

H1: Wat is een hulpverlener?

- Counseling and coaching: gesprekken (1 op 1) die gevoerd wrd die mogelijk een gedragsverandering teweeg knn brengen. Meestal korte begeleiding.
- Therapie geeft men aan mensen met een geestelijke probleem.
- ⇒ Coaching = Therapie
- Hulpverleners hebben 1 doel gemeenschappelijk: ze wll mensen helpen! We knn het begrip “hulpverlener” dan ook heel ruim interpreteren. Opmerkelijk; het is door mensen aan mensen gegeven.
- Natuurlijk moet de hulpverlener rekening houden met enkele factoren:
 - Aanspreekbare mensen: verantwoordelijk voor eigen daden (toerekeningsvatbaar), zelf hulp wll, ... maar die grens is soms moeilijk aan te geven.
 - Gevoelens en gedachten knn verwoorden: er is niet enkel verbale “therapie”, er wrd ook ondersteuning gegeven door tips te geven over hoe men zijn of haar gedrag kan aanpassen. DUS niet enkel voor hoog opgeleiden!
 - Tweegesprek: gespreksleider en gesprekspartner, een minimalen bereidheid om te praten over prob, wederzijds vertrouwen, emanciperende werking van zelfcontrole (opkomen vr wat je belangrijk vindt in het gesprek en in de relatie met de andere), leiding krijgen/nemen over het gesprek geeft zelfvertrouwen.
- Gezindheid: standpunt wat je inneemt vanuit je eigen visie mbv 3 vragen:
 - Hoe wll we met anderen omgaan?
 - Met welke methode gaan we werken?
 - Hoe zien we elkaars rol? War verwachten we van elkaar? Welke belangen beïnvloeden het gesprek?
- Gezindheid van een vriend (casus Michiel p.17): Een vriend motiveert, stelt gerust, biedt afleiding, vergelijkt met zichzelf, luistert maar gaat er niet te diep op in. Het belang van M: bevestiging krijgen (gelijk krijgen). Het belang van de vriend: geen fout advies geven, hij wilt de prob niet meer horen (afwimpelen).
- Gezindheid van de ouder (casus Michiel p.19): vader schuift het opzij door zijn eigen visie, die hij wilt doordrukken, toont geen begrip. M voelt zich schuldig, hij wilt niet buizen want zijn ouders hbb veel geld ervoor betaald, als hij iets anders zou doen zou hij mss meer slaagkansen hbb. Belangen van de vader: trotsheid, succes hbb.
 - Opvoederdilemma: wll vasthouden om te behoeden van ongeluk maar wll loslaten om ze eigen keuzes te laten maken.
- BESLUIT: moeilijk om vrienden/ familie om hulp te vragen ivm pers prob want ze staan te dichtbij (subjectief) waardoor ze niet eerlijk (knn) zijn (ze wll je niet kwetsen), ze hbb teveel belang bij je beslissing/ oplossing. Pers vb. op kot, ja of nee?

- Gezindheid van de hulpverlener (casus Michiel p.22): wat is het verschil?
 - o Hulpverlener is objectief, geen pers belang bij de inhoud v h prob wel belang bij h gesprek, moet een bepaalde gezindheid kiezen.
- 2 uitersten van een continuüm:

- diagnose recept model	- samenwerkingsmodel
GP = object	GP = GP, prob = subject van gesprek
GL dring eigen W&N op bij GP, eigen mening	W&N van GP, geen eigen mening
GL kiest de onderwerpen, heeft controle in het gesprek (wilt die houden), neemt initiatief	GP kiest onderwerpen, GL volgt en vat verhaal samen, analyse v prob, niet commanderen
Eigen denkwereld	Inlevingsvermogen in belevingswereld v GP
GL aan het woord	GP aan het woord
Oplossing gegeven dr GL (advies)	GP zoekt eigen oplossing met hulp van GL, eigen beslissingsproces (= belangrijk om volgende prob zelf op te lossen)
Haar deskundigheid is DE beste, verantwoordelijkheid bij GL	Deskundigheid is kennis en ervaring (om anderen aan h denken te zetten), verantwoordelijkheid bij GP
Openlijke 'manipulatie'	= geraffineerde hulpverlener: manipulatie met kennis om een goede oplossing te bekomen, zuiver gebruikt ten goede v/d GP (dr handelen negatieve kant geneutraliseerd)

- We hebben nood aan theoretische kennis om:
 - Systematische en verantwoord aan het werk te gaan
 - Biedt houvast
- Er zijn veel persoonlijkheidstheorieën en methoden van hulpverlening met ieder zo hun eigen uitgangspunten en doelen. We kiezen een theorie die de hulpverlener aan 3 voorwaarden laat voldoen:
 - Concreet inzicht kunnen bieden in het functioneren van mensen.
 - Duidelijk maken hoe persoonlijke problemen kunnen ontstaan.
 - Relatief eenvoudige richtlijnen kunnen bieden om de problemen van de cliënt te verminderen.
- Cliëntgerichte benadering omdat deze het fundament is van alle theorieën: ze bouwen er allemaal op verder. Enkele kenmerken:
 - Persoon staat centraal
 - Richt zich op de persoonlijke kant van de cliënt
 - Kijkt naar de complexe mens
- Rogers: grondlegger (en belangrijkste vertegenwoordiger) van de hulpverlening, therapie zoals we ze nu kennen.
 - Studeerde landbouwkunde (afstandelijk en objectief werken volgens natuurwetenschappelijke onderzoeksmethoden)
 - Hij ontwikkelde een belangstelling voor het menselijk denken en de ontwikkeling daarin. Hij ging dan ook psychologie studeren en hij kwam in een andere wereld.
 - Docenten gingen in een zeer betrokken en warme menselijke wijze mensen bestuderen en met ze omgaan. Dit was een scherp contrast met de natuurwetenschappelijke methodes.
 - Hij ging zorgvuldig en kritisch te werk en verrichte veel onderzoek. Zo kon hij de effectiviteit van zijn aanpak toetsen.
- De theorie van Rogers bestaat uit 2 fundamentele begrippen:
 - Zelfactualisering:
 - fundamentele drijvende kracht van de persoon zelf.
 - Planten, dieren en mensen groeien op grond van hun aanleg (het verschil tussen planten en dieren vs mensen is dat mensen socialisatie nodig hebben)
 - Mensen ontwikkelen zo een eigen identiteit:
 - We kunnen bewust nadenken over onszelf en onze omgeving.
 - Hebben verbondenheid met mensen nodig in sociaal verband.
 - We zijn toekomstgericht en maken doelbewuste keuzes over waarden en richtingen van handelen
 - Dit is een optimale vorm en geen eindproduct want onze ontwikkeling blijft constant verder evolueren en verfijnen.
 - Zelfactualisering is sterk afhankelijk van:
 - Belevings- en ervaringsproces van de persoon (W&N creëren)
 - Stimuli van de omgeving en van zichzelf bewust beleven
 - We zullen de optimale vorm van beleven van onszelf bereiken door in gunstige omstandigheden te verkeren.

- Onvoorwaardelijke acceptatie:
 - Gunstige omstandigheden knn we bekomen als we onvoorwaardelijk geaccepteerd worden (onconditioneel) en we geen voorwaarden stellen aan acceptatie en liefde.
 - We hbb warmte en acceptatie nodig voor een goede ontwikkeling. Een sfeer van warmte en begrip zorgt ervoor dat je je veilig en vrij kan voelen. Je kan/durft jezelf openlijk te uiten.
 - Vb. filmpje Dawson creek: vader accepteert zoon eindelijk als homo zodat hij er openlijk over kan praten met zijn zoon.
- Er knn problemen ontstaan door:
 - Voorwaardelijke acceptatie:
 - Als de omgeving je niet aanvaard zoals je bent, grote invloed uitoefent op het leven v/d individu.
 - Als liefde en acceptatie afhankelijk zijn van “goed gedrag” dat je stelt.
 - Gevolgen:
 - Om liefde en steun te krijgen (die je nodig hebt om je te ontplooien) moet je je “anders” gaan gedragen waardoor je niet meer spontaan gaat functioneren. Hoe meer een persoon zichzelf moet “veranderen, aanpassen”, hoe groter de problemen zullen zijn/wrd.
 - Vb. filmpje Dawson Creek: zoon verteld vader dat hij homo is, maar hij begrijpt het niet. Zoon gefrustreerd van jaren lang doen alsof.
 - Toestand van incongruentie (verschil tss “zijn” en “moeten zijn”)
 - Individu gaat zich richten op wat omgeving verwacht.
 - Niet meer afgaan op eigen gedachten en gevoelens.
 - “doen zoals het hoort” geraakt geïnternaliseerd.
 - Men is zich er vaak niet van bewust.
 - Gevolgen:
 - Persoon geraakt verward: kan niet meer nadenken over wat hij/zij zelf wilt, verscheurd tss wat moet en wat hij/zij zou willen.
 - Defensief naar de buitenwereld toe.
 - Vervreemding van jezelf, niet groeien naar “ik”.
- De methode van Rogers:
 - We streven allemaal naar een ideale toestand met:
 - Congruent: af durven gaan op eigen directe ingevingen, gedachten en gevoelens. Belevingen en gedrag gaan niet gericht wrd op W&N v/d MP.
 - Ongestoorde zelfactualisering
 - Dit is echter onmogelijk in onze MP aangezien mensen vaak schade oplopen op vlak van relaties met anderen. Ze gaan naar een hulpverlener:
 - Zich proberen “ideaal” te gedragen
 - Compenseren voor storende gedrag van zijn omgeving
 - Inter- persoonlijke ruimte bieden waar de cliënt zichzelf kan zij
 - Nieuw wordingsproces aanbieden

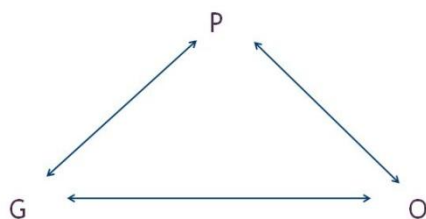
- 3 grondhoudingen, zijnswijzen, voorwaarden voor zo'n soort verhouding:
 - Onvoorwaardelijke positieve waardering:
 - Onbevooroordeeld tov GP: geen vooroordelen trekken (oordelen vanuit referentiekader v/d GP)
 - Positieve instelling: geloven en vertrouwen in de mogelijkheden v/d GP, slecht helpen tot een beslissing te komen.
 - Persoon respecteren (goede en slechte gedragingen en gevoelens) MAAR niet mee akkoord gaan!
 - De eigene v/d persoon respecteren
 - Uitzoeken wat het gedrag betekent
 - Betekenis geven aan gedachten en gevoelens
 - NIET = onvoorwaardelijke acceptatie (gebeurt door vrienden en familie, terwijl OPW slecht de houding is die de hulpverlener inneemt om de onvoorwaardelijke acceptatie te compenseren).
 - Echtheid (eerlijk tov jezelf): uitstraling en levende aanwezigheid zijn nodig om congruent en transparant te kunnen zijn.
 - Uitstraling: jezelf kennen (weten hoe je overkomt en wat je uitstraalt), geen oordeel vellen met non-verbaal gedrag, eigen mening kennen en knn motiveren.
 - Levendige aanwezigheid: dieperliggende motieven zoeken, eigen gezindheid onderzoeken, jezelf leren kennen (reëel aanwezig in gesprek).
 - Congruentie: eerlijk contact met zichzelf, durven voelen wat de GP met je doet, durven nadenken over wat hij zegt, jezelf durven inleven in je eigen gevoelens en gedachten.
 - Transparantie: eerlijk contact met de GP; GL drukt uit wat er in hem/haar leeft (een reden geven voor je gevoelens).
 - Geen façade, oprechte aandacht, geen manipulatie
 - Niet alles zgg wat je denkt, gedisciplineerde spontaniteit, ten goede v/h therapeutische proces, zeldzaam en slechts ingrijpend.
 - Empathie:
 - Eigen referentiekader aan de kant leggen
 - Inleven in het standpunt v/d GP (MAAR afstand houden! Meeleven maar niet samenhangen, je moet meer knn zien en horen)
 - DOEL:
 - Vrijheid en veiligheid bieden bnn een therapeutische relatie
 - GP aanzetten tot nadenken
 - Nieuwe visies toetsen, verheldering en nuancering v/d gedachten, gebeurtenissen, gevoelens,...
 - Integreren v/d beleving- gevoel- en ervaringswereld v/d GP
 - Verschillende manieren om empathisch te reageren:
 - Spiegelen van gevoelens: voorstellen hoe akelig, fijn, erg,...
 - Non-verbaal: knikken, lichaamshouding, gelaatsuitdrukking

- Metafoor: een boom zonder wortels zijn, kan je je daar in herkennen?
- Toetsen aan gevoelens: niemand geeft om je, is dat wat je bedoelt?
- Gevolgen volgens Rogers:
 - Gevoelens: durven exploreren, meer doorleefd ervaren
 - Gedachten: durven afgaan op eigen mening en gedachten, echt en transparant zijn, meer differentiatie in beleving en betekenis van observatie
 - Verborgene aspecten van jezelf ontdekken
 - Meer zelfvertrouwen
 - Interne locus of controle: eigen leven in handen nemen, controle over je leven nemen (niet laten afhangen v/h lot)
- Kritiek op Rogers:
 - Veel succes gekend maar ook veel kritiek gekregen
 - Kritiek terecht maar Rogers' theorie is basis v/d hulpverlening
 - Zelfstandig oplossing zoeken en zo min mogelijk ingrijpen (anders overgaan naar volgende fase)
- Cognitieve theorie van Wexler

○ ROGERS	○ WEXLER
Experiencing = passief proces Je openstellen en alles op je af laten komen.	Waarnemen en beleven = actief proces Als je je enkel openstelt zal je overprikkeld geraken door de overvloed aan input.
Komen tot zelfontplooiing door experiencing in de ideale omstandigheden (in goede banen leiden door empathie, echtheid en OPW).	We selecteren, ordenen en geven betekenis aan wat we horen en zien. Natuurlijk kunnen we niet alles opnemen dus we maken een selectie van info.
Spontane neiging tot zelfontplooiing (zelfactualisering hangt af v/d manier waarop mensen iets beleven (=experiencing)).	Iedereen heeft een eigen stijl: Zowel van interpretatie, als van betekenis geven (referentiekader) Deze interpretatie is beïnvloedbaar (vb. zo heb ik het nog nooit bekeken (andere visie))

- De wereld gaat een stuk overzichtelijker wrd als we slecht een deel v/d prikkels binnenlaten. We kunnen ze toch niet allemaal opslaan (vele zijn snel vergeten). De belangrijkste info gaat door een systeem van ordening en er wordt een betekenis aan gegeven zodat we ze in het geheugen kunnen opslaan (we kunnen ons weinig herinneren v/d tijd baby'tje omdat we nog geen taal bezaten om herinneringen te ordenen). Het proces van informatieverwerking is zeer complex en steunt op 2 aspecten:
 - Taal: verwoorden draagt bij tot het begrijpen waardoor ordenen en opslaan beter verloopt en het brengt verheldering. Als we over iets praten wordt het duidelijker en kunnen we alles even "op een rijtje zetten".
 - Differentiatie = betekenisontwikkeling in afwijkende richting: nuancering en verfijning, bijkomende informatie en een meer volledig beeld van de werkelijkheid vormen.

- Integratie = het maken of opnemen in een geheel: samenvatten, samenhang, ordelijk geheel, verbanden leggen, overzicht krijgen.
 - Meer rijkdom aan je beleven bij het toekennen van betekenis dankzij het actieve proces van integratie en differentiatie.
 - Er bestaan problemen als we niet voldoende knn selecteren, differentiëren en integreren. Zoveel info dat je geen lijn meer kunt zien “door de bomen het bos niet meer zien”. De hulpverlener kan de cliënt helpen om de info te ordenen en op die manier dat zijn leven kan veranderen.
 - De plaats van gevoelens = emoties met psycho- fysiologische verschijnselen.
 - Rogers: gevoelens lgg in ons opgeslagen en komen naar boven als we er ons voor open stellen.
 - Wexler: gevoelens zijn verbonden aan cognitieve processen van de persoon en doen zich voor als gevolg van het verwerken van informatie. Maar niet altijd want er zijn 3 redenen:
 - De betekenis v/d info voor de persoon (persoonlijke onderwerpen)
 - De desorganisatie die ontstaat in het systeem van informatie verwerking: nieuwe info past niet in systeem, verwarring, onzekerheid en angst, non- verbaal gedrag.
 - Nieuwe info geeft nieuwe kijk op de feiten: ontroering, vreugde, verbazing,... (deze gevoelens exploreren)
 - Het belang van gevoelens:
 - Heeft belangrijke consequenties bij h werken met GP want = signaal functie.
 - Nood aan goede helpende relatie met de GL (Rogers) p.51-52
- **Sociale leertheorie** vb. experiment van Bandura: plastieke pop werd door groep 1 (volwassen) mishandeld: kinderen kregen deze beelden te zien. Naderhand gingen ze zelf de pop ook mishandelen + ze werden zelfs agressiever. Gedrag als norm die zelf werd geïnterpreteerd.
- De sociale leertheorie gaat uit v/d mens als wezen met een groot potentieel aan mogelijkheden tot ontwikkeling obv aanleg, wisselwerking met invloeden uit omgeving. Bandura geeft dit weer in een driehoek



P: persoon: karakter, genen, referentiekader,...

G: gedrag: handelingen, waarneembaar

O: omgeving: opvoeding, W&N, sociale klasse, opleiding, vrienden (= heel ruim)

Hij trekt deze 3 elementen uit mekaar waardoor elk afzonderlijk kan bekeken wrd want ze hbb een onderlinge beïnvloeding.

- Onderscheid tss gedrag- persoon niet altijd even duidelijk omdat ze nauw verbonden zijn. We leggen de nadruk op het feit dat gedrag een belangrijk ‘aangrijpingspunt’ vormt als we ertoe willen bijdragen dat of de persoon of de omgeving verandert.
- G, P, O functioneren in een ingewikkeld proces met wederzijdse beïnvloeding. De relatieve invloed verschilt van persoon en situatie. Soms een factor een allesbepalende invloed vb. tijdens hagelbui schuilen (G).

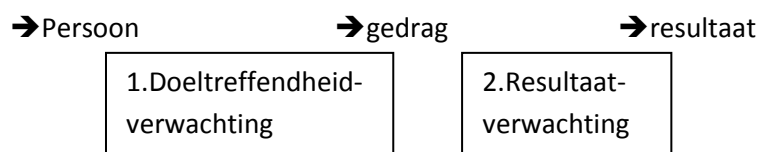
- Conclusie voor hulpverlener: menselijk functioneren dient vanuit verschillende perspectieven te wrd benaderd, wll we het knn begrijpen.
- Kenmerken van persoon en gedrag zijn sterk wisselend door de invloed v/d omgeving: hbb mensen eigenschappen?
 - Vb. filmpje over man
 - Mischel:
 - TEGEN personalistische visie: deze visie schrijft meer stabiele eigenschappen toe aan mensen dan door onderzoek rechtvaardigt.
 - Genotype = stabiele, wezenlijke kenmerken v/d personen.
 - Fenotype = merkbare, uiterlijke vorm in gedrag, kan tegenstrijdige vormen aannemen.
 - Moraal v/h verhaal:
 - men moet voorzichtig omspringen met het begrip 'eigenschap' en voorzichtig zijn met generalisaties van gedrag over verschillende situaties.
 - Waarom?
 - Wexler: "menselijke behoefte om omgeving ordelijk en overzichtelijk te houden".
 - Over zichzelf en anderen maken we een vereenvoudigde opvatting ivm wat bij wie hoort en hoe personen of groepen zijn.
 - 2 strategieën die we in het oog moeten houden:
 - Typen en stereotypen:
 - Mensen verbinden met dezelfde eigenschappen en beoordelen vanuit die eig. vb. dom blonde.
 - Vooroordelen maken ongevoelig voor nuances.
 - Attributiefouten:
 - Verschil in gebruik v eig bij het beoordelen v zichzelf en v/d anderen.
 - Bij het verklaren v/h eigen gedrag situationele factoren een (te) grote rol te geven.
 - We maken teveel gebruik v/d stabiele persoonlijkheidseig.
 - Nut voor GP en GL:
 - Oppassen voor toekennen van 'eigenschappen'.
 - GP heeft eigenschappen aan zichzelf toegekend die niet meer kloppen owv veranderingen in de situatie.
 - GL moet wijzen op het verschil in elke situatie en op zoek gan naar nuancering in G,P,O.
 - "DE" situatie bestaat eigenlijk niet ≠ objectief. Altijd subjectief gekleurd dus we spreken v/d psychologische situatie (die je maakt in je eigen hoofd).

- Het aanleren van gedrag:
 - Leren via voorbeelden (vb. 2studenten gooien een balletje naar elkaar).
 - De meeste dingen leren we door eerst van een ander de kunst af te kijken.
Dit gebeurt door:
 - Mondelinge overdracht.
 - Niet enkel doen maar er ook bij nadenken.
 - Nadruk op cognitieve proces (info verwerken en opslaan, mentale processen).
 - 3 voorwaarden om succesvol te leren:
 - Aandacht richten op voorbeeldgedrag:
 - Instructeur is van belang vb. een knappe skileraar zo dus ga je sneller leren skiën.
 - Motivatie vb. als al je vrienden al knn skiën, ga je dat ook zo snel mogelijk wil leren.
 - Onthouden van het nieuwe gedrag.
 - Zelf uitvoeren en oefenen.
 - Het leren gebeurt ook vaak onbewust op vlak van sociaal functioneren:
 - We knn verschillende dingen overnemen:
 - Persoonlijke affiniteit vb. tienermeisjes dragen dezelfde mode.
 - Ontwikkelingsstadium vb. tss 5- 25jaar het meeste beïnvloedbaar.
 - Aanleg voor bepaald gedrag vb. je bent erg sportief aangelegd zo dus ga je bepaalde sporten sneller leren dan iemand anders die minder sportief is aangelegd.
 - Leren via consequenties:
 - Leerproces wordt sterk bepaald door gevolgen van gedrag:
 - Positieve VS negatieve effecten.
 - Meestal een bewust proces.
 - Niet objectieve maar subjectieve consequenties zijn van belang:
 - Feiten spreken niet voor zich, het gaat om de interpretatie ervan.
 - Consequenties van handelen hbb verschillende functies
 - Informatieve functie: kennis die toekomstig handelen richting zal geven vb. je moet 1x met de bal gooien, niet 2x.
 - Motiverende functie: als men het gevolg weet, is het een belangrijk motief voor het al van niet stellen v/h gedrag. Dit gedrag verdwijnt snel als het niet meer beloond wordt vb. wachten voor loket maar er onmiddellijk mee stoppen als het bordje 'gesloten' wrd opgehangen.
 - Reguleren het gedrag.
 - Regulerende invloeden op het gedrag:
 - Tussenstap in alle processen = de persoon als informatieverwerker
 - Ervaren consequenties van handelen wrd omgezet in verwachtingen.

- De invloed van verwachtingen (knn zowel negatief als positief zijn):
 - Doeltreffend functioneren (znd tegenslagen):
 - Gevolgen voorzien v gebeurtenissen en handelingspatronen + daden er zo doelmatig mogelijk op afstellen.
 - Door ervaring leert men de relatie kennen tss situaties, handelingen en uitkomsten.
 - Vb. leer de stijl van balgooien kennen, de bal gemakkelijk vangen, opeens veranderen van stijl: student 1 had het niet verwacht en vangt de bal niet.
 - Gevoelens van afkeer of van enthousiasme ontstaan
 - Interpretatie creëert verwachtingen naar de situatie toe.
 - Snelheid waarmee bepaalde verwachtingen gecreëerd wrd, is persoonsafhankelijk.
 - Verwachtingen knn ontstaan op grond van eigen ervaringen of door wat je gezien hebt bij anderen.
 - Vb. student 2 had student 1 knn observeren en is nu wel voorbereidt op een andere stijl van gooien. Verwacht het nu wel.
 - Anticiperen op mogelijke gevolgen is zeer nuttig maar heeft ook kwetsbare kanten namelijk gevaar voor over- generalisatie
 - vb. niet met het openbaar vervoer gaan omdat het lastig is.
 - Dit leidt tot vermijdingsgedrag: bij enkele slechte ervaringen in een bepaalde situatie gaat men de situatie vermijden.
 - Vicieuze cirkel kan zichtbaar wrd door een gesprek met een hulpverlener:
 - Nagaan wat de verwachtingen zijn van waaruit een persoon handelt.
 - Vanzelfsprekende verwachtingen ter discussie brengen en proberen te doorprikken.

○ Beïnvloeding van verwachting:

- Persoon wil controle over een situatie:
 - Is prestatie die er op wijst dat hij/zij de situatie aankan.
 - Dan positieve veranderingen naar verwachtingen, zichzelf en de situatie toe.



- 1 = de overtuiging van een persoon dat hij zelf in staat is dat bepaalde gedrag voor de gewenste uitkomst te vertonen. Hier is vooral de kracht v/h vertrouwen in eigen knn belangrijk(self-efficacy), die mensen ertoe brengt om moeilijke dingen te doen.
- 2 = de inschatting van een persoon dat bepaald gedrag in het algemeen tot de gewenste uitkomst zal leiden.
- Plaats waar de 3 theorieën samenkomen!
 - Relatie v vertrouwen en ondersteuning: Rogers.
 - Je moet op een andere manier knn denken: Wexler.

- Gedrag aanleren en stap voor stap het aangeleerde gedrag knn waarmaken: Bandura.
- Zelfregulering: personen wrd bijgestuurd door de omgeving (uiterlijke invloeden) en zichzelf.
Eigen norm voor acceptabel gedrag:
 - Eigen geheel van doen en denken vormt je eigen persoonlijke stijl (eigen referentiekader) geeft zelfvertrouwen en gevoel van eigen identiteit.
 - Maakt je minder afhankelijk van de MP en andere want je hebt je eigen W&N en kiest je eigen manier van straffen en belonen.
 - Sterke zelfregulering is belangrijk bnn onze SL dus zelf initiatief nemen en verantwoordelijkheid (indelen van eigen toekomst).
 - Zelfregulering is een proces om een doel (norm) te stellen:
 - Doel bereikt = beloning
 - Doel niet bereikt = straf
 - Interne en externe reacties
 - Voordeel:
 - Continuïteit
 - Consistentie
 - 2 belangrijke deelprocessen zijn:
 - Zelfmotivering:
 - Creëren van doelen en koppelen aan beloningen.
 - Zorgt voor volharding.
 - Buitenwereld heeft hier geen belang bij.
 - Afhankelijk v/d taak knn norm en prestatie verschillend van aard zijn.
 - Beoordeling:
 - Zelfbepaalde norm van wat aanvaardbaar is.
 - Vergelijken met anderen (zonder vergelijking met andere knn eigen handelingen niet wrd ingeschat).
 - Hoe kiest men nu een norm? Nood aan info op 3 aspecten:
 - Eigen prestatie
 - Eigen norm
 - Een sociale vergelijkingsmogelijkheid (met anderen en onze eigen geleverde prestaties uit het verleden zijn indicaties).
 - De waarde die je hecht aan de betreffende activiteit speelt een grote rol. We streven vaak naar meer en beter (= Westerse cultuur).
 - Hoe komen zelfreguleringpatronen tot stand?
 - Via gedrag en reacties van anderen: de belangrijke andere (rechtstreekse aanduiding).
 - Via voorbeeld gedrag: rolmodellen (vooral bij jongeren).
 - Via mogelijkheden en affiniteiten van de eigen persoon: moeten wll en knn voldoen aan de normen anders wrd ze verworpen.
 - Hoe komt het normpatroon tot stand als je uit meer mogelijkheden kan kiezen?
 - Personen die belangrijk zijn voor de persoon (overnemen van normen).
 - Fouten maken/ norm (door andere opgelegd) niet halen = slecht (maat van straffen en belonen bepalen).

- Op basis van meerdere voorvallen wordt het zelfbeeld en de zelfwaardering bepaald wat invloed heeft op het verdere handelen
 - Negatief zelfbeeld: neiging zichzelf zelden te prijzen en de zware norm die door zichzelf wordt gesteld.
 - Positieve zelfconcept is de neiging zichzelf te prijzen voor hetgeen wel wordt bereikt en niet- bereikte niet al te kwalijk te nemen.
 - Wat maakt ouders en andere personen zo belangrijk dat we hun normen overnemen? GL wordt vaak belangrijke andere zo dus krijgt voorbeeldfunctie.
 - Aard v/h voorbeeld.
 - Frequentie van optreden.
 - Verbondenheid.
 - Mogelijkheid tot het geven van sancties: wegnemen van liefde en geborgenheid (=Rogers).
 - Onvoorwaardelijke acceptatie (link tss Rogers en soc- leertheorie):
 - Krachtige externe factor.
 - Niet alleen directe invloed op gedrag maar ook regulering van de W&N die we aannemen tov ons functioneren.
 - Zelfwaardering bepalen door vergelijking te maken met ideaalbeeld.
 - Waardering =
 - Afh. van discrepantie tss ideaalbeeld en datgene wat je al bereikte.
 - Afh. v/d strengheid/ tolerantie waarmee je de discrepantie beoordeelt.
- De tirannie van het ideaalbeeld:
 - Gematigde persoon:
 - Zal doelen stellen en hard werken.
 - Doel bereiken leidt tot motivatie, succes en zelfrespect.
 - Doel niet bereiken leidt tot idealen en plannen aanpassen, harder werken, eventueel motivatie en lichte ontgoocheling.
 - Extreem persoon:
 - Zal hoge doelen stellen en hard werken.
 - Doel niet bereiken waardoor men enkel gefrustreerd wordt.
- Te hoge idealen is een gelukverstorend fenomeen (niet te bereiken), wat vaak niet door de MP wrd gecorrigeerd en gaat samen met:
 - Hoge prestatiegrens met weinig kans op beloning.
 - Scherpe zelfkritiek waar de kwaliteitsnorm torenhoog ligt.
 - Kan een kwelling wrd:
 - Te hoge eisen, minder zelfvertrouwen, meer zelfverwijten en onmogelijk om doelen te realiseren.
 - Om je zelfbeeld te redden ga je het falen buiten jezelf leggen wat leidt tot stress (dagdromen, opscheppen, fantaseren van...).
 - = remmende en blokkerende werking.
- Hulpverleners moeten hier zeker rekening mee houden:
 - Komt veel voor en is vaak niet herkend (hoeveelheden werk minimaliseren, knn moeilijk eigen falen toegeven en al zeker niet aan GP)
 - Toegeven = een stap terugdoen in je eisen = toegeven dat je minder bent dan je zou wll zijn = verwachten van een straf.

- Link volgend hoofdstuk:
 - o We moeten uitzoeken hoe het zelfreguleringsproces verloopt bij een cliënt.

H3: Hoe gaat een hulpverlener te werk?

DEEL 1: DE HULPVERLENER

- Vorige delen geven ons theoretische kennis die ons achtergrond en ondersteunen bieden, helpen ons het gedrag te begrijpen en helpen de hulpverlener om gedrag vorm te geven.
- Maar de hulpverlener vertrekt niet vanuit de theorie, wel vanuit doelen v/d GL en GP. Hierdoor moet men een bepaalde rol aannemen en is er nood aan een gespreksmodel!
- Duidelijkheid in doelen (vb. man komt in de keuken en de vrouw is aan het koken):
 - o Emotionele gesprekken zijn vaak verwarde gesprekken en is een probleem in hulpverleningsgesprekken.
 - o Doel voor de GP = verminderen persoonlijke problemen en nood aan ordelijk gesprek waar de verantwoordelijkheid wordt gelegd bij de GL.
 - o GL en GP moeten allebei een doel voor ogen hebben, dit om te evalueren of het gesprek bijdraagt tot de oplossing.
- Om tot doelen te komen moeten we zo veel mogelijk overlaten aan de GP (samenwerkingsmodel). Doel v. GP (=subjectief en kan zichzelf anders interpreteren naargelang de omgeving):
 - o Verminderen van zijn ongemak (discrepantie).
 - o Is bij aanvang vaag (als een probleem goed verwoord is? Is het werkelijk het echte ongemak waar de GP mee zit? Vb. ik wil vermageren... Waarom? = onderliggend probleem).
 - o Steeds een voorlopig doel stellen om aan te werken
- 2 verschillende soorten doelen:

o Procesdoel:	o Productdoel:
Nodig om voorwaarden te creëren voor een optimaal verloop v/h hulpverleningsproces.	Verschillend voor elke GP.
Voorbeeld scheppen van vertrouwen en rust.	Bepalen van een meer wenselijke situatie.
Methodische benadering ter bevordering van het oplossingsproces.	
GL als verantwoordelijke.	Is vooral de verantwoordelijkheid v/d GP.
Doelen wrd bepaald door de problemen v/d GP en diens doen en laten.	Het is een gezamenlijke onderneming van GP en GL (samenwerkingsmodel).
Naar einde toe krijgt de GP ook inspraak en verantwoordelijkheid in deze doelen.	GP moet doel zien als ZIJN doel, is dan meer gemotiveerd om er aan te werken.
Verschillen doorheen het verloop van de sessies.	Knn veranderen doorheen het verloop v/d sessies.

- Belangrijk is evalueren of doel bereikt is (als je geen doelen stelt kan je niet weten of je goed bezig bent).
- Minimaal ingrijpen = proces van GP
 - o Ruimte en begrip bieden
 - o Eventueel inzicht bieden en concrete handelingen aanleren.
 - o GL vragen stellen om te weten of GP bekwaam is.
- Vb. iemand komt op een sollicitatiegesprek:
 - o Procesdoel WG: wilt vertrouwen creëren (bekwaamheid benadrukken)
 - o Productdoel sollicitant: jezelf zo goed mogelijk verkopen.

- Rollen v/d hulpverlener: GL moet bepaalde rol aannemen tov GP van waaruit het gewenst gedrag op een natuurlijke wijze voortvloeit.
- 4 rollen:
 - Vertrouwensfiguur:
 - bieden van rust en vertrouwen door te zorgen voor duidelijkheid en veiligheid (=Rogers) door:
 - Uitleg geven over verloop van gesprek.
 - Grondhoudingen goed toe te passen met nadruk op empathie.
 - Bijdragen tot verheldering in de informatieverwerking (=Wexler) door:
 - Het zoeken naar de juiste woorden.
 - De GL die nuances aanbrengt in het denken v/d GP.
 - De bevordering v/h integratie- en differentiatie proces.
 - Komen veel emoties bij aan te pas die wrd bevraagd door GL.
 - Receptieve instelling v/d GL (acceptatie) (=Wexler).
 - Vertrouwen winnen
 - Reacties v/d GL van groot belang.
 - Kleine reacties v GL voor GP van grote betekenis.
 - Leren kennen v/h referentiekader v/d GP
 - Hem stimuleren om eigen gedachten onder woorden te brengen.
 - Nood aan inzage in informatieverwerkingsysteem v GP (=Wexler) anders kan je geen passende interventies doen.
 - Sociale- leertheoretische benadering:
 - Nood aan een attente houding (bewust), sterk gericht op de belevingswereld v/d GP.
 - Niet te snel personen in algemene termen beoordelen of beschrijven
 - Invloed hbb op GP (GP stimuleren om meer te vertellen over diverse thema's).
 - Mededeelzame detective:
 - De belevingswereld v/d GP (=Wexler): hoe verwerkt de GP info?
 - Een defect in belevingswereld v/d GP?
 - Kronkels en knopen in de gedachten v/d GP?
 - Zoeken naar wat er achter het probleem van de GP schuilt.
 - Algemene gerichtheid op 3 verwerkingsprocessen:
 - Wat selecteert hij?
 - Waar richt hij zijn aandacht op?
 - Hoe differentieert en integreert de GP?
 - Verschillen in differentiatie en integratie:
 - Te beperkte differentiatie/ te snelle integratie: “mijn vrouw zaagt” zonder het verder uit te spitten waarom.
 - Te veel differentiatie/ te weinig integratie: “mijn vrouw zaagt omdat ze me weinig ziet, ze veel werk heeft, rugklachten heeft, ruzie met beste vriendin...” Zoveel redenen dat je door de bomen het bos niet meer ziet.

- De omgeving v/d GP (=Bandura driehoek):
 - Eerste indruk v gedrag en persoon door hulpverleningsgesprekken.
 - Situatie waarin de GP leeft, ken je enkel vanuit ZIJN oogpunt.
 - GP gedetailleerd situaties laten beschrijven om opzoek te gaan naar de bouwstenen die de basis vormen voor de beleving v/d GP.
 - Vragen stellen die GP zelf aan het denken zetten.
- Soms zorgt deze manier van werken voor nieuwe inzichten, maar soms is er ook meer uitleg nodig bij de inhoud v/d problemen waarna we overgang naar de volgende rol.
- Docent: meer constructieve kijk op de problemen overdragen op de belevingswereld v/d GP, zonder het samenwerkingsmodel te schaden:
 - Stilletjes aan andere visies voorleggen.
 - Niet autoritair zijn.
 - De feiten blijven dezelfde maar de kijk erop veranderd.
 - Zal het voorleggen van een andere visie ook effect hbb? Is lang niet zeker.
 - Probleem 1: In hoeverre si de GP in staat om de veranderingen in het belevingsproces aan te brengen? (we weten nooit hoeveel)
 - Omgeving en aanleg spelen een rol.
 - Nood aan een veilige omgeving om deze nieuwe dingen te leren.
 - Probleem 2: GL moet oppassen dat hij niet te veel vertelt vanuit zijn eigen referentiekader en vooringenomenheid:
 - Ook zijn uitgangspunten zijn subjectief aangezien hij/ zij ook een informatieverwerker is.
 - Kan zeer hulpvol zijn om nieuw licht op de zaak te werpen (nieuwe kijk bieden waardoor GP gaat nadenken over dingen die vanzelfsprekend wrd gevonden)
 - Buitenstaander kan objectiever kijken naar GP = partial superiority of inshight (inleven zonder emotionele betrokkenheid te voelen =empatische vaardigheden)
 - Empathie (overzicht):
 - De vertrouwensfiguur en mededeelzame detective hbb een veilige relatie met de GP opgebouwd.
 - Inleven in leefwereld van GP en vanuit zijn referentiekader (vaguely known meanings)
 - Nieuwe visie aandragen obv het referentiekader v/d GP.
 - Weg is geplaveid om obv de sociale leertheorie nieuwe inzichten bij te brengen.
 - GL = belangrijke andere (GL als docent helpt de cliënt vooral anders te leren denken om zo tot andere inzichten te komen)

- Coach:
 - Wat GP geleerd heeft v/d docent omzetten in praktijk:
 - Hem ondersteunen en stimuleren om deze ook in praktijk om te zetten.
 - Analooq met sportcoach en is stap 4 indien nodig.
 - Moeilijk evenwicht:
 - Stimuleren om eens tap verder te geraken
 - Niet pushen: beheersing en terughoudendheid.
 - GP stelt nieuw gedrag: dit betekent 2 dingen vr het hulpverleningscontact:
 - Als er voldoende doeltreffendheidverwachting is, dan zal de GP het gedrag stellen.
 - Als er enkel resultaatverwachting is, dan vreest hij het niet te knn.
 - ➔GL moet checken of GP de vaardigheden en het vertrouwen heeft om nieuw gedrag te stellen.
 - Planning:
 - Moet optimaal voorbereid wrd.
 - Dikwijls stappen zetten in gedrag dat al lang niet meer gesteld is.
 - Mag niet ervaren wrd als een mislukking.
 - Effect op omgeving: GP gaat gedrag stellen dat zijn omgeving niet gewoon is:
 - GL moet de GP trainen om de reactie v/d omgeving te leren aanvaarden.
 - Reacties knn positief zijn, maar ook negatief.
 - Reacties moeten besproken wrd, anders ontstaan er soms terug problemen.
 - Ervaringen bespreken:
 - GL wordt weer vertrouwensfiguur, mededeelzame detective en docent in de mate dat het mogelijk is om de GP te ondersteunen.
 - Overlapping in de rollen:
 - Apart een beetje arbitrair.
 - Afstemmen op de situatie en GP (= steeds uniek).
- Een gespreksmodel:
 - Ontwikkeling bnn een hulpverleningsgesprek:
 - Intensievere samenwerking.
 - Concrete formulering van het probleem.
 - Concreter werken aan het probleem.
 - We hbb nood aan zo'n model:
 - Geeft meer overzicht.
 - Plaatst doelen v/h gesprek met bijhorende rollen en taken in volgorde.
 - Model van EGAN:
 - Probleemverheldering: duidelijk beeld krijgen van de problematiek v/de GP. Duidelijkheid schappen over de gang van zaken en uitnodigen tot vertellen = vertrouwensfiguur. Als er een goed contact is: stimuleren om meer te vertellen.

- Procesdoel: bevordering v/de exploratie v/de gedachten, gevoelens en handelingen v/de GP die met het probleem te maken hbb.
 - Productdoel: duidelijker beeld krijgen v/de problemen en de manier waarop de GP ze beleeft.
 - Nog niet dieper ingaan op specifieke problemen. Wel ordening v/h gesprek en goede samenwerking (persoon en probleem in het algemeen bekijken, beeld krijgen van referentiekader).
 - Ingaan op belevingswereld (rol mededeelzame detective, maar nog heel voorzichtig)
- Probleemnuancering: de GP helpen een genuanceerder en overzichtelijker beeld te krijgen van zijn problemen. Rol = docent:
- Helpen info te ordenen:
 - Nieuwe ideeën en visie geven op het probleem door gebruik te maken v theorieën uit de ψ .
 - Zoeken naar grote lijn in schijnbaar los van elkaar staande feiten.
 - Selectie, beperking van de thema's:
 - Volgorde aanbrengen in behandeling v/d deelproblemen.
 - Bepalen v/d productdoelen ism de GP.
 - Misvatting: "door steeds verder te exploreren, kom je steeds dichterbij de kern v/h probleem."
 - Bandura driehoek
 - Wexler: te veel differentiatie en te weinig integratie.
 - Nood aan groot incasseringsvermogen v/d GP:
 - GP krijgt veel nieuwe info en moet anders leren denken. Dit roept verwarring en angst op.
 - Einddoel van deze fase is om verduidelijking/ verandering van inzichten in het probleem te geven zodat oplossingen bnn bereik komen.
- Probleembehandeling: iets doen aan de problemen.
- Welk probleem er aan gepakt zal worden zal door de GP beslist wrd mbv het samenwerkingsmodel.
 - Hoe het doel bereikt zal wrd, wordt ook door GP beslist en de GL kan hiertoe bijdragen:
 - Helpen tot handeling te komen en de GP niet forceren!
 - Vastleggen van doel en middel gebeurt door meer en meer grenzen te verleggen, zo concreet mogelijk en aftoestbaar.
 - Rol = coach:
 - Controleren hoe de GP het gedrag in praktijk brengt
 - Evalueren van de gemaakte keuzes, is de GP tevreden met zijn nieuw gedrag?

- Het model in praktijk:
 - Slechts een beperkt model
 - Manier om tss 2 sessie te reflecteren:
 - Koos ik de juiste rol?
 - Hoe is het gesprek verlopen?
 - Hoe ver ben ik afgedwaald?
 - Ben ik specifiek gegaan?
 - Cumulatie van doelen en taken:
 - 3 fasen model biedt een hulpmiddel om structuur te brengen in het contact met de GP.
 - Geen duidelijke afbakening van verschillende fasen: wel vlotte overgangen.
 - Doelen en taken van vorige fase worden meegenomen naar volgende fase.
 - Fase per probleem (per thema toegepast):
 - Persoon met meerdere problemen doorloopt alle fasen voor elk probleem. Dit helpt het ordelijk te houden voor de GL.
 - Het model is niet de baas:
 - Hulpverlenersgesprekken zijn een heel complex geheel van interacties.
 - Duur v/d fasen moeilijk te voorspellen = afh. v/d aard v/h probleem en de kenmerken v/d GP.
 - Beperkte capaciteit v/d GP betekent niet dat je zonder info niet zo maar naar fase 3 gaan. Er wrd gerichte vragen gesteld om de nodige info te zoeken.
 - GP die al uitvoerig over het probleem gepraat heeft nood aan tot actie komen (fase 1 en 2 minder belangrijk)
 - Aard v/h probleem vb. crisisinterventie
 - Is goede raad duur?
 - HAAST = belemmerende factor bij behandelen van persoonlijke problemen. Het kan echter ook motiveren en enige tijdsdruk zorgt ervoor dat de GP sneller met zijn problemen naar boven komt.
 - GL moet met GP op voorhand de tijd, doelen en methode bespreken!

- Er zijn verschillende definities van sociale vaardigheden die allemaal een overeenkomst hebben:
 - o Vaardigheden, handelingen, acties en gedragingen.
 - o Die een persoon nodig heeft/ die mee onze kansen bepalen binnen onze MP (gezin, werk, vrienden,...) = functioneren binnen onze MP + positieve hulp.
 - o Opbouwende wijze om met andere mensen om te gaan.
- Er bestaan 2 groepen SOVA:
 - o Algemene SOVA: tss vrienden, jezelf, leerkrachten,...
 - o Beroepsspecifieke SOVA: tss collega's, patiënten, bazen,...
- Casus: je wandelt met een vriendin door de winkel en ziet plots je prof. Wat doe je?
 - o Het is normaal dat mensen datgene antwoorden dat ze weten dat juist is vanuit de SOVA maar toch moeten ze toegeven aan zichzelf dat ze het niet meteen zouden doen, ook al weten ze dat het zo hoort.
- SOVA zijn belangrijk voor:
 - o Je autonomie (zelfstandigheid), assertiviteit en communicatievaardigheden die op hun beurt je kansen binnen de MP vergroten.
 - o Theoretische kennis is niet genoeg om een goede hulpverlener te zijn:
 - Weten hoe je non-verbaal overkomt als je samenwerkt of in contact komt met anderen.
 - Contact met mensen die zelf met hun SOVA in de knoop liggen.
 - Vaak jezelf 'tegenkomen' tijdens het samenwerken met mensen => nood aan voldoende zelfkennis.
- SOVA oefening: huwelijksreceptie:
 - o Eerst een rollenspel, daarna volgt er een nabespreking waarin je je ervaringen gaat bespreken, gespreksonderwerpen, initiatief pogingen,...
- Tips and tricks voor een gewoon gesprek:
 - o Begroeting: maak jezelf kenbaar, groet mondeling, glimlach, maak oogcontact, zet je IN de groep.
 - o Lichaamstaal: maak oogcontact, verbaal volgen, knikken, gepaste gebaren.
 - o Elk gesprek begint met een banale opmerking.
 - o Luister naar het antwoord op deze vraag of opmerking.
 - o Open vragen VS gesloten vragen.
 - o Zoek raakpunten met je GP.
 - o Wissel luisteren en vertellen af.
 - o Stiltes: jij bent er niet alleen verantwoordelijk voor in een gesprek.
 - o Niet iedereen moet je leuk vinden, als het niet vlot verloopt; geen nood, je GP kan hier ook problemen mee ondervinden.
 - o Afsluiting: non-verbaal duidelijk maken dat je gaat vertrekken, eerlijke opmerking maken om het gesprek af te sluiten, groet en ga door.

- Oefening baart kunst: communiceren is als het bespelen van een muziek instrument: het leerproces gebeurt in 4 fasen:

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

- FASE 1: vb. autorijden lijkt helemaal niet moeilijk als je met iemand meerijdt. Je bent onbewust van het feit dat je onbekwaam bent. Vb. skiën is gemakkelijk.
- FASE 2: vb. Als je de eerste keer achter het stuur zit ben je bewust dat je onbekwaam bent.
- FASE 3: vb. praktijk lessen volgen: pinken, koppelen, vertragen op de motor,... Je bent bewust bezig om je bekwaamheid te leren.
 - Is niet gemakkelijk bij communicatieve vaardigheden: geen systematiek aanleren, wie is dan de leraar? (afkijken bij anderen). Gevaar om in fase 2 vast te blijven zitten.
 - Ideale situatie: je heel bewust, stap voor stap beter leren gedragen =SOVA training: wat je leert wordt zo een veilige basis om op terug te vallen.
- FASE 4: je rijdt al 10 jaar met d auto. Je bent onbewust v/h feit dat je bekwaam bent.
- Persoonlijkheid en gedragsveranderingen:
 - Leren anders communiceren is geforceerd en gemaakt; je moet vooral jezelf blijven en je niet anders voordoen dan je al bent (= drogreden om niet deel te nemen aan SOVA training).
 - Persoonlijkheid is geen statisch geheel, wel een dynamisch en veranderd groeiproses
 - We gedragen ons anders in verschillende situaties, maar toch zijn we dezelfde persoon = flexibiliteit: belangrijk voor effectieve communicatie.
- Professionaliteit en gedragsveranderingen:
 - "Ik ben een goede vakman, dat is in mijn beroep belangrijker dan communicatie." Dit is nvt op TP'ers aangezien ons vak = communicatie.
 - Peters' principle: geen rekening meer houden met communicatieve vaardigheden (zo lang promoveren dat het niet meer optimaal functioneert).
- Flexibiliteit en gedragsveranderingen:
 - "Ik ben nu eenmaal recht door zee. Mensen moeten me maar nemen zoals ik ben. Als ze er niet mee om knn, is dat hun probleem."
 - Deze mensen zijn blijven hangen in fase 2: ze gaan hun eigen falen camoufleren met vb. stelling en impasse doorbreken (enkel met goede begeleiding, ten goede van jezelf en omgeving).
- Besluit:
 - Communicatie kan aangeleerd wrd
 - De weerstand van tegenstanders berust vaak op drogredenen
 - Belangrijk is: leer jezelf en de situatie kennen en pas je communicatie aan!
 - Hoog oploaiende discussie: Zijn SOVA aangeboren of knn ze aangeleerd wrd?
 - Mensen knn weinig aanleg hbb voor SOVA.
 - Ouders leren hun kinderen handelen in een bepaalde situatie.

- Met andere mensen contact leggen berust voor een deel op ervaring.
- Vb examenvraag: geef de 4 fase en leg uit adhv een eigen vb. (uitleg met theoretische kennis)

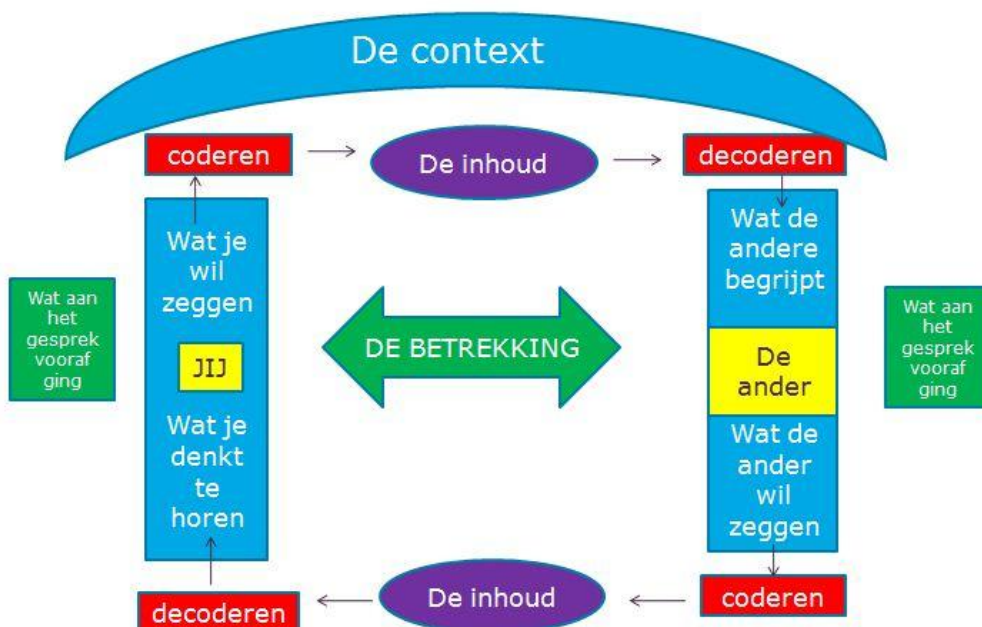
H2: basisbegrippen

DEEL 2: SOCIALE VAARDIGHEDEN

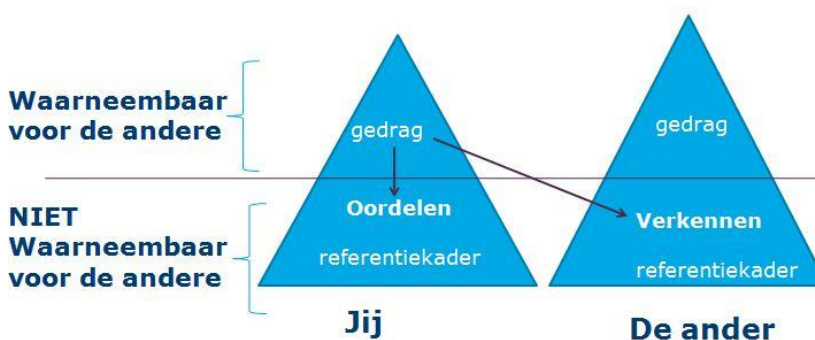
- Wat is communicatie?: Verzameling van signalen die waargenomen worden en geïnterpreteerd kunnen worden, al dan niet in overeenstemming met de bedoeling van de zender van de signalen.
 - Continue afstemming tss zender en ontvanger.
 - Communicatie = cultureel bepaald: hier is de context belangrijk (verschil tss schriftelijke en verbale taal)
 - Verschil tss impliciete en expliciete communicatie (bewuste en onbewuste)
 - Verschil tss 2 personen, in een groep, groepen onderling en massacommunicatie.
- Signalen:

○ Verbaal (7%)	○ Non- verbaal (93%)
Taal	Volume in de stem
Woorden	Intonatie
Zinnen	Lichaamshouding
Gesproken	Gezichtsuitdrukking
Geschreven	Alles wat niet met woorden wordt gezegd

- Ook gedrag is communiceren dus we kunnen niet niet communiceren (1^{ste} Axioma van Watzlawick) → Communicatie = fonetisch + non- verbaal = alle gedrag in aanwezigheid van iemand anders communicatie dus dan is het niet mogelijk om niet te communiceren!
- Communicatie is de wisselwerking van symbolische info die plaatsvindt tss mensen die zich van elkaars onmiddellijke of gemedieerde aanwezigheid bewust zijn. Deze info wordt deels bewust en deels onbewust gegeven, ontvangen en geïnterpreteerd.
 - Bewust zijn van elkaars aanwezigheid.
 - Onmiddellijke: in elkaars aanwezigheid, rechtstreeks bij elkaar
 - Gemedieerde: via brief, radio, kranten, internet,...
 - Bewust en onbewust: door gebaren, woorden, indrukken = Zowel verbaal als non-verbaal! Mensen nemen ook onbewust gedrag over van anderen en interpreteren deze naar eigen norm
- Proces van zenden en ontvangen:



- De inhoud: verbaal, non- verbaal, verwoording/ letterlijk, nuttige inhoudelijke boodschappen aan elkaar over.
- Coderen: goed verwoorden en uitdrukken wat je bedoelt (gebeurt ook als we een andere taal gaan spreken).
- Decoderen: interpreteren van wat de zender gezegd heeft: Interpretatie.
- Betrekking: manier waarop de relatie tss jou en de ontvanger gezien wordt vanuit jou standpunt, wat de boodschap betekent tss de regels door: interpretatie.
- Context, wat aan het gesprek vooraf ging: grote invloed, vormt het interpretatie-kader voor het ontcijferen van de boodschap die je uitzendt, impliciete gedragsregels per context.
- Schema knn toepassen op vb. en kunnen tekenen
- Communicatieruis:
 - Interne ruis (knn op 2 manieren wrd veroorzaakt: 1 stabiele factoren of situationel):
 - Onjuist coderen/ decoderen v/d boodschap.
 - Het referentiekader v/d zender/ ontvanger.
 - Gebrekkige uitdrukkingen v/d zender.
 - Juist gedecodeerd, maar verkeerd geïnterpreteerd.
 - Externe ruis:
 - Achtergrondinfo: knn we weinig aan doen (verkeer, slechte verbinding).
 - Komt een interpretatie aan te pas en is altijd op basis van je referentiekader = je sociale identiteit.
 - Alles ervaringen die je in je leven al gehad hebt.
 - Invloeden van alle sociale systemen waartoe je behoort.
 - Ze kleuren hoe je naar de wereld kijkt en ze zijn voor iedereen anders.
 - Juist omdat we veel moeten interpreteren (coderen en decoderen) samen met het verschil in referentiekader ontstaan er interne communicatieruis (hou hier bnn een gespreksvoering rekening mee).



- communicatie gaat niet alleen over verbale of non- verbale taal maar ook over wat er achter ligt = contextafh.
- Het heeft geen zin om ons oordeel op te dringen: hun oordeel verkennen: waarom vraag stellen.
- Vb. jezelf snijden = negatieve betekenis: oordeel is vies! Mag niet!

- Metacommunicatie als oplossing met 4 invalshoeken:
 - Inhoud: vb. moeilijke woorden, mop die je niet snapt,...
 - Procedure: vb. respect, manier waarop,...
 - Interactie: vb. vinger opsteken, feedback,...
 - Gevoel: vb. hoe voel ik me?
- Mensen gaan vaak geneigd zijn om (te) snel conclusies te trekken op basis van voorgaande ervaringen (uniek, anders voor iedere mens): deze ervaringen lijken voor henzelf erg logisch.

- Interpretatie bij communicatie:
 - Waarnemen = interpreteren: wordt bepaald door je referentiekader = belangrijk bij coderen en decoderen.
 - Mensen met een ander referentiekader (vb. geïsoleerde SL) knn geen interpretatie maken van een olifant die zich ver bevindt. Ze schatten het dier in als klein (maar beseffen niet dat het komt door de afstand).
 - Waarnemen = subjectief, sterk afh. van eerdere waarnemingen. Integratie/ differentiatie en selectie.
 - Niet enkel van belang HOE we iets waarnemen, ook WAT we waarnemen vb. naam horen op feestje.
 - Betekenis van taal: de betekenis van woorden is subjectief en zit in de persoon, niet in het woord vb. allochtoon.
 - Taalverwerving:
 - Context waarin ze het woord ooit gehoord hbb.
 - Associaties die gemaakt wrd bij het woord.
 - Woorden aanleren door categorisatie (= structuur):
 - Over generalisatie adhv prototypes, adhv dat prototype vergelijken of een nieuw object ook tot die categorie behoort.
 - Vb. hond, sneeuw bij eskimo's, Grote hoed bij Mexicanen,....
 - Voordeel:
 - Eenvoudig en spaart veel tijd: inschatten van gevaren, herkennen v objecten.
 - Nadeel:
 - Weinig genuanceerd en vooroordelen: eenzijdige kijk, stereotypen.
-

H3: lichaamstaal

DEEL II: SOCIALE VAARDIGHEDEN

- Filmpje van Charlie Chaplin: woorden zijn niet de belangrijkste vorm van communicatie.
 - We herkennen en beheersen maar liefst 250.000 gezichtsuitdrukkingen.
 - Binnen de 4 seconde hbb we 80% van onze mening gevormd over iemand adhv lichaamstaal!
- Basisregels en tips voor een correcte interpretatie:
 - Interpreteer gebaren in clusters en hun context: het kan pas betekenis krijgen als we een geheel van gebaren zien.
 - Vb. in de bus wachten met armen over mekaar: koud hbb, niet defensief zijn.
 - Congruentie: het verbale en non- verbale gedrag (boodschap) komen niet overeen; dan gaan we uit van het non-verbale.
 - Kalibreer het gedrag van de persoon en let op veranderingen: hoe is die persoon normaal? Kan ik er een verandering in opmerken?
 - Vb. armen over mekaar kan een natuurlijke houding zijn van iemand.
- We knn lichaamstaal goed leren interpreteren:
 - Oefening baart kunst! Kijken naar mensen en zoeken naar betekenis, aftoetsen door feedback te vragen en te geven.
- Non- verbaal gedrag = aangeboren of aangeleerd?
 - 70% kruist zijn armen links over rechts (zijn meestal ook de rechtshandige, linkshandige kruisen eerder rechts over links).

- Het is cultureel bepaald want we merken dat bepaalde symbolen hier een andere betekenis hebben dan in andere landen vb. OK teken betekent in Brazilië: ik minacht jou!
- Deel is aangeboren want blinde kinderen hebben dezelfde gelaatstreken bij het uiten van emoties. Men heeft eveneens internationaal onderzoek gedaan (Ekman) om de basisemoties te ontdekken: woede, vreugde, verdriet, angst, minachting, walging, verbazing. Emoties bereiden het lichaam voor om in actie te kunnen schieten indien nodig. Het is ook essentieel om te overleven (aangezien baby's zo communiceren).
 - Opvoeding (en cultuur) heeft ons echter geleerd om deze emoties te beheersen: Exp. men ging Japanse en Amerikaanse studenten naar een bloederige operatie laten kijken. In conditie 1 was er niemand aanwezig bij hun in de kamer (ze vertoonde dezelfde emoties). In conditie 2 was er een onderzoeker aanwezig in de kamer bij het proefpersoon. Ditmaal ging er enkel bij de Japanner iets opmerkelijks gebeuren, zijn emoties gingen neutraal, onbemerkt zijn. Dit komt omdat het in Aziatische landen ongepast is om gevoelens, zeker negatieve, openlijk te uiten.
 - Geslachtsverschillen: "echte mannen huilen niet!" Uit onderzoek blijkt: dat mannen vaak hun emoties niet onder woorden kunnen brengen omdat ze niet goed weten wat ze voelen. 12% v/d mannen laat blijken dat ze verdrietig zijn tegenover 80% blij van gelukkig zijn.
- Gezichtsuitdrukkingen = aangeboren. Iedereen kan het, is een gevoel van intuïtie. Dit heeft een gevolg voor de hulpverlener:
 - Toont gevoelens en emoties wat hij/ zij kan gebruiken om signalen naar andere te zenden en om te kijken hoe andere zich voelen.
- Interpreterende afstand heeft 6 factoren:
 - Geslacht
 - Verwachtingen onderling
 - Intimiteit v/h gespreksonderwerp
 - Sociale en persoonlijke relatie
 - Cultuur
 - Fysieke beperking v/d omgeving (context)
- Inter- persoonlijke afstand: fysieke afstand die andere tot iemand inneemt, ligt heel gevoelig. Deze afstand heeft ook een invloed op de interpretatie v/d boodschap (eerder geneigd om een verzoek te accepteren als iemand dichterbij staat).
 - Edward T Hall onderscheid 4 zones van inter-persoonlijke ruimte:
 - Intieme zone (armlengte) tss 0 tot +/- 45 cm: privé- territoria. Enkel mensen toelaten waar er sprake is van wederzijds vertrouwen en hoge mate van intimiteit.
 - Persoonlijke zone tss 45 tot 120 cm: persoonlijke omgang, mogelijkheid om hand te schudden en met normaal volume te praten.
 - Sociale zone tss 120 tot 350 cm: formele en zakelijke communicatie.
 - Publieke zone tss 300 tot 750 cm: formele communicatie die vaak maar uit één richting komt. Mensen voelen zich in deze zone niet gedwongen op nadrukkelijk aandacht aan de andere te besteden.

- Verschillende houdingen:
 - Open houding: je voelt je op je gemak, straalt zelfvertrouwen uit en je vertrouwt je gesprekspartner.
 - Gesloten houding: je voelt je onzeker, straalt dit ook uit. Deze mensen moet je op hun gemak knn stellen.
 - Exp. men ging 2 groepen les geven, ofwel met een open houding, ofwel met een gesloten houding. Na de les kregen ze een test. De groep die de leraar met de open houding had scoorde significant beter.
 - Besluit: de open houding zorgt ervoor dat je ook open staat voor de info of mening die gegeven wordt door de andere.
 - Barrièregedrag (= speciale vorm van gesloten houding): als mensen zich niet op hun gemak of bedreigd voelen, zullen ze iets tss zichzelf en de bron van bedreiging zetten zoals vb. een handtas, armen kruisen,...
- Synchronisatie van bewegingen (imiteren van elkaars non-verbale gedrag):
 - Heeft invloed op hoe graag mensen je hebben.
 - Kan bewust:
 - Om iemand vb. gerust te stellen in een lastige situatie.
 - Bij functioneringsgesprekken en sollicitaties
 - Kan onbewust:
 - Als mensen elkaar graag hebben
 - Tijdens het dansen op feestjes
- Armen en handen: ze zijn meerdere betekenissen over verschillende culturen:
 - Enkele zijn belangrijk om rekening mee te houden:
 - De wijsvinger.
 - De aandachtige luisterhouding.
 - De handdruk:
 - Slap handje.
 - Stevige handdruk tss gelijke partners.
 - Stevige dominante handdruk (de hand bevindt zich vanboven).
 - Stevige onderdanige handdruk (de hand bevindt zich vanonder).
 - Omvormen van een dominante handdruk naar een gelijke handdruk door je andere hand ook te gebruiken.
 - Vingertoppen van beide handen tegen mekaar plaatsen = spreken met kennis van zaken.
 - Handen in je broekzakken = weinig zelfvertrouwen.
 - Jezelf aanraken:
 - Hoofd in handen.
 - In nek, over armen of handen wrijven.
 - Nadenken door hand onder kin te plaatsen.
- Ogen:
 - Pupillen: ze vergroten en verkleinen naargelang de waarneming.
 - Oogcontact:
 - Mensen die meer oogcontact maken worden als aangenamer ervaren.
 - Geslachtverschillen: vrouwen mogen meer als mannen.
 - Aankijken moet functioneel zijn: niet staren, uitdagen, ...

- Timing van het oogcontact vb. verschil tss flirten en gewoon oogcontact.
 - Recht aankijken van iemand heeft signaal van hogere status.
 - Vervelend als iemand steeds wegstijgt, niet aankijkt.
 - Vervelend als iemand je de hele tijd aanstaart.
 - Spreken met je ogen: wordt al aangenaam ervaren door de luisteraars.
- Paralinguïstiek = stembuigingen, spreekfouten en spreektempo.
 - Stemhoogte en variatie in de stem
 - Vb.sarcasme
 - Lage stem is teken van gezag terwijl een hoge stem een teken is van labiliteit.
 - Wie laag praat, praat duidelijker en trager:
 - Boezemt vertrouwen in.
 - Krijgt tijdens een overleg meer gedaan.
 - Komt professioneler, standvaster en intelligenter over.
 - Mannen zetten hun lage stem in om vrouwen te imponeren en mannen gaan onderling hun stem dempen om elkaar de loef af te steken.(Amerikaans onderzoek)
 - Vrouwen met een lage stem worden meer ernstig genomen dan vrouwen met een hoge stem.
 - Niet enkel HOE je iets zegt maar ook de nadruk die je geeft aan woorden geeft hun een andere betekenis.
- Liegen, hoe kan je het ontmaskeren? Onderzoek wijst volgende 5 aandachtspunten op:
 - Gesloten houding.
 - Ander taalgebruik: meer vage, minder feitelijke stellingen, tijd winnen (gaten in conversatie).
 - Stem is hoger dan normaal.
 - Raken vaker hun gezicht aan: neus krijgt meer bloed, zwelling sinussen.
- Kleding en uiterlijk is erg belangrijk in onze cultuur: het bepaald de imago.
 - Sociaal psychologisch onderzoek: wie zou er 5 euro geven aan iemand: met maatpak? Jogging? Of stinkende kleren?
 - Overdressed of underdressed: foute keuze kan voor lastige situaties zorgen vb. vergadering, sollicitatie, feestje,...
 - De eerste indruk wordt gemaakt door de kleren aan haardracht:
 - Mensen die zich goed verzorgen maken een betere indruk.
 - Dress for succes... maar blijf jezelf en blijf geloofwaardig.
- Besluit:
 - Bewust worden van onze eigen lichaamstaal en de lichaamstaal van anderen.
 - Ingaan op gevoelens van anderen.
 - Feedback vragen!

- Het communicatiemodel van Schulz von Thun: niet enkel letterlijke boodschap maar onbewust of bewust andere informatie meezenden, zowel verbaal als non- verbaal:
 - Zakelijke aspect:
 - Letterlijke woorden/ boodschap.
 - Complexe boodschappen overbrengen.
 - Woorden hbb verschillende betekenissen door context en referentiekader.
 - Expressieve aspect:
 - Iets wat je zegt over jezelf (wie je bent, hoe je je voelt, wat je zelf denkt over de boodschap)
 - Relationele aspect:
 - Manier waarop de spreker tov zijn ontvanger staat:
 - Intonatie en woordkeuze: anders bij mensen die je graag hebt, anders bij hiërarchische verhoudingen.
 - Bepaald of de ontvanger bereid zal zijn om iets met de boodschap te doen.
 - Appellerende aspect:
 - Wat de zender met de boodschap van de andere wil bereiken vb. doen kopen of handeling doen uitvoeren.
- Besluit:
 - Op welk aspect de ontvanger ingaat hangt af van de non- verbale accenten van de zender en de betekenis die de ontvanger hier aan geeft.
- Voorbeeld: “Doe die deur eens dicht”
 - Zakelijk: simpele boodschap (duidelijk geformuleerd en begrijpbaar voor iedereen).
 - Expressief: gebiedende toon (hij vindt dat het tocht) of fluisterton (wilt een geheim vertellen).
 - Relationeel: zender kan het permitteren om zo’n toon aan te slaan tegen de ontvanger dus is wss een vertrouwelijke relatie.
 - Appelerend: bereiken dat de ontvanger de deur zal sluiten.
 - Reactie ontvanger: “zeg, doe dat zelf eens, ik ben je schoothandje niet” of sluit de deur.
- Voorbeeld: “is je kapper met vakantie?”
 - Ontvanger: “Waar bemoei je je mee” = relatie en appel: boodschap: je ziet er onverzorgd uit.
 - “Nee, die is er gewoon” = appel.
 - “Jij moet ook over alles zeuren hé” =expressief.
- Voorbeeld: “Papa? Heb ik je al verteld dat je de liefste papa van heel de wereld bent?”
 - Papa: “ooit al eens ja, maar vandaag nog niet” = zakelijk.
 - “Wat heb je nodig?” = appel.
 - “kom hier dat ik je een knuffel geef” = expressief.
 - “en jij bent een heel lieve dochter” = relatie.
- Voorbeeld: “Schat, ben ik dik?”
 - Ontvanger: “Volgens de BMI schaal ben je perfect op gewicht” = zakelijk.
 - “Ben je weer aan het vissen achter complimentjes?” = appel.

- “Nee schat, en als het wel zo was , dan zag ik je nog graag” = relationeel.
 - “schat, wat ben ik soms toch onzeker” = expressief.
-

H5: Feedback

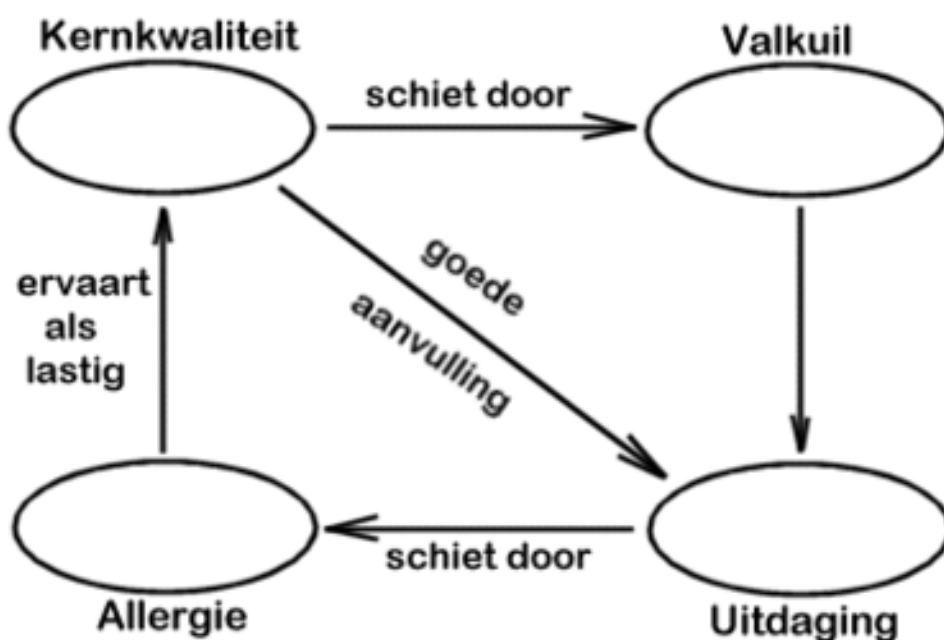
DEEL II: SOCIALE VAARDIGHEDEN

- Wat is feedback?
 - Effectieve communicatie = wanneer de ontvanger en de zender de boodschap interpreteren op dezelfde manier.
 - Referentiekader van zender en ontvanger moeten overeenstemmen
 - Nood aan FEEDBACK = info over hoe de boodschap wordt ontvangen en geïnterpreteerd.
- Model van Schulz von Thun: volgens hem is feedback een reactie van de ontvanger op de boodschap.
- 2 soorten feedback:
 - Evaluatieve feedback:
 - Evaluatie van gedrag of prestatie.
 - Ongewenst gedrag bijstellen/ gewenst gedrag stimuleren => leereffect.
 - Spontane feedback:
 - tussentijdse spontane reacties.
 - vaak impulsieve reacties.
 - houdt communicatie op gang.
 - kan evaluatief karakter hbb, maar moet niet.
- De functie van spontane feedback:
 - Stimulerende functie: op gang houden van de communicatie.
 - Signalen die men toont als men geïnteresseerd is zoals:
 - Lichaamshouding vb. rechttzitten, hand onder kin,...
 - Oogcontact vb. functioneel aankijken
 - Korte non- verbale stimulansen vb. knikken,...
 - Inhoudelijke aansluitingen vb. vragen stellen,...
 - Bijstellende functie: geeft info over de manier waarop de boodschap overkomt.
 - Indien nodig: boodschap bijstellen door vb. meer en extra info te geven.
- Soms volstaat spontane feedback niet en moeten we bewust reacties gegeven worden:
 - Expliciet vragen naar feedback vb. snappen jullie het?
 - Expliciet geven van feedback.
- Definitie evaluatieve feedback: info geven aan de andere over hoe diens gedrag werd waargenomen, ervaren en geïnterpreteerd, door jou en/ of door anderen. Dit, onmiddellijk, of betreffende gedrag over een langere periode.
- Nut van feedback geven?
 - Inhoud van de boodschap verduidelijken = spontane feedback.
 - Inhoud v/d relatie (= betrekking) verduidelijken = evaluatieve feedback.
 - Pas als er info is over eigen communicatiegedrag en dat van anderen, kan er adequaat op ingespeeld worden adhv Johari- venster.
- Effect van feedback geven op Johari- venster:
 - Vrije ruimte vergroten:
 - Door blinde vlek en verborgen gebied te verkleinen.

	bekend aan jezelf	onbekend aan jezelf
bekend aan anderen	VRIJE RUIMTE	BLINDE VLEK
onbekend aan anderen	VERBORGEN GEBIED	ONBEKENDE ZELF

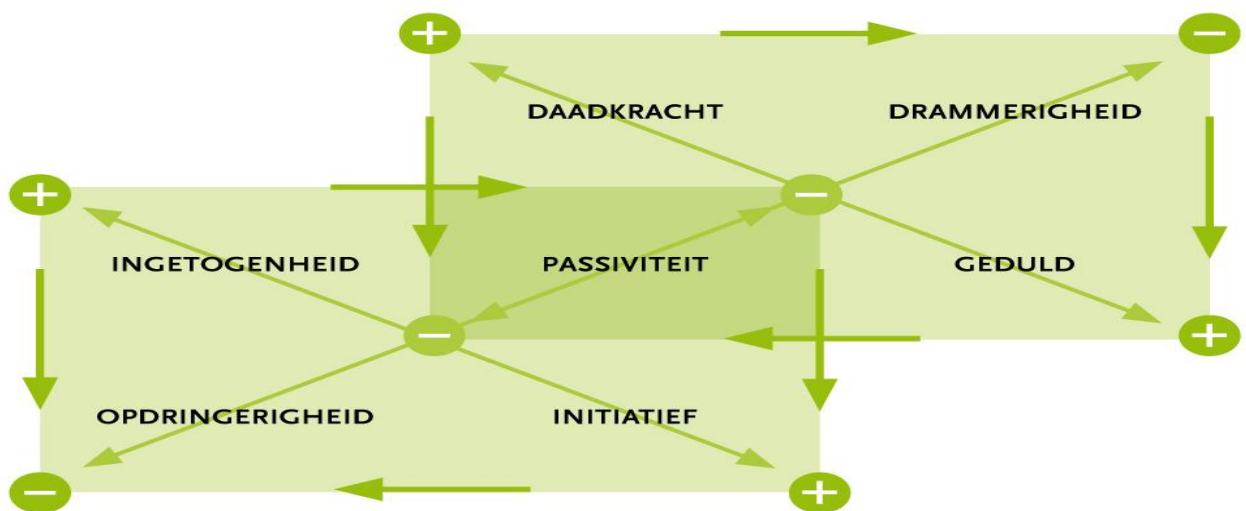
- Doelen van evaluatieve feedback:
 - Communicatie meer effectief en inzichtelijk maken.
 - Bewustwording vergroten.
 - Gedrag handhaving of veranderen.
 - Zelfsturing bevorderen.
- Voorwaarden voor het geven/ ontvangen van evaluatieve feedback:
 - Nood aan een veilige sfeer tss de deelnemers.
 - Consensus over het feit dat feedback en hulpmiddel is (feedback ≠ kritiek).
 - Bereid zijn om van elkaar te leren.
- Het GEVEN van evaluatieve feedback heeft enkele richtlijnen:
 - Geef feedback altijd onder 4 ogen (privé).
 - Beschrijf concreet gedrag = observeerbaar (en niet diens persoon).
 - Gebruik de “ik boodschap”:
 - Werken beter dan jij- boodschappen omdat je iemand aanspreekt op zijn gesteld gedrag.
 - Ik- boodschap nodigt je GP uit om begrip op te brengen vr jouw kant v/d zaak
 - Ik- boodschap komt van pas als je je geërgerd voelt, je een agressieve reactie wilt vermijden, als je je in het nauw gedreven voelt, in omgang met kinderen.
 - Bestaat uit volgende elementen:
 - Begin je boodschap met IK.
 - Beschrijf gedrag (v/d andere wat je niet zint/ irriteert).
 - Benoem je gevoel of je belemmering (wat het gedrag aan emotie bij je oproept).
 - Benoem de gevolgen van dat gedrag voor jou en/ of geef suggestie v/h gedrag dat je graag v/d andere zou zien.
 - Geef feedback onmiddellijk of zo snel mogelijk.
 - Geef feedback over veranderbaar gedrag = opbouwend.
 - Nodig uit tot reageren.
 - Maak gebruik v/d sandwich methode (alle 3 delen over hetzelfde onderwerp):
 - Wat gaat goed? = positief
 - Wat zou er beter kunnen? = negatief
 - Eindigen met een positieve noot.

- Valkuilen bij het geven:
 - Oordelen of interpreteren van gedrag.
 - Te algemenen/ te vage feedback geven (begrippen zoals nooit, altijd, steeds, vaak).
 - Feedback niet in de vorm van een ik- boodschap.
 - Advies geven/ opdringen.
- Het ONTVANGEN van evaluatieve feedback heeft enkele richtlijnen:
 - Luister en stel je open.
 - Ga na of je de andere goed begrepen hebt.
 - Ga na waarmee je het eens bent (= negatieve zelfbevestiging) en waarmee je het niet eens bent (leg uit waarom niet).
 - Negatieve navraag
 - Vraag naar betekenis die je gedrag heeft voor de andere.
 - Bepaal zelf of je je gedrag wilt veranderen (je niet laten opdringen).
- Valkuilen bij het ontvangen:
 - Niet overwogen ontkennen.
 - Jezelf verdedigen.
 - Boos worden.
 - Selectief luisteren (enkel horen wat je slechts wilt horen).
 - (negatieve) interpretatie.
 - Niets met feedback willen doen (geen verandering wll doen).
 - Niet doorvragen als je iets niet begrepen hebt.
- Het kernkwadrant van Ofman = een model om eigenschappen te beschrijven die bij een persoon horen.
 - Een middel om tot meer zelfkennis te knn komen: weten waar je goed in bent en wat er nog verbeterd kan worden.
 - Een middel om eigenschappen van iemand anders te onderzoeken.
 - Als je je ergert of stoort aan gedrag van een ander, zegt dat vaak veel over jezelf.
 - Dit model kan helpen om feedback te geven, helpt ook naar jezelf te kijken.

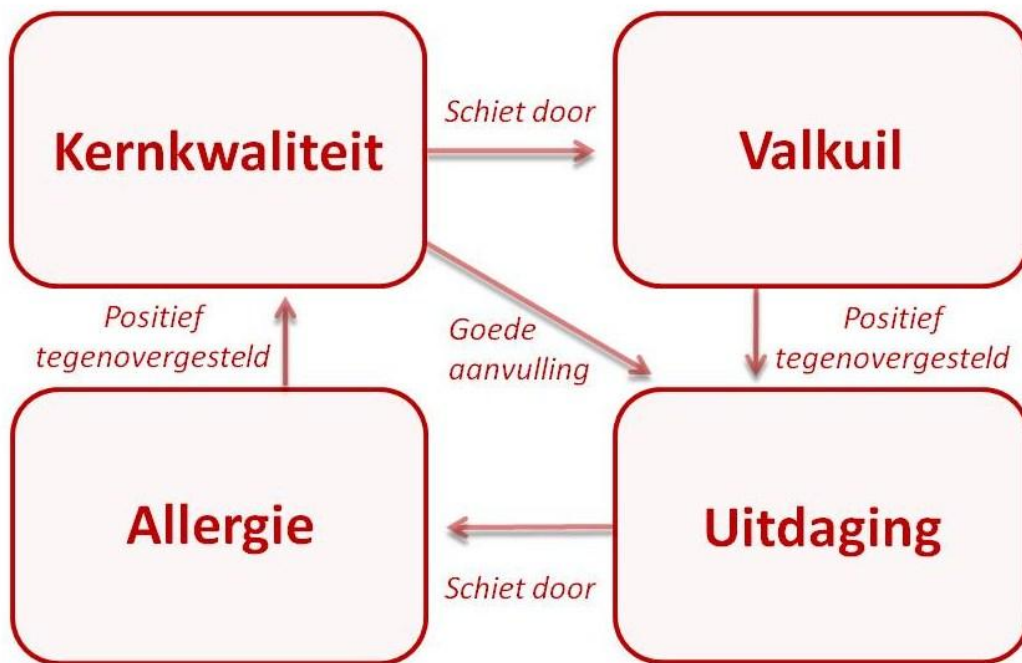


- Kernkwaliteit: eigenschappen die tot de kern van een persoon behoren, meest typisch.
 - We denken dat die vanzelfsprekend zijn = HERKENNEN
 - Iedereen heeft positieve kanten.
 - Kunnen benoemen om werkpunten aan te koppelen.
 - Onderscheid tss kwaliteit en vaardigheden:
 - Kwaliteiten komen van binnenuit (deel v/d persoonlijkheid terwijl vaardigheden zijn aangeleerd).
- Valkuil ≠ het tegenovergestelde van de kernkwaliteit
 - Is een kernkwaliteit die doorschiet (teveel kernkwaliteit).
 - Is vervorming: iemands sterkste kant wordt een zwakte.
 - = “teveel van het goede”
 - Gevaar voor etiket opgeplakt te krijgen.
- Uitdaging = positieve tegenovergestelde v/d valkuil
 - Aanvulling op kernkwaliteit
 - Belangrijk om balans te vinden tss kernkwaliteit en uitdaging om niet door te schieten in de valkuil.
 - Moeilijk om uitdaging verder te ontwikkelen en om kernkwaliteit ermee samen te voegen (en- en!).
- Allergie:= allergisch voor een teveel van zijn uitdaging, vooral als hij dat bij een ander opmerkt.
 - Valkuil ligt op de loer als je jou uitdaging bij een ander vaststelt.
 - Minachting kan ontstaan wanneer men geconfronteerd wordt met zijn allergie.
 - Grote bron van ergernis en conflict maar we knn meer leren over onszelf en 3^{de}.
- Nut van allergieën:
 - Leerreester: het meeste leren van mensen aan wie de grootste hekel hebt want waar je allergisch voor bent bij de ander, is teveel goeds dat je zelf nodig hebt.
 - Opposites attract: verliefd worden op iemand die jouw uitdaging als kernkwaliteit heeft.
 - Voelspriet: door je allergie zul je bepaalde dingen heel snel opmerken. Twee mogelijke manieren van reageren:
 - Geïrriteerd zijn = vallen in valkuil
 - Wat je snel opmerkt, positief proberen te gebruiken.
- Kernkwaliteit bij stress:
 - Kernkwadrant kan aantonen hoe iemand onder druk/ stress reageert.
 - Hoe meer stress, hoe meer kans op valkuil.
 - Alarmfase 1: in valkuil schieten
 - Alarmfase 2: In allergie schieten
 - Alarmfase 3: ongeluk, depressie (stress is zodanig opgestapeld dat het snel evolueert)
- De 12 checks: 12 ingangen om met een kwadrant te beginnen
 - 4 mogelijke startpunten voor het opbouwen van een kernkwadrant:
 - Via kernkwaliteit vaak moeilijk.
 - Via valkuil is gemakkelijker.
 - Via uitdaging eerder moeilijk.
 - Via allergie is het gemakkelijkst.

- 3 types van kernkwadrant:
 - Dubbelkwadranten:
 - 1 eigen kernkwadrant opmaken, vanuit allergie opgemerkt tijdens een bepaald situatie.
 - 2 kernkwadrant v/d andere opmaken want je eigen allergie, blijkt de valkuil van de andere te zijn.
 - 3 feedback geven en ontvangen:
 - Vele problemen ontstaan door ergernissen
 - Dubbelkwadrant geeft weer hoe die ergernis een deel van jouw persoonlijkheid uitmaakt.
 - Als je een dubbelkwadrant maakt, leg uit wat het betekent. Leg nadruk op de eigenschappen v/d persoon en die van jezelf. Samen een oplossing zoeken.

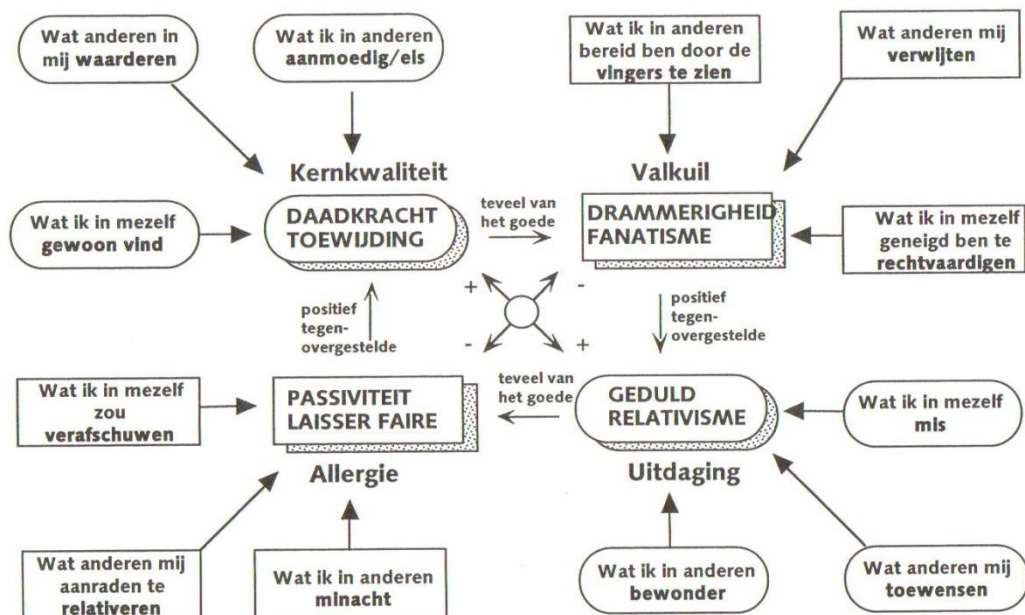


- Kwadraatkwadranten = situatie waarbij de kernkwadranten van 2 personen overlappen omdat ze sterk op elkaar lijken.
- Spiegelkwadrant = de uitdaging van de ene, is de kernkwaliteit v/d andere.
 - Tegenpolen trekken elkaar aan, elkaar in evenwicht houden.
- Werken aan jezelf: verandering kan je niet forceren:
 - Volgens Ofman zijn er 3 stappen om te ontwikkelen:
 - 1 word jezelf bewust v/d dynamiek van je kernkwaliteit
 - 2 aanvaard dat je niet perfect bent
 - 3 leer jezelf te accepteren maar werk aan je uitdaging.



Marion Hoeffgen
www.leren-creeren.nl

Overzicht kwadrant

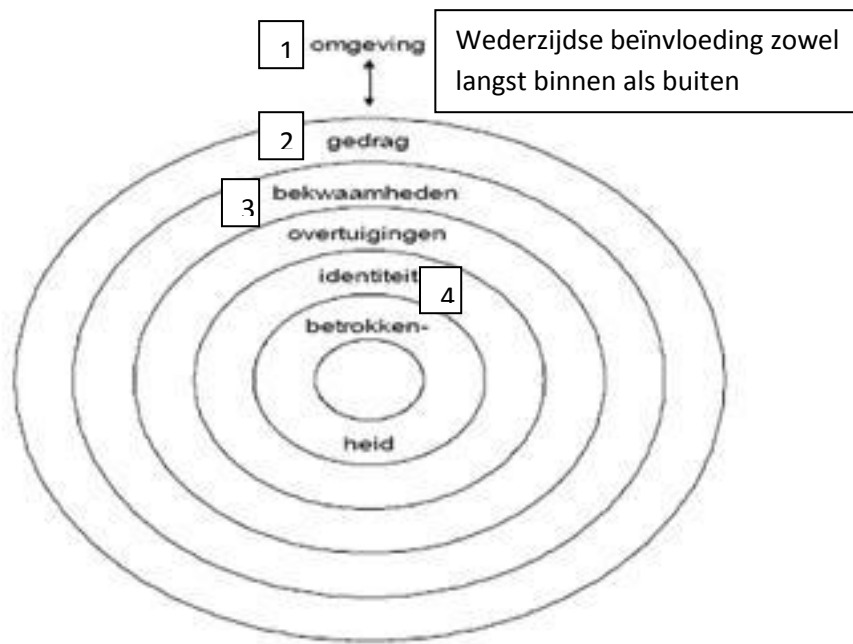


- Ik heb geen psychologen nodig om te leren leven, ik heb een goede spiegel die me beter kent (Stef Bos)
- Wat is zelfreflectie?
 - Verschillende verklaringen:
 - Naar jezelf kijken
 - Jezelf feedback geven
 - Evalueren of je het goed doet
 - Definitie volgens Korthagen:
 - Herstructureren van ervaringen en kennis
 - Opnieuw gaan ordenen van je ervaringen
 - Analyseren van eigen gedrag
 - Deze definitie geeft ruimte om zelfreflectie op verschillende niveaus te bekijken:
 - Morele thema's, waarden en normen, vriendschap, je eigen handelen, wat je drijft, kleine gebeurtenissen,....
 - Nood aan nadenken wat het effect van jouw handelen is op andere mensen:
 - Je motieven bekijken waarom je zo handelt.
 - Zelfreflectie is:
 - Bewust en intern proces waarbij de persoon zelfstandig zijn ervaringen interpreteert op basis van een onderzoek naar zijn handelen.
- Zelfreflectie = niet gelijk aan evalueren
 - Vaak gebruikt als tool om een evaluatie voor te bereiden.
 - Overdenken en beoordelen v/h handelen is toch wezenlijk anders.
 - Bij het geven van een waardeoordeel stopt het reflecteren.
 - Evalueren:
 - Vergelijken met verwachtingen die je had mbt de feitelijke gang van zaken.
 - Beoordelen van het eindproduct.
 - Reflecteren:
 - Onderzoeken v/d handelingswijze, de planning en de uitvoering.
- Meerwaarde van zelfreflectie:
 - DOEL:
 - Vergroten van begrip en inzicht (wat en waarom je iets doet)
 - Aanpassen van gedrag
 - Zelfstandig uit te voeren
 - Inzicht in je sterke en minder sterke kanten, je W&N, je drijfveren
 - Leren jezelf accepteren
- Zelfreflectie is een leerhouding:
 - Leren = proces met min of meer duurzame resultaten waardoor nieuwe gedragspotenties ontstaan of reeds aanwezige zich wijzigen.
 - Bepaald gedrag aanleren, ander gedrag afleren of veranderen van ander gedrag.
- Verschillende vormen van leren:
 - Kennisleren (theorie)
 - Vaardigheidsleren (snowboarden, autorijden,...)
 - Houdingsleren (zelfreflectie: niet enkel als er probl. zijn, wel om ze te voorkomen)

- Je eigen leerstijl:
 - o Iedereen heeft een eigen leerstijl
 - o Verschillende soorten indelingen van Kolb (Problem Solving Proces)
- Bewustzijn is een directe voorwaarde van reflectie:
 - o Selectief bewustzijn (cognitieve Ψ)
 - o Niet werken met automatische piloot want dan is reflectie moeilijk.
- Aandacht is een onderdeel van bewust zijn:
 - o Gericht aan iets denken
 - o Selectief omgaan met concentratie en informatie
 - o In nieuwe situaties is men meestal heel aandachtig = spannend, leuk, nieuw.



- Waarnemen zonder oordeel (objectiviteit!)
 - o Aandachtig en bewust waarnemen, openstaan voor omgeving, je eigen handelingen en invloed op andere.
 - o Waarnemen is NIET oordelen !!!
 - o Tijdens het waarnemen ook oordelen, zorgt voor minder tijd voor het waarnemen.
 - Minder info
 - Selectieve aandacht
- Kader voor zelfreflectie volgens model van Batson:
 - o 6 verschillende lagen binnen de persoonlijkheid die je kan onderzoeken met zelfreflectie.



1. Met wie doe we dingen, wanneer, hoe, waar,...
 2. Observeerbaar (wat heb ik gedaan)
 3. Waar ben ik goed in/ minder goed in. Vaardigheden?
 4. De lagen binnen de persoonlijkheid
 - Belangrijk om niet alleen de bovenste lagen van de cirkel te bekijken, ook dieper graven dan alleen de oppervlakte.
- Vragen als middel
 - Kader = persoonlijkheidsmodel
 - Middel = jezelf vragen stellen over alle delen van de cirkel
 - Nadeel = nogal lang maar zeker belangrijk
 - Gebruik maken van ABCD- methode
 - ABCD- methode (oppervlakkige reflectie):
 - Activatin gevent: gebeurtenis: feitelijke beschrijving.
 - Beliefs: gedachten: welke gedachten leverde de gebeurtenis op?
 - Consequences: gevoelens: hoe heb ik gereageerd?
 - Desired behaviour: gewenste gedrag: hoe zou ik anders/ beter knn reageren?
 - Reflectiecirkel van Korthagen:



1. Handelen: kritisch incident kan positief of negatief zijn.
2. Terugblikken op het handelen:
 - a. Nadenken over situatie/ context
 - b. Vragen stellen om volledig beeld te krijgen v/d situatie
 - c. Verplaatsen in huid v/d andere = differentiatie
3. Bewustwording:
 - a. Achterhalen wat de kern is, antwoorden met elkaar in verband brengen door integratie.
4. Alternatieven en vooruit denken:
 - a. Problemen bewust gemaakt dus zoeken naar oplossing
 - b. Welke mogelijkheden zijn er?
5. Uitproberen: om uiteindelijk terug bij fase 1 te komen = vicieuze cirkel.

EXAMEN: link tss model en methode! Verschil tss methode, leg het model uit,... Theorie geen toepassing.

H1: Het eerste gesprek

DEEL III: SPECIFIEKE BEROEPSVAARDIGHEDEN

- Vaardigheden
 - o Hulpverlener is zijn eigen instrument
 - o Vaardigheden bewust aanleren
 - o Oefenen
 - o Daarna kiezen uit heel gedragsrepertoire afh v/d noden v/d GP
- Parallele opbouw met:
 - o Model van Egan waar bij elke fase bepaalde vaardigheden horen
 - o Ontwikkelingsmodel:
 - Opbouw moeilijkheidsgraad bnn vaardigheden
 - Vaardigheden uit vorige fases ook nog gebruiken in volgende fases indien nodig.
- Model van Egan:
 - o Fase v/d probleem verheldering:
 - Algemene strategie in deze fase is:
 - Kijken naar de persoon zelf:
 - o Demografische gegevens
 - o Socio- economische status
 - o Plaats in gezin
 - o Functioneren in school/ werk
 - o Vrienden, hobby's, interesses, ...
 - Kijken naar het probleem:
 - o Hoe kijk hij naar zijn eigen probleem?
 - o Wanneer is het volgens hem ontstaan?
 - o Wat is de ernst?
 - o Hoe gaat hij ermee om?
 - o Hoe verhoudt het probleem zich tot de totale levenssituatie?

- Doelen van het eerste gesprek:
 - Werkrelatie tot stand brengen:
 - Veiligheid
 - Duidelijkheid
 - Vertrouwen
 - Problemen verkennen:
 - Luisteren
 - Begrip tonen
 - Inleven in referentiekader
 - Zicht op verwerkingsproces en belevingswereld
 - Ordening aanbrengen:
 - In de complexe factoren
 - Nodig voor GP, maar ook voor GL
 - Duidelijkheid verschaffen:
 - Over wat hij v/d hulpverlener kan verwachten
- Basishouding en basisvaardigheden:
 - Rogers:
 - Goed contact door basishouding (OPW, echtheid en empathie)
 - Ook knn zien in je houding
 - 2 soorten vaardigheden nodig zijn:
 - Luistervaardigheid
 - Regulerende vaardigheden
 - Luistervaardigheden:
 - Doel: de GP ruimte geven om zijn verhaal te vertellen
 - Actief luisteren door kleine interactie en interventies, stimuleren om verder te vertellen en info overzichtelijker te maken.
 - 2 soorten:
 - “Niet”- selectieve luistervaardigheden:
 - GL oefent weinig invloed uit op de inhoud v/h verhaal
 - Geeft ruimte en aandacht
 - Doel = stimuleren
 - Selectieve luistervaardigheid:
 - Bepaalde aspecten v/h verhaal selecteren en hier op ingaan omdat ze belangrijk zijn.
 - Niet- selectief klopt echter niet helemaal (omdat er geen vragen wrd gesteld)
 - Non- verbaal zorg je er voor dat mensen dieper ingaan op wat je belangrijk vindt zonder hier verbaal op in te gaan.
- De ideale omstandigheden:
 - Belangrijk dat juiste omstandigheden wrd gecreëerd voor een gesprek:
 - Neem je tijd
 - Neutrale en rustige omgeving
 - Schikking van de stoelen
 - Steeds in hoek van 90° of 135°
 - Nooit recht tegenover elkaar (=bedreigend)
 - Geen meubels tss jullie in (=barrière- gedrag + signaal v wantrouwen)

- Het belang van een neutrale houding:
 - Als GL vertrekken vanuit het referentiekader v/d GP
 - Je eigen mening geven, kan leiden tot onbetrouwbare info. Dit kan op 2 manieren gebeuren:
 - Sociaal wenselijk gedrag:
 - Gevoel hbb dat ze afh zijn v/d vraagsteller dus proberen deze goed gezind te stemmen door in te stemmen met zijn mening.
 - Polarisatie:
 - Geen gevoel v afh is heeft de persoon geen reden om op een goed blaadje te willen staan bij de vraagsteller waardoor er een verscherping v/d tegenstelling ontstaat.
 - Gevolg: info die we krijgen is niet meer bruikbaar
 - Nood aan neutrale houding maar oppassen voor spontane feedback want hier is vaak ook een mening uit af te lezen.
 - Opening v/h gesprek en begincontact:
 - GL neemt zelf initiatief
 - Duidelijkheid over de normale gang van zaken
 - Duidelijkheid scheppen over verwachtingen
 - Info geven over onduidelijkheden:
 - Gezindheid v/d hulpverlener (samenwerkingsmodel/ 3fase v Egan)
 - Hoe het hulpverlenende contact er bij hem uit ziet:
 - Duur v/e sessie + aantal
 - Kostprijs
 - Beschikbaarheid v/d GL
 - Wat kan en wat kan niet (grenzen/ gedragsregels)
 - Het initiatief wordt overgedragen aan de GP
 - Gaat vertellen waarvoor hij gekomen is
 - Rol v GL = aandacht tonen, rust uitstralen, geduldig zijn.
 - Onzekerheidstolerantie v GL
 - Scherp contrast met wat we gewoon zijn vanuit ons dagelijks leven (troosten, steun bieden,...)
-

H2: Aandachtgevend gedrag

DEEL III: SPECIFIEKE BEROEPSVAARDIGHEDEN

- Luisteren als SOVA:
 - Wat is goed luisteren?
 - Te vaak wordt gesprek gezien als wedstrijd:
 - Winnen van discussie, beste argumenten en laten zien dat je slim bent/ ervaring hebt.
 - Bekijk het eens anders:
 - Mogelijkheid om meer over standpunt van ander te weten te komen
 - Wees nieuwsgierig, wissel ideeën uit en leef je in
 - Vaak luisteren mensen met een vooropgesteld beeld of doel:
 - Gaan er van uit dat ze weten wat de andere gaat vertellen

- Hbb hun oordeel klaar, proberen je oordelen en verwachtingen los te laten en stel je open voor de boodschap v/d GP
- Je kan op 3 niveaus luisteren:
 - Oppervlakkig (75%):
 - Grote lijnen in de gaten houden
 - Weinig onthouden
 - Één richtingsverkeer
 - Inhoudelijk:
 - Letten op de feiten
 - Feitelijke vragen stellen
 - Praktisch doel
 - Emotioneel:
 - Motieven achter het verhaal
 - Luisteren tss de regels
 - Sensitief, begrip tonen en informeert naar het waarom van bepaalde gevoelens
 - Dringt door tot de kern v/d zaak
 - Respect en vertrouwen in de andere
- Luisterfouten:
 - Iemands zinnen afmaken (door ongeduld)
 - Iemand in de rede vallen, vb. “Ja, maar”
 - Een gesprek snel van onderwerp veranderen (“dat doet me denken aan...”)
- Luisteren als SOVA:
 - Aandachtig, jezelf een beetje vergeten
 - De tijd vliegt
 - Jezelf een beetje verliezen
 - NIET doen tijdens een hulpverleningsgesprek
- Luisteren als GL:
 - Als hulpverlener ook één en al oor zijn maar aandachtgevend gedrag mag niet ongereflekteerd zijn
 - Geen spontane uitdrukkingen
 - Nadenken over wat je doet en waar je op in gaat
 - Aantal gedragingen onder controle houden want je kan niet niet communiceren en je eigen gedrag ligt ook een betrekkingaspect van de boodschap die je uitstuurt.
- Non- verbaal gedrag:
 - Gelaatsuitdrukkingen: vertellen veel over hoe je denkt en je voelt daarom er voorzichtig mee omspringen want is een spiegel naar de ziel = OPW.
 - 2 strategieën die je kan aannemen = bewuste manipulatie:
 - Je gezicht op vriendelijk zetten (als je niet transparant kan zijn)
 - Je gevoelens extra in de verf zetten (als je transparant wil zijn en verbale toelichting geven)

- Oogcontact:
 - Stimulerend oogcontact: aankijken, niet staren, veel wegstijken geeft de indruk dat je niet geïnteresseerd bent.
 - Zakelijk oogcontact: ogen- voorhoofd- ogen
 - Sociaal oogcontact: ogen- mond- ogen = vriendschapsband en basis voor vertrouwen
- Lichaamstaal:
 - Ontspannen ontvankelijk open houding maakt het gemakkelijker om te luisteren
 - Wekt vertrouwen en kalmeert de GP (= rust)
- Aanmoedigende gebaren:
 - Hoofdknikken
 - Ondersteunende handgebaren
 - Open handen
- Verbaal volgen:
 - Aansluiten bij wat de GP zegt
 - Gedachten spoor laten afmaken (verduidelijkend effect op GP)
 - Kleine aanmoedigingen
 - Tussenwerpsels met aanmoedigend effect
 - Weinig betekenis:
 - hmm, ja, en toen?, ga verder, echt?
 - Herhaling van een paar woorden uit de zin met een vragende toon
- Het gebruik van stiltes:
 - Stiltes hbb hun nut (moment van bezinning)
 - 3 verschillende soorten stiltes:
 - GP is uitgepraat en verwacht reactie v/d GL, maar de GL verwacht meer uitleg v/d GP
 - GL reactie niet verleent, gaat GP verder met verhaal
 - Stimuleert om verder te vertellen
 - GL beheerst de stilte
 - GP is uitgepraat en de GL weet niet goed hoe het nu verder moet
 - Nood aan congruentie en transparantie
 - Opluchting voor de GP dat de GL ook feilbaar is
 - Gesprek weer op gang brengen door het stellen van een vraag
 - Verhaal van GP stukt, hij weet niet meer hoe verder vertellen
 - 3 redenen voor dit fenomeen:
 - GP denkt na over hoe het te verwoorden (GL aanmoedigen om verder te vertellen)
 - Emotioneel beladen onderwerp maakt het praten moeilijker (GP durft niet verder, stuit op mislukking of vergissing die hij gemaakt heeft)
 - Tactvol mee omgaan en OPW tonen
 - Weet niet goed wat nog te vertellen over het onderwerp (GL geeft aan op welke delen verder kan op ingegaan wrd)

- Selectiviteit: bepaalde aspecten v/h verhaal meer aandacht geven door op de inhoud in te gaan of door op gevoelens in te gaan.
- Vragen stellen:
 - Verschillende functies:
 - Vragen iets toe te lichten wat niet duidelijk is.
 - Hem stimuleren over bepaalde aspecten te praten.
 - Belangstelling tonen.
 - Spreker prikkelen om ergens over na te denken.
 - Diepen op de kwestie laten ingaan, bv. de oorzaak v/h probleem.
 - Verschillende soorten:
 - Gesloten vragen:
 - Beginnen met een werkwoord of veronderstelling.
 - Kan een keuze vraag zijn vb. ga jij poetsen of zal ik het doen?
 - Half gesloten vragen: je maakt duidelijk wat voor soort antwoord je verwacht vb. wat vind je slecht aan deze school?
 - Het effect is dat de GP altijd "ja" of "nee" moet antwoorden.
 - Deze vragen zijn vaak suggestief waardoor de GP niet meer hoeft na te denken omdat jij al een voorstel geeft.
 - Nadelen:
 - De GP beperkt is in zijn uitingen
 - Suggestief owv vraag en toon
 - Effect op verloop van gesprek (korte antwoorden = kruisverhoor)
 - Open vragen is open naar de GP. Je geeft hem alle ruimte om een antwoord te bedenken. De vraag begint met een vraagwoord.
 - Wie?/ Wat?/ Waar?/ Wanneer?
 - Hoe?
 - Kun je met vertellen over...
 - Wat maakt dat?
 - GEEN waarom:
 - Heeft een verwijtende toon ≠ neutrale toon
 - Effect is dat "Ja" en "Nee" antwoorden niet mogelijk is waardoor er een zin wordt uitgelokt.
 - We gebruiken het in het begin van het gesprek of tijdens het gesprek als we meer te weten willen komen over het onderwerp (exploreren of nieuw onderwerp)
 - Eisen voor een goede open vraag:
 - Neutraal vb "Wat vindt u van..." =goed (niets suggestief)
 - Zo kort mogelijk
 - 1 zin zonder geklets
 - Juiste vraagwoord
 - Vragen naar emoties: wat vind je?
 - Gaat het om een tijd: Wanneer?

- Plaats: Waar?
 - Werkwijze: Hoe?
 - Aantallen: Hoeveel?
 - Uitnodigend uitgesproken
 - Vragende intonatie nodigt uit om te praten
 - Ondersteund met lichaamstaal
 - Houding geïnteresseerd/ open stellen voor antwoord (aankijken)
 - Wat doe je na een open vraag?
 - 5 seconde zwijgen om de andere te laten nadenken
 - Komt er niet, stel je de vraag opnieuw
 - Luister naar het antwoord, laat het inwerken zodat je kan doorvragen
 - Verbaal volgen
 - Concretiseren: over vaagheden doorvragen
 - Pas daarna nieuwe open vragen voor volgende onderwerp
 - Wanneer welke soort vraag gebruiken:
 - Afhankelijk van het doel:
 - Ruimte geven, algemene info = open vraag
 - Specifieke info = gesloten vraag
 - Afhankelijk van de situatie: geen strikte regels voor
 - Gevolgen van slechte vragen stellen voor je GL:
 - Afhankelijk v/d fout:
 - GP geërgerd en beëindigd gesprek.
 - Voelt zich niet begrepen omdat jij zijn gevoelens invult.
 - Durft eigen mening niet meer te geven.
 - 3 vragen tegelijk => dan kiest hij de gemakkelijkste en de andere 2 wrd vergeten/ genegeerd.
 - Suggesties wrd opgepikt waardoor hij zich niet meer verantwoordelijk voelt voor het antwoord => stopt met nadenken.
 - Niet de juiste info krijgen.
- Parafraseren: kort, in eigen woorden de inhoud weergeven.
 - Inhoud
 - Vertalen van essentie wat GP juist gezegd heeft.
 - Doel van deze techniek:
 - GP krijgt het gevoel dat er geluisterd wordt.
 - Geeft helderder beeld aan de GP van wat hij zelf gezegd heeft.
 - GL kijkt of hij de GP goed begrepen heeft.
 - Oppassen:
 - De parafrase bepaalt de inhoud van het verdere gesprek
 - Niet je eigen interpretatie van het gezegde maar de essentie wat de GP heeft gezegd.
 - Parafrase op een veronderstellende toon zodat de GP de kans heeft om te corrigeren.

- Reflecteren van gevoel = weergave of spiegeling van een gevoel.
 - GL probeert te begrijpen hoe de GP zich voelt of gevoeld heeft.
 - Herkennen en begrip tonen (vanuit empathie).
 - Functie:
 - GP voelt dat gevoelens wrd geaccepteerd => meer doen.
 - GP voelt zich veilig.
 - Controle voor GL om te kijken of de gevoelens juist geïnterpreteerd zijn.
 - Niet zeker = reflectie maken op vragende toon.
 - Gevoelens = emoties (zowel verbaal als non- verbaal uiten)
 - Welke emoties onderscheiden:
 - Enkelvoudige VS meervoudige (pos/ neg VS verwarrend/ complex)
 - Over zichzelf VS over anderen
 - Actueel VS vroeger
 - GL en GP moeten op dezelfde golflengte zitten om gevoel in juiste intensiteit te reflecteren.
 - Uiten van een gelijkaardige emoties als degene die ervaring heeft lijkt logische maar niet altijd zo.
 - Een van de moeilijkste vaardigheden:
 - Herkennen => tss de regels door lezen.
 - Niet gewoon om over emoties te praten.
 - Voorkeur om over inhoud te praten.
- Concretiseren = de GP zo nauwkeurig en precies mogelijk over het probleem laten vertellen.
 - Egan (nuanceringsfase)
 - = samengestelde vaardigheid (alle vorige combineren)
 - Differentiatie (Wexler: informatieverwerkingsproces)
 - GP voelt dat zijn verhaal belangrijk is.
 - Eindelijk iemand die meedenkt en doorvraagt.
 - ≠ Integratie = samenvattend
 - Belang van deze techniek:
 - Niet over onderstellen van vergelijkbare problematieke.
 - Generaliseren = niet differentiëren, teveel integreren.
 - Specifiek maken van vage bewoordingen.
 - Woorden die opgemerkt moeten worden zijn altijd, nooit, overal, alles.
 - Wat kunnen we allemaal concretiseren:
 - De situatie
 - Het gedrag in de situatie
 - Gedachten en gevoelens van GP
 - Reacties van anderen
 - Antecedenten
 - Consequenties
- Samenvatten = overzichtelijke weergave van grote brok info die de GP ons geeft.
 - Structuur aanbrengen
 - Hoofdpunten ordenen

- Hoe?
 - Datgene wat relevant is
 - Wat hij bedoelt, niet wat hij zegt.
 - In eigen woorden
 - Niet te lang
 - Geen inleidende frases
 - Op het juiste moment
 - Oppassen met selectief geheugen van GP:
 - Situatie en gevoel samenvatten
 - Functie:
 - Controlefunctie: heeft GL het goed begrepen?
 - Uidiopende functie: ordenen van hoofd- en bijzaken, gemengde gevoelens onderscheiden, elkaar tegensprekende opvattingen onder woorden brengen.
 - Stimulerende functie: stimuleren tot exploratie van gedachten.
 - Richtinggevende functie: selecteren van gespreksthema.
 - Timing:
 - Na een lange of verwarde uitleg.
 - Als het verhaal van GP klaar is.
 - Op het einde v/h gesprek.
 - Begin van volgende gesprek.
-