

Hoofdstuk 1:

Wat is communicatie?

Inhoud

- **Wat is communicatie?**
 - **Basisbegrippen**
 - Wat is communicatie?
 - Definitie
 - Ruis op de communicatie
 - Interpretatie bij communicatie
 - **Axioma's van Watzlawick**
 - De onmogelijkheid om niet te communiceren
 - De inhouds- en betrekkningsniveaus van communicatie
 - De interpunctie van de loop van gebeurtenissen
 - Digitale en analoge communicatie
 - Symmetrische en complementaire interactie

Te kennen

- Reader Gesprekstechnieken:
 - Tekst: « Basisbegrippen » (volledig)
 - Tekst: « Enkele voorlopige axioma's »
 - 2.2.1; 2.2.4; 2.3.1; 2.3.3; 2.3.4; 2.4.1; 2.4.2; 2.4.4; 2.5.2; 2.5.4; 2.5.5; 2.6.2; 2.6.4;
- Slides: Hoofdstuk 1: Wat is communicatie? (Toledo)
- Eigen nota's en voorbeelden tijdens de les

Basisbegrippen

- **Basisbegrippen**
 - **Wat is communicatie?**
 - **Definitie**
 - **Ruis op de communicatie**
 - **Interpretatie bij communicatie**

Communicatie= het uitwisselen van informatie.

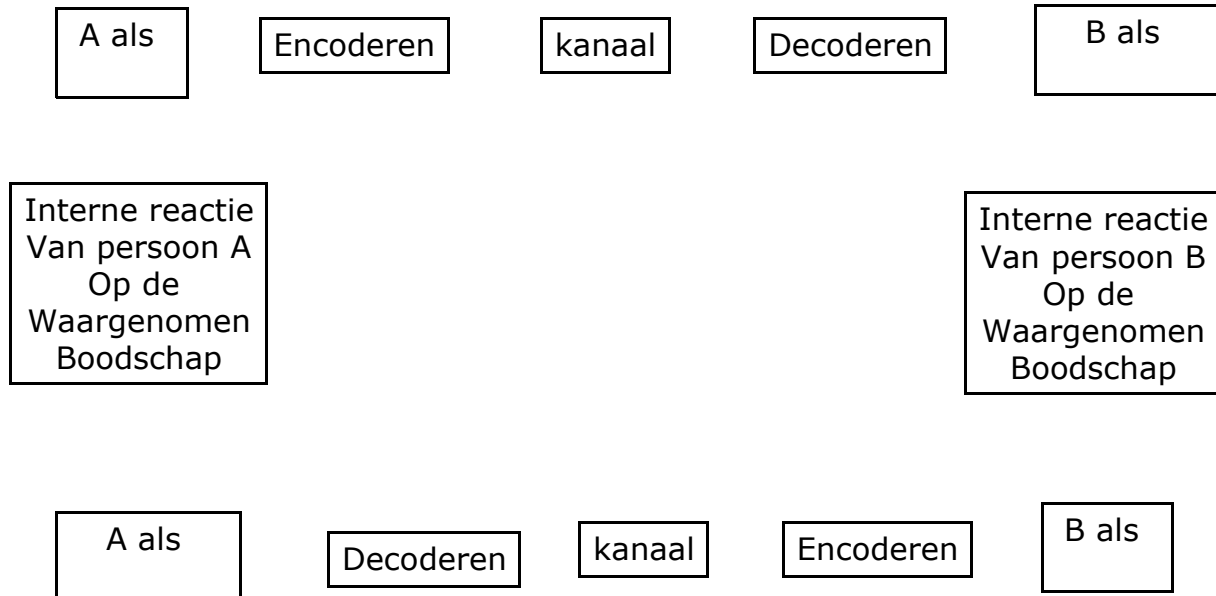
- Verbaal
 - Taal
 - Woorden
 - Zinnen
 - Gesproken
 - Geschreven
 - Non-verbaal
 - Volume in de stem
 - Intonatie
 - Lichaamshouding
 - Gezichtsuitdrukking
- Alles wat niet met woorden mag gezegd worden.

- Non-Verbale communicatie zegt 5 keer zo veel als verbale communicatie
 - Communiceren doen we met alle vormen van gedrag.
- Een definitie van communicatie.

- Defn p. 14

- “Bewust zijn van elkaars aanwezigheid.”
- “Rechtstreekse of gemedieerde communicatie”
- “info kan deels bewust deels onbewust worden gegeven, ontvangen en geïnterpreteerd”

Een definitie van communicatie.



Mijn pijn is zijn
Van de ene man op de andere man,
Dag op dag. “Dag, lief”.

Neem een ander. Vergeet. Verander de naam. Wis vooral wat goed was, dat doet het meeste pijn. Ik probeer.
Ik faal. Je naam blijft. Net als mijn pijn.

Een vergissing kan. Op maat gesneden. Test de grenzen niet. Ze zijn al zo vaag. Mijn hart is groot. Groter is mijn geduld. En dan heb ik de mantel der liefde nog, dus doe maar. Twijfel er hard op los, terwijl mijn schoenen van ongepastheid knellen. Ik kan niet voor- of achteruit. Dus beslis maar. Niet dat. Kies mij. Of mij. Wat mij betreft: mij. Kies snel, lief. En mij. Mijn tandvlees raakt op. Kies. Kies. Kies. Mij.

Je mankeert nog aan mij. Ik zou zo totaal zijn. Ik heb alles en meer. Alleen dat ene, die anders dan andere. Alleen wij twee. Alleen jij, aan mijn zij, aan mij. Ik zou zo totaal zijn. Pas op, ik ben niet niets. Maar jij bent wel alles. Dat is het verschil. Daarom: deel je toch met mij. Vervoeg mij. Maak mij af. Vul mij aan. Vervolmaak. Je mankeert nog aan mij. Zo veel dat het pijn doet. Je maakt me af punt. Totaal. Als een weerloos dier. Dood jij mij. Als een kip. Niet als een poes of een vis. Als een kip. HAK! Mijn kop er af. “je mankeert mij”, roep ik, terwijl het mijn hoofd ik dat ik echt mis.
Mijn zijn is pijn.

Ruis op de communicatie

- Weet de zender wat hij wil zeggen?
- Het referentie kader van de zender
- Gebrekkige uitdrukking van de zender, Dubbelzinnig woordgebruik
- Achtergrondgeluiden
- Referentiekader van de ontvanger
- Onjuist decoderen van de boodschap
- Juist gedecodeerd, maar verkeerd geïnterpreteerd.

Ruis op de communicatie

- Externe Ruis:

- N°4: Achtergrondgeluiden, slechte verbinding, tafelschikking, ...
- Interne Ruis:
 - Alle andere: N° 1-2-3-5-6-7
 - Ontstaat door:
 - Persoonlijkheid
 - Situatie

Interpretatie bij communicatie

- Waarnemen = interpreteren
- Figuur 2.4 – 2.5 p. 18-19
Mensen zijn geneigd om op basis van voorgaande ervaringen snel conclusies te trekken, die voor henzelf zeer logisch lijken. Ervaringen verschillen van mens tot mens. Mensen encoderen en decoderen allemaal op hun eigen specifieke wijze en het is dan ook niet verwonderlijk dat er grote misverstanden tussen mensen kunnen ontstaan.
- Figuur 2.6 p. 19
Interpretaties en waarnemingen zijn sterk afhankelijk van onze ervaringen.
- Niet enkel van belang HOE we iets waarnemen, ook WAT we waarnemen. Beidde is subjectief. Ons onderbewustzijn selecteert voortdurend uit de enorme stroom van informatie datgene wat de moeite waard is om zich bewust van te zijn.
 - Vb. Gepraat op een feestje, je verstaat hun niet tot wanneer je jou naam hoort vallen.
- Taalverwerving:
 - De betekenis zit in de persoon, niet in het woord!
 - Vb. "Bolleke" → Meisjes denken een springbal, jongens: 
- Fenomenen van interne ruis spelen dus ook een belangrijke rol bij gesproken communicatie. De betekenis die we hechten aan bepaalde woorden wordt bepaald door de omgeving waarin iemand opgroeit en de specifieke associaties die hij daardoor hecht aan bepaalde woorden.
→ Er zijn mensen die, zonder erbij stil te staan, hun taal larderen met krachttermen. Omdat ze geen religieuze achtergrond hebben bedoelen ze er verder meestal niets mee. Het is eerder een gewoonte, maar mensen die wel sterke religieuze gevoelens hebben, zullen dit vloeken als zeer kwetsend ervaren.
- Hoe leer je een taal?

- Als kleine kinderen leren dat verschillende zaken verschillende namen hebben, categoriseren zij aanvankelijk zeer globaal=
overgeneralisatie: verschillende zaken worden in dezelfde categorie geplaatst, Vb.: alles met vier poten en een staart is een hond.
- Naar mate het kind meer ervaring krijgt met allerlei soorten dieren zal het steeds meer categorieën onderscheiden. Van elke categorie die wordt geleerd vormt het kind zich een zogenaamd prototype. Dit prototype is een soort gemiddelde van de categorie, waarmee een nieuw object wordt vergeleken om te bepalen of het tot die categorie behoort.

- Voordeel: eenvoudig
 spaart tijd
- Nadeel: Weinig genuanceerd, Vb.: Zo is sneeuw voor westerlingen sneeuw. Eskimo's staan echter versteld van zo weinig waarnemingsvermogen; zij onderscheiden van kinds af aan alleen al 3 hoofdcategorieën sneeuw. Om bij te wonen te overleven is het niet belangrijk om dat te weten, maar voor een Eskimo wel.
 Vooroordelen, Vb.: Racisme. 'Die moslim is een terrorist, dus alle moslims zijn terroristen.

*Referentiekader:

- Eigen persoonlijke kader die je opbouwt in je leven vanaf je geboorte.
- Alle dingen die je waarneemt ga je interpreteren.

* Het feit dat mensen bij *incongruentie* (of niet-overeenkomen) van verbale en non-verbale informatie eerder op de non-verbale informatie zullen vertrouwen, kan worden verklaard doordat mensen hebben ervaren dat iemand kan zeggen wat hij wil, maar dat het veel moeilijker is om lichaamstaal te controleren.

Axioma's van Watzlawick

– Axioma's van Watzlawick

- Men kan niet niet communiceren.
- De inhouds- en betrekkningsniveaus van communicatie
- De interpunctie van de loop van gebeurtenissen
- Digitale en analoge communicatie
- Symmetrische en complementaire interactie

De onmogelijkheid om niet te communiceren

- ALS we aannemen dat communicatie =
fonetische + non-verbaal
DAN is alle gedrag in aanwezigheid van iemand anders COMMUNICATIE
DAN is het onmogelijk om niet te communiceren!
→ AXIOMA 1: "Men kan NIET niet-communiceren!"

De inhouds- en betrekkningsniveaus van communicatie

- Elke boodschap heeft
 - Een rapport aspect → inhoud
 - Alles wat communiceerbaar is met woorden
 - Een bevel aspect → betrekking
 - Hoe de boodschap moet worden opgevat
- Metacommunicatie
 - Relatie tussen deze twee aspecten
 - Inhoud: data
 - Betrekking: hoe het moet geïnterpreteerd worden

! Referentiekader !

= meta-communicatie

→AXIOMA 2: "Elke communicatie bezit een inhouds- en een betrekkningsaspect, zo te begrijpen dat de laatste het eerste classificeert en zo metacommunicatie is."

De interpunctie van de loop van gebeurtenissen

- "Het is een vreemde zaak dat hoewel we het allemaal met elkaar oneens zijn; we toch allemaal gelijk hebben." L.P. Smith
- Interpunctie organiseert het gedrag

! Referentie kader!

- Vb: talkshow host who can't stop laughing!
- Vb: Koning daad en zijn gevolg.
 - (Dimitri Leue, Even gelukkig, ISBN978-90-209-6277-2)
- Door interpunctie creëer je andere werkelijkheden.
 - Vb. Koppel met echtelijke problemen p. 46
 - Vb. bewapeningswedloop
 - Werkelijkheidsverdraaiing

→AXIOMA 3: "Het karakter van een betrekking is afhankelijk van de interpunctie van de reeksen communicaties tussen de communicerende personen "

Digitale en analoge communicatie

- 2 spelletjes:

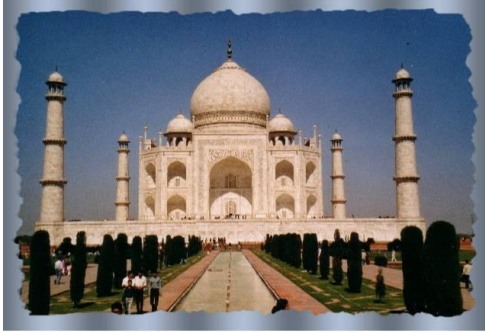
- Galgje:
 - Jullie roepen een letter.
 - Als de letter in het woord staat, gaan we verder
 - Als de letter niet in het woord staat, bouwt de galg zich verder op.
 - Het spel eindigt als het mannetje is opgehangen of het woord is geraden.
- Eén vrijwilliger voor Pictionary
 - Geen woorden!
 - Alleen tekenen
- Een vrijwilliger voor Hints
 - geen woorden
 - Wel de toegelaten symbolen uitbeelden
- Digitaal: = GALGJE
 - letters / woorden
 - Geen verband tussen de naam en wat we willen benoemen.
 - Volgens conventie vastgelegd
 - Heel abstract
- Analooq= Pictionary & Hints
 - alle niet verbale communicatie
 - Wel duidelijk verband met het object
 - Heel oude manier van communiceren
- Vertaalproblemen!
 - Digitaal materiaal = veel complexer, veelzijdiger, abstract
 - Analooq materiaal = primitiever, heeft het moeilijk met het uitdrukken van abstracte begrippen
 - Vb. als, dan, toen, niet,...
 - Vb. tranen van verdriet en tranen van vreugde?

Moeten de twee talen COMBINEREN om volledig beeld te krijgen van de werkelijkheid.

→Axioma 4: " Mensen communiceren zowel digitaal als analooq"

Symmetrische en complementaire interactie

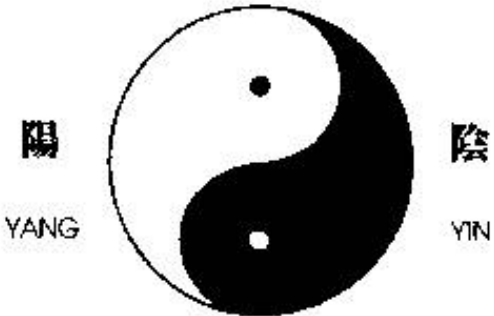
- Symmetrisch



Taj Mahal in Agra

- Symmetrisch:
 - Partners van de relatie zijn elkaars spiegelbeeld
 - Even goed, slecht, krachtig, zwak want ze zijn gelijk!
 - Streven naar ZO WEINIG MOGELIJK verschil

- Complementair

Yang		Yin
Actief		Passief
Warm		koud
Leven		Dood
Zomer		Winter
Man		Vrouw
Dag		Nacht
Oneven		Even
Zon		Maan
Vuur		Water

- Complementair:
 - Het gedrag van de ene vult het gedrag van de andere aan.
 - Streven naar ZO VEEL MOEGELIJK verschil
 - Superieur – inferieur
 - ! Is niet gelijk aan sterk-zwak, goed-slecht, ...
 - Nadruk op begrijpend karakter
- Axioma 5: " een uitwisseling van communicaties is ofwel symmetrisch ofwel complementair, al naargelang ze is gebaseerd op gelijkheid of verschil."

Hoofdstuk 2:

Sociale vaardigheids training:

Inleiding

Inhoud

- **Waarom dit boek zinloos is.**
- **Gedragsveranderingen: oefening baart kunst**
- **Waarom je communicatiepatroon veranderen?**
- **Tot Besluit**

Te kennen

- "Waarom dit boek zinloos is." Reader GT 1.
p 1 tem 10.

Waarom dit boek zinloos is.

- Communicatieve vaardigheden:
 - aangeboren? Of kunnen ze ook aangeleerd worden?

Gedragsveranderingen: oefening baart kunst

- Communiceren is als het bespelen van een muziek instrument...
- De 4 fasen van het leerproces:

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

- Fase 1:
 - Onbekwaam
 - Onbewust
 - Auto rijden lijkt helemaal niet moeilijk als je met iemand meerijdt.
 - Veel mensen gaan skieën zonder les te volgen
- Fase 2:
 - Bewust
 - Onbekwaam
 - Vb. De eerste keer dat je achter het stuur van een auto kruipt.

- Fase 3:
 - Bewust
 - Bekwaam
 - Je bent bewust bezig de nieuwe vaardigheden te oefenen.
 - Vb. praktijk auto rijlessen
 - Niet zo makkelijk bij communicatieve vaardigheden!
 - Geen systematisch aanleren
 - Wie is de leraar?
 - Gevaar om in tweede fase te blijven steken.
 - Ideaal: heel bewust je stap voor stap beter leren gedragen. = SoVa Trainingen
 - Wat je leert wordt zo een veilige basis om op terug te vallen.
- Fase 4:
 - Onbewust
 - Bekwaam
 - Het aangeleerde gedrag wordt door ervaring en oefening onbewuster.
 - Vb. trap afwandelen en over elke stap die je zet nadenken.
 - Eigen stijl

Is het mogelijk je communicatie patroon te veranderen? En waarom zouden we het doen?

- Is persoonlijkheid een vast gegeven?
- Is je manier van communiceren een afgeleide van je persoonlijkheid?
- Het verschil tussen goede en slechte communicatoren is...

Tot Besluit

- Communicatie kan aangeleerd worden
- Weerstand van tegenstanders berust vaak op drogredenen
- Leer jezelf kennen
- Leer de situatie kennen
- Pas je communicatie hier aan aan.

Deel 2: Sociale Vaardigheidstraining

- In dit deel van de cursus staan we stil bij:
 - Onze eigen lichaamstaal en non-verbale communicatie
 - Aanknopen van een gewoon gesprek

- Zelfbeeld en zelf bewust zijn
- Reflecteren
- Feedback geven en ontvangen

Hoofdstuk 3:

Hoe contacten leren leggen?
Voorbeeld van een SoVa-sessie

Inhoud

- **Receptie oefening**
- **Tips and Tricks voor een gewoon gesprek**

Te kennen

- Tekst op Toledo:
 - "Hoe contacten leren leggen."
 - Met dank aan Mvr. V. Jacobs

De huwelijksreceptie

- Je bent de beste vriend van de bruid, maar kent voor de rest niemand anders.
- Je bent single, dus je gaat alleen.
- Je wilt tijdens dit feestje nieuwe mensen leren kennen

De huwelijksreceptie

- Ervaring?
- Gespreksonderwerpen?
- Initiatief?
- Aantal personen?
- In hetzelfde groepje?
- Afronding?

Tips and Tricks voor een gewoon gesprek

- Vooraf:
 - Let op de dresscode
 - Ga alleen
 - Wees bewust van hoe je binnenkomt
 - Kom te laat
- Begroeting:
 - Jezelf kenbaar maken
 - Mondelinge groet, glimlach, oogcontact
 - Zet je IN de groep!
- Het gesprek:
 - Maak oogcontact
 - Elk gesprek begint met een banale opmerking
 - LUISTER naar het antwoord op deze vraag of opmerking!
 - Open vragen ↔ gesloten vragen
 - zoek raakpunten

- Wissel luisteren en vertellen af!
- Lichaamstaal
 - Oogcontact
 - Knikken, gepast gebaar
 - Verbaal volgen
- Stiltes
 - Jij bent niet alleen verantwoordelijk voor een gesprek
- Wat als het niet zo vlot loopt?
 - Niet iedereen moet je leuk vinden!
 - De andere persoon kan ook problemen hebben met het leggen van contacten
- Afsluiting
 - Non-verbaal duidelijk maken dat je gaat vertrekken
 - Maak een eerlijke opmerking om het gesprek af te sluiten
 - Groet en ga verder

Hoofdstuk 4: Aanknopen van een gewoon gesprek.

Gesprekstechnieken: zijn geen garantie voor het slagen van de dialoog: degene met wie je wilt praten moet ook mee willen doen!

Ze maken het wel waarschijnlijker dat men een gesprek kan beginnen en onderhouden.

4.1. Vooraf

1. Bereid je mentaal voor op het contact.
Beeld je in:
 - wie je allemaal gaat zien
 - waar dat is
2. Werk aan je uiterlijk, je houding
3. Als het kan, ga alleen.
4. Weet hoe je binnenkomt (zelfbewust)
5. Kom liever te vroeg dan te laat – dan kan je de ander bekijken i.p.v. bekeken te worden
6. Kom niet te haastig binnen, doe dit rustig. Overschouw rustig de toestand, de mensen.

4.2. Begroeting

1. Als je in een ruimte met mensen komt, is het belangrijk om verbaal en niet-verbaal
 - je kenbaar te maken
 - anderen te erkennen
2. Begroet bekenden met een hand, een kus, ..., waar je je goed bij voelt.
3. Begroet onbekenden met een hoofdknik, voor iedereen een goedendag
4. Een mondelinge groet of een glimlach
5. Vooral: cijfer jezelf niet weg!
6. Waar ga je staan?
 - ga niet te vlug te dicht bij iemand staan

- kijk eerst rustig de ruimte rond en zoek of je iemand kent
 - neem oogcontact
7. Wat doe je als je de naam niet weet? Probeer dit op een handige manier te omzeilen (Hey, hallo!), of vraag het gewoon.

4.3. Het gesprek

Zelf initiatief nemen:

4.3.1. Vragen stellen:

Gesloten vragen: Gerichte vragen waarop ofwel zeer kort ofwel met ja / nee kan geantwoord worden. (Hoe oud ben je? Waar woon je?) Deze vragen kunnen zinvol zijn om gerichte informatie te verkrijgen. Het antwoord biedt duidelijkheid maar men gaat niet in de breedte (uitweiden, ergens dieper op in gaan). Bij het gebruik van te veel gesloten vragen valt het gesprek snel stil.

Open vragen: Deze vragen maken een brede invulling mogelijk en geven het gesprek een meer exploratief karakter. (Wat vind jij van...? Vertel eens iets over je werk / kinderen / ...?)

Beide hebben voor- en nadelen. Een goede dosering van de twee, aangepast aan de reacties van je gesprekspartner, én aan het doel van het gesprek, is ideaal.

Ik kan vragen stellen om **zelf een gesprek te beginnen**.

"Hoe gaat het met jou?"

"'t Is koud hé?"

"Wacht jij ook op tram X?"

"Heb je al vakantieplannen?"

Ik kan vragen stellen tijdens het gesprek om over bepaalde onderwerpen meer te weten te komen, om het gesprek een **bepaalde richting** uit te sturen.

" Wat is je lievelingsmuziek?"

" Wat doe jij juist op je werk?"

4.3.2. Zelf vertellen over een eigen ervaring:

"Ik herinner mij nog, de eerste keer dat ik wou behangen..."

Ook hier is het belangrijk te doseren. Goed luisteren kan afgewisseld worden met een inbreng over onszelf.

4.3.3. Zelf een gesprek beginnen:

Waarover begin ik?

Ik observeer mijn omgeving, die ik met de andere personen deel: het weer, warmte of koude in de kamer, de inrichting, de mensen, veel of weinig volk, de drukte, het evenement enz.

1. Ik zoek oogcontact met iemand

2. Ik geef een opmerking, mening over de omgeving of ik stel een vraag.

"Heb jij het ook zo koud?"

"We moeten precies lang wachten."
"Hoe lang wacht jij al?"
"Chique zaal hé?"
"Hier is nogal wat lawaai."
"Hoe ben jij naar hier gekomen?"
"Ik hou erg veel van deze kunststijl."

3. Ik luister naar het antwoord

Elk gesprek begint met zogezegd "banale opmerkingen"; en langs die weg zoek je stilaan naar andere gezamenlijke interesses.

Met een klein aantal mensen kom je tot diepere gesprekken.

Bij onbekenden:

1. Praat over neutrale dingen, waar jij en de anderen alle kanten mee uit kunnen. Praat niet over problemen, persoonlijke verhalen. Dit praten is een hulpmiddel om af te tasten terwijl je praat of die andere je wel bevalt.
2. Praat over het gemeenschappelijke doel waarvoor men samenkomt, bv. een huwelijksreceptie, busreis of een kapotte lift.

Bij bekenden:

1. Stel vragen. Maak gebruik van open vragen: vragen die je niet enkel met een *ja* of *nee*, met een kort antwoord kunt beantwoorden.
2. Besteed aandacht aan vrijwillige informatie die door de andere gegeven wordt. Als de andere uit eigen beweging informatie aanbrengt, is het meestal een teken dat het in orde is over een onderwerp te praten.
3. Doe een zelfonthulling. Laat onthullende informatie geleidelijk intiemer worden wanneer je probeert van een oppervlakkige tot een intieme relatie te komen.
4. Van onderwerp veranderen: als je niet tevreden bent over het gespreksonderwerp, kan het stellen van een open vraag, het ingaan op vrijwillige informatie die even was blijven liggen, het doen van een zelfonthulling over één of ander onderwerp of het eenvoudig zeggen van *ik zou wel eens wat meer willen horen over*, vaak dienen om het onderwerp van het gesprek naar een ander gebied te verplaatsen, dat bevredigender of interessanter is voor de persoon in kwestie.
5. Weet ook te zwijgen, verdraag stiltes, weet te luisteren.
6. Wat met mensen die niets te zeggen hebben? Ze zeggen alleen *ja* en *neen*. Ze nemen geen initiatief, er komt niets uit, je moet er alles uit trekken. Niet persoonlijk nemen! Meerdere redenen kunnen hiervoor een verklaring zijn. Indien deze persoon belangrijk voor je is kan je deze hierover een keer feedback geven.
7. Wie eerder bang is of schuchter: probeer goed te luisteren en laat non-verbaal blijken dat je meeluistert. Neem o.a. oogcontact, glimlach, knik, enz.
8. Het is fijn als je meedoet. Fijn te laten voelen dat het de moeite waard is om met elkaar om te gaan. Men praat om het contact met elkaar.

Reageren

4.4. Attenderen

4.4.1. Stimulerende oogcontact: Kijk mensen regelmatig aan. Dit houdt in dat je ogen zo nu en dan die van de ander ontmoeten.

4.4.2. Houding: Neem een rustige, toegenegen lichaamshouding aan. Knik af en toe, als teken dat je volgt. Af en toe een gepast gebaar.

4.4.3. Verbaal volgen: Dit houdt in dat je met je opmerkingen zoveel mogelijk aansluit bij wat de ander gezegd heeft en niet te snel een ander onderwerp aansnijdt. Zo kan de ander zijn/haar gedachtespoor afmaken en je kunt je beter inleven in de situatie van de ander omdat je je eigen (interpreterende) gedachten opzij zet. Concreet: Je geeft kleine aanmoedigingen in de vorm van korte verbale reacties. Bv.: huhum..., ja..., o?, en toen?, vertel verder..., of de herhaling van één of enkele woorden op vragende toon. Zo merkt de ander dat je echt luistert en wordt deze gestimuleerd om meer te vertellen.

Voorbeeld:

Inge: "Tja, na lang heen en weer gepraat onttaardde het in een enorme ruzie..."

Koen: "Een ruzie?"

Inge: "Ja, eerst begon hij te roepen, en dan liep hij heel kwaad weg..."

Koen: "En toen?"

Inge: "Ik raakte in paniek, ik dacht dat hij niet meer terug zou komen..."

Koen: "Huhum..."

Inge: "Maar dat viel gelukkig nogal mee, een uur later was hij weer terug."

Koen: "... " (stilte)

Inge: "Het heeft ons wel aan het denken gezet."

Koen: "Hoezo?"

4.5. Wat doe ik met stiltes?

Stiltes zijn een normaal onderdeel van elk goed gesprek.

Tijdens stiltes kan ik luisteren naar de stilte, naar wat ik hoor in die stilte.

Stilte is heel nuttig om na te denken over wat er gezegd is, om rustig te worden.

Stilte kan beklemmend overkomen, zeker als IK MIJ verantwoordelijk voel voor die stilte, en denk dat IK die moet verbreken:

In een gesprek met 2 ben je maar voor 50% verantwoordelijk voor de stilte, en in een gesprek met 3 voor 33,33% en met z'n vijven slechts voor 20%!

4.6. Wat als het gesprek niet goed vlot?

Ik heb in elk geval mijn inzet getoond en de ander de kans geboden om met mij te praten. Dat is al een goed punt voor mij!

Pas op voor valkuilen, namelijk eigen verkeerde interpretaties zoals:

"Ik ben niet interessant genoeg."

"Ik pak het verkeerd aan."

"Zie je wel, 'niemand' wil met me praten."

Ook de ander kan problemen hebben, of verlegen zijn, of niet weten hoe zich te gedragen!

4.6. Afsluiting

Niet gemakkelijk! Hoe moet dit?

1. Maak niet-verbaal duidelijk dat je weg wilt, of bereid de ander hier verbaal op voor.
2. Bedank eventueel voor de babbel, als het gezellig was. Zeg je mening spontaan. Het is niet nodig altijd een beroep te doen op voorwendsels, je kunt bv ook zeggen *ik vond het fijn met je te praten, maar ik moet nu weg, of 'misschien tot een volgende keer' of 'ik had nu eigenlijk graag (dit of dat) gedaan, misschien kunnen we de volgende keer verder praten. Oké?'*
3. Groet opnieuw, geef eventueel een hand en ga vriendelijk voort.

Lichaamstaal en non-verbale communicatie

Inhoud

1. Non-verbaal gedrag: aangeleerd of aangeboren?
2. Inter-persoonlijke afstand
3. Lichaamshouding
4. Barrièregedrag
5. Met je handen in het haar
6. De ogen
7. Paralinguïstiek
8. Kleding en uiterlijk
9. Liegen
10. Tot besluit

1. Non-verbaal gedrag: aangeleerd of aangeboren?

*Het meeste non-verbale gedrag van mensen is aangeleerd. Dit blijkt uit het feit dat dezelfde gebaren in verschillende landen totaal verschillende betekenissen kunnen hebben:

- **Onderzoek: cross culturele psychologie**



- **Het meeste gedrag is cultureel bepaald:**
 - In België = OK
 - In Brazilië = "ik minacht jou"

*Sommige non-verbale gedragingen zijn aangeboren.

- Gelaatsuitdrukkingen voor belangstelling, vreugde, verassing, angst.. worden in alle culturen feilloos herkend.

- Doof en blind geboren kinderen hebben dezelfde elementaire gezichtsuitdrukking voor emoties als mensen die deze handicap niet hebben.

***Onze opvoeding heeft ons onze uitingen van emoties leren beheersen! Door de cultuur en opvoeding kan de uitingvorm van een op zich aangeboren emotie dus veranderen.**

- Interculturele verschillen
 - **De onderzoeker Paul Ekman liet aan Japanse en Amerikaanse studenten opnames zien van zeer bloederige operaties.**
 - **2 condities:**
 - **Weten dat ze geobserveerd worden**
 - **Weten niet dat ze geobserveerd worden**
 - **Resultaten:**
 - **weten : Japanse studenten geen gelaatsuitdrukkingen**
 - **Niet-weten: Japanse studenten dezelfde gelaatsuitdrukkingen als Amerikaanse studenten.**
 - **Verklaring:**
 - **Voor Japanners is het ongeleefd om in het openbaar emotie te tonen.**

- Geslachtsverschillen

Ook zijn er in een cultuur vaak verschillen te zien tussen mannen en vrouwen. Zo is het bijvoorbeeld in de westerse cultuur voor vrouwen veel meer geoorloofd om openlijk verdriet te tonen dan voor mannen. Van mannen wordt meer verwacht dat zij hun emoties beheersen.

- **Uit onderzoek blijkt dat:**
 - **Mannen vaak niet weten wat ze voelen**
 - **Mannen hun kwetsbare gevoelens niet tonen**
 - **12 % van de mannen durft tonen als ze verdrietig zijn**
 - **80% van de mannen laat blijken als ze gelukkig zijn.**

Gelaatsuitdrukkingen zijn niet altijd de beste (non-verbale) indicator voor wat mensen werkelijk voelen.

→Onderzoekers Ekman en Friesen lieten proefpersonen stomme films van interviews beoordelen. De geïnterviewden waren psychiatrische patiënten die hun werkelijke gevoelens over problemen probeerden te verbergen. De proefpersonen wisten dit niet. Een aantal proefpersonen kreeg alleen het gezicht te zien, terwijl anderen alleen het lichaam zagen. Proefpersonen die alleen het gezicht zagen bleken vaker de situatie verkeerd te beoordelen dan de mensen die het lichaam zagen.

2. Inter-persoonlijke afstand.

- Heel gevoelig over de fysieke afstand die andere tov hen innemen.
 - “De protput” van “het eiland”

- Politie verhoor
 - http://www.youtube.com/watch?v=bjTERH2_mR0 (flikken)
- Afstand heeft invloed op interpretatie van de boodschap
 - Eerder geneigd om een verzoek te bevestigen van iemand te dichtbij staat

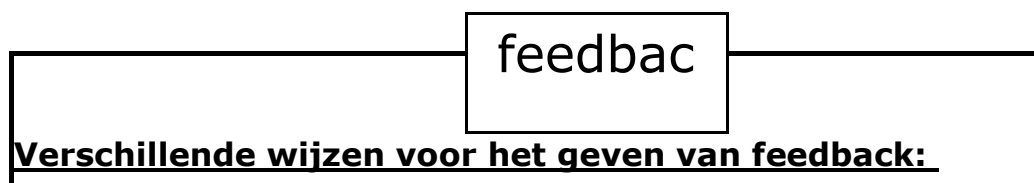
Hoofdstuk 5: Het geven en ontvangen van feedback

Inhoud

1. Wat is feedback?
2. Soorten feedback
3. Spontane feedback
4. Evaluatieve feedback
5. Voorwaarden voor het geven/ontvangen van Evaluatieve feedback
6. OUSO
7. Tips voor het geven van Evaluatieve feedback
8. Tips voor het ontvangen van Evaluatieve feedback
9. De 5 V's

1. Wat is feedback?

- > Ter herhaling: Wat is communicatie?
- > Definitie van feedback:
 - 1) = Informatie over hoe de boodschap wordt ontvangen en geïnterpreteerd
 - 2) Volgens het communicatiemodel van Schulz von Thun: = reactie van de ontvanger op de boodschap
- Het volledige model van Schulz von Thun



<u>Bewustzijn:</u>	Bewust: "ik snap het" ja-knikken	Onbewust: Gapen Met grote ogen aankijken
<u>Wijze van uitdrukken:</u>	Verbaal: "ik ben het er niet mee eens"	Non-verbaal: Wegkijken Bedenkelijk kijken
<u>Mate van spontaniteit:</u>	Spontaan: Glimlachen Applaudiseren	Op vraag: Was het duidelijk? "ja"

2. Soorten feedback.

- 1) Spontane feedback
 - > Het is een impulsieve reactie die communicatie op gang houdt en er richting aan geeft. Spontane feedback kan ook slecht een signaal zijn dat iemand luisterd.
 - = op inhoudelijk niveau
- 2) Evaluatieve feedback
 - > Onder feedback wordt meestal een evaluatie verstaan van iemands gedrag en prestaties over een bepaalde periode. Feedback dient in dat geval om ongewenst gedrag bij te stellen, gewenst gedrag te stimuleren en om iemand te laten leren van eerder gemaakte fouten. Deze vorm van feedback wordt meestal topdown gegeven, dus door mensen die hoger in de hiërarchie staan aan mensen over wie ze de leiding hebben.
 - = op relationeel niveau

3. Spontane feedback.

- **De 2 functies van spontane feedback**
 - o Stimuleert de zender om door te gaan met zijn verhaal.
 - o Het verschaft de zender informatie over de manier waarop zijn boodschap overkomt, waardoor hij in staat wordt gesteld om de boodschap waar nodig bij te stellen.

1) Stimulerende functie:

Op gang houden van de communicatie

-> signalen die men toont als men geïnteresseerd is:

- lichaamshouding: een geïnteresseerde lichaamshouding is een open houding met de schouders en knieën naar de zender toe gericht.
- oogcontact: aankijken is een teken van interesse, maar het omgekeerde kan ook het geval zijn, Vb.: In Azië is te veel oogcontact onbeleefd.

- korte non-verbale stimulansen Vb. een instemmend knikje evenals korte frases als 'hmm' of 'ja, ja'.
- inhoudelijke aansluiting; ingaan op hetgeen wat hij heeft gezegd.

2) Bijstellende functie:

Spontane communicatie geeft ook richting aan de communicatie. Voor de zender geeft deze spontane feedback informatie over de manier waarop zijn boodschap overkomt. Het stelt hem in staat om te controleren of zijn boodschap overkomt zoals hij deze heeft bedoeld en om desgewenst zijn communicatie bij te stellen aan de hand van de reactie van de ontvanger. Zo kan men een misverstand uit de weg ruimen. Vb. bij een grapje...

• **Bewuste reacties**

- > Soms volstaat spontane feedback niet, en moeten bewuste reacties gegeven worden!!
- > Voorbeeld p.88-90.
- > Iedereen heeft een verschillend referentiekader, dus men moet duidelijk nagaan dat men elkaar begrijpt.

4. Evaluatieve feedback.

- (= relatie niveau) **De twee functies van evaluatie feedback:**
 - o Het voornaamste doel is om aan degen aan wie de feedback wordt gegeven meer inzicht te verschaffen in zijn gedrag en prestaties. Iedereen maakt wel een beoordelingsfout of heeft blinde vlekken voor zijn eigen functioneren. Pas op het moment dat een ander hem wijst op deze blinde vlekken, wordt hij zich ervan bewust en kan hij proberen zijn gedrag te veranderen.
 - o Evaluatie feedback kan ook helpen om gewenst gedrag te stimuleren. Het is motiverend om af en toe eens een compliment te krijgen en daarbij komt dat mensen de neiging hebben om gedrag dat wordt beloond te continueren.
- JOHARI-venster:

	Bekend aan jezelf	Onbekend aan jezelf
Bekend aan anderen	Vrije ruimte	Blinde vlek
Onbekend aan anderen	Privé-ruimte	Onbekend
- Bedoeling van feedback = vrije ruimte vergroten

-> hoe?

1) blinde vlek ↓

2) privé-ruimte ↓

5. Voorwaarden voor het geven/ontvangen van Evaluatieve feedback.

- veilige sfeer, onder vier ogen. Niemand wil aan gezichtsverlies lijden.
- consensus over het feit dat feedback een hulpmiddel is, geef feedback als mening en niet als feit → IK-boodschap.
- bereid zijn om van elkaar te leren, geef alleen opbouwende feedback, geef de feedback onmiddellijk.

6. OUSO.

- OUSO: (basishouding voor het geven van constructieve feedback)
- **O**mschrijven: omschrijf duidelijk wat er gebeurd is
- **U**itdrukken: druk uit wat je voelt
- **S**uggesteren: suggereer een mogelijke verandering
- **O**vertuigen: overtuig de andere van de voordelen voor de ander van bijsturing en van je goede bedoelingen

7. Tips voor het geven van Evaluatieve feedback:

- Beschrijf concreet gedrag
- Ik-boodschap
- Vertel wat het je doet
- Wacht niet te lang
- Feedback over veranderbaar gedrag
- Vraag om reactie
- Ook positieve feedback

8. Tips voor het ontvangen van Evaluatieve feedback:

- Luister actief
- Probeer je open te stellen
- Vraag verduidelijking indien nodig
- Bepaal zelf of je je gedrag wilt veranderen
- Vraag naar de betekenis die je gedrag heeft voor de ander

9. De 5 V's

- De 5 V's: verkeerde reactiewijzen bij het krijgen van **Evaluatieve** feedback
- Vechten
- Vluchten

- Vermijden
- Verklaren (verontschuldigen)
- Verstarren/bevriezen

Hoofdstuk 6: Het kernkwadrant van Ofman

Inhoud

1. Het kernkwadrant van Ofman is ...
2. Kernkwaliteit
3. Valkuil
4. Uitdaging
5. Allergie
6. Oefening
7. Kernkwaliteiten bij stress
8. 3 types van kwadranten
9. Werken aan jezelf

Te kennen

- Tekst: "Het kernkwadrant van Ofman"
-> te kennen
-> = essentie
- Tekst: "kernkwaliteiten"
-> niet te kennen: 2.8., 2.10., 2.11., 2.16, 2.17, 2.18.
-> te kennen: 2.1. tem 2.7., 2.9., 2.12., 2.13, 2.14, 2.15, 2.19

1. Het kernkwadrant van Ofman is ...

- = Een model om eigenschappen te beschrijven die bij een persoon horen.
- Een middel om tot meer zelfkennis te kunnen komen.
Zie het kernkwadrant van Ofman p. 6.

2. Kernkwaliteit:

- Wat zijn kernkwaliteiten?
⇒ Zijn eigenschappen die tot de kern van een persoon behoren, die het meest typisch zijn voor de persoon
⇒ kleuren een mens
⇒ Ieder persoon heeft positieve kanten, zijn kernkwaliteiten. Het komt erop aan om deze te benoemen om er zo werkpunten te kunnen aan koppelen. (zie verder)
- Hoe zijn ze te herkennen?
⇒ Zijn voor de persoon in kwestie meestal vanzelfsprekend. dus je zegt er meestal zelf over: "dat kan toch iedereen"
- Onderscheid tussen kwaliteiten en vaardigheden?
=> Kwaliteiten komen van binnenuit, vaardigheden zijn van buitenaf aangeleerd.

3. Valkuil.

- ≠ het tegenovergestelde van een kernkwaliteit
- = een kernkwaliteit als die te ver doorschiet
- = vervorming -> iemand z'n sterkste kant wordt een zwakheid
- = "te veel van het goede"
- = wat de persoon vaak als etiket opgeplakt krijgt ("wees niet zo...")

4. Uitdaging.

- = positief tegenovergesteld van de valkuil
- Kernkwaliteit en de uitdaging zijn aanvullende kwaliteiten.
- Dus: belangrijk om balans tussen kernkwaliteit en uitdaging te houden, en niet door te schieten in de valkuil
- > hoe? Je uitdaging verder ontwikkelen
- > moeilijk = om te zien dat kernkwaliteit en uitdaging samen kunnen gaan (en-en!)

5. Allergie.

- "De doorsnee mens blijkt allergisch te zijn voor een teveel van zijn uitdaging, vooral als hij dat bij een ander vaststelt".
- > als je je allergie in een ander tegenkomt, ligt je valkuil op de loer.
- > minachting: kan ontstaan wanneer men geconfronteerd wordt met zijn allergie.
- Allergie als leermeester: soms kan je het meest leren van personen aan wie je de grootste hekel hebt
- > want: waar je allergisch voor bent bij een ander, is te veel van iets goeds dat jij zelf net nodig hebt.
- > "Opposites attract"
- Allergie als voelspriet: door je allergie zul je bepaalde dingen heel snel opmerken
- > Twee mogelijke reactiewijzen:
- Geïrriteerd zijn -> valkuil
- Wat je zo snel hebt opgemerkt, positief proberen te gebruiken

6. Oefening.

Duiding: (zie ook: p.51: 12 checks)

- Vier mogelijke startpunten voor het opbouwen van een kernkwadrant, nl. ingang:
 - Via kernkwaliteit : vaak moeilijk
 - Via valkuil: gemakkelijker
 - Via uitdaging: eerder moeilijk
 - Via allergie: het gemakkelijkst
- 12 checks: om kwadrant te checken op juistheid

- Richtvragen:
- Kernkwaliteit: Wat waardeert men in mij? Wat vind ik vanzelfsprekend/typisch aan mezelf?
- Valkuil: welke eigenschappen van anderen ben ik vaak bereid om door de vingers te zien? Welk verwijt krijg ik van anderen te horen: "wees niet zo ..."?
- Uitdaging: welke eigenschap bewonder ik bij anderen? Wat mis ik in mezelf?
- Allergie: Aan welke eigenschap heb ik bij anderen een hekel?

7. Kernkwaliteiten bij stress.

-> een kernkwadrant kan tonen hoe iemand onder druk/stress reageert

- Alarmfase 1: In valkuil schieten
- Alarmfase 2: In allergie schieten
- Alarmfase 3: ongeluk, depressie, ...

8. 3 types van kwadranten:

- Dubbelkwadrant
- Kwadraatkwadrant
- Spiegelkwadrant

8.1. Dubbelkwadranten

- Eerst: eigen kernkwadrant opmaken, vanuit een allergie opgemerkt tijdens een bepaalde situatie
 - Daarna: kernkwadrant van de ander opmaken. Wat je eigen allergie is, blijkt de valkuil van de ander te zijn
- Slide 36.

8.2. Kwadraatkwadranten

- Kwadraatkwadrant = situatie waarbij de kernkwadranten van 2 personen overlappen, omdat ze zo sterk op elkaar lijken.
- Slide 38.

8.3. Spiegelkwadrant

- Spiegelkwadrant = de uitdaging van de één, is de kernkwaliteit van de ander
- Slide 39.

9. Werken aan jezelf

-> verandering kan je niet forceren.

Volgens Ofman: drie stappen om te ontwikkelen

- Word jezelf bewust van de dynamiek van je kernkwadrant
- Aanvaard dat je niet perfect bent
- Leer jezelf te accepteren

Hoofdstuk 7:

Reflecteren en Zelf-reflectie

Inhoud

1. Reflecteren, wat is dat eigenlijk?
2. Waarom reflecteren?
 - Ervaringsleren
 - Houdingsleren
3. Reflecteren is niet gelijk aan evalueren
4. Hoe Reflecteren
 - Reflecteren in het algemeen
 - Meest gebruikte methode
 - De reflectiecyclus van Korthagen
 - Zelfreflectie
5. 5 Tips voor reflecteren

1. Reflecteren, wat is dat eigenlijk?

Veel gebruikte term

Defn: "nadenken over jezelf, je gedrag of een bepaalde situatie of activiteit."

Herinterpretatie

3 vormen van zelfreflectie

- Persoonlijk functioneren
- Beroepsmatig handelen
- Persoonlijk beroepsmatig handelen in de maatschappelijke context

Hangen nauw samen!

Moeilijk te onderscheiden!

2. Waarom reflecteren?

DOEL: vergroten van begrip en inzicht

➔ verbeteren.

Vb: reflectie tijdens een stage

Ervaringsleren:

Leren: niet alleen uit boeken en cursussen

OOK uit ervaringen

"Didn't make sense not to live for fun..."

Your brain gets smart but your head gets dumb "

Start bij een kritisch incident

Houdingsleren:

Door zelfreflectie

Bevordert inzicht in:

- Eigen gedrag
- Omgang met anderen
- Je eigen waarden, normen, ...

Ontwikkelingsdoelen stellen

Door zelfreflectie:

- Vergroot je zelfkennis.
- Groeit je bewustzijn van emoties die in bepaalde situaties een rol spelen bij jou.
- Krijg je meer inzicht in hoe je daar naar handelt.
- Vergroot je begrip van je impact op anderen (en de situatie in het algemeen).

3. Reflecteren is niet gelijk aan evalueren:

Reflecteren: terugkijken op WAT je gedaan heb

Evalueren: terugkijken op HOE GOED je het gedaan hebt

Evaluatie gaat gepaard met een beloning of straf

Evaluatie gaat met vergelijken met "de norm"

Dus: Eerst Reflectie DAN Evaluatie!

- Bij evalueren:
 - Beoordeel je de resultaten.
 - Kijk je welke eventuele storende factoren een rol hebben gespeeld.
 - Trek je conclusies voor de werkwijze in soortgelijke situaties.
- Bij reflecteren:
 - Onderzoek je niet alleen het resultaat maar ook de manier waarop het ontstaan is.
 - Sta je stil bij de situatie en de context.
 - Stel je vragen over je eigen gedrag, kennis, vaardigheden, en houding.
 - Achterhaal je de achterliggende individuele motivatie of overtuigingen en contextuele oorzaken.
 - Is er oog voor dieperliggende drijfveren.
 - Sta je eventueel zelfs stil bij je identiteit.

4.Hoe Reflecteren?

Reflecteren in het algemeen:

Meest gebruikte methode:

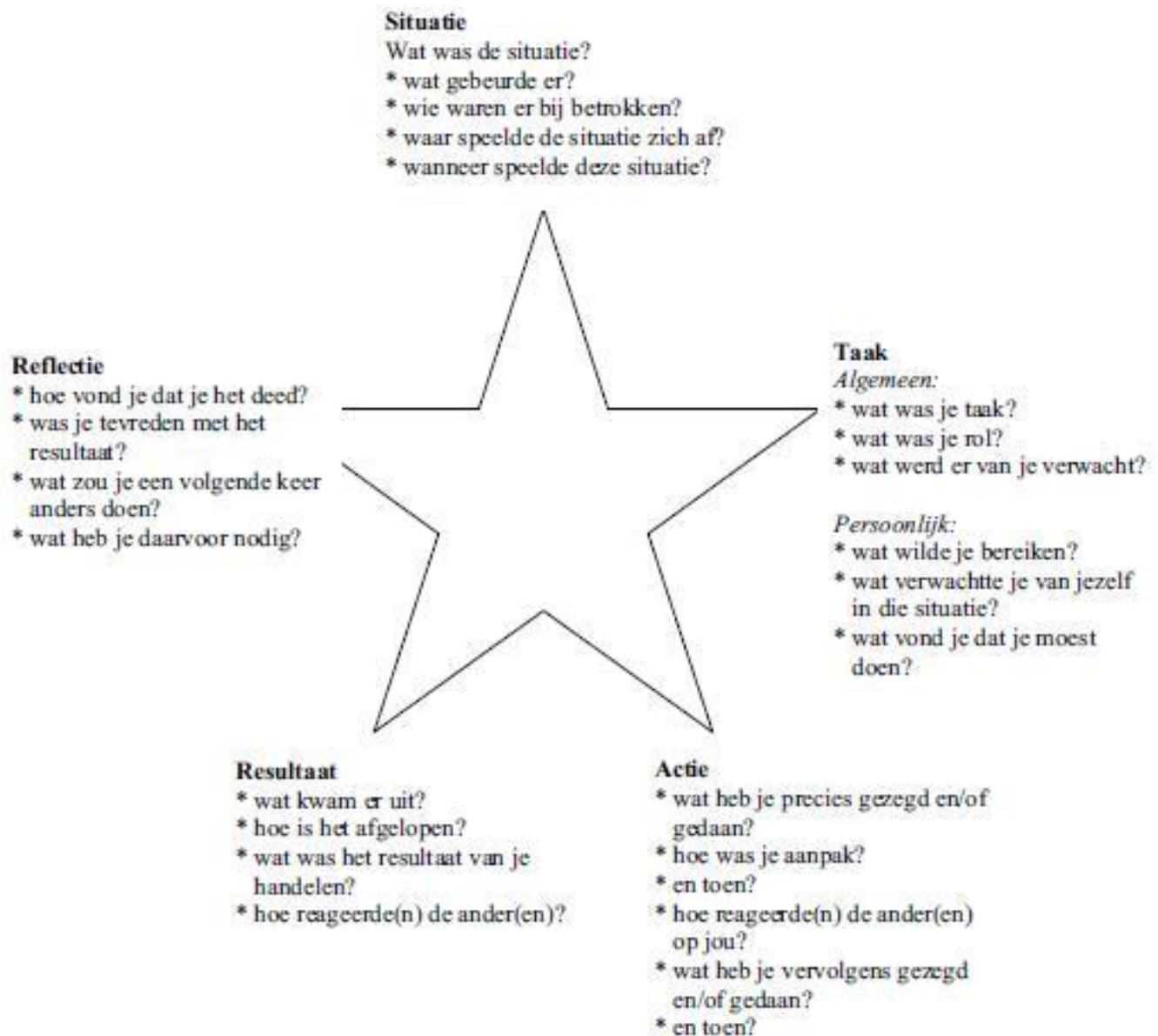
Mondeling / schriftelijk

Individueel/ in groep

STARR methode:

- S= Situatie
- T= Taak
- A= Actie
- R= Resultaat
- R= Reflectie

STARR-methode



Vb: starr methode tijdens eens sollicitatie:

Voorbeeld: als je solliciteert naar de functie van [verkoper](#), dan zou tijdens het sollicitatiegesprek de volgende vraag aan je gesteld kunnen worden:

"Wat was je meest lastige klant?"

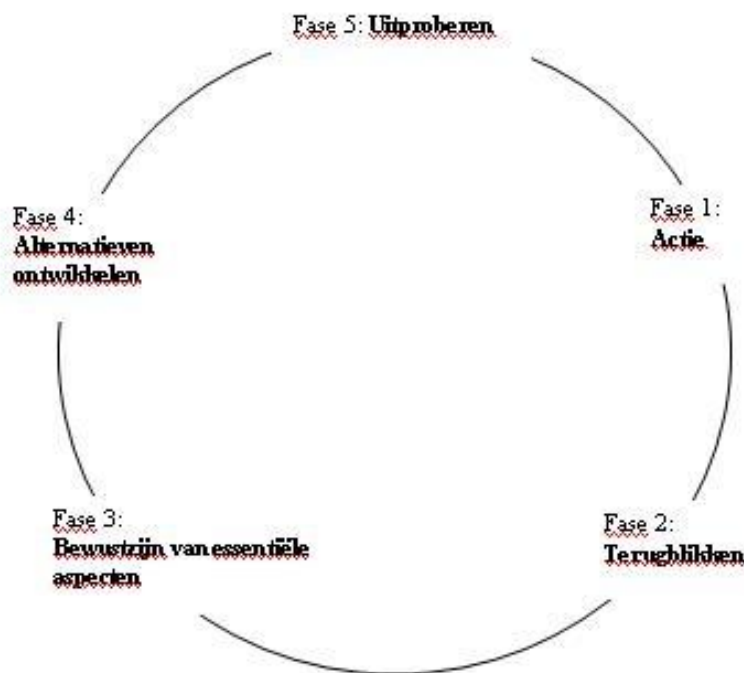
Aan de hand van de STAR-methode kun je deze vraag concreet beantwoorden:



<u>Situatie</u>	<u>Wat speelde er?</u>	In 2005 was ik als verkoper werkzaam in een <u>doe-het-zelfwinkel</u> . Ik stond die dag achter de servicebalie. Een klant kwam terug met een rolgordijn, dat voor hem op maat was gemaakt. Hij wilde het terug brengen want de afmetingen waren niet correct.
<u>Taak</u>	<u>Wat waren je taken?</u>	Mijn taak was om de klant duidelijk te maken dat maatwerk nooit wordt terug genomen. Dat was hem ook verteld toen hij het rolgordijn bestelde. Toen ik hem dit vertelde, werd hij heel kwaad en wilde mij met het rolgordijn slaan.
<u>Activiteiten</u>	<u>Wat heb je concreet gezegd of gedaan?</u>	Ik bleef kalm en heb de klant op een rustige en vriendelijke toon duidelijk gemaakt dat ik begrip had voor zijn probleem en het ook heel vervelend vond, maar dat ik er graag op een normale manier over wilde praten. Ik maakt duidelijk dat ik de politie zou bellen, als hij niet zou kalmeren.
<u>Resultaat</u>	<u>Wat gebeurde er daarna?</u>	De klant werd rustig en het gesprek kon op een redelijk normale toon worden voortgezet.



De reflectiecyclus van Korthagen:



Figuur 1: Reflectiecyclus van Korthagen (Van Camp, 2006)

Gebruikt bij stages voor ervaringsleren

Vb. moeilijk telefoon gesprek.

Korte termijn: goeie oplossingen

Lange termijn: ook naar jezelf kijken

Zelfreflectie:

- Zelfstandig toepassen
 - Dus: nood aan ZELFDISCIPLINE!
 - Op elk moment
 - Logboek
- 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?

5. Tips voor reflecteren:

- Reflecteer regelmatig en 'rooster' tenminste één keer per week een reflectiemoment in liefst op een vast moment.
- Reflecteer niet alleen op probleemsituaties maar ook op succeservaringen.
- Kies een concrete situatie en kijk terug op dat specifieke moment en jouw manier van handelen.

- Stel jezelf open vragen.
- Stel oordelen over jezelf uit, kijk eerst wat er gebeurde voor dat je hier een waarde aan geeft.
- Reflecteer op een systematische manier, bijvoorbeeld door een lijstje vragen te doorlopen of het reflectiemodel van Korthagen te gebruiken.
- Gebruik feedback van anderen om te reflecteren vanuit een nieuw gezichtspunt
- Horizontale EN Verticale reflectie!

Hoofdstuk 8: Zelfkennis

Inhoud

- **Inleiding**
- **Zelfkennis omdat?**
- **Test jezelf**
- **Interpretatie van je "aannames"**
- **Interpretatie van je behoeften**
- **Interpretatie van je assertiviteit**
- **Interpretatie van je interpersoonlijke stijl**

Te kennen

- Tekst: "Wie is die ik"
 - lezen
 - Tekst: "Zelfkennis: het uitgangspunt"
 - leren
1. Inleiding
"Zelfkennis is het begin van de wijsheid"
 2. Zelfkennis omdat?
 - Doel: je bewuster maken van wat je doet en de invloed daarvan op anderen.
 3. Test jezelf
 - Vul de vragenlijsten in je cursus in
 4. Interpretatie van je "aannames"
 - Mc Gregor: theorie X en Y
- ⇒ 1) X: mens is van nature lui
- ⇒ 2) Y: mens is van nature ijverig
- ⇒ Hoge score bij theorie X: weinig vertrouwen in de mens.

⇒ Hoge score bij theorie Y: veel vertrouwen in anderen

5. Interpretatie van je behoeften

- Hoge score = sterke interpersoonlijke behoeften
- Lage score = lagere interpersoonlijke behoeften

6. Interpretatie van je assertiviteit

- Passief: hoge score: problemen uit de weg gaan
- Agressief: hoge score: domineren, ...
- Assertief: open persoon, je uit jezelf = wenselijk

7. Interpretatie van je interpersoonlijke stijl

- 4 types:
- Gezelligheidsmens
- Bestuurder
- Denker
- Relatiemens
- Afbeelding: samenvatting van gedragskenmerken (p 48 cursus)

Deel II: "Psychologische gespreksvoering"

Hoofdstuk 9: Inleiding psychologische gespreksvoering.

Inhoud

1. Inleiding
2. Doel van deel II
3. Opbouw van deel II
4. Terreinafbakening
 - a. Voor welke hulpverleners?
 - b. Voor welke hulpvragers?
 - c. Voor welke situatie?

Te kennen

- Boek: "Lang, G. & van der Molen, H.T. (2003. 12de druk). *Psychologische gespreksvoering. Een basis voor hulpverlening*. Soest: Nelissen.
- P. 11 tem p.16

1. Inleiding:

- Deel 1: SoVa
→ kijken naar jezelf
- Deel 2: Psychologische gespreksvoering:
→ Kijken naar hoe we iemand zo goed mogelijk kunnen helpen.

2. Doel van deel II:

- Samenleven met mensen → Mensen bijstaan in moeilijke periode

- Hoe?
 - Geen eenvoudig antwoord
 - Zoeken
 - Volgen van “goeie raad”
 - Soms is hulp niet mogelijk!
- MAAR: daarom moet je niet stoppen met proberen!
- Doel I : inzicht bieden in de processen die spelen bij psychologische gespreksvoering.
 - Inzicht in opvattingen over jezelf en andere mensen?
 - Wat is het doel van deze gesprekken?
- Doel II : aanleren van concrete vaardigheden die men nodig heeft tijdens deze gesprekken.

3. Opbouw van deel II:

- Hoofdstuk 2: uitgangspunten en gezindheid
- Hoofdstuk 3: cliëntgerichte benadering van Rogers
- Hoofdstuk 4: sociaal leren
- Hoofdstuk 5: Rollen van de hulpverlener & Wie is een geschikte hulpverlener?
 - Hoofdstuk 6 tot 8: GT II

4. Terreinafbakening:

A. Voor welke hulpverleners?

- Hulpverleners in brede zin
- Coaching
- Therapie? Gereserveerd voor specialistisch-professionele hulp bij ernstig en langdurige problemen!
 - ➔ Psychologische gespreksvoering!!

B. Voor welke hulpvragers?

- Aanspreekbare mensen
 - Normaal verschijnsel van mensen die zelf, met hulp, hun problemen de baas kunnen worden.
 - Moeilijk om deze grens aan te geven
- Onder woorden brengen van gedachten en gevoelens?
 - Geen beperkingen opgelegd
 - Verbale therapie = nuttig voor hoge opleidingsniveau's
 - Minder nadruk op praten
 - Ondersteuning van de hulpverlener binnen het proces heel belangrijk

C. Voor welke situatie?

- Twee-gesprekken
- Dr. Katz: “Tell me how to be”:
<http://www.youtube.com/watch?v=h4sT4IVyr0g&feature=related>

- Hulpvragen zich tot hulpverlener wendt.
- Motivatie vanuit de hulpvrager.
- Wederzijds vertrouwen
- Cliënt aanzetten om zelf iets te doen met zijn problemen.
- Bestaan nog andere manieren.
 - Gaan we hier niet op in.
 - Groepstherapie, gezinstherapie, ...

Hoofdstuk 10

De gezindheid van de hulpverlener

Inhoud

- 1. Inleiding**
- 2. De gezindheid van de naaste**
- 3. De gezindheid van de hulpverlener**
 - a. Het diagnose-receptgesprek (De deskundige)
 - b. Het samenwerkingsmodel (De samenwerking)
- 4. De geraffineerde hulpverlener**

Te kennen

- Boek: "Lang, G. & van der Molen, H.T. (2003. 12de druk). *Psychologische gespreksvoering. Een basis voor hulpverlening*. Soest: Nelissen.
- P. 17 tem P.33 →Lezen!!

1. Inleiding.

- In welke richting moeten we de oplossing zoeken?
 - Afhankelijk van de vraag
 - Afhankelijk van je waarden en normen
- 3 vragen die we moeten onderzoeken mbt de gezindheid van de hulpverlener.
 - Hoe willen we met andere omgaan?
 - Met welke methode gaan we werken?
 - Hoe zien we elkaars rol? Wat verwachten we van elkaar? Welke belangen beïnvloeden het gesprek.
- Stukje film uit "Alfie"
 - Wat is de gezindheid van de oude man?
 - Wat wil de oude man bereiken met dit gesprek?
 - Welke rol neemt deze man in tijdens zijn gesprek met de jonge man?

2. De gezindheid van de naaste.

- De vriend

- Wat doet de oude man:
 - Troost bieden
 - Goed bedoeld advies geven
 - Verbondenheid benadrukken
- Welke belangen heeft Alfie bij dit gesprek?
 - Hij wil praten over zijn problemen
 - Wil raad van iemand die hem kan zegen wat hij moet doen
 - Wil horen dat hij geen slechte man is
- Welke belangen heeft de oude man?
 - Probeert met hem te praten maar wil niet te diep in de problemen verweekelt geraken
 - Houdt het gesprek redelijk luchtig
 - Hij probeert het voorval te bagatelliseren:
 - *"Ok, so you fucked up. Now what are you going to do with the next 20 years of your life."*
- Vrienden gaan niet steeds diep in op problemen
- Gelukkig maar !
 - De ouders
- Waarom reageert de mama in het fimpje zo?
 - liefde voor haar kind
 - onmacht
 - We kunnen dit zien als eigenbelang.
 - verbondenheid
 - mede-verantwoordelijk zijn voor haar zoons daden
 - Opvoeders dilemma: vrijheid geven aan je kind.
- Waarom hier mee starten?
 - Moeilijk om vrienden en kinderen te helpen met persoonlijke problemen
 - Staan er te dicht bij
 - 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 je eigen grenzen kennen
 - Doorverwijzen naar professionele hulp!

3. De gezindheid van de hulpverlener

- Veel gezindheids verschillen tussen hulpverleners
- 2 uitersten worden hier besproken adhv 3 vragen:
 - Vraag 1: Hoe wil de hulpverlener dat mensen leven? Welk doel wil hij met ze bereiken?
 - Vraag 2: Hoe wil de hulpverlener dat doel bereiken?
 - Vraag 3: Wat zijn de belangen die op het spel staan bij de hulpverlener en cliënt?
- 2 uitersten:
 - A. Diagnose-recept gesprek
 - B. Samenwerkingsmodel

a. Het diagnose-receptgesprek (De deskundige)

- Filmpje:
 - Eerste kennismaking tussen Ally en Tracy.
 - Wat gebeurt er tijdens deze gesprekken?
 - Wat merkt je op?
 - De 3 vragen:
 - Vraag 1: Hoe wil de hulpverlener dat mensen leven? Welk doel wil hij met ze bereiken?
 - Vraag 2: Hoe wil de hulpverlener dat doel bereiken?
 - Vraag 3: Wat zijn de belangen die op het spel staan bij de hulpverlener en cliënt?
- Vraag 1: Wat wil ze bereiken met Ally?
 - Ze geeft haar eerst het initiatief om iets te vertellen en gaat dan direct de oplossing bieden.
 - Ze doet alsof er een bepaalde “norm” bestaat
 - Op deze norm zal hij haar uitspraken baseren.
 - De normen en waarden van Ally krijgen weinig kans.
 - Ally mag niet zeggen wat ze denkt en voelt.
- Vraag 2: Hoe wil de hulpverlener haar doel bereiken?
 - Tracy is de DESKUNDIGE!
 - Ze geeft haar deskundige raad aan een onwetende gesprekspartner
 - Tracy’s visie komt tot stand op enkele minuten vanuit haar eigen referentie kader.
 - Ze stelt een diagnose en geeft DE oplossing voor het probleem

- Ze houdt geen rekening met de waarden en normen van Ally.
- Ally heeft zich te schikken naar de wil van Tracy.
- Ally verandert in een “object”
- Ally verwacht steun en actie van de psychologe en die krijgt ze ook.
- Vraag 3:
 - Belang voor Ally
 - Oplossing in handen krijgen
 - Toont hierbij veel afhankelijkheid
 - Goed overkomen bij Tracy
 - Beschouwt Tracy als objectiever en neutraler dan haar naasten.
 - Belang voor Tracy
 - Deskundig overkomen
 - Goed advies geven
 - Gesprek onder controle houden

• **3 Bezwaren tegen deze aanpak:**

- Eenrichtingsverkeer van het gesprek (Tracy -> Ally)
 - *Gedachten, waarden en normen van Ally komen niet tot hun recht in deze beslissing
- 2. Tracy probeert deskundig te lijken.
 - * gesprek onder controle
 - * snel een diagnose stellen en eenvoudige aanpak voorstellen als oplossing
- 3. Vrije communicatie heel belangrijk.
 - * Wetenschappelijk onderzoek: samen gezochte oplossing wordt beter uitgevoerd.
 - ➔ Groot gevaar dat aangeboden oplossing niet gevolg wordt.

DUS: nood aan een ander model!!

b. Het samenwerkingsmodel (De samenwerking).

- Casus: Michiel
- SITUATIE:
 - Eerste jaar Psychologie
 - Twijfelt aan studie keuze
 - Sommige vakken vallen echt tegen
 - Voelt zich slecht
 - Kan zich moeilijk concentreren

- Vraagt zicht af: stel ik mij aan? Moet ik hier eerst door voor ik aan het leuke kan beginnen? Hoe is het bij andere? Wat zou het beste zijn? Kan ik niet beter iets anders gaan doen?
- Heeft een afspraak gemaakt bij een psycholoog.
- Dialoog p 27 in boek. ROLLENSPEL
 - 3 vrijwilligers
 - Voorlezen: verteller
 - Michiel
 - Psycholoog

OPDRACHT:

- Wat is het verschil met de vorige aanpak?
- Antwoord op de 3 vragen:
 - Vraag 1: Hoe wil de hulpverlener dat mensen leven? Welk doel wil hij met ze bereiken?
 - Vraag 2: Hoe wil de hulpverlener dat doel bereiken?
 - Vraag 3: Wat zijn de belangen die op het spel staan bij de hulpverlener en cliënt?
- Vraag 1: Welk doel wil ze bereiken? Hoe wil ze dat mensen leven?
 - Gaat geen mening geven over wat “normaal” is
 - Vindt dat mensen eigen verantwoordelijkheid moeten dragen
 - Vindt dat mensen vrij moeten zijn om eigen keuzes te maken
 - Michiel moet zelf een oplossing kiezen
 - Gaat veel meer over HOE hij de beslissing maakt dan over wat hij juist moet kiezen.
- Vraag 2: Hoe wil ze dit doel bereiken?
 - Michiel moet zelfstandig nadenken over zijn dilemma.
 - Michiel moet zelf verantwoordelijkheid nemen voor zijn beslissingsproces. Zij zal hem daar bij helpen.
 - Michiel moet meer inzicht krijgen in zijn gevoels-denk- en leefwereld
 - Actief betrekken van de cliënt
- Vraag 3: Wat zijn de belangen die op het spel staan bij hulpverlener en cliënt?
 - CLIENT:
 - Wil in meeste gevallen behandeld worden als een “mondig mens”.
 - Maar zijn ook mensen die zich tegen de samenwerking verzetten.

- Hulpverlener:
 - Belangenlozer tov de cliënt dan naasten MAAR meer dan dé deskundige!
 - Deskundigheid die waargemaakt moet worden!

OPDRACHT:

- Vergelijk het diagnose-recept model en het samenwerkingsmodel

4. De geraffineerde hulpverlener.

- IS het samenwerkingsmodel nu echt beter dan het diagnose-receptgesprek?
 - Is de samenwerkings-psycholoog geen manipulator die mensen naar haar hand weet te zetten onder de noemer samenwerking?
 - Gaat zich een beeld proberen te vormen van de cliënt, zijn situatie, zijn leef- en gevoelswereld
 - Vanuit haar EIGEN REFERENTIEKADER!
 - Gaat ze zoeken naar nieuwe samenhang en nieuwe conclusies.
- 2. Gaat een vertrouwensrelatie aan met de client.
 - Kan op basis hiervan dingen zeggen die kwetsend of moeilijk zijn.
 - Lijkt rustig te luisteren, maar is in haar hoofd heel actief bezig!
-
- Is de hulpverlener in het diagnose-receptgesprek dan niet veel duidelijker?
 - Speelt de rol van deskundige openlijk!
 - 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 goeie oplossing te komen is de negatieve kant van het handelen geneutraliseerd.
 - Is het niet een beetje je zin krijgen via een heel heimelijke manier zonder dat de cliënt het merkt?
 - Geraffineerde manipulatie:
 - Manipulatie die zuiver gebruikt wordt zodat het de cliënt ten goed komt.

Hoofdstuk 12

De sociaal leertheoretische benadering

Inhoud

1. Inleiding
2. Kijk op de persoon
 - A. Persoon, omgeving, gedrag
 - B. Hebben mensen eigenschappen?
 - C. Het toekennen van eigenschappen
3. Het leren van gedrag
 - A. Leren via voorbeelden
 - B. Leren via consequenties
4. Regulerende invloeden op het gedrag
 - A. De invloed van verwachtingen
 - B. Beïnvloeding van verwachtingen
5. Zelfregulering
 - A. processen van zelfregulering
 - B. Leren en kiezen van normen
6. De tirannie van het ideaalbeeld
 - A. Te hoge idealen
 - B. Daden en idealen in kaart

Te kennen

- Boek: "Lang, G. & van der Molen, H.T. (2003. 12de druk). *Psychologische gespreksvoering. Een basis voor hulpverlening*. Soest: Nelissen.
- Leren p 53 tem p 79

1. Inleiding.

- Rogers: nood aan groeien als persoon
- Wexler: nood aan anders leren denken
- Soc-leertheorie: nood aan je anders leren gedragen!

2. Kijk op de persoon.

A. Persoon, omgeving, gedrag:

- Onderscheid persoon en gedrag
 - Klinkt raar
 - Nauw met elkaar verbonden
 - Maar in deze theorie een belangrijk aanknopingspunt
- Alle 3 de factoren in andere situaties van grote invloed
 - O: Omgeving → Gedrag: hagelbui → schuilen
 - P: Persoon → omgeving: iemand staat bekend als een goed spreker → iedereen gaat naar hem luisteren. (verwachtingen)
 - G: Gedrag → omgeving: jij wordt woedend en begint te tieren → iedereen gaat een stap voor je opzij.
- Helpen van iemand met problemen
 - Rekening houden met alle 3 de factoren.

B. Hebben mensen eigenschappen?

- Eigenschappen verwijzen naar

- Patronen van doen en denken
 - Die kenmerkend en opvallend zijn
 - Zich voordoen in een breed spectrum van situaties
 - Redelijk stabiel zijn over de tijd
- Aan iemand toekennen als je de persoon een paar keer gezien hebt.
- Voorbeeld:
 - Geef 3 kenmerken van de oudere man in deze filmpjes
 - As good as it gets – Jack Nicolson
- Maar in sociaal-leertheoretische benaderingswijze: (Mischel)TEGEN de personalistische visie:
 - Kent mensen meer stabiele eigenschappen toe dan wetenschappelijk bewezen is.
 - Belangrijke verschillen in stabiliteit van gedragingen.
 - Cognitieve en intellectuele functies, iemands stijl van probleemoplossen zijn relatief stabiel en situatie-onafhankelijk.
 - Sociaal functioneren: veranderingen in de externe situatie beïnvloeden in sterke mate het gedrag. M.a.w., stabiliteit in de persoon op het punt van eigenschappen is in belangrijke mate afhankelijk van stabiliteit in uiterlijke omstandigheden.
 - Het begrip 'genotype' wordt ingevoerd als aanduiding voor de stabiele, wezenlijke kenmerken van de persoon. De merkbare, uiterlijke vorm in gedrag, het 'fenotype', kan tegenstrijdige vormen aannemen.
 - Genotype / fenotype: voorbeeld.
 - Piet is een egoïst. Hij doet alles voor zijn eigen belangen
 - Piet is vandaag vrijgevig. Hoe komt dat? Hij heeft iets van me nodig.
- Het beeld van de egoïst Piet blijft; de vrijgevige Piet (fenotype) wordt aangeduid als een slimme vorm waarin zijn hebbelijke natuur (genotype) tot uiting komt.
- Afhankelijk van de persoon & van de situatie!
- Mensen zijn juist zo onverwacht en boeiend omdat de types met daarbij horend voorspelbaar gedrag niet kloppen!
 - Nood aan meer genuanceerd beeld van "eigenschappen" dan in het dagelijkse leven.

2 kanttekeningen bij de visie van Mischel: zie boek p. 57

C. Het toekennen van eigenschappen

- Wexler: toekennen van eigenschappen = menselijke behoefte om zijn omgeving ordelijk voor te stellen.

➔ Anders angstwekkende chaos!

- !! Belangrijk als hulpverlener om hier rekening meer te houden!

➔ 5 aandachtspunten voor de hulpverlener

- Typen en stereotypen om mensen te kunnen indelen.
 - Mensen verbinden met dezelfde eigenschappen
 - Beoordelen vanuit die eigenschappen
 - Vooroordelen ➔ maken ongevoelig voor nuances
 - Voorbeeld:
Dikke mensen zijn gezellig
Blonde meisjes zijn dom
 - Attributiefout
 - Verschil in gebruiken van eigenschappen bij het beoordelen van ZZ en van iemand anders
 - Eigen gedrag: verklaren vanuit situationele factoren
 - Gedrag van andere: verklaren vanuit hun eigenschappen
 - Voorbeeld:
Ik ben er niet door van GT I, maar ik had dan ook niet zo hard geleerd omdat ik buikpijn had van de stress
Martijn is er niet door omdat hij te dom is voor deze richting.
3. Gevaar om te veel gebruik te maken van stabiele persoonlijkheidseigenschappen
4. Nut voor GL en GP
- Behoedzaam omgaan met toekennen van eigenschappen aan personen en situaties
 - GP heeft eigenschappen aan ZZ toegekend die nu niet meer kloppen.
 - “ik ben mezelf niet meer”
 - GL moet GP er op wijzen dat eigenschappen afhankelijk zijn van de situatie!
 - Nieuwe verkenning van de GP en een nieuwe orde van eigenschappen
5. De psychologische situatie
- Dé situatie bestaat niet
 - Steeds: De situatie zoals hij wordt waargenomen en verwerkt!!
- Hoe leren mensen verwerken en betekenis geven??

3. Het leren van gedrag.

- Veel meningen
- Alleen deze bekijken die belangrijk zijn voor ons
- Belangrijk voor ons:

- Algemene leerprincipes
 - Leren via voorbeelden
 - Leren via consequenties
- Externe invloeden
- Regulerende invloeden op het gedrag
 - verwachtingen
- Hoe mensen zelf hun gedrag gaan beïnvloeden
 - zelfregulering
- Streng zelfregulering als oorzaak van problemen
 - ideaalbeeld

A. Leren via voorbeelden:

- De kunst van het "Afkijken" = modeling
 - = basis voor de naam "soc-leertheorie"
 - Observeren van nieuwe gedrag
 - Doen EN denken hoe het te doen!
 - Opslaan in het geheugen
 - Vorming van mentale programma's
- Neem een euro-biljet, een pen en een stukje papier
- Bekijk dit filmpje.
<http://www.youtube.com/watch?v=Hfo7rflD79s&feature=related>
- Probeer het trucje daarna zelf.
- Welke drie dingen heb je moeten doen om dit trucje onder de knie te krijgen? 3 voorwaarden.
- Aandacht op het voorbeeldgedrag
 - Afhankelijk van de motivatie van de persoon
- Onthouden van het nieuw gedrag
 - Opslaan in je eigen symbolische taal
 - Met woorden, pictogrammen,
 - Hoofdzaken en bijzaken van elkaar onderscheiden
 - Uitleggen wat de functie is, het nut
- Zelf uitvoeren: "weten hoe" / oefenen
 - Weten hoe iets moet = niet het ook kunnen.
 - Complexe taken tegelijkertijd uitvoeren
 - Vormgeven van deze cognities in handelingen
 - oefenen!
 - Vaak nog nood aan corrigerende / aanvullende informatie
- Sociaal leren heel belangrijk + veel voorkomend
- GL moet er voor zorgen dat de GP ook alles KAN van wat hij weet
 ➔ Anders frustratie bij de GP

- Sociaal leren = Bewust
maar in sociale omgang/ sociaal functioneren gebeurt ook heel veel Onbewust!
- GL moet hier aandacht voor hebben
Lees vb p 62-63

B. Leren via consequenties:

- Tweede manier van sociaal leren: via gevolgen/ consequenties
- Positieve gevolgen → versterkt gedrag
- Negatieve gevolgen → gedrag wordt afgezworen

Lees Vb. p. 63

- Manier van informatie verwerken speelt hier grote rol:
 - Objectieve consequenties
 - Subjectieve consequenties
- !! Belangrijk om te weten als hulpverlener
 - Gaat hier niet alleen om feiten
 - Ook om de INTERPRETATIE van feiten
- De 2 functies van consequenties van handelen
 - Informatieve functie
 - Mensen merken welke handelingen positief en negatief uitpakken
 - Hiervan hangt het toekomstig handelen af.
 - Geen invloed uit van de consequenties als men niet weet wat men juist doet en wat niet.
 - !! Nood aan feedback om bij te leren!
 - Motiverende functie
 - Gedrag dat een positieve functie heeft, heeft dus ook een belonende functie
 - Die beloning werkt motiverend
 - Weg beloning = weg motivatie
- = REGULERING VAN GEDRAG

4. Regulerende invloeden op het gedrag.

- Tussenstap in alle processen = de persoon als informatieverwerker
- Ervaren consequenties van handelen worden omgezet in verwachtingen

A. De invloed van verwachtingen:

- Doeltreffend functioneren =
 - Gevolgen voorzien van gebeurtenissen
 - Gevolgen voorzien van handelingspatronen
 - + daden er zo doelmatig mogelijk op afstellen

- Door ervaring leert men de relatie kennen tussen situaties, handelingen en uitkomsten.
- **PROEFJE:**
- 2 studenten
- Een stressballetje
- Wat hebben jullie gezien?
- Wie had het er het moeilijkst mee om de zacht gegooide passen te vangen?
- Hoe komt dat?
- Wie had het er het moeilijkst mee om de hoge passen te vangen?
- Hoe komt dat?
- Relaties leren leggen tussen de situaties, handelingen en uitkomsten
 - Leer de manier van gooien kennen
 - Makkelijk te vangen
 - Ineens een verandering in de gooi stijl
 - ➔ student 1 had het niet verwacht! Dus was er niet op voorbereid.
- Leren vanuit je eigen ervaringen of wat je gezien hebt in de ervaring bij andere
 - Maar student 2 was er wel op voorbereid WANT die had het gezien bij de andere student
 - ➔ Had het wel verwacht
- Doordat we relaties leggen tussen de situatie, handelingen en uitkomsten
 - Ontstaan gevoelens van afkeer en angst tov die situatie
 - Ontstaan gevoelens van opgewondenheid en enthousiasme tov die situatie
 - Interpretatie creëert verwachtingen naar die situatie toe
- Doordat we verwachtingen ook kunnen overnemen van andere mensen
 - Kan men gaan over-generaliseren
 - Kan men gaan handelen vanuit het referentiekaden van iemand anders.
- Dit leidt tot vermijdingsgedrag!
 - Een paar slechte ervaringen in een situatie
 - Situatie vermijden
- Deze vicieuze cirkel kan zichtbaar gemaakt worden door een gesprek met een hulpverlener
 - Nagaan wat de verwachtingen zijn van waaruit een persoon handelt
 - Vanzelfsprekende verwachtingen ter discussie stellen.
- **B. Beïnvloeding van verwachtingen:**
- Persoon wil controle over een situatie
 - Prestatie die er op wijst dat zij de situatie aankan
 - Dan positieve veranderingen naar verwachtingen, zichzelf en de situatie toe.

Persoon

gedrag

resultaat

- Persoon gedrag resultaat

Doeltreffend

Resultaat -

5 mogelijkheden om invloed uit te oefenen

op iemands persoonlijke doeltreffendheidverwachting

- 1. Vaardig in eigen uitvoering
 - Ervaren succes → verhoogt
 - Mislukking → verlaagt en verhoogt!
 - 2. Andermans uitvoering
 - 1: hoe meer je er zelf op lijkt
 - 2: succes moet duidelijk zijn
 - 3. Overreding
 - Met woorden beïnvloeden → Vb: pep-talk
 - 4. Emotionele opwinding
 - Mate van spanning, geprikkeldheid, opwinding
 - Geen rechtlijnig verband → motivatie
 - 5. Situationele factoren
 - Vb: thuismatch vaker gewonnen omdat ze in een vertrouwde omgeving is.
 - ! Raakvlak met Rogers en Wexler:
 - Hoe vult de sociale leertheorie de theorie van Rogers en Wexler aan + les uit.
 - Rustgevende ondersteuning (R)+ inzichtgevende herinterpretatie (W)
 - Hebben nood aan oefenen van nieuw gedrag
 - = plaats waar de 3 theorieën samen komen!
 - (leuke examen vraag)
5. Zelfregulering.
- Personen worden bijgestuurd door
 - De omgeving
 - Zichzelf
 - = ZELFREGULERING!
 - Heel belangrijk! Anders was je zelfbeeld en manier van werken enkel afhankelijk van de feedback van anderen!

- Zo geef je jezelf richtlijnen waarnaar je kan leven
- Zo geef je jezelf houvast om je zelfbeeld en je handelen te bepalen.
- !! Heel belangrijk in het proces van probleemverheldering, -nuancering, -behandeling.
EN in het dagelijks leven
 - Initiatief nemen op je stage, eigen verantwoordelijkheid in een project, ...

A. processen van zelfregulering

- Zelfregulering = proces
 - Doel stellen → Doel bereiken → beloning
 - Doel stellen → doel niet bereiken → straf
- 2 belangrijke deelprocessen
 - Zelfmotivering
 - Creëren van doelen en koppelen aan beloningen
 - Buitenwereld heeft er geen belang bij
 - Prestatie en norm afhankelijk van de taak
 - 2. Beoordeling
 - Zelfbepaalde norm
 - Vergelijking met andere
 - !! Keuze van met wie je je meet!
- Nood aan info over 4 aspecten
 - Eigen prestatie
 - Eigen norm
 - Een sociale vergelijkmogelijkheid
 - Vb: als je voor de eerste keer gaat joggen je vergelijken met Kim
Gevaert zou een beetje ambitieus zijn.
 - “Waarden” die de activiteit heeft voor jou.

B. Leren en kiezen van normen

- Hoe komen deze reguleringspatronen tot stand?
 - Via gedrag en reacties van andere
 - ! Belangrijke andere
 - Voorbeeld gedrag
 - rolmodellen
 - Mogelijkheden en affiniteiten van de eigen persoon
 - Moet willen en kunnen voldoen aan de normen. Anders gaan we ze verwerpen.
 - Vb: instrument moeten spelen van ouders. Geen aanleg. → niet kunnen voldoen aan de eisen van de belangrijke andere → verwerpen.
- Hoe komt het normpatroon tot stand als hij uit meer mogelijkheden kan kiezen?
 - Personen die belangrijk zijn voor de persoon

- GROTE ROL!
- Fouten maken/ norm niet halen = slecht
 - Ontgoocheling
 - Belonen en straffen → de manier waarop
 - !! Belangrijk voor de hulpverlener! → denkfout corrigeren!
- Heeft grote invloed op zelfwaardering + verder handelen
 - Pos zelfbeeld: zichzelf meer belonen dan straffen. Straffen minder erg.
 - Neg Zelfbeeld: zichzelf meer straffen dan belonen. Belonen zich heel zelden. Vinden de norm halen normaal.
- Wat maakt ouders en belangrijke personen zo belangrijk dat we hun normen overnemen?
 - Aard van het voorbeeld
 - Frequentie van optreden
 - Verbondenheid
 - Mogelijkheid tot het geven van sancties
 - Wegnemen van liefde en geborgenheid!!
 - ROGERS!!!
- Onvoorwaardelijke acceptatie:
- !! ROGERS link Soc-leer theorie!
 - Krachtige externe factor!
 - Directe invloed op je gedrag
 - Reguleert de normen en waarden die we aannemen tov ons functioneren.

6. De tirannie van het ideaalbeeld

- Zelfwaardering bepaalt door vergelijking met ideaalbeeld
- Waardering
 - = afhankelijk van discrepantie tussen ideaal beeld en datgene wat je al bereikte
 - = afhankelijk van de strengheid / tolerantie waarmee je de discrepantie beoordeeld
- Gematigd persoon
 - Zal doelen stellen => hard werken
 - => doel bereiken: motivatie, succes, zelfrespect
 - => doel niet bereiken: idealen en plannen aanpassen, harder werken, motivatie, lichte ontgoocheling
- Extreem persoon
 - zal hoge doelen stellen => hard werken => doel niet halen
 - Gefrustreerd geraken!

A. Te hoge idealen

- Gelukverstarend fenomeen!

- Gaat samen met
 - Hoge prestatiegrens
 - → weinig kans op beloning
 - Scherpe zelfkritiek
- Wordt in onze maatschappij vaak niet gecorrigeerd



- Kan een kwelling worden!
 - Te hoge eisen
 - Doel niet bereiken
 - Minder zelfvertrouwen
 - Meer zelf verwijten
- Leggen vaak de oorzaak van het falen "buiten" zichzelf. → leidt tot veel stress
- Gaan dagdromen, opscheppen, fantaseren
- Remmende en blokkerende werking
- ! Heel belangrijk voor de hulpverlener om hier oog voor te hebben
 - Komt veel voor
 - Vaak niet herkend
 - Gaan hoeveelheid werk vaak minimaliseren
 - Hebben het moeilijk om eigen falen toe te geven
 - Zeker niet toegegeven door de GP
 - Toegeven = een stap terug doen in je eisen
 - = toegeven dat je minder bent dan je zou willen zijn.
 - = verwachten van een straf

B. Daden en idealen in kaart

- Lees P 75 en 76: voorbeeld
- Vergelijk wat deze vrouw zou willen (haar ideaalbeeld) en wat ze nu al gerealiseerd heeft.
- 3 manieren om deze discrepantie op te lossen
 - Verlagen van ideaalbeeld
 - De ergernis verminderen
 - Beter leren omgaan met problemen

- Met welk probleem gaan we beginnen?
- Welke oplossing gaan we kiezen?
- Blijft heel moeilijk
 - Maar... bekijken van eigen denken = belangrijke stap
= kern van de cognitieve therapie.

Hoofdstuk 13

De hulpverlener aan het werk.

Inhoud

1. Inleiding
2. Duidelijkheid in doelen
3. Rollen van de hulpverlener
 - a. Vertrouwensfiguur
 - b. Mededeelzame detectieve
 - c. Docent
 - d. coach
4. Een gespreksmodel
 - a. Probleem verheldering
 - b. Probleemnuancering
 - c. probleembehandeling
5. Het model in praktijk
 - a. Cumulatie in doelen en taken
 - b. Fasen per probleem
 - c. Het model is niet de baas
 - d. Is goede raad duur?
6. De hulpverlener als persoon
 - a. Een goed mens?
 - b. Een wantrouwend mens?
 - c. Een gedistantieerd of een betrokken mens?

Te kennen

- Boek: "Lang, G. & van der Molen, H.T. (2003. 12de druk).
Psychologische gespreksvoering. Een basis voor hulpverlening. Soest:
Nelissen.
- Leren p 81 tem p 116

1. Inleiding.

- H3 en H4= theoretische modellen
 - Achtergrond/ ondersteuning
 - Helpt gedrag te begrijpen

- Helpt hulpverlenergedrag vorm te geven
- Maar...
 - Hulpverlener vertrekt niet vanuit theorie
 - Wel vanuit doelen van de GL en de GP
 - Hiervoor een bepaalde rol aannemen
 - ➔ Nood aan een gespreksmodel!

2. Duidelijkheid in doelen.

- Waarom zou dit geen goed hulpverleners gesprek zijn?
- <http://www.youtube.com/watch?v=eBPVIl0H3uc&feature=PlayList&p=349644D1FC595B34&index=0&playnext=1>
- Wat wil hij eigenlijk?
- Wat is zijn doel?
- Waarom komt hij naar haar huis?
- Is dat doel duidelijk?
- Emotionele gesprekken
 - Vaak verward
- geen probleem in dagelijks leven; wel in hulpverleners gesprek!
- Voor verminderen persoonlijke problemen
 - = doel van GP
 - Nood aan ordelijk gesprek
 - = verantwoordelijkheid van de GL
- GL en GP moeten alle 2 doel voor ogen hebben
 - Gesprek moet bijdragen tot dat doel.
- 2 soorten doelen
 - Procesdoel
 - productdoel
- Procesdoel:
 - Voorwaarden te creëren voor een optimaal verloop van hulpverleningsproces.
 - Vb. scheppen van vertrouwen en rust
 - Methodische benadering ter bevordering van het oplossingsproces
 - GL als verantwoordelijke
 - Naar einde toe: GP ook inspraak en verantwoordelijkheid.
 - Verschillen doorheen het verloop van de sessies
- Product doel:
 - Verschillend voor elke GP
 - Verantwoordelijkheid van de GP
 - GP Moet zelf kiezen op welke manier hij zijn leven vorm geeft
 - Gezamenlijke onderneming GP en GL

- BW zijn van product- en procesdoelen van de GP en GL heel belangrijk voor het hulpverleningsproces! Waarom?
 - Evalueren of doel bereikt is
 - Als je geen doelen stelt kan je niet weten of je goed bezig bent in het hulpverleningsproces
 - Minimaal ingrijpen
 - Rogers: - proberen door ruimte en begrip te bieden
 - als dit niet genoeg is om doel te bereiken, dan pas ingrijpen.
 - anders niet ingrijpen en GP zelf laten groeien en

ontwikkelen

!!! GP moet zelf leren omgaan en leren werken aan zijn problemen.
 GL moet er BW van zijn om een stap terug te zetten als de GP alleen verder kan. → doelen in het oog houden.
 Eens op de goede weg... verder alleen laten gaan en vooruitgang coachen.

3. Rollen van de hulpverlener.

- GL moet in staat zijn bepaald gedrag aan te nemen dat overeen komt met - Proces doelen van deze fase
 - Product doelen
- GL moet "echt" en "transparant" zijn maar
 - Moet een bepaalde rol aannemen
 - Afhankelijk van de fase van het hulpverleners proces waar men zich in bevindt
 - = een rol
- 4 rollen
 - Vertrouwensfiguur
 - Mededeelzame detective
 - Docent
 - Coach
 - korte samenvatting op p 85 = NIET VOLDOENDE!
 - linken tussen theorie van H 3 en 4 en praktijk van H 5!!
 - = een VERVOLGVERHAAL!

A. Vertrouwensfiguur

- Bieden van een vertrouwensrelatie:
 - = Zorgen voor rust, vertrouwen, onvoorwaardelijke pos waardering, echt zijn, transparant zijn, empathische reageren, duidelijkheid en veiligheid
- Verheldering van informatie verwerking
 - =rustig nadenken, verbanden leggen, plaatsen, nuances aanbrengen in het denken, differentiatie en integratie bevorderen

- Nood aan bevestiging van de nieuwe denkpatronen en nieuwe inzichten
 - = uiten van gevoelens rond nieuwe inzichten, acceptatie van GL
 - levert de GP nieuwe info op. Reacties van hulpverlener van groot belang
- Belevingswereld van de GP beter leren kennen
 - = werken vanuit referentiekader van GP
 - !! Oppassen met eigen referentiekader vanuit de Soc Leertheorie!
 - Voorbeeld functie // gaan gedrag aanpassen aan jou reactie!
 - grote invloed op de GP

B. Meedeelzame detective

- Bekijken van de belevingswereld van de GP
 - Hoe verwerkt hij informatie?
 - Richten op individuele trekken, niet van uitgaan dat je het snapt
 - Nadruk op selectie, differentiatie en integratie!
 - Hoe en wat selecteren?
 - Te veel diff te weinig integr. → verstarring, onaantastbare zekerheden
 - Te weinig diff te weinig integr. → gebrek aan overzicht
- Bekijken van de omgeving van de GP
 - Gaat alleen maar vanuit de ogen van de GP.
 - Zo dicht mogelijk bij de feiten te komen, Zoeken naar bouwstenen van beleving
 - Deze vragen zetten de GP aan het denken
- Meedeelzame detectieve
 - Niet alleen feiten verzamelen, ook zeggen waarom je iets vraagt
 - Vertellen wat er in je omgaat , anders nog meer onduidelijkheid
- → beter beeld krijgen van de belevingswereld van de GP

C. Docent

- Hoe kan de docent zijn meer constructieve kijk op de problemen overdragen op de belevingswereld van de GP?
 - Uitleggende rol, niet autoritair
- Probleem 1: GP in staat om veranderingen aan te brengen?
 - Owv de omgeving , owv zijn capaciteiten
- Probleem 2: oppassen met eigen waarnemingen!
 - Is waarneming van GL beter dan die van GP?
 - Nee! Maar ander standpunt! → Partial superiority of insight
- Empathie!

- Dingen die je vaag aanvoelt verduidelijken voor de GP
- = iemand die de client helpt anders te denken en tot andere inzichten te komen.
 - ➔ komen tot andere visies
 - ➔ problemen leren accepteren

D. Coach

- GP levert de prestatie, GL staat aan de kant en ziet hoe het gaat. Achteraf evaluatie, verbeteren en optimaliseren door nieuwe doelen.
- Realiseren van de inzichten
- Nood aan terughoudendheid, maar toch motiveren en stimuleren!
- Trainen van gewenst gedrag tot GP sterk genoeg is om het om te zetten in de werkelijkheid
- PLANNING! ➔ succes ervaring vergroten, negatieve ervaringen minimaliseren
- Weet nooit welk effect het nieuwe gedrag gaat hebben op de buitenwereld
- ➔ Coach moet GP opvangen nadf het leveren van de nieuwe gedragingen.
 - Eerst als vertrouwensfiguur, dan als detectieve en docent om zo terug coach te worden en bij te sturen.

4. Een gespreksmodel.

- Model: de doelen en rollen verenigen in 1 model
- Zelfstudie:
 - Voorbeeld vragen:
 - Welke rol/lén komt het meeste voor in de probleemverhelderingsfase. Hoe komt dit. Leg beide begrippen goed uit?
 - Welke rol komt het minst voor in de probleemnuanceringsfase? Hoe komt dit? Leg beide begrippen goed uit.
 - Wat is het doel en de taak van de Gp in de probleemverhelderingsfase. Leg uit hoe dat komt.
 - Leg uit hoe de doel en de taak van de GP en de doel en de taak van de GL van elkaar verschillen in de probleemverhelderingsfase. Leg uit hoe ze dan toch alle 2 tot hun doel kunnen geraken als ze alle 2 iets anders nastreven.

5. Het model in praktijk.

A. Cumulatie van doelen en taken

- Contact systematisch doen verlopen
- Vlotte overgangen
- Doelen en taken van vorige fase worden meegenomen naar volgende fase

B. Fase per probleem

- Persoon met meerdere problemen
- Doorloopt alle fasen voor elk probleem
- Helpt het ordelijk te houden voor de GL

C. Model is niet de baas

- Heel complex geheel van interacties
- Sommige fasen duren heel lang, worden overgeslagen of duren slechts heel kort
- = afhankelijk van de aard van het probleem / de kenmerken van de GP
- Beperkte capaciteit van de GP
- Gp die uitvoerig zijn problemen exploreert → snel naar de oplossingsfase! → nood aan actie!
- Aard van het probleem → vb. crisisinterventies!

D. Is goede raad duur?

- Af te raden bij behandeling van persoonlijke problemen. → rustig aftoesten van de problemen
- Is haast wel zo nadelig?
 - Tijdsdruk kan de cliënt motiveren.
 - Niet oeverloos blijven exploreren! Ook actie nemen!

6. De hulpverlener als persoon.