

Gesprekstechnieken

Deel 1

Hoofdstuk 1: inleiding

1. Wat zijn sociale vaardigheden? (tekst waarom dit boek zinloos is)

- Veel verschillende definities, gelijkenissen:
 - Vaardigheden, handelingen, acties, gedragingen
 - Die een persoon nodig heeft en mee kansen bepalen in maatschappij (gezin, werk, vrienden)
 - Opbouwende wijze om met mensen om te gaan
- Belang van sociale vaardigheden
 - Vergroten autonomie, assertiviteit, communicatievaardigheden, kansen in maatschappij
 - Hulpverlener: hoe overkomen? Zelfkennis
- Zijn vaardigheden trainbaar? Ja!
 - Gedragsveranderingen
 - 4 fasen in leerproces

	Onbewust	Bewust
Onbekwaam	Fase 1	Fase 2
Bekwaam	Fase 4	Fase 3

- Fase 1: auto rijden lijkt niet moeilijk
- Fase 2: voor het eerst auto rijden (gevaar om hier te blijven steken bij communicatie)
- Fase 3: bewust auto rijden & leren (Sova)
- Fase 4: door ervaring wordt auto rijden onbewuster

Persoonlijkheid & gedragsveranderingen

- Geen statisch geheel maar dynamisch en veranderlijk groeiproces
 - ander gedrag in andere situatie

Professionaliteit & gedragsveranderingen

- Ons vak = communicatie!

Besluit

- Leer jezelf kennen
- Leer de situatie kennen
- Pas communicatie aan

• Rollenspel (tekst het aanknopen van een gewoon gesprek)

- Vooraf
 - Uiterlijk
 - Best alleen
 - Zelfbewust
 - Beter te vroeg
- Begroeting
 - Maak jezelf kenbaar
 - Groet bekenden (mondeling, glimlach, oogcontact) en onbekenden (knik, glimlach)
 - Zet je in de groep
- Gesprek
 - Vragen stellen
 - Banale vraag als opening (t'is koud he? Wacht jij ook op de tram? Heb je vakantieplannen?)
 - Open & gesloten
 - Zelf vertellen
 - Doserend luisteren en vertellen
 - Zelf gesprek beginnen
 - Oogcontact, banale vraag, luisteren naar antwoord
- Attenderen, lichaamstaal
 - Oogcontact
 - Houding (rustig)
 - Verbaal volgen (aanmoediging 'uhu, ja? Oh! Echt? En toen?)
- Stiltes (niet alleen verantwoordelijk!)
- Geen vlot gesprek
 - Niet iedereen moet je leuk vinden

- o Kan ook aan de andere liggen
- Afsluiting
 - o Non-verbaal duidelijk maken
 - o Eerlijke opmerking (fijn met u te praten, mssn tot de volgende?)
 - o Groet, hand/kus en ga verder

2. Wat is communicatie (tekst basisbegrippen)

- Uitwisselen van informatie
 - o Verbaal (taal, woorden, zinnen, gesproken, geschreven)
 - o Non-verbaal (stembolume, intonatie, lichaamshouding, gezichtsuitdrukking)
 - Non-verbaal zegt 5x zoveel dan verbale
 - o Volgens een bepaald patroon
- Definitie
 - o Bewust van elkaars aanwezigheid
 - o Rechtstreekse (face to face) of gemedieerde (gsm, telefoon, tv, internet)
 - o Info kan deels bewust, deels onbewust gegeven, ontvangen en geïnterpreteerd worden (er moet uitzien, mensen weten dat ze niet teveel moeten vragen)

zender A > encoderen (gedachten omzetten in woorden of taal) > kanaal (lucht) > decoderen (woorden omzetten in gedachten) > ontvanger B > interne reactie van B op waargenomen boodschap > zender B > encoderen > kanaal > decoderen > ontvanger A > interne reactie van A op waargenomen boodschap > ...

- Communicatieruis
 - o Weet zender wat hij wil zeggen
 - o Referentiekader van zender
 - o Gebrekkige uitdrukking van zender, dubbelzinnig woordgebruik
 - o Achtergrondgeluiden
 - o Referentiekader zender (levenservaringen, levensvisie, verschillend per persoon)
 - o Onjuist decoderen
 - o Juist decoderen, verkeerd interpreteren
 - Externe ruis: (4) achtergrondgeluiden, slechte verbinding,...
 - Interne ruis: (1.2.3.5.6.7) persoonlijkheid, situatie, referentiekader
- Interpretatie bij communicatie
 - o Waarnemen = interpreteren: bepaald door referentiekader (! Voor encoderen & decoderen)
 - o Hoe en Wat we waarnemen
 - o Betekenis in taal (margriet: bloem & persoon)
 - o Taalverwerving (kinderen categoriseren globaal: prent hond & hond)
 - Voordeel: eenvoudig & tijdsbesparend (inschatten gevaar, herkennen)
 - Nadeel: weinig genuanceerd & vooroordelen (eenzijdige kijk)

3. Vijf axioma's van Watzlawick (tekst enkele voorlopige axioma's)

1. MEN KAN NIET NIET-COMMUNICEREN

- De onmogelijkheid om niet te communiceren
 - o Alle gedrag in aanwezigheid van iemand is communicatie (verbaal, fonetisch & non-verbaal)

2. ELKE COMMUNICATIE BEZIT EEN INHOUDS- EN BETREKKINGSASPECT. LAATSTGENOEMDE CLASSIFICEERT DE EERSTE EN IS DAARMEE DUS EEN METACOMMUNICATIE

- De inhouds- en betrekkningsniveaus van communicatie
 - o Elke boodschap heeft
 - Een rapport aspect: inhoud (woorden)
 - Een bevel aspect: betrekking (interpretatie van woorden)
 - o Metacommunicatie: relatie tussen 2 aspecten, inhoud & betrekking
 - Vb: 'ik heb het koud' betekend ik wil een knuffel
 - Moet in zelfde referentiekader zitten om te begrijpen

3. DE AARD VD BETREKKING IS AFHANKELIJK V D INTERPUNCTIE IN DE INTERACTIE TUSSEN DE COMMUNICERENDE PERSONEN

- De interpunctie van de loop van gebeurtenissen
 - o Interpunctie organiseert gedrag & gedachten: dat wat er voor zorgt dat men dingen interpreteert zoals men ze interpreteert (door referentiekader)
 - o Interpunctie creëert andere werkelijkheid: werkelijkheidsverdraaiing (bewapeningswedloop Irak, is er wel atoombom? Ussr had wel ene na een roddel...)

4. MENSEN COMMUNICEREN ZOWEL DIGITAAL ALS ANALOOG

- Digitale & analoge communicatie (combinatie = sterkst)
 - o Digitaal (galgje): complex, veelzijdig, abstract
 - letters & woorden
 - geen verband tussen naam en willen benoemen

- volgens conventie vastgelegd
- o analoog (pictionary & hints): primitief, niet abstract
 - verband tussen object en willen benoemen
 - lichaam kan meer uitdrukken (Mr Bean)

5. COMMUNICATIE TUSSEN MENSEN IS SYMMETRISCH OF COMPLEMENTAIR, AFHANKELIJK OF DE RELATIE GEBASEERD IS OP EEN GELIJKHEID OF VERSCHIL

- Symmetrische of complementaire communicatie
 - o Symmetrisch: partners zijn elkaars spiegelbeeld; even goed, slecht, krachtig,... (15 jarige vrienden: zelfde kapsel, kleding,...)
 - o Complementair: gedrag vult elkaar aan; superieur - inferieur (Yin Yang)

Hoofdstuk 2: lichaamstaal & non-verbale communicatie

1. inleiding tekst H1 basisprincipes, H3 lichaamstaal

Non-verbaal gedrag is belangrijker

- Herkennen en beheersen 250 000 gezichtsuitdrukkingen
- In 4min, 80% van mening gevormd

2. Drie basisregels voor correcte interpretatie

1. interpreteer gebaren in clusters (in context & omgeving)
 - Bv: haar krabben (luizen? Zenuwachtig?)
2. Let op congruentie
 - Als verbale en non-verbale boodschap niet overeenkomt, gaan we af op non-verbale
 - o Bv: alles goed? 'ja' en triestig kijken
3. Beschouw gebaren en houdingen in hun context
 - Bv: ingetogen zitten (koud of triestig?) > context = sneeuw

3. Non-verbaal gedrag: aangeleerd of aangeboren

- Gedrag is vaak cultureel bepaald (culturele psychologie)
- Ook aangeboren
 - o Blinden hebben zelfde gelaatsuitdrukking bij emoties
 - o 6 Basisemoties internationaal hetzelfde (onderzoek Ekman)
 - woede, verdriet, vreugde, verbazing, angst, afschuw
- opvoeding leert emoties beheersen (studie chineeskes & amerikanen bij zien van bloederige film)
- geslachtsverschillen: 'mannen mogen niet wenen'

4. Inter-persoonlijke afstand (fysieke afstand tov persoon)

- o kleinere afstand zorgt vaker voor positievere reactie (politieverhoor: intimideren)
- o 4 zones
 - o intieme zone (0-45cm, armlengte): privéterritorium; (1 of 2 pers: lief, ouder)
 - o persoonlijke zone (45-120cm): persoonlijke omgang (vrienden, familie)
 - o sociale zone (120-350cm): formele & zakelijke communicatie (leerkracht)
 - o publieke zone (300-750cm): formele communicatie
- o keuze van juiste afstand
 - o sociale, persoonlijke relatie
 - o verwachtingen (pos. verwachtingen: dicht bij)
 - o geslacht (mannen staan dicht bij vrouwen dan bij mannen; vrouwen dicht bij vrouwen dan bij mannen)
 - o cultuur (mannen dicht bij mannen in bepaalde culturen)
 - o intimiteit van gesprek (girl talk)
 - o fysieke beperkingen van omgeving (geen probleem mee als omgeving ruime afstand niet toelaat)

5. Lichaamshouding

- o open houding: op gemak, zelfvertrouwen, vertrouwen in GP; lichaam voelt zich goed & maakt geen adrenaline aan
- o gesloten houding: onzeker, vaak bij begin gesprek; lichaam voelt dat er iets is, maakt adrenaline aan
 - >zenuwachtig
 - o iemand op zijn gemak doen voelen
 - Spiegelen, synchronisatie van bewegingen, imiteren van non-verbaal gedrag
 - Partners, band creëren, vorm van rust
 - Onbewust besef: elkaar graag hebben, tijdens dansen op feestjes
 - Bewust besef (manipuleerbaar): iemand gerust stellen in lastige situatie, sollicitatie, ...

6. Barrièregedrag

- o Als mensen zich niet op hun gemak voelen, bedreigd voelen : iets plaatsen tussen hen en de bron
- o Ondersteunen van woorden met handen
 - o Als men zich goed voelt
 - o Woorden kracht bij zetten
 - o Handen rustig & synchroon: rustig, zelfbewust; handen verkrampd: zenuwachtig

7. Ogen

- o Pupillen vergoten (leuks) en verkleinen (niet leuks)
- o Oogcontact
 - o veel oogcontact wordt als aangenamer ervaren
 - o geslachtsverschil: vrouwen mogen meer dan mannen
 - o aankijken = functioneel (emoties weergeven)
- o timing oogcontact
 - o flirten - gewoon kijken
 - o recht aankijken = hoge status
 - o te weinig kijken, wegstaren
 - o te veel kijken, staren

8. paralinguïstiek (stembuigingen, spreektempo, spreekfouten)

- o lage stem: teken van gezag, ook duidelijker en trager
 - o boezemt vertrouwen in; krijgt meer gedaan in overleg; komt intelligent, professioneel & standvastig over
 - o mannen praten laag om vrouw te imponeren, en onder mannen
 - o vrouwen met lage stem worden meer serieus genomen dan met hoge stem
 - vrouw die lager spreekt krijgt meer vertrouwen, tot ze terug op normale stem komt
- o hoge stem: teken van labiliteit

9. Kleding & uiterlijk

- o kleding bepaalt imago
- o sociaal psychologisch onderzoek: iemand vraagt 5 euro voor treinticket (in maatpak, in jogging of in wibra kleding)
- o overdressed/underdressed: lastige situaties bij feestje, sollicitatie,...
- o eerste indruk adhd kleding & kapsel (verzorgt?)

Hoofdstuk 3: het geven en ontvangen van feedback

1. Wat is feedback? Tekst H5 feedback

Communicatie & feedback:

zender A > encoderen (gedachten omzetten in woorden of taal) > kanaal (lucht) > decoderen (woorden omzetten in gedachten) > ontvanger B > interne reactie van B op waargenomen boodschap > zender B > encoderen > kanaal > decoderen > ontvanger A > interne reactie van A op waargenomen boodschap > ...

- effectieve communicatie: wanneer ontvanger en zender de boodschap op dezelfde manier interpreteren
Dus: overeenstemmend referentiekader >> hiervoor is feedback nodig !

- Model van Schulz von Thun

Zender >>> Boodschap >>> Ontvanger
Feedback

- Definitie feedback
 - o Informatie over hoe de boodschap wordt ontvangen en geïnterpreteerd
 - o Volgens communicatiemodel van Schulz: reactie van de ontvanger op de boodschap
- Definitie feedback geven
 - o Informatie geven aan de andere
 - o Over hoe diens gedrag werd waargenomen, ervaren & geïnterpreteerd door jou of anderen
 - o Onmiddellijk of gedrag over langere periode
 - o Nut?
 - Inhoud boodschap verduidelijken: spontane
 - Inhoud relatie (betrekking) verduidelijken: evaluatieve
- Wijzen voor het geven van feedback

o Bewustzijn	Bewust: 'ik snap het', ja knikken	Onbewust: gapen, met grote ogen kijken
o Wijze v uitdrukken	Verbaal: 'ik ben het niet eens'	Non-verbaal: wegstaren, bedenkelijk kijken
o Mate v Spontaniteit	Spontaan: glimlachen, applaus	Op vraag 'was het duidelijk?' Ja knikken

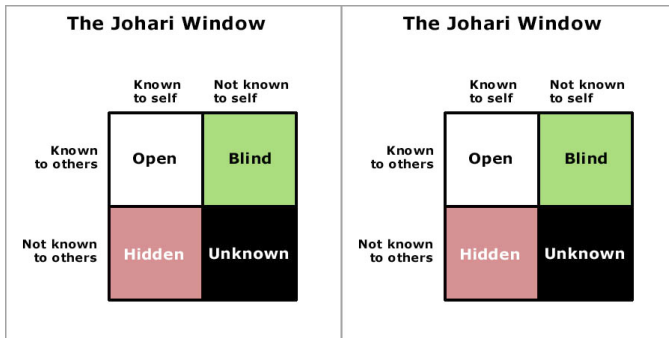
2. Spontane feedback (inhoudelijk niveau): tussentijdse, spontaan gegeven reacties

- Stimulerende functie: op gang houden van de communicatie
 - Signalen bij interesse: lichaamshouding, oogcontact, korte non-verbale stimulansen, inhoudelijke aansluiting
- Bijstellende functie: info over manier waarop boodschap aankomt
 - Indien nodig: boodschap bijstellen
 - Volstaat spontane feedback niet? Expliciet vragen & geven feedback

3. Evaluatieve feedback (rationeel niveau): leereffect > fouten corrigeren & gewenst gedrag stimuleren = altijd bewust

- Def feedback geven

1. Johari venster



- Voorbeelden
 - o Open: A is vrijgevig persoon
 - o Blind: B komt onbeleefder over dan ze zelf beseft
 - o Hidden: C is een grapjas, zelf weet ze dat ze doet alsof
 - o Unknown: D werd gepest, hij heeft dit verdrongen, is verhuisd en heeft nieuwe vrienden
- Effect feedback
 - o Vrije (open) ruimte vergroten
 - Blinde vlek verkleinen
 - Hidden gebied verkleinen
 - o Unknown = onveranderlijk

Doel evaluatieve feedback:

- o Communicatie meer effectief en inzichtelijk maken
- o Bewustwording vergroten
- o Gedrag handhaven of veranderen
- o Zelfsturing bevorderen

2. Voorwaarden voor het geven en ontvangen van evaluatieve feedback

- o Beseffen dat het dient om te leren, feedback is hulpmiddel
- o Vertrouwensrelatie (zakelijk & vriendschappelijk): nood aan veilige sfeer
- o Aanvaarden als iemand feedback geeft, leren van elkaar

3. Het geven van evaluatieve feedback

- o DO 's
 - o Beschrijf gedrag ipv persoon
 - o Gebruik ik-boodschap
 - o Vertel wat het je doet
 - o Wacht niet te lang
 - o Geef feedback over veranderbaar gedrag
 - o Laat ander vrij om er iets mee te doen
 - o Geef ook positieve feedback
- o DON'ts
 - o Oordelen of interpreteren van gedrag 'jij bent ...'
 - o Te algemene of te vage feedback geven
 - o Niet in de vorm van een ik-boodschap zoals 'jij maakt me zenuwachtig'
 - o Advies geven/opdringen
 - o Uitsluitend negatieve feedback
- o De sandwich-benadering
 - o Wat gaat goed, vb: ik merk dat je een grote inspanning hebt geleverd
 - o Wat beter zou kunnen, vb: probeer de volgende keer de deadline te respecteren want zo had ik het gevoel dat je met mij geen rekening houdt
 - o Eindig met iets positief, vb: in elk geval vind ik dat je boeiend geschreven hebt

4. Communicatie via de IK - boodschap

- o Ik boodschap nodigt begrip uit voor jouw mening
 - o Ik-boodschap: ik zou het graag anders zien
 - o Jij-boodschap: jij doet iets fout
- o Ik-boodschap in situaties
 - o Verdediging voorkomen
 - o Bij ergernis
 - o Agressie of escalatie vermijden

- o Bij kinderen
- o Situatie veranderen
- o Ik-boodschap opstellen
 - o Beginnen met 'ik'
 - o Beschrijf ongewenst gedrag
 - o Benoem je gevoel of belemmering
 - o Benoem gevolgen van gedrag en geef suggestie van gewenst gedrag

5. Het ontvangen van evaluatieve feedback

- o DO's
 - o Luister & stel u open
 - o Ga na of je het begrijpt
 - o Ga na waarmee je het eens bent, en bevestig
 - o Ga na waarmee je het niet eens bent, en leg uit waarom
 - o Bepaal of je gedrag wilt veranderen
 - o Negatieve navraag: bevraag precies wat die bedoelt, en of er nog zaken zijn die storen
 - o Vraag naar de betekenis die je gedrag heeft
- o DON'ts
 - o Ontkennen
 - o Verdedigen
 - o Boos worden
 - o Selectief luisteren
 - o Negatief interpreteren
 - o Niets doen met feedback
 - o Niet doorvragen bij onbegrip

H4: Zelfbeeld en zelf bewustzijn

1. Inleiding

Kernkwadrant van Ofman betreft gemeenschappelijke (=raak) vlakken tussen

- feedback geven en ontvangen
- zelfkennis (eigen kwaliteiten & valkuilen kennen = belangrijk voor hulpverlening)

2. Het kernkwadrant van Ofman

- model waarop je eigenschappen kan beschrijven die bij personen horen.
- meer zelfkennis verschaffen door waar je goed in bent, en waar je op moet letten
- middel om iemand zijn eigenschappen beter te onderzoeken.



(1) Kernkwaliteit

- typische eigenschap van een persoon. Door deze eigenschap zal de persoon in kwestie ook verschillen van anderen, het zal zijn/haar gedragingen op een manier brengen waarop de kernkwaliteit is. (bv. kernkwaliteit= enthousiast zijn -> enthousiast meewerken aan een project; terwijl iemand die als kernkwaliteit geordend heeft, misschien wel enthousiast kan zijn, maar tegelijkertijd ook gestructureerd).

Je kan een kernkwaliteit bij jezelf herkennen als je iets vanzelfsprekend vind (bv. dat kan toch iedereen).

KWALITEIT <-> VAARDIGHEDEN

Kwaliteiten komen van binnenuit en vaardigheden zijn aangeleerd.

(2) Valkuil

Een valkuil is NIET het tegenovergestelde van een kernkwaliteit, maar het is een kernkwaliteit die té ver doorschiet (dus eigenlijk de overdrijving van je kernkwaliteit). Omdat de kans er dus inzit dat je 'teveel van het goede' geeft kan je kwaliteit dus eigenlijk je zwakheid worden. (bv. wees niet zo....)

(3) Uitdaging

De uitdaging daarentegen is wel een tegengestelde van de valkuil (positief). De kernkwaliteit en de uitdaging vullen elkaar aan. Als je met je kernkwaliteit je uitdaging kan bereiken is dit positief.

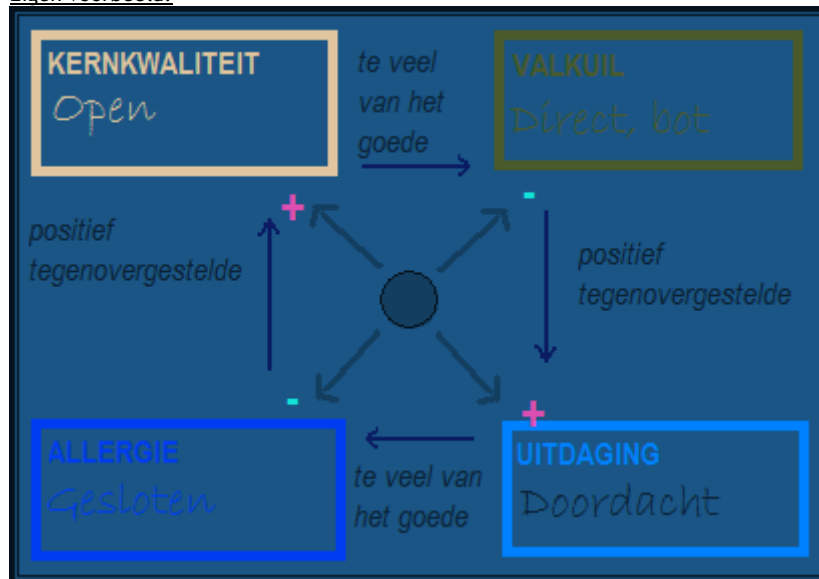
==> Door de balans te houden tussen kernkwaliteit en uitdaging, zal je niet in je valkuil belanden.

Je zal je uitdaging verder ontwikkelen, maar je moet wel in gedachten houden dat het niet zo makkelijk is om deze twee samen te laten gaan.

(4) Allergie

Mensen gaan zich ergeren aan hetgene wat teveel is van zijn eigen uitdaging. Hierdoor kan je in je valkuil vallen. Als mensen in contact komen met hun allergie kan men geconfronteerd worden met minachting, en dit moet je proberen te vermijden. Je moet proberen leren om te gaan met je allergie.

Eigen voorbeeld:



3. Het nut van allergieën

Ook al is de allergie een grote bron van ergernis, toch kan je erdoor veel over jezelf en anderen leren. Je kan de allergie zien als een soort leermeester: soms kan je het meeste leren van de personen aan wie je de grootste hekel hebt.

Waar je allergisch voor bent is het teveel aan goeds dat jij zelf nodig hebt (dus van je uitdaging).

"Opposites attract": Je wordt verliefd op iemand die jouw uitdaging als kernkwaliteit heeft

Omdat je allergie als een soort voelspriet werkt zul je er sensitiever voor zijn, en het dus ook sneller opmerken. Je kan dan op twee manieren reageren:

- Geïrriteerd zijn (je valt in valkuil).
- Wat je SNEL opmerkt, positief proberen te gebruiken.

4. Kernkwaliteiten bij stress

Adhv een kernkwadrant kan je kijken hoe iemand onder druk/ stress op situaties gaat reageren. Hoe meer last je van druk/ stress krijgt, hoe sneller je in je valkuil kan schieten.

Alarmfase 1: in valkuil schieten

Alarmfase 2: in allergie schieten

Alarmfase 3: ongeluk, depressie,

5. De twaalf checks (kunnen opnoemen, niet de vragen vanbuiten kennen)

Om een kernkwadrant op te bouwen heb je vier mogelijke startpunten met elk hun eigen moeilijkheidsgraad.

via kernkwaliteit	vaak moeilijk
via valkuil	gemakkelijker
via uitdaging	eerder moeilijk
via allergie	het gemakkelijkst

Twaalf ingangen om met een kwadrant te beginnen (de twaalf checks):

(1) KERNKWALITEIT:

- Wat anderen in mij waarderen
- Wat ik bij anderen vanzelfsprekend verwacht
- Wat ik in mezelf gewoon vind

(2) VALKUIL:

- Wat ik bij anderen bereid ben om door de vingers te zien
- Wat anderen mij verwijten
- Wat ik in mezelf geneigd ben te rechtvaardigen

(3) UITDAGING:

- Wat ik in mezelf mis
- Wat anderen mij toewensen
- Wat ik in anderen bewonder

(4) ALLERGIE:

- Wat ik in mezelf zou verafschuwen
- Wat anderen mij aanraden te relativeren
- Wat ik bij anderen minacht

6. Drie types kwadranten

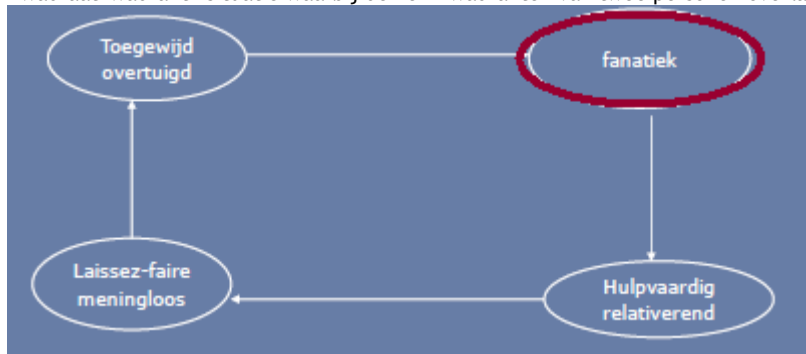
1. Dubbelkwadrant



Jouw allergie is de ander zijn valkuil.

2. Kwadraatkwadranten

Kwadraatkwadrant= situatie waarbij de kernkwadranten van twee personen overlappen, omdat ze zo sterk op elkaar lijken



3. Spiegelkwadrant

Spiegelkwadrant= de uitdaging van de ene, is de kernkwaliteit van de andere



7. Feedback geven en ontvangen

- adhv een dubbelkwadrant: Vele problemen ontstaan door ergernissen. Het dubbelkwadrant geeft aan hoe die ergernis ook een deel van jou persoonlijkheid kan uitmaken.
- het beste oplossen:

Maak een dubbelkwadrant
leg uit wat het kwadrant betekent
leg nadruk op de eigenschappen van de persoon waar je mee spreekt, maar ook op die van jezelf
zoek samen naar oplossingen

8. Werken aan jezelf

Je kan geen veranderingen forceren maar volgens Ofman zijn er drie stappen om het te ontwikkelen (dit is dus een PROCES en kan niet in een keer):

- 1- Word jezelf bewust van de dynamiek van je kernkwadrant
- 2- Aanvaard dat je niet perfect bent
- 3- Leer jezelf te accepteren; maar werk aan je uitdagingen!

[H5: Reflecteren en zelfreflectie](#)

1. Inleiding

Zelfreflectie: jezelf in anderen kunnen tegenkomen. Bij feedback geven en ontvangen gebeurt er niks in het “unknown” gedeelte (JOHARI VENSTER). Als we hier zelfreflectie aan toevoegen, word ons “unknown” gedeelte kleiner.

Feedback geven en ontvangen	
Door feedback:	+ zelfreflectie

2. Wat is zelfreflectie?

- Definitie volgen Van Daele:
 - Terugkaatsing
 - Beschouwing, overdenking, overweging
- => Je moet een observatie van jezelf maken.;
- Voor observatie moeten we bewust zijn van ons handelen

Ruimte maken, afstand, om onszelf te observeren:

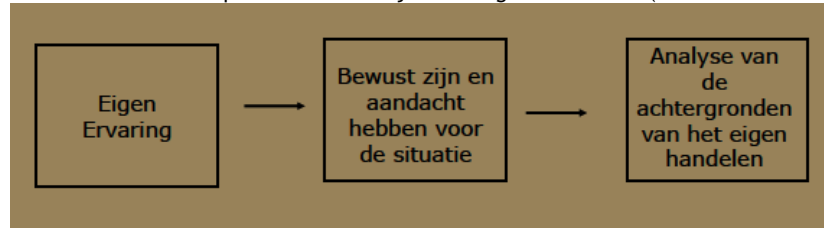
- Los maken van de situatie
- Ruimte geven voor gevoelens, gedachten, ervaringen

=> Door deze manier kan je het onderzoeken, maar het is niet altijd gemakkelijk. Je leert wie je bent, waarom je handelt en wat je drijft

=> Dit is echter een redelijk VAGE definitie; KORTHAGEN

- = Herstructureren van ervaringen en kennis.
 - Opnieuw gaan ordenen van je ervaringen
 - Eigen gedrag analyseren
- (Je bekijkt alles dus opnieuw en ontleed dit)

Verband AXIOMA interpunctie: anders kijken naar gebeurtenissen ("door een andere bril") en deze ordenen.



Door deze definitie kan je zelfreflectie op verschillende niveau's bekijken en ook in brede thema's. Denk na wat het effect van je handelen op andere mensen is en waarom je zo handelt.

Algemene definitie zelfreflectie:	Zelfreflectie is een bewust en intern proces waarbij de persoon zelfstandig zijn ervaringen interpreteert, op basis van een onderzoek naar zijn handelen.
--	---

Thema's: morele, waarden en normen, vriendschap, je handelen, wat je drijft, kleine gebeurtenissen

! Opletten dat er geen problemen zijn in het bewustzijn (zoals in het tekstje).

1. Zelfreflectie: niet gelijk aan evalueren

- Zelfreflectie wordt gebruikt als basis om een evaluatie te vormen
- Overdenken en beoordelen van het handelen is toch wezenlijk anders (is dit bedoelt als dat de twee verschillend zijn of dat het, het handelen beïnvloed?)
- Bij het geven van een waarde oordeel stopt het reflecteren

2. De meerwaarde van zelfreflectie

• Doel	1. Vergroten van begrip en inzicht * In eigen handelen * In achtergrond (= waarom we dit doen) van dit handelen => aanpassen aan dit.
	2. Aanpassen van gedrag
• Zelfstandig uit te voeren	
• Inzicht in je sterke en minder sterke kanten, je waarden en normen, je drijfveren	
• Jezelf leren accepteren	

3. Zelfreflectie: een illusie?

SOCIALE PSYCHOLOGIE:

Iedereen vormt een zelfbeeld

- Om je gevoelend, gedrag en gedachten te regelen
- Om je te kunnen aanpassen aan de sociale omgeving

Zelfbeeld is gebaseerd op:

- Observaties van eigen handelen
- MAAR: iedereen neemt verschillende rollen aan

=> Je moet dus niet afgaan op één moment opname, maar het meer globaal bekijken.

Selectieve aandacht: brainiac pass the lunchbox

Als je een eigen zelfbeeld wilt schetsen moet je uitkijken dat je niet alleen ziet wat je wilt zien. Bv. weinig zelfvertrouwen: alleen de negatieve dingen zien door selectiviteit <-> veel zelfvertrouwen. Als je, je zelfbeeld wilt veranderen (hoezo?).

Men moet bewustzijn van het feit dat men ONBEWUST selectieve aandacht vertoont, probeer om dit te voorkomen ook eens naar het totaalbeeld te kijken en jezelf niet fixeren op een specifiek element.

=> ACTIEVE leerhouding en bewustwording (je bent bereid om alles waar te nemen, en niks uit te sluiten).

3. Zelfreflectie, een leerhouding

Leren= een proces met min of meer duurzame resultaten, waardoor nieuwe manieren om met gedrag om te gaan ontstaan of dat de al aanwezige zich wijzigen.

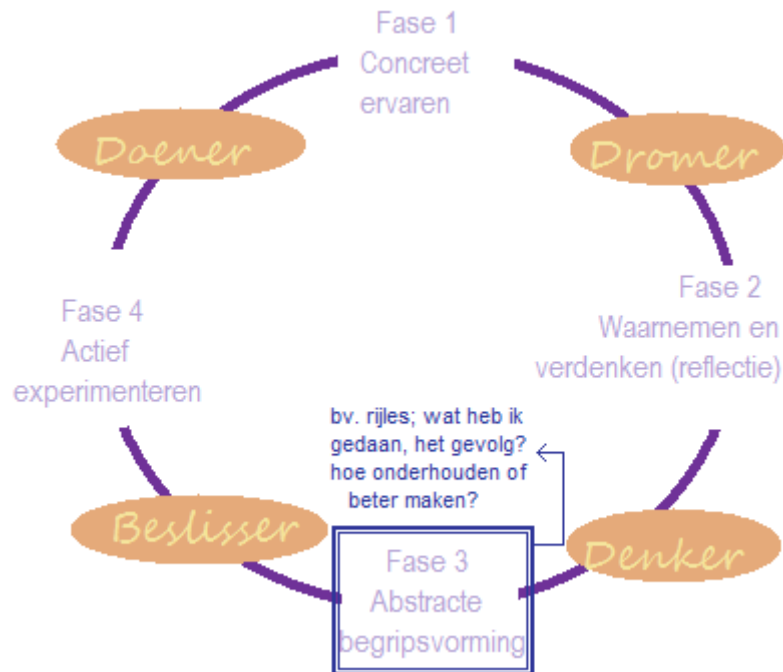
Proces op gang brengen van kennis/ gedragshandelingen

1. Verschillende vormen van leren

Kennisleren	bv. een cursus leren
Vaardigheidsleren	bv. leren fietsen
Houdingsleren	bv. welke houding je aanneemt bij een bepaalde situatie (REFLECTIE is hier een vorm van)
Niet enkel als er al problemen zijn, weel om ze te VOORKOMEN.	

2. Je eigen leerstijl

- Iedereen heeft een eigen leerstijl:
 - Je hebt maar een abstract kader om dit in toe te passen
 - Je krijgt een voorbeeld en doet dit na
 - Etc.
 - Verschillende soorten indelingen
 - "Problem Solving Proces" van Kolb: "leren is een cyclisch proces".
- De leercyclus van Kolb IS NIET de reflecties van Korthagen. Ze zijn wel aan elkaar gelinkt.



Waar je het leren begint is afhankelijk van de persoonlijke leerstijl.

Bezinner: is van nature iemand die veel reflecteert. De andere leerstijlen zullen hier minder gebruik van maken

Als je de vier leerstijlen bewust combineert verbeter je de kwaliteit van je leerproces! Je zal jezelf beter kunnen evalueren als je bewust leert deze fasen van elkaar te spreiden.

4. Bewustzijn als basis voor zelfreflectie

1. Bewustzijn

Je hebt bewustzijn zeker nodig om aan reflectie te doen.

- Selectief bewustzijn

==> Cognitieve psychologie

- Bewust waarnemen! Ander wordt het moeilijk om te reflecteren

2. Aandacht

- Aandacht is een onderdeel van bewust zijn

- Gericht aan iets denken

- Selectief omgaan met concentratie en informatie

- In nieuwe situaties:

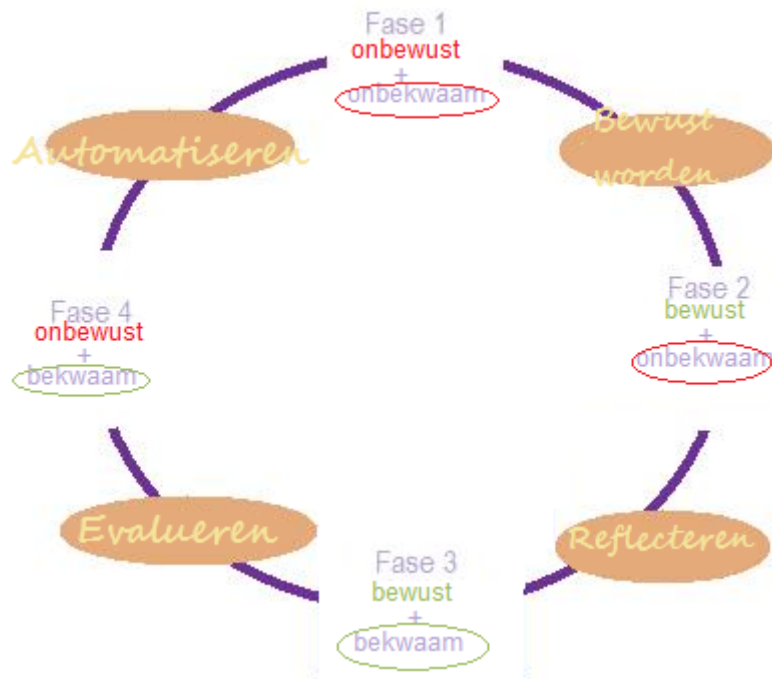
- Men is meestal heel aandachtig, het is spannend omdat het nieuw is

Eigen voorbeeld: eerste balletoptreden

Het richten van aandacht zorgt voor bewustwording

-> Weet hoe je op bepaalde momenten gehandeld hebt, wat je dacht, voelde,

Bewustwordingsproces als basis voor ontwikkeling:



3. Waarnemen zonder oordeel

Als met waarneemt (= oordelen!), moet men dat altijd aandachtig en bewust doen, zo sta je open voor

- je omgeving
- je handelingen
- je invloed op anderen

Als men toch oordeelt tijdens het waarnemen zal met minder info verkrijgen en heb je een selectieve aandacht.

5. Aan de slag met reflecteren

1. Een kader voor zelfreflectie

Model van Batson: zes verschillende lagen binnen de persoonlijkheid die je kan onderzoeken met	zelfreflectie
- Omgeving: Waar reageer ik op, wanneer en met wie?	
- Gedrag: Wat doe ik, hoe handel ik?	
- Bekwaamheden: Wat kan ik, hoe pak ik het aan?	
- Overtuigingen: Waarom doe ik het, wat vind ik belangrijk?	
- Identiteit: Wie ben ik, wat is mijn levensdoel?	
- Betrokkenheid: Van waaruit handel ik?	

De beïnvloeding kan van binnenuit komen, maar ook van de omgeving naar binnen.

Je moet dieper graven dan alleen de oppervlakte, dus bekijk alle lagen, en niet alleen de bovenste.

2. Vragen als middel

Kader= persoonlijkheidsmodel

Middel= jezelf vragen stellen over alle delen van de cirkel

Om jezelf te reflecteren duurt dit nogal lang, maar dat neemt niet weg dat het toch belangrijk is. Daarom maken we gebruik van de ABC-methode. (zie kader hierboven).

- ABC-methode

- Gebeurtenis: feitelijke beschrijving
- Gedachten: welke gedachten leverde de gebeurtenis op?
- Gevoelens: welke gevoelens leverde de gebeurtenis op?
- Gedrag: hoe heb ik gereageerd?
- Gewenst gedrag: hoe zou ik anders/ beter kunnen reageren?

3. De reflectiecirkel van Korthagen

Bij de reflectiecirkel van Korthagen is het de bedoeling dat we vanuit één duidelijke, afgebakende situatie vertrekken.

DEEL 2: psychologische gespreksvoering

Hoofdstuk 1: inleiding in de psychologische gespreksvoering

1. Doel

- hoe mensen met problemen helpen?
 - o Antwoord niet eenvoudig
 - o Zoeken
 - o Volgen van goede raad
 - o Soms is hulp niet mogelijk maar blijven proberen
- Doel deel 1: **inzicht** bieden in de processen die spelen bij psychologische gespreksvoering
 - o Inzichten in de bedoelingen die de hulpverlener nastreeft
 - o Inzicht bijbrengen bij hulpverlener hoe eigen gedrag invloed heeft op diegene die hij wil helpen
- Doel deel 2: aanleren van concrete **vaardigheden** die men nodig heeft tijdens deze gesprekken
- Doel deel 1 en 2: noodzakelijke voorwaarden om een hulpverlenersgesprek te kunnen voeren

2. Terreinafbakening

- Voor welke hulpverleners
 - o Hulpverleners in brede zin, coaches, specialistisch professionele hulp bij ernstig en langdurige problemen
- Voor welke hulpvragers
 - o Aanspreekbare mensen
 - Normaal verschijnsel van mensen die zelf, met hulp, hun problemen de baas kunnen worden
 - Moeilijk om deze grens aan te geven
 - o Onder woorden brengen van gedachten en gevoelens
 - Geen beperkingen opgelegd
 - Verbale therapie is nuttig voor hoog opgeleiden
 - Minder nadruk op praten
 - Ondersteuning van de hulpverlener binnen het proces heel belangrijk
- Voor welke situatie
 - o Twee gesprekken
 - Minimale bereidheid om te praten over zijn problemen
 - Wederzijds vertrouwen
 - Cliënt aanzetten om zelf iets te doen met zijn problemen
 - o Er bestaan ook andere manieren: groepstherapie, gezinstherapie, ... (hier gaan we niet verder op in)

Hoofdstuk 2: de gezindheid van de hulpverlener

1. inleiding

- In welke richting moeten we oplossing zoeken? Afhankelijk van de vraag en van je waarden en normen
- 3 vragen mbt de gezindheid van de hulpverlener
 - o hoe willen we met andere omgaan?
 - o Met welke methode gaan we werken?
 - o Hoe zien we elkaars rol? Wat verwachten we van elkaar? Welke belangen beïnvloeden het gesprek?
- Standpunt innemen: persoonlijke keuzen afhankelijk van je referentiekader

2. De gezindheid van de naaste

- De vriend
 - o Troost bieden
 - o Goed bedoeld om advies te geven
 - o Verbondenheid benadrukken
 - o Belangen van GP (vb Alfie)
 - Raad over problemen
 - Raad van iemand die hem kan zeggen wat te doen
 - Horen dat hij geen slechte man is
 - o Belangen van PL (vb oude man)
 - Proberen praten maar niet te diep in de problemen verwikkelt raken
 - Houdt het gesprek redelijk luchtig
 - Probeert voorval te bagatelliseren
 - o Vrienden gaan niet steeds diep in op problemen (gelukkig maar)

- De ouders (vb vader van dochters in film)
 - Liefde voor kind
 - Onmacht
 - Verbondenheid
 - Mede verantwoordelijkheid
- Belangen hiervan
 - Vrienden of kinderen helpen is moeilijk, staan er te dicht bij
 - Beiden gaan dingen verzwijgen om de ander niet te kwetsen
 - Belangen van de naaste en belangen van de persoon zelf komen niet overeen met wat ze vroeger waren
 - Naaste helpen blijft moeilijk
 - Zeker blijven doen
 - Maar eigen grenzen kennen
 - Doorverwijzen naar professionele hulp

3. De gezondheid van de hulpverlener

- Diagnose-receptgesprek (de deskundige)
 - 5 kenmerken
 - GL neemt snel initiatief waardoor er minder ruimte komt voor ideeën en normen van GP
 - Referentiekader van GL en norm van GL
 - Deskundig overkomen door snel een diagnose en oplossing te geven
 - Eenrichtingsverkeer van het gesprek, GL neemt leiding
 - Beperkte openheid in de communicatie: geen ruimte voor gedachten, waarden en normen GP
 - 4 bezwaren tegen deze aanpak
 - eenrichtingsverkeer van het gesprek: gedachten, waarden en normen van GP komen niet tot hun recht in deze beslissing
 - GL probeert deskundig te lijken: gesprek onder controle, snel een diagnose stellen en eenvoudige aanpak voorstellen als oplossing
 - Vrije communicatie is heel belangrijk
 - Wetenschappelijk onderzoek: oplossingen die samen gezocht worden, zijn beter uitgevoerd
 - Geven van adviezen obv algemene normen
 - Groot gevaar dat aangeboden oplossing niet gevolg wordt
 - Mensen maximaal bijstaan bij hun zoektocht naar eigen vormgeving van het leven
- Samenwerkingsmodel (de samenwerking)
 - 5 kenmerken
 - zelf oplossing kiezen: eigen vrijheid en verantwoordelijkheid
 - zelfstandigheid bevorderen om oplossingsgericht te denken
 - de GL stelt als doel een beter inzicht in de gevoels-denk en leefwereld van de cliënt
 - actief betrekken van de cliënt bij het probleemoplossend gesprek
 - psychologe leeft zich volledig in de leefwereld van GP

Vergelijk het diagnose recept model met het samenwerkingsmodel (hoofdstuk 2 handboek)

Onderzoeksvragen	Diagnose-receptmodel	Samenwerkingsmodel
Hoe wil HV dat mensen leven?	- Referentiekader GL (norm GL)	- referentiekader GP: zelfreflectie en zelfstandigheid GP
Hoe wil HV dat doel bereiken?	- GP is minder betrokken; opleggen van eigen norm	- GP is meer betrokken op leefwereld van GL: GP zelf oplossing zoeken
Wat zijn de belangen die op staan bij HV en cliënt?	- Deskundig overkomen door eigen wil op te leggen en afblokken van andere belangen	- inleven in de wereld van GP en de belangen zijn voor beiden hetzelfde

4. De geraffineerde hulpverlener (geraffineerd in de betekenis van zuiverheid en verfijning in de beroepsuitoefening)

- is de samenwerkings-psycholoog geen manipulator die mensen naar haar hand weet te zetten onder de noemer samenwerking? Wat gaat er om in het hoofd van een samenwerkings-GL?
 - Ze gaat zich een beeld proberen te vormen van de GP, zijn situatie, zijn leef en gevoelswereld > het referentiekader van de GP
 - Vanuit eigen referentiekader zoeken naar verantwoording en orde in de verhalen van de GP
 - Gaat een vertrouwensrelatie aan met de cliënt door haar handelen zo af te stemmen dat de GP zich op zijn gemak voelt en kan werken aan de problemen
- Is de hulpverlener in het diagnose-receptmodel dan niet veel duidelijker?
 - Speelt de rol van deskundige
 - Samenwerkende hulpverlener gebruikt ook al haar kennis en deskundigheid, maar doet dit om een stimulerende situatie te creëren voor de cliënt
- Is dat dan geen manipulatie?
 - Ja, maar omdat ze hun kennis gebruiken om tot een goede oplossing te komen is de negatieve kant van het handelen geneutraliseerd

- o Geraffineerde manipulatie: manipulatie die zuiver gebruikt wordt zodat het de cliënt ten goede komt

Hoofdstuk 3: de cliëntgerichte benadering

1. Inleiding

- nood aan theoretische kennis
 - o systematisch en verantwoord te werk gaan
 - o houvast: beter te weten wat hij moet doen
- kiezen voor cliëntgerichte benadering omdat
 - o die beste aansluit bij de gekozen hulpvragers, hulpverleners, situatie
 - o concreet inzicht in het functioneren van mensen
 - o duidelijkheid over hoe problemen ontstaan
 - o relatief eenvoudige richtlijnen om problemen te verminderen
- cliëntgerichte benadering:
 - o persoon staat centraal (eigen wijze van denken en voelen)
 - o richt zich op de persoonlijke kant van de cliënt
 - o kijkt naar de complexe mens zonder deze in een 'hokje' te plaatsen
- Rogers: belangrijkste vertegenwoordiger en vormgever: onmisbaar fundament voor allerlei vormen van hulpverlening

2. De theorie van Rogers

- Levensloop
 - o Groeide op in streng afstandelijk (Amerikaans) gezin
 - o Studeerde landbouwkunde
 - Afstandelijk en objectief werken
 - Interesse in menselijk denken en ontwikkeling
 - o Studeerde psychologie (docente met persoonlijke en betrokken aanpak)
 - o Ontwikkelde vanuit praktijk een nieuwe theorie en methode
 - Persoonlijk samenwerken
 - Toch zorgvuldig en kritisch (combinatie wetenschappelijke en menselijke)

1. Zelfactualisering

- Zelfactualisering 'self-actualizing tendency'
 - o = fundamentele drijvende kracht van de persoon; kenmerkt alle leven
 - o = uitgroeien op grond van aanleg door biologische proces, Mensen ontwikkelen eigen identiteit op grond van aanleg
 - Kunnen hierover nadenken
 - Hebben er sociaal contact voor nodig
 - Maken doelbewuste keuzes over waarden en richting van handelen
 - o Is optimale vorm, maar niet eindproduct
 - o Sterk afhankelijk van
 - Beleving en ervaringsproces van de persoon 'experiencing'
 - Stimuli van de omgeving
 - Stimuli van zichzelf: bewust beleven en verwerken
 - o Optimale vorm van beleven en ervaring komt vanzelf voor in 'gunstige omstandigheden' volgens Rogers

2. Onvoorwaardelijke acceptatie

- **Unconditional positive regard:** Gunstige omstandigheden bij de ontwikkeling van persoon als hij van jongs af onvoorwaardelijke positieve aandacht en zorg krijgt van personen (ouders) en omgeving
 - Warmte en acceptatie nodig voor een goede ontwikkeling: basishouding van zekerheid
 - Sfeer van warmte en begrip (hand op schouder, knipoog, compliment; maw liefde!)
 - Veilig en vrij voelen en jezelf open kunnen uiten
- Onconditioneel:
 - o Geen voorwaarde stellen aan acceptatie en liefde (vb als je jouw kamer opruimt, ben je een lief meisje <-> je bent een lief meisje, wil je nu ook je kamer opruimen)

3. Hoe ontstaan problemen?

- omgeving oefent grote invloed uit op het leven van een individu
- **conditional regard:** voorwaardelijke acceptatie
 - o als omgeving je niet aanvaardt zoals je bent
 - o als liefde en acceptatie afhankelijk zijn van 'goed gedrag', 'juist gedrag'
 - om liefde en steun te krijgen moet je je 'anders' gedragen
 - niet meer spontaan functioneren door de voorwaarden van acceptatie vd omgeving
- hoe sterker de voorwaarden, hoe meer de persoon zichzelf moet veranderen, hoe groter de problemen worden
- verschil tussen 'zijn' en 'moeten zijn'
 - o **Incongruence:** 'Zijn' = sportieve wilde bas, 'moeten zijn' = muzikaal talent

- **Persoon durft niet meer in te gaan op eigen directe ingevingen, gedachten en gevoelens** maar gaat gedrag richten naar de verwachtingen en normen van zijn omgeving
 - o toestand van incongruentie
 - o gaat zich richten op wat omgeving verwacht
 - o niet meer afgaan op eigen gedachten en gevoelens
 - o 'doen zoals het hoort' geraakt geïnternaliseerd
 - o vaak onbewust
 - persoon raakt verward
 - o kan niet meer nadenken over wat hij zelf wil
 - o verscheurd tussen wat moet en wat hij zou willen
 - defensief naar de buitenwereld toe, vervreemding van jezelf
 - zoals ik ben, dat deugt niet! Dus moet ik oppassen, anders val ik door de mand
 - o voorbeeld meisje van 8 dat graag buiten speelt, maar ouders die willen dat ze piano beoefent en vinden buiten spelen te wild voor hun dochter. Dochter verandert stilaan en gaat piano spelen, vind buiten spelen steeds minder leuk en ze voelt zich niet meer goed in haar vel. Zelf weet ze niet wat er scheelt en ouders zien het probleem niet dat het kind stiller, kribbiger en hangerig wordt. Vervolgens gaat ze probleemgedrag stellen.

3. de methode van Rogers

- congruentie en ongestoorde zelfactualisering (=ideaal, hier streven we slechts naar maar is niet haalbaar)
- hoe moet hulpverlener omgaan met GP om hen te helpen met persoonlijke problemen?
 - o Tegenover de cliënt gedrag tonen dat een compensatie bevat voor het storende gedrag van belangrijke personen in de omgeving
- Mensen hebben vaak schade opgelopen op vlak van relaties met anderen
- Dus gaat HV:
 - o Zich proberen ideaal te gedragen
 - o Compenseren voor storende gedrag van zijn omgeving
 - o Interpersoonlijke ruimte bieden waar de cliënt zichzelf kan zijn
 - o Nieuw wordingsproces aanbieden aan de GP
- Nood aan een veilige en helpende relatie waar de gesprekspartner zichzelf is
- Metgezel die meezoekt en ondubbelzinnig aanwezig is
- 3 grondhoudingen, zijnswijzen, voorwaarden voor deze relatie
 - o onvoorwaardelijke positieve waardering
 - o echtheid
 - o empathie

1. Eerste voorwaarde: Onvoorwaardelijke positieve waardering

- Niet: onvoorwaardelijke acceptatie
- Wel: accepterende houding
- Onbevooroordeeld tov GP
 - o Kan alleen omdat hij vanuit empathische houding vertrekt vanuit het referentiekader van de GP
- Positieve instelling: geloof en vertrouwen in de mogelijkheden van de GP
- Persoon respecteren met zijn (niet mee akkoord gaan maar accepteren)
 - o Goede en slechte gedragingen
 - o Goede en slechte gevoelens

2. Tweede voorwaarde: Echtheid en Transparantie

- o Congruente situatie (congruentie): echt= zuiver en niet geveinsd
 - Vrijuit denken en beleven wat de HV ervaart bij de cliënt, negatieve gevoelens niet onderdrukken: begrip opbrengen en initiatief nemen om de zaken op orde te stellen maar de cliënt rustig de keuze van het gespreksonderwerp laten kiezen waarmee hij eerst wil verder gaan
- o 1. Uitstraling (ander blokkeert de GP)
 - jezelf kennen
 - weten hoe je overkomt
 - weten wat je uitstraalt
- o 2. Levendige aanwezigheid (GP heeft nood aan gesprek met iemand die 'echt' is en reëel aanwezig is als zichzelf)
 - jezelf leren kennen
 - dieperliggende motieven zoeken
 - eigen gezindheid onderzoeken
- o 3. Echtheid= congruentie
 - Eerlijk contact met zichzelf (bv: ik ben niet moe)
 - Durven voelen wat de GP met je doet (bv: ik voel me geërgerd)
 - Durven nadenken over wat hij zegt
 - Jezelf durven inleven in je eigen gevoelens en gedachten
 - Geen façade, oprechte aandacht, geen manipulatie
- o 4. Transparantie
 - eerlijk contact met GP

- GL drukt uit wat er in hem leeft
- Echt maar niet transparant: eigen gevoelens wel exploreren maar het niet durven toegeven aan de buitenwereld
- Hoe transparant / echt zijn?
 - Gedisciplineerde spontaniteit, gecontroleerde spontaniteit
 - Wat er gezegd wordt, staat ten dienst van het therapeutisch proces
 - Zeldzaam en ingrijpend
 - Niet alles zeggen wat je denkt
 - Verschil ongecontroleerde spontaniteit en 'echtheid': niet zomaar eender wat tegen de cliënt zeggen vb als u denkt: hij stinkt; nooit zeggen: u ruikt onfris... breng begrip op voor de cliënt! Zeg eerder, ik snap dat er veel in u omgaat (waardoor hij zenuwachtig is en zweet)
 - Geen feedback geven over dingen waar je niets aan kan veranderen

3. Empathie

- Empathy/empathie: ongestoord inleven in de belevingswereld van de cliënt: onvoorwaardelijk accepteren en 'echt' is met betrekking op het eigen functioneren; eigen referentie kader aan de kant leggen
- Proberen mee te denken adhv referentiekader van de andere, inleven in de belevingswereld van de GP
- Van binnen uit proberen te begrijpen en aanvoelen wat de cliënt beleeft
- Afstand houden
 - Meevoelen, maar niet samenhangen 'ik probeer je echt te begrijpen, aan te voelen wat er in je omgaat, en wat dat ook is, ik veroordeel je er niet om, het gaat me puur om jou zoals je bent'
 - Hierdoor in staat zijn om meer te zien en meer te horen
- Twee kanten
 - Binnenkant
 - Wat er zich binnen GL afspeelt
 - Wat hij voelt, hoort, zijn gedachten
 - Buitenkant
 - De respons die GL teruggeeft aan de GP
 - Meedelen wat hij als GL hij het verhaal, lichaamshouding,... ervaart
- Doel:
 - Vrijheid en veiligheid bieden binnen een therapeutische relatie
 - Aanzetten tot nadenken
 - Nieuwe visies toetsen
 - Verheldering en nuancering van de gedachten, gebeurtenissen, gevoelens
 - Integreren van de beleving-gevoel- en ervaringswereld van de GP
- Casus annelies die verliefd wordt op GL
 - Casus 1: Empathie: geen medeleven met annelies, ze oordeelt over haar eigen referentiekader ('ik ben hetero...')
 - Casus 2: Empathie
 - Spiegelen van gevoelens: leeft zich in met annelies
 - 'ik vind dat heel moedig van jou om dat te zeggen'
 - non-verbaal: knikken, lichaamshouding, gelaatsuitdrukking
 - metafoor: bij dit verhaal het ik het gevoel dat je een boom zonder wortels bent, kan je jou daarin herkennen?
 - Toetsen van gevoelens: je hebt het gevoel dat niemand om je geeft, is dat wat je bedoelt?

4. Gevolgen volgens Rogers

- Gevoelens
 - Meer durven exploreren
 - Meer doorleefd ervaren
- Gedachten
 - Meer durven afgaan op je eigen mening en gedachten
 - Meer echt en transparant zijn
 - Meer differentiatie in beleving en betekenis van observaties
- Verborgene aspecten van jezelf ontdekken
- Meer zelfvertrouwen
- Interne locus of controle: problemen kunnen intern opgelost worden
- Externe locus of controle: problemen niet in de hand

4. Kritiek op Rogers

1. Vanuit Leertheorie : te optimistisch

- 3 opmerkingen vanuit leertheoretisch standpunt op theorie Rogers
- MBT: 'persoon beschikt over een potentieel voor zelfverwerking dat onder gunstige omstandigheden tot ontplooiing komt'
 - Nood aan actieve stimulatie & correlatie tijdens de ontwikkeling
 - Onvoorwaardelijke acceptatie
 - Inzicht alleen is niet voldoende voor een gedragsverandering
- MBT: 'algemene toepasbaarheid van de methode'
 - goed gedachten en gevoelens kunnen verwoorden

- o hoog IQ: intellectueel niveau bevatten voor het formuleren en uiten van gevoelens en gedachten (is niet bereikbaar voor de gehele bevolking, de minder intellecten zijn moeilijk geholpen met Rogers methode)
 - o nood aan gedragsvoorbeelden: leren hoe hij zijn problemen kan verminderen
- MBT: 'mensen groeien in een omgeving van onvoorwaardelijke acceptatie uit tot modelburgers'
 - o nood aan een corrigerende tegenspeler: lang niet alle mensen groeien op in situaties van onvoorwaardelijke acceptatie
 - o nood aan verplichtingen: cliënt die te veel vrijheid neemt of te egocentrisch handelt moet erop gewezen worden dat het leven bestaat uit geven en nemen
 - o confrontatie met de 'eisende mens' heel belangrijk: kan voor de verwende 'nemende' cliënt leerzaam zijn om geconfronteerd te worden met een 'nemende' eisen stellende hulpverlener

2. Vanuit cognitieve psychologie: te vaag

Bezwaar vanuit de cognitieve psychologie: onderzoekt de manier waarop mensen informatie selecteren, opnemen, verwerken, opslaan en terug oproepen

- Bij problemen is er nood aan gerichte bijsturing van het informatieverwerkingsproces
 - o nadruk leggen op de manier van informatieverwerking bij de persoon
 - o leren wijzigen van voelen en denken, meer inzicht krijgen en beheersen van eigen functioneren
- Theorie van Rogers heeft een gebrek aan directiviteit
 - o nood aan doelgerichtheid
 - o nood aan het bieden van alternatieven
 - o volgen van trainingen in doen en denken om vaardigheid in denken en doen te vergroten
 - o leren omgaan met disfunctionele gedachten
- Stellen zich vragen over hoe zelfactualisering tot stand komt
 - o Rogers: gebeurt vanzelf
 - o Wexler: moet goed begeleid worden

3. Rogers wel essentieel

- Kritiek is terecht, maar Rogers theorie vormt de basis vd hulpverlening
- Zelfstandig oplossing zoeken, zo min mogelijk ingrijpen; mensen helpen is een gecompliceerde hachelijke onderneming en grote kans om iets verkeerd te doen als men te veel doet
- Geen specifieke start, heel toepasbaar op verschillende niveaus van hulpverlening (= de basis)
- Herkenbaar: wat we willen zijn en wat we mogen zijn van onze omgeving: wat men voelt, denkt, doet tov wat men moet voelen, denken, doen

5. een cognitieve theorie over het beleven

binnen Rogers:

- Experiencing en ontplooiing in goede banen leiden
 - o Door empathie, echtheid en onvoorwaardelijke positieve waardering
 - o Door specifieke houding en gedrag aan te nemen
- Wat gebeurt er tussen hulpverlener en de cliënt?
 - o Meer helder beeld krijgen van proces: informatietheoreticus
 - o Bekijken vanuit de cognitieve psychologie van Wexler

1. beleven als actief proces

- Rogers
 - o mens beschikt over neiging tot ontplooiing
 - zelfactualisatie hangt af van de manier waarop mensen iets beleven (experiencing)
 - o komen tot zelfontplooiing door experiencing in de ideale omstandigheden (taak van HV om te bevorderen)
 - o experiencing / waarnemen is **passief proces**: zich (durven/kunnen/mogen) open stellen voor de ervaringen die op je afkomen
- Wexler
 - o Waarnemen en beleven is **actief proces**
 - o De mens selecteert, ordent en geeft betekenis aan wat hij ziet en hoort
 - o Als we passief zouden zijn dan zouden we overprikkeld geraken (als men niet zou focussen of selecteren van informatie dan zou de mens overprikkeld raken: pure noodzaak om zich af te sluiten van de resterende informatie)
 - o Actief, cognitief proces waarin mens beleving maakt
 - o Iedereen een eigen stijl
 - Eigen manier van interpreteren: beleven, kijken, begrijpen
 - Wij geven de dingen betekenis, dingen hebben zelf geen betekenis: referentiekader
 - o Dus interpretatie is ook beïnvloedbaar
 - Men kan dus ook leren om het anders te doen
 - 'Zo het ik het nog niet bekeken'
 - o de wereld overzichtelijk maken door:
 - deel van prikkels binnen te laten
 - vele prikkels snel te vergeten
 - systeem van ordening en betekenis toe te kennen

- in geheugen op te slaan wat we willen onthouden
- o proces van informatieverwerking heel complex
 - steunt op 2 aspecten (geeft meer rijkdom aan beleven)
 - Taal
 - o Verwoorden draagt bij tot begrijpen, ordenen en opslaan: brengt helderheid
 - o Over iets praten maakt het duidelijker, begrijpelijker
 - o 'alles op een rijtje zetten' (= niet altijd aangenaam, kan ook de ernst vd problematiek weergeven)
 - Differentiatie en integratie (betekenisonwikkeling in afwijkende richting)
 - o Nuanceren, verfijning (prikkel binnen, selecteren, nadenken)
 - Bepaalde gebeurtenis vanuit verschillende standpunten bekijken geeft beter beeld: welk gevoel dat bij hem betekent
 - Bijkomende informatie
 - Meer volledig beeld van de werkelijkheid
 - Vb: 'ik voel me alleen' > 'niemand geeft om me' > 'vooral als ik in het weekend alleen in mijn huis zit'
 - o Integratie (het maken of opnemen in een geheel)
 - Samenvatten
 - Samenhang, ordelijk geheel
 - Verbanden leggen
 - Overzicht krijgen
 - Wanneer ontstaan er problemen?
 - Als we niet voldoende kunnen selecteren, differentiëren en integreren 'door de bomen het bos niet meer zien', 'er komt teveel op me af, ik begrijp het niet, ik weet me geen raad'
 - Taak van de HV
 - Cliënt helpen info ordenen
 - Op een manier dat het zijn leven kan veranderen

2. de plaats van gevoelens

- Gevoelens
 - o = emotie, psycho-fysiologische verschijnselen (blozen, trillen, hartkloppingen)
 - o = gewaarwording: meer cognitieve betekenissen zoals 'ik heb het gevoel dat ik je niet goed begrijp'
- Rogers
 - o Gevoelens beleven
 - o Openstaan voor gevoelens
 - o Gevoelens liggen in ons opgeslagen en komen naar boven als we er ons voor open stellen
- Wexler: Rogers te vaag
 - o Gevoelens verbonden aan cognitieve processen van de persoon
 - o Gevoelens doen zich voor als gevolg van het verwerken van informatie (=actief proces)
 - o Het verwerken van gevoelens:
 - 3 factoren die een rol spelen bij het optreden van heftige gevoelens
 - de betekenis van info voor de persoon
 - o persoonlijke onderwerpen: roepen meer gevoelens op
 - de desorganisatie die ontstaat in het systeem van informatieverwerking
 - o nieuwe info past niet in systeem
 - o verwarring, onzekerheid, angst, veranderingen
 - o als verandering is verwerkt dan dalen de gevoelens
 - nieuwe info geeft nieuwe kijk op de feiten
 - o ontroering, vreugde, verbazing
 - o vb 'houdt ze dan toch van me?'

3. het belang van gevoelens

- heeft belangrijke consequenties bij het werken met GP's
- gevoelens: signaal functie
 - o belevings of denkwereld van GP geven weer dat er zich belangrijke processen afspelen
 - o navragen
 - o over laten nadenken, wat er in hem omgaat
 - o laten ervaren en bewust laten uiten
 - o zo stil blijven staan bij de gevoelens
- theorie van Rogers: nood aan een goede helpende relatie met de GL
- theorie van Wexler: nadenken welke gedachten die gevoelens uiten

Hoofdstuk 4. De sociaal leer-theoretische benadering

1. Inleiding

Sociaal leren (youtube Bobo doll experiment: kind dat volwassene nadoet bij het slaan van een pop)

- Wanneer mensen hun problemen willen aanpakken, zullen ze iets moeten veranderen in hun denken en doen

- o Veranderen = afleren of aanleren
 - o Hoe zit dit leren in elkaar
- Zie Rogers (nadruk op groeien van persoonlijkheid) & Wexler (cognitieve theorie: anders leren denken voor veranderen van gedrag)
- Bandura (1977-...)
- o Sociaal- leer-theoretische benadering
 - o Anders leren gedragen
- De sociale-leertheorie gaat uit van de mens als een wezen met een groot potentieel

2. Persoon, omgeving, gedrag

1. Driehoek : wederzijdse beïnvloeding tussen drie factoren Bandura

- Persoon (P)
 - o Eigenschappen
 - o Stijlen van doen en denken
 - o Persoonlijke kenmerken: biografische gegevens (seks, leeftijd, ras, burgerlijke staat, opleiding,...)
 - o Erfelijke kenmerken: haarkleur, intelligentie, capaciteiten,...
 - o Ook aangeleerde kenmerken: groei en leerprocessen
- Gedrag (G)
 - o Waarneembare gedrag in diverse situaties
- Omgeving (O)
 - o Veelheid van situaties
 - o Hebben (on)gewild invloed op P en G

Voorbeelden: boek p 54

of iemand een examen met succes aflegt (a) hangt af van zijn intellectuele aspecten (b)

- **a = G, b = P > G** oplossen van examen: G; hangt af van intellectuele factoren **P->G**;
- a = P, b = G > P het vaak doen: G; zorgt voor ervaring, en meer zelfvertrouwen: P; G->P
- a = P, b = P > G
- Als ouders het belangrijk vinden dat hun zoon/ dochter examens tot een goed einde brengen (a), zal de persoon dat ook gaan vinden (b) en zal dit gedrag worden bevorderd (c)
- a = O, b = O > G, c = O > G
- a = G, b = G > P, c = P > G
- **a = P, b = O > P, c = O > G**
- a = P, b = P > G, c = P > G
- Wanneer iemand steeds goede examens aflegt, komen anderen naar hem toe met lastige vragen (a) en is men onder de indruk van de snelheid waarmee hij kan antwoorden
- a = G > O, b = P > O
- a = O > G, b = O > P
- **a = G > O, b = G > O**
- a = P > G, b = P > G

- Onderscheid gedrag - persoon niet altijd even duidelijk: persoon beschrijven in termen van gedrag
 - Nauw verbonden
 - Gedrag vormt aangrijpingspunt (als we willen dat persoon of omgeving verandert)
- G, P, O: functioneert in een ingewikkeld proces van wederzijdse beïnvloeding
 - Relatieve invloed verschilt van persoon / situatie, soms heeft 1 factor een bepalende invloed
 - o Omgeving: hagelbui zal iedereen doen schuilen O -> G
 - o Persoon: iemand die bekend staat voor groot gezag en sterke prestatie zal in een vergadering gemakkelijker de dingen naar zijn hand zetten P->O
- Dagelijks leven vormt een veelvormig proces van interacties dat van grote invloed is op alle 3 de factoren
 - o Conclusie voor de hulpverlening:
 - Niet te eenzijdig concentreren op 1 factor
 - Niet alle factoren (incl interacties) willen overzien (duurt lang en raakt cliënt van in de war)
 - Verschillende perspectieven hanteren

2. Hebben mensen eigenschappen?

- Kenmerken van persoon zijn **afhankelijk van omgeving**
- **Eigenschappen** verwijzen naar
 - o Patronen van denken en doen
 - o Die kenmerkend opvallend zijn
 - o In een breed spectrum van situaties
 - o Relatief stabiel zijn
- Mensen hebben snel de neiging om eigenschappen toe te kennen (aardig, stil, opvliegend,...)
- **Sociaal leertheoretische benadering** wijst erop dat hiermee voorzigtiger mee moet omgesprongen worden
 - o Gevolgen voor HV: anders leren denken

- o **Tegen personalistische visie:** stabiele eigenschappen toeschrijven aan persoon
- o Belangrijke verschillen in stabiliteit van gedragingen in verschillende situaties
 - Cognitieve en intellectuele functies (relatief stabiel & situatie onafhankelijk)
- o Sociaal functioneren
 - Invloed situatie zeer groot
- o **Tegen psychodynamische theorieën**
 - Schijnbare tegenstrijdigheden worden verklaard adhv verschillende niveaus van eigensch
 - Genotype (stabiele kenmerken)
 - Fenotype (wisselende kenmerken)
- o Deze denkwijze doet weinig recht aan de grote variëteit in manieren waarmee mensen kunnen reageren op verschillen in situaties (types met voorspelbare gedrag klopt niet meer)
- o **2 kanttekeningen** bij Mischel
 - gevoeligheid voor **situationele invloeden** (vb: soepelheid, karakterloosheid, starheid)
 - sommige situaties/ruimtes laten weinig ruimte voor verschillen tussen mensen: strikte regels, verschillend worden weggewerkt en geen plaats voor individuele acties (vb: leger)

DUS

- o Hulpverlener moet voorzichtig omspringen met het begrip '**eigenschap**'
- o Voorzichtig met generalisaties van **gedrag over verschillende situaties**

3. Het toekennen van eigenschappen

- Waarom? Menselijke behoefte om **omgeving ordelijk en overzichtelijk te houden**; **vereenvoudigde opvattingen** over zichzelf en anderen: wie hoort bij wie, hoe personen of groepen personen zijn
 - Typen en stereotypen
 - o Verbind mensen met bepaalde combinatie van eigenschappen
 - Beoordelingen die meer gebaseerd zijn op datgene wat volgens hen zo'n type hoort dan op datgene wat de betreffende persoon doet
 - Onderzoek karaktereigenschappen 'vaasjes' van Kouwer: hoge slanke vaasjes krijgen als eigenschappen eenzaam en vlug gekwetst; ronde vaasjes: gemoedelijk en gezellig. Uiterlijke verschijningsvorm geeft beoordeling hoe innerlijke is. Werkt zo ook bij mensen 'dikke mensen zijn gezellig' : stelling is totaal niet gegrond
 - Mensen maken soms grote fouten als gevolg van impliciete theorieën over mensen (=vooroordelen)
 - **Fundamentele attributiefout**
 - o Neiging om iemand anders negatief gedrag toe te schrijven aan stabiele persoonlijkheidseigenschappen en situationele voor positief gedrag
 - o Bij onszelf meer situationele invloeden voor negatief gedrag, en persoonlijkheidseigenschappen voor positief gedrag
 - o Belang voor HV (en cliënt)
 - Behoedzaam zijn met toekennen van eigenschappen en het aandeel van de situatie daarin

3. het leren van gedrag

- De situatie bestaat niet
 - o Situatie is altijd de omgeving zoals waargenomen en verwerkt door de persoon
 - o Subjectief
 - o Psychologische situatie
- Proces van informatie verwerken en betekenis verlenen wordt geleerd

1. Leren via voorbeelden

- Meeste dingen leren via voorbeelden, door de kunst af te kijken
 - o Sociaal leertheorie: observeren van anderen om nieuw gedrag te leren
 - o Modeling = de kunst afkijken, leren naar model (angelsaksische literatuur)
 - o Niet enkel doen maar ook 'hardop' denken van anderen (indien waarneembaar)
 - o Nadruk op het cognitieve proces
 - Info wordt verwerkt en opgeslagen
 - Mentale programma's, gebruik maken van deze opgeslagen informatie
 - o Zeer belangrijke manier om nieuw gedrag te verwerven
 - o Voor HV is het van belang dat de cliënt ook leert kunnen wat hij weet en wil
 - o Op gebied van sociaal functioneren, verloopt het leren vaak onbewust
- Persoonlijke affiniteit
 - o Ontwikkelingsstadium
 - o Aanleg voor bepaald gedrag
- 3 voorwaarden om succesvol te leren van voorbeelden (vb autorijden)
 - o aandacht richten op voorbeeldgedrag en motivatie
 - o onthouden van het nieuwe gedrag
 - o zelf uitvoeren: verschil tussen 'weten dat' (hebben van informatie) en 'weten hoe' (het effectief doen)
 - nood aan oefening en corrigerende informatie (ook in hulpverlening!)

2. Leren via consequenties

- leerprocessen worden sterk bepaald door de gevolgen die bepaalde gedragingen met zich mee brengen

- o positief effect (wordt versterkt en grote kans om opnieuw voor te komen) vs negatief effect (grote kans om niet meer voor te komen)
 - o bewust proces: overdenken en overwegen
 - o niet objectieve consequenties, maar subjectieve zijn van belang (belang voor HV)
- regulering van gedrag: consequenties van handelen hebben verschillende functies
 - o informatieve functie: kennis die toekomstig handelen richting geeft
 - o motiverende functie
 - gevolg is een belangrijk motief voor het al dan niet stellen van het gedrag (vb autoboeite)
 - gedrag verdwijnt snel als het niet meer beloond wordt
- Meerkeuzevraag
 - o Met de fundamentele attributiefout bedoelen we
 - De neiging om zowel bij iemand anders als bij onszelf gedrag toe te schrijven aan stabiele persoonlijkheidseigenschappen.
 - De neiging om bij iemand anders gedrag toe te schrijven aan situationele invloeden, terwijl bij onszelf meer stabiele persoonlijkheidseigenschappen in rekening worden gebracht
 - **De neiging om bij iemand anders gedrag toe te schrijven aan stabiele persoonlijkheidseigenschappen, terwijl bij onszelf meer situationele invloeden in rekening worden gebracht**
 - De neiging om zowel bij iemand anders als bij onszelf gedrag toe te schrijven aan situationele invloeden.

4. Regulerende invloeden op het gedrag

1. Invloed van verwachtingen

- o Verwachtingen
 - Noodzakelijk voor doeltreffend functioneren
 - Gevolgen inschatten en gedrag afstemmen
- o Door ervaring leren mensen de relaties kennen tussen situaties, handelingen en uitkomsten
 - Aard van de verwachting
 - Verwachtingen worden geleerd
- o Verwachtingen kunnen ontstaan op grond van eigen ervaringen of door kennisname van de ervaringen van anderen
 - Snelheid waarmee verwachtingen geleerd worden en mate van beïnvloeding hangt af van persoon tot persoon (bandura)
 - Kunnen ook fouten tegen gemaakt worden (vb te snel generaliseren)
- o In hulpverlening speelt vermijdingsgedrag een grote rol
 - Situaties vermijden door slechte ervaringen (vb zeer introverte persoon)
 - Viciëuze cirkel:
 - o Oppassen voor contacten
 - o Geen ervaring, geen gedrag aanleren
 - o Vermijdingsgedrag neemt toe
 - Verwachtingen nagaan die gedrag cliënt vormgeven
 - Verwachtingen ter discussie stellen
 - Biedt nogal eens een uitweg
 - Is geen gemakkelijke opdracht

2. Beïnvloeding van verwachtingen

- o Sociaal leren legt nadruk op
 - Mensen moeten beseffen dat ze situatie beheersen
 - Denk aan de driehoek
- o Doeltreffendheidsverwachting Persoon > Gedrag (brengt mensen ertoe moeilijke dingen te doen)
- o Resultaatverwachting Gedrag > Resultaat
- o Diverse mogelijkheden om invloed uit te oefenen op iemands persoonlijke doeltreffendheidsverwachting
 - Vaardigheid in de eigen uitvoering
 - Succes: pos verwachting
 - Mislukken: neg verwachting
 - Volhouden: kan pos werken
 - Succes op ene gebied leidt tot verwachtingen van succes op verwant gebied
 - Voorbeeld DVD: hoe tracht men hier gedrag/ verwachtingen te veranderen?
 - Andermans uitvoering
 - Persoonlijke doeltreffendheidsverwachting veranderen
 - Beïnvloed door
 1. Gelijkenis met model (werkt stimulerend)
 2. Duidelijk succes
 3. Succes van 'gelijkaardige' mensen
 - Overreding
 - Beïnvloed met woorden

- Zwakke vorm van beïnvloeding, vooral als er in het verleden mislukkingen waren bij deze verwachtingen
 - Emotionele opwinding
 - Invloed van spanning, geprikkeldheid, opwinding
 - Motivatie
 - Situationele factoren: sommige situaties zijn weerbarstiger dan andere situaties
- Hulpverlening vaak combinatie van Rogers, Waxler en Bandura
- De doeltreffendheidsverwachting is, volgens Bandura, een invloed van
 - o Gedrag op persoon
 - o Persoon op resultaat
 - o Gedrag op resultaat (=resultaatsverwachting)
 - o **Persoon op gedrag**

5. Zelfregulering

gedrag en denkwijzen worden niet enkel beïnvloed door omgeving, men neemt vaak ook zelf initiatief en bepaalt zelf wat en hoe men wil zijn

- o Persoonlijke stijl, identiteit en zelfvertrouwen
- o Eigen initiatief en verantwoordelijkheid (welk onderwijs, beroep, toekomst)
- o HV moet begrijpen hoe dit proces verloopt
- **Processen bij zelfregulering**
 - o Zelfregulering
 - Bereiken van aan zichzelf gestelde doelen (leidt soms tot innerlijke spanningen zonder buitenstaanders het probleem zien)
 - Zichzelf belonen
 - Zichzelf straffen
 - o 2 belangrijke processen in zelfregulering
 - Zelfmotivering
 - Beoordeling
 - Vergelijken met anderen, anders kan men moeilijk eigen handelingen beoordelen
 - Info over 3 aspecten
 - o Eigen prestatie
 - o Eigen norm
 - o Sociale vergelijkingsmogelijkheid
 - Waarde van activiteit (vb examen tov gezelschapsspel)
- **Leren en kiezen van normen**
 - o Hoe komen die reguleringspatronen binnen de persoon tot stand?
 - Mensen leren hun gedrag te beoordelen en te waarderen via de acties en reacties van anderen
 - Voorbeeldgedrag: invloed van belangrijke anderen
 - Mogelijkheden en affiniteiten van de eigen persoon (de persoon kan of wil niet voldoen, vb thuiskomst van tiener na een fuif zorgt voor veel ruzies)
 - o Hoe komt het normpatroon van een persoon tot stand als hij uit meer mogelijkheden kan kiezen?
 - Significant other: belangrijke anderen waarbij kinderen/jongeren ambitieuze normen halen
 - Manier van zichzelf straffen en belonen: strenge normen of mildere
 - Negatief zelfbeeld: te zware normen waaraan ze niet kunnen voldoen
 - o Hoe komt het dat kinderen normen overnemen van ouders/anderen?
 - Sociaal leren: aard van voorbeeld
 - Frequentie van optreden van belangrijke anderen
 - Persoonlijke verbondenheid: aard van aanleg
 - Onvoorwaardelijke acceptatie: kind ervaart zware gevolgen bij **verkeerd gedrag**: gevoelens van acceptatie en geborgenheid gaan eraan ten onder, verwerving van liefde en aandacht

6. De tirannie van et ideaalbeeld

- o Mensen bepalen hun zelfwaardering in belangrijke mate door vergelijking met een ideaalbeeld
- o Waardering hangt af van: de discrepantie tussen het bereikte en wat men wil bereiken; de tolerantie of strengheid beoordeling
- **Te hoge idealen, te hoog ideaalbeeld**
 - o Keerzijde van de medaille
 - **Hoge prestatiegrens en scherpe zelfkritiek**
 - Wordt eerder **aangemoedigd door maatschappij**: hardwerkende mensen zijn nuttig en gemakkelijk voor de omgeving (omgeving merkt meestal weinig van de nadelige kanten)
 - **Te hoog zelfbeeld is kwelling**: moeten vergelijken met de beste op alle gebied, onhaalbare doelen
 - Stressverschijnselen: leidt ertoe dat de oorspronkelijke **positieve en stimulerende invloed verandert in een remmende of blokkerende werking**; uitweg om zelfrespect te bewaren: dagdromen, fantaseren, opscheppen of de schuld bij de buitenwereld leggen
 - Komt **dikwijls voor en valt moeilijk te herkennen**

- Strengheid voor zichzelf wordt als **vanzelfsprekend** gezien
- Toegeven van 'mislukking' vergt veel moed en vertrouwen in medemens (een stap terug moeten zetten: 'verlaging van zichzelf')
- **Niet opmerken kan tot verkeerde aanpak leiden:** vb man met 2 jobs en daarnaast veel verantwoordelijkheid in hobby's, vindt zijn manier van aanpak en praten met zijn leerlingen niet goed genoeg om hen allen te helpen met hun problemen. Hij gaat vragen bij de HV om 3x per week op gesprek te komen om hem te leren hoe hij dit beter kan aanpakken.
 - Als HV: niet direct ingaan op zijn wens, hij wil veel te goed doen maar heeft dit inzicht nog niet
 - HV moet hem tot nieuwe inzichten brengen

H5 de hulpverlener aan het werk

H3 & 4: theoretische achtergrond, ondersteuning; helpt gedrag begrijpen; helpt hulpverlener gedrag vorm te geven

Maar: -hulpverlener vertrekt niet vanuit theorie
 -wel vanuit doelen GL en GP
 -hiervoor een bepaalde rol aannemen >>> nood aan gespreksmodel

1. duidelijkheid in doelen

Film mc dreamy die zijn liefde verklaard

- o Is dit een goed hulpverleners gesprek? Nee
- Emotionele gesprekken zijn verwarde gesprekken
 - o Geen probleem in dagelijks leven
 - o Wel probleem in hulpverleners gesprek
- Doel voor GP: verminderen persoonlijke problemen
 - o Nood aan ordelijk gesprek: verantwoordelijkheid vd GL
- GP en GL moeten allebei doel voor ogen hebben om dit te evalueren of dit gesprek bijdraagt tot oplossing
- Doelen op initiatief van de GP
 - o Doel van de GP
 - Verminderen ongemak
 - Vaag bij aanvang, oppassen als GP onmiddellijk probleem aanduidt, is dit wel echte probleem?
 - Voorlopig doel stellen om aan te werken
- 2 soorten doelen: kunnen herkennen in casus
 - o **procesdoel** (vertrekt vanuit GL)
 - voorwaarden creëren voor optimaal verloop vh hulpverleningsproces
 - voorbeeld van rust en vertrouwen
 - methodische benadering ter bevordering vh oplossingsproces
 - GL als verantwoordelijke
 - Doelen bepaald door problemen van de GP en diens doen en laten
 - Naar einde toe krijgt GP ook inspraak en verantwoordelijkheid in deze doelen
 - Verschillen doorheen verloop vd sessie
 - o **product doel** (vertrekt vanuit GP)
 - verschillend voor elke GP
 - bepalen meer wenselijke situatie
 - de verantwoordelijkheid vd GP
 - GP moet zelf kiezen op welke manier hij zijn leven vorm geeft
 - Gezamenlijke onderneming van GP en GL
 - GP moet doel als ZIJN doel zien, en is dan meer gemotiveerd om eraan te werken
- Waarom zijn product en procesdoelen zeer belangrijk voor de hulpverlening?
 - o Evalueren of doel bereikt is (wanneer er geen doel is, weet men niet of men goed bezig is)
 - o Minimaal ingrijpen van de HV
 - Ruimte en begrip bieden om GP zelf zijn probleem te formuleren (Rogers: congruente situatie creëren)
 - Inzicht bieden (Wexler: differentiatie & integratie)
 - Concrete handelingen aanleren (Aanleren vanuit sociale leertheorie)
 - Als een stap voldoende is, moet men de volgende niet uitvoeren

2. Rollen van de hulpverlener

- GL moet in staat zijn bepaald gedrag aan te nemen dat overeenkomt met proces en productdoelen van deze fase
- GL moet bepaalde rol aannemen tov GP van waaruit gewenst gedrag op natuurlijke wijze voortvloeit
- Vier rollen
 - o Vertrouwensfiguur
 - o Mededeelzame detective
 - o Docent
 - o coach

1. Vertrouwensfiguur

- Rogers: bieden van rust & vertrouwen door duidelijkheid en veiligheid
 - Uitleg over overloop van gesprek
 - Grondhouding goed toe te passen met nadruk op empathische reageren, creëert vertrouwen
 - Onvoorwaardelijk accepteren van GP en 'echt' en transparant zijn
- Wexler: bijdragen tot verheldering in de informatieverwerking
 - Zoeken naar juiste woorden
 - GL die nuances aanbrengt in het denken van GP
 - Bevordering van integratie en differentiatieproces
 - Vertrouwen te stellen in hulverlener: biedt steun bij emotioneel en onzeker proces van het zoeken naar nieuwe orde binnen het denken
 - Door integratie (overzicht) en differentiatie (meer kanten van de zaak zien) zelf tot meer inzicht en oplossing komen
 - Receptieve instelling van de GL
 - Vertrouwen winnen
 - GP gaat reacties uitlokken (groot belang, ook kleine reacties)
 - GL testen in acceptatie
 - Leren kennen van het referentiekader van GP
 - Receptieve instelling van de HV: open staan voor het verhaal van de GP en door stimulatie zijn eigen gedachten onder woorden brengen
 - Empathie = belangrijk
 - Nood aan inzage in informatieverwerkingsstelsel van GP, anders kan je geen passende interventies doen (wexler)
- Sociaal leer-theoretische benadering: nood aan een terughoudende en attente houding, sterk gericht op belevingswereld vd GP
 - Niet te snel persoon in algemene termen beoordelen of beschrijven
 - Hulpverlener heeft voorbeeldfunctie
 - Invloed op de GP
 - Algemene invloed: aandacht voor de andere
 - Specifieke richtinggevende aandacht: reacties van de GL op wat de GP vertelt. GP stimuleren om meer te vertellen over die thema's

2. Mededeelzame deductive

- Belevingswereld van GP
 - Wexler: hoe verwerkt GP informatie (zoeken naar wat er achter de problemen schuilt)
 - Defect in belevingsprogramma vd GP?
 - Kronkels, knopen in gedachten van GP?
 - Algemene gerichtheid op 3 verwerkingsprocessen
 - Wat selecteert hij? Waar richt hij aandacht op? Hoe differentieert en integreert de GP?
- Verschillen in differentiatie en integratie
 - Te beperkte differentiatie / te snelle integratie
 - Nieuwe info te snel plaatsen
 - Te veel integratie leidt tot grote veelomvattende structuren die beleving bepalen
 - Verstarring 'het is nu eenmaal zo'
 - Te veel differentiatie / te weinig integratie
 - Te veel nuances zien
 - Geen overzichtelijk geheel kunnen maken
 - Verwarring, angst
- De omgeving van de GP
 - Bandura: Persoon
 - Omgeving Gedrag
 - Eerste indruk van gedrag van persoon door gesprek
 - Situatie waarin GP leeft, ken je enkel vanuit zijn oogpunt
 - GP gedetailleerd situatie laten beschrijven
 - Zoektocht naar bouwstenen die basis vormen voor beleving van GP 'waar maakt u dat uit op?'
 - Vragen stellen die GP zelf aan het denken zetten
- Openheid van communicatie
 - Mededeelzame onderdeel
 - GL gaat GP zo veel mogelijk feedback geven. Vertellen wat er in GP omgaat
 - Constructief
 - GP begrijpt waarom GL bepaalde vragen stelt
 - Vergroot duidelijkheid
 - Soms zorgt deze manier van werken voor nieuwe inzichten, soms is er meer uitleg nodig bij inhoud vd problemen

3. Docent

- Meer constructieve kijk op problemen, overdragen op belevingswereld van GP zonder samenwerkingsmodel te schaden
 - andere visies voorleggen (proberen)
 - niet autoritair

- o feiten blijven dezelfde maar de kijk op feiten is anders
 - o uitleggende rol
 - o of voorleggen van andere visie effect zal hebben is niet zeker
- probleem 1: GP in staat om veranderingen in het belevingsproces aan te brengen
 - o vanuit sociale leertheorie: omgeving en aanleg spelen belangrijke rol
 - o veilige omgeving om nieuwe dingen aan te leren
 - o weten niet op voorhand hoeveel
- probleem 2: GL mag niet teveel vertellen vanuit eigen referentiekader en vooringenomenheid
 - o is ook informatieverwerker: ook zijn uitgangspunten zijn subjectief
 - o hulpvol om nieuw licht te werpen
 - nieuwe kijk op zaak zorgt dat GP moet nadenken over 'vanzelfsprekende' dingen
 - buitenstaander kan objectiever kijken naar GP (= partial superiority of insight)
- Empathie
 - o Vertrouwensfiguur en detective hebben veilige relatie met GP
 - o Door empathische houding inleven in leefwereld van GP en vanuit referentiekader 'vaguely known meanings' verduidelijken (Rogers!)
 - o Nieuwe visies aandragen op basis van referentiekader van GP (Wexler!)
 - o Nieuwe inzichten door sociale leertheorie
 - o GL is belangrijke andere (Bandura): GL als docent helpt vooral client anders te denken en tot andere inzichten te komen

4. Coach

- Wat GP geleerd heeft ook in praktijk om te zetten
 - o Kamer GL = warme kas waar ideeën ontstaan
 - o Ondersteunen en stimuleren om deze ook in praktijk om te zetten
- Analoog met sportcoach
- Moeilijk evenwicht
 - o Stimuleren om een stap verder te geraken
 - o Niet pushen, beheersing en terughoudend
- GP stelt nieuw gedrag, dit betekend 2 dingen voor hulpverlenerscontract
 - o Als er voldoende doeltreffendheidsverwachting is, dan zal de GP het gedrag stellen
 - o Als er enkel resultaatsverwachting is, dan vreest hij het niet te kunnen
 - o GL moet checken of GP de vaardigheid en vertrouwen heeft om nieuw gedrag te stellen
- Planning
 - o Optimaal voorbereid
 - o Stappen zetten in gedrag dat al heel lang niet meer is gesteld
 - o Mag niet ervaren worden als mislukking
- Effect op omgeving: GP gaat gedrag stellen dat omgeving niet gewoon is
 - o GL moet de GP trainen om de reacties van de omgeving te leren aanvaarden
 - o Kunnen pos zijn maar ook neg
 - o Reacties moeten besproken worden, anders ontstaan er soms terug problemen
- Ervaringen bespreken (in mate dat dit nodig is om GP te ondersteunen)
 - o GL wordt hier even weer vertrouwenspersoon
 - o Mededeelzame detective
 - o Docent
- Overlap in de rollen
 - o Aparte beschrijving is beetje arbitrair
 - o Afstemmen op de situatie en de GP

3. Gespreksmodel

- Ontwikkelingen binnen hulpverleningsgesprek
 - o Intensievere samenwerking
 - o Concretere formulering van het probleem
 - o Concreter werken aan het probleem
- Nood aan een model
 - o Geeft meer overzicht
 - o Plaatst doelen v/h gesprek met bijbehorende rollen en taken in volgorde
- Model van Egan
 - o **Probleemverheldering:** contact leggen en duidelijker beeld krijgen van hetgeen er voor problemen zijn en hoe de cliënt deze beleeft
 - o **Probleemnuancering:** herformuleren en/of ordenen en/of kiezen van problemen als oplossing of ter voorbereiding van oplossingen
 - o **Probleembehandeling:** productdoelen stellen en actie voorbereiden en ondernemen om concreet geformuleerde problemen tot een oplossing te brengen. Resultaten evalueren

1. Probleemverheldering

- o Doel: duidelijk beeld krijgen van de problematiek van de GP
- o Duidelijkheid scheppen over de gang van zaken + uitnodigen tot vertellen > vertrouwenspersoon
- o Na tot stand komen goed contact > stimuleren tot meer vertellen
- o Procesdoel
 - o Bevordering van de exploratie van de gedachten, gevoelens en handelingen van de GP die met het probleem te maken hebben
- o Productdoel
 - o Duidelijker beeld krijgen van de problemen en de manier waarop de GP ze beleeft
- o Nog niet dieper ingaan op specifieke problemen
- o Wel ordening van het gesprek + goede samenwerking
- o Dieper ingaan op de belevingswereld van GP
 - o Rol van mededeelzame detective, maar nog voorzichtig
- o Kijk op de GP, niet op het probleem

2. probleemnuancering

- o Doel: de GP helpen een genuanceerder en overzichtelijker beeld te krijgen van zijn problemen
- o Rol van de docent
 - o Helpt info anders te ordenen
 - Nieuwe ideeën en nieuwe visie op het probleem naar voor brengen
 - Maakt gebruik van theorieën uit de psychologie
 - Zoekt naar grote lijn in schijnbaar los van elkaar staande feiten
 - o Selectie, beperking van de thema's
 - Volgorde aanbrengen in behandeling van de deelproblemen
 - Bepalen van de productdoelen ism de GP
- o Misvatting: door steeds verder te exploreren kom je steeds dichterbij de kern van het probleem
 - o Badura P G 0
 - o Wexler: te veel differentiatie, te weinig integratie
- o Nood aan groot incasseringsvermogen van de GP
 - o GP krijgt veel nieuwe info
 - o Moet anders leren denken
 - o Roept verwarring en angst op
- o Einddoel van deze fase
 - o Verduidelijking/verandering van inzichten in het probleem
 - o Zodat oplossingen binnen bereik komen

3. probleembehandeling

- o Doel: iets doen aan de problemen
- o Welk probleem? Beslissing van GP vanuit samenwerkingsmodel
- o Hoe doel bereiken? Beslissing GP, GL kan bijdragen
- o Bijdrage GL in deze fase
 - o Helpen tot handelen komen
 - o Niet forceren
- o Vastleggen van doel+middel
 - o Zo concreet mogelijk
 - o Aftoetsbaar
- o Rol van de coach
 - o Controleren hoe de GP het gedrag in praktijk brengt
 - o Is GP tevreden met zijn nieuw gedrag?
 - o Evaluaties van de gemaakte keuzes

Samenvattend:

Eerste fase: Probleemverheldering

Doel voor de hulpverlener:	bereiken van een goed contact, een duidelijker kijk op de problemen én bij de cliënt én bij zichzelf.
Doel voor de cliënt:	verkrijgen van een duidelijker, preciezer beeld met betrekking tot zijn problemen.
Taak voor de hulpverlener:	vertrouwen wekken, aandachtig luisteren, verduidelijken, ordenen van het gesprek, eigen ideeën ontwikkelen zonder die al te uiten.
Taak voor de cliënt:	(proberen) zijn probleem (te) uiten, verkennen welke kanten aan dat probleem zitten, vertellen welke feiten, gevoelens, handelingen een rol spelen.

Samenvattend:

Tweede fase: Probleemnuancering

Doel voor de hulpverlener:	bereiken van een genuanceerder en overzichtelijker kijk op de problemen én bij de cliënt én bij zichzelf; kiezen van (deel)problemen ter bespreking.
Doel voor de cliënt:	verkrijgen van een zowel genuanceerder als overzichtelijker beeld van de problemen; anders leren denken; kiezen van (deel)problemen.
Taak voor de hulpverlener:	aandachtig luisteren, verduidelijken, ordenen, nuanceren van de visie op het probleem; overzicht en samenhang bevorderen op grond van een alternatieve visie op het probleem.
Taak voor de cliënt:	(proberen) zijn probleem (te) uiten, verkennen; de visies van de hulpverlener (durven) overwegen en verwerken.

Samenvattend:

Derde fase: Probleembehandeling

Doel voor de hulpverlener: definiëring van na te streven doelen, keuze van instructie en actieprogramma's; bevorderen van een gunstig verloop van de actie.

Doel voor de cliënt: definiëring en keuze van na te streven doelen en bereiken van die doelen in termen van gedrag.

Taak voor de hulpverlener: inventariseren van de keuzemogelijkheden; keuzen bevorderen; actieprogramma's samenstellen; ondersteunen van de cliënt bij de uitvoering.

Taak voor de cliënt: beslissen welke problemen met welk doel worden aangepakt, actieprogramma's (durven) uitvoeren; ervaringen evalueren, opnieuw actie uitvoeren.

4. Het model in de praktijk

beperkt model, manier om tussen 2 sessies te reflecteren: koos ik juiste rol? Hoe is gesprek verlopen? Ben ik afgedwaald? Specifiek gegaan?

1. Cumulatie in doelen en taken

- o 3 fasen model biedt een hulpmiddel om structuur te brengen in het contract van GP
- o geen duidelijke afbakening van verschillende fasen, wel vlotte overgangen
- o doelen en taken van vorige fase worden meegenomen naar volgende fase > cumulatie

2. Fasen per probleem

- o fasen van het model toepassen
 - o persoon met meerdere problemen
 - o doorloopt alle fasen voor elk probleem
 - o helpt ordelijk houden voor GL

3. Het model is niet de baas

- o hulpverleningsgesprekken zijn een heel complex geheel van interacties
- o duur van fasen moeilijk te voorspellen = afhankelijk van de aard van het probleem/ de kenmerken van GP
- o beperkte capaciteit van GP
 - o betekent niet dat je zonder info zomaar naar fase 3 mag gaan
 - o wel door gerichte vragen op zoek gaan naar info die je nodig hebt in 3^e fase
- o GP die al uitvoerig over het probleem gepraat heeft
 - o Nood aan actie, fase 1 & 2 minder belangrijk
- o Aard van probleem vb crisisinterventie vraagt om eigen aanpak, op korte termijn

4. is een goede raad duur?

- o Haast = belemmerende factor bij behandelen van persoonlijke problemen
- o Haast kan ook motiveren en enige tijdsdruk zorgt ervoor dat de GP sneller met zijn problemen naar boven komt
- o GL moet met GP op voorhand de tijd, doelen en methode afspreken

Gespreksmodel in fasen:

fase 1, doel:
Verheldering

fase 2, doel:
Nuancering

fase 3, doel:
Behandeling

Rol per fase:

Vertrouwensfiguur

Mededeelzame
detective

Docent

Coach

Theorie per fase:

Cliëntgericht

Cognitief

Sociaal-leren

Tijdpad