

# COUNSELING

Gert van Veen



Opgedragen aan Gerrit en Tiny van Veen-Peters

Met dank aan: Kitty Hendriks en Thedor Pragt

[www.psychowerk.nl](http://www.psychowerk.nl)

# Handboek Counseling

*Aanpak van functioneringsproblemen  
vereenvoudigen*

**Gert van Veen**

*Alle rechten voorbehouden aan Gert van Veen & PsychoWerk 2010.*

Druk:

ISBN: 978 90 232 4699 2

Stichting Gullie & Gert van Veen © 2010. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Ondanks alle aan de samenstelling van dit boek bestede zorg kan noch de uitgever noch de auteur aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade die het gevolg is van enige fout in deze uitgave.

# Inhoud

## Voorwoord VII

## Hoofdstuk 1: Wat is counseling? 9

- 1.1 Het ontstaan van counseling in vogelvlucht 10
- 1.2 Wat is counseling anno nu? 14
- 1.3 Verschillende theorieën 17
- 1.4 De 'ideale' counselor 18
- 1.5 De ideale cliënt 23
- 1.6 Methodisch werken 24
- 1.7 Waar draait alles om bij counseling? 28
- 1.8 Een andere manier van kijken naar problemen 35
- 1.9 Samengevat 36

## Hoofdstuk 2: Het hulpverleningsproces 37

- 2.1 Het hulpverleningsproces in vogelvlucht door de ogen van een cliënt 38
- 2.2 Meerdere processen in één 42
- 2.3 De stuwingslijn 50
- 2.4 Het tijdsverloop van het hulpverleningsproces 52
- 2.5 De hulpverleningsrelatie 54
- 2.6 Het hulpverleningsproces door de ogen van de counselor 61
- 2.7 Samengevat 83

## Hoofdstuk 3: Communicatie 84

- 3.1 Wat is communicatie? 85
- 3.2 Communicatie is de brug met de buitenwereld 87
- 3.3 Wat is een interpersoonlijke relatie 87
- 3.4 Waardeoordelen, communicatie en interpersoonlijke relaties 89
- 3.5 Communicatie en taal 91
- 3.6 Communicatie en emoties 93

3.7	Communicatie en luisteren	97
3.8	De menselijke communicatietools	99
3.9	Het counselinggesprek	132
3.10	Samenvatting	144

## **Hoofdstuk 4: Functioneren en functioneringsproblemen 146**

4.1	Het functioneren	147
4.2	Succesvol zijn, dat is de vraag	154
4.3	De elementen van het functioneringsschema	174
4.4	Samenvatting	221

## **Hoofdstuk 5: Tools 222**

5.1	Paradoxen	223
5.2	Presentatie en houdingen	227
5.3	De trechter	231
5.4	Het associatieatoom	232
5.5	Het Vorm, Inhoud en Spel (VIS)-model	237
5.6	Confronteren	243
5.7	Help, conflicten!	248
5.8	Rapporteren	253

## **Literatuurlijst 262**

## Voorwoord

Het maatschappelijk werk in Nederland is in de 19e eeuw ontstaan met als doel om op een rationele wijze de armoede te bestrijden. In 1899 werd de eerste school voor maatschappelijk werk opgericht door onder andere Marie Muller-Lulofs, Hélène Mercier en Arnold Kerdijk. De maatschappelijk werkers van toen werden in de eerste helft van de 20ste eeuw vooral ingezet bij de uitvoering van de sociale wetgeving, bijvoorbeeld: de woningwet, de zedelijkheidswetten, de armenwet en de arbeidswetgeving.

In de jaren vijftig van de vorige eeuw hebben er belangrijke veranderingen plaatsgevonden in het maatschappelijk werk. Er ontstond een professionalisering waarbij het accent werd verlegd van hulpbehoevende cliënten naar zelfredzame cliënten. De veranderingen werden gevoed door Amerikaanse invloeden van onder andere grondleggers als Carl Rogers en Fritz Perls. Op dat moment in de geschiedenis van het maatschappelijk werk deden de sociale academies hun intrede.

In de jaren zeventig is er opnieuw sprake van een accentverschuiving, ditmaal onder invloed van mensen als Paulo Freire en Saul Alinsky. Nu kwam het accent te liggen op het emancipatorisch werken. Aandachtspunten waren het verbeteren van de rechten en de positie van vrouwen, homoseksuelen en andere minderheidsgroepen in Nederland.

In de jaren negentig veranderde het aandachtsgebied wederom. Het accent kwam nu te liggen bij de cliëntgerichte benadering. De maatschappelijk werkers stemden veel meer af op de individuele behoeften van de cliënten. Bovendien ging de materiële hulpverlening steeds meer de boventoon voeren. Tegelijkertijd ontstond er een nieuwe stroming, te weten: counseling. Bij deze vorm van hulpverlening stond de immateriële hulpverlening van de niet mentale zieke mens centraal. Ook hiervan was de ontstaansbron terug te leiden naar Amerika.

In het eerste decennia van deze eeuw begon counseling steeds populairder te worden en vond zijn weg ook langzaam maar zeker binnen het maatschappelijk werk. De verwachting is dat counselingmethodieken de nieuwe basis gaan vormen in de maatschappelijke dienstverlening.

Het is niet verwonderlijk dat er steeds meer hulpverleners aan de slag gingen met counselingmethodieken omdat er in het aanbod van de reguliere hulpverlening er steeds minder werkwijzen en instrumenten voor handen waren, die speciaal waren gemaakt voor gezonde mensen met (tijdelijke) functioneringsproblemen. De meeste hulpverleningsmethodieken en instrumenten daar vinden hun oorsprong in de ziekteleer. En zijn vrijelijk vertaald naar de gezonde mens toe. Iedereen die al wat langer in de praktijk werkzaam is, weet uit ervaring hoe beperkend deze hulpverleningsmethodieken en instrumenten zijn bij gezonde mensen.

Het zal duidelijk zijn dat wat doelmatig is bij een mentaal zieke persoon, niet automatisch effectief is bij een gezond persoon met een functioneringsprobleem. Zo kan een antidepressivum helpen als iemand ziek is, maar kan het juist ziekmakend zijn als een gezonde persoon dit middel gebruikt. Zo blijkt uit een onderzoek bijvoorbeeld dat na een proef met gezonde mannen, die vijf weken Seroxat slikten, het merendeel van deze mannen onvruchtbaar waren geworden en zij te maken hadden met een DNA-schade.

Bij de meeste counselingmethodieken is het uitgangspunt *de mentaal gezonde mens*, die niet kan doen wat hij wil doen en/of redelijkerwijs van hem verwacht mag worden. Hiermee wordt duidelijk aangegeven dat personen met een psychiatrische ziekte of personen die te maken hebben met een medisch gediagnosticeerde hersenziekte of een afwijking aan de hersenen niet tot de doelgroep behoren van de counselende hulpverlener. Bovendien vallen personen met materiële problemen ook niet tot de primaire doelgroep van een counselor.

De counselingmethodiek in dit boek is in diverse opzichten bijzonder. Op de eerste plaats is de methodiek gebaseerd op de praktijk ervaringen van counselors. Hierdoor is het niet een 'laboratoriummodel', waarvan in de praktijk nog moet blijken wat de effecten en de resultaten zijn. Op de tweede plaats is de methodiek specifiek afgestemd op de gezonde mens met functioneringsproblemen. De ideeën, visies en instrumenten zijn hierop afgestemd en *niet* afkomstig uit de psychiatrie of de ziekteleer. Op de derde plaats is de methodiek in Nederland ontstaan en ontwikkelt, waardoor dat 'vertaalfouten' vanuit een andere cultuur beperkt zijn. Tot slot is de methodiek actief, uitdagend en doelgericht, waarbij de cliënten steeds de verantwoordelijkheid voor hen (niet-)functioneren en het veranderingsproces dragen.

Het boek is bedoeld voor maatschappelijke dienstverleners, maatschappelijk werkers, psychosociaal werkenden en coaches, die een verdieping willen aanbrengen in hun vak door counseling toe te voegen aan hun werkzaamheden.

Gert van Veen,

Maart 2010

[Www.psychowerk.nl](http://www.psychowerk.nl)



**Wat is counseling?**

## 1.1 Het ontstaan van counseling in vogelvlucht

In Amerika ontstond, net zoals in Nederland, aan het begin van de twintigste eeuw een sociale beweging waarbij de armoedebestrijding en het veranderen van de sociale ongelijkheid de belangrijkste uitgangspunten waren. De insteek met betrekking tot *hoe* vorm te geven aan de uitgangspunten verschilde echter behoorlijk tussen beiden landen. De Amerikanen richtten zich veel meer op het begeleiden van jongeren, terwijl in Nederland de sociale wetten als leidraad golden voor de invulling van het nieuwe vak van maatschappelijk werker.

De Amerikaanse begeleiding van jongeren maakte deel uit van de '*guidance movement*'. Het doel was om kinderen en jong volwassenen te laten leren over zichzelf, de ander, het werk en de wereld. De begeleiding gebeurde door voorlichting te geven op scholen, bijvoorbeeld: zedelijke instructies geven en uitleg geven over wat gezonde en wenselijke relaties zijn.

### *1900 - 1910*

In de eerste tien jaar van de twintigste eeuw waren Jesse B. Davis, Frank Parsons en Clifford Beers de belangrijkste vertegenwoordigers van de guidance movement.

Davis was de eerste persoon die een systematisch begeleidingsprogramma voor openbare scholen heeft ontwikkeld en opgestart.

In 1907 stelde hij voor dat leraren één uur in de week begeleiding gaven met als doel om karakter te vormen en problemen te voorkomen. Hij was er van overtuigd dat hierdoor de problemen binnen de Amerikaanse cultuur zouden verdwijnen.

De begeleiding van Parsons was vergelijkbaar met die van Davis, met het verschil dat hij het accent legde op persoonlijke groei en preventie. Parsons heeft meer bekendheid en erkenning gekregen dan Davis. Hij wordt ook wel de grondlegger van de guidance movement genoemd. Parsons werkte met name met jongvolwassenen die bezig waren met het nemen van een beroepskeuze. Hij vertelde dat het nemen van een beroepskeuze gebaseerd is op drie factoren, te weten:

- kennis hebben van het werk.
- zelfinzicht bezitten.
- het kunnen combineren van de eerste twee factoren.

De twee hierop volgende decennia's zou het accent dat Parsons op de beroepskeuze legde domineren. Beers is tijdens zijn leven verschillende keren opgenomen geweest in psychiatrische ziekenhuizen. Zijn persoonlijke ervaringen met deze instituten hebben hem er toe bewogen om een soort 'zwartboek' te schrijven. Beers stelde de slechte omstandigheden binnen de instituten aan de kaak. Hij is actief geweest in het op gang brengen van hervormingen binnen de psychiatrie en wordt als de voorloper van de psychische counseling gezien.

### *1911 - 1920*

In het tweede decennia is een overkoepelende organisatie voor begeleiders in het leven geroepen, de NVGA (National Vocational Guidance Association). Hierdoor konden professionals elkaar op de hoogte houden van nieuwe ontwikkelingen binnen de beweging.

Een tweede belangrijke gebeurtenis is de eerste wereldoorlog. Soldaten kregen een psychische keuring op basis van alfa en bèta intelligentie testen. Hierdoor verkreeg de psychometrie een enorme impuls. De begeleiders van de guidance movement gingen de psychometrie een steeds belangrijker plaats geven binnen hun werk. Ze verkregen hierdoor een plek in de wetenschappelijke psychologische wereld.

### *1921 - 1930*

In deze periode is met name gewerkt aan verdieping van de theoretische en wetenschappelijke achtergrond van de guidance movement. Er ontstonden steeds meer opleidingen voor counselors. De opleidingen waren grotendeels gebaseerd op de eerste van zijn soort namelijk die van de Harvard universiteit uit 1911. Er ontstond binnen de beweging ook een progressieve stroming. Hierdoor werden onderwerpen zoals persoonlijkheid en ontwikkeling belangrijker. De guidance movement won binnen de Amerikaanse samenleving aan terrein. Allerlei toepassingen en verwijzingen waren op verschillende gebieden terug te vinden, bijvoorbeeld in de begeleiding van veteranen uit de eerste wereldoorlog.

### *1931 - 1940*

De eerste counseling theorie werd geformuleerd door E. G. Williamson van de Minnesota universiteit. Hij heeft de theorie van Parsons als uitgangspunt genomen en verder uitgebreid. Williamson legde binnen zijn werkwijze het accent op een directieve counselor-gerichte benadering. Tot in de jaren vijftig is deze werkwijze populair geweest.

Een tweede belangrijke gebeurtenis in dit decennium was dat het aandachtsveld werd verbreed van beroepskeuze naar onderwijs als een voorbereiding op het leven als volwassene. Hierdoor trad er een psychologische verschuiving op waardoor de counselors meer onderwerpen gebruikten als ingang en focus van aandacht.

### *1941 - 1950*

Carl R. Rogers schreef in 1942 het boek: 'Counseling and psychotherapy'. Hierin stelde hij de opvattingen van Williamson, als ook de wijdverbreide Freudiaanse psychoanalytische axioma's ter discussie. Rogers legde het accent van zijn werkwijze op de non-directieve benadering van de cliënt. Hij gaf de cliënten de verantwoordelijkheid voor hun persoonlijke groei en ontwikkeling. Counselors dienden de cliënten onvoorwaardelijk te accepteren en niet te (ver)oordelen. Rogers veroorzaakte hiermee een ware revolutie binnen de counseling wereld. Het gevolg was dat hij hierdoor een controversiële man werd die zowel verguisd als verheerlijkt werd. Nog steeds geldt Rogers als sleutelfiguur in de geschiedenis van de counseling. Een tweede belang-

rijke gebeurtenis is de tweede wereldoorlog. De Amerikaanse overheid ging nog meer gebruikmaken van de diensten van counselors en psychologen om mensen te selecteren en te trainen als militaire en industriële specialisten. Mede hierdoor veranderde de opvatting over de beroepsmogelijkheden van vrouwen.

Na de oorlog ontwikkelde counseling zich steeds meer als een vak. Hierdoor vond er een verwijdering plaats van de oorspronkelijke (beroepskeuze) begeleiding.

*Opmerking:* een axioma is een niet bewezen, maar als grondslag aanvaarde stelling.

### *1951 - 1960*

De jaren vijftig zijn van groot belang geweest voor de ontwikkeling van counseling. Er ontstonden twee organisaties die het gezicht van counseling veranderen, te weten:

1. *American Personnel and Guidance Association (APGA)*. De APGA is een organisatie die overkoepelend was voor professionals die zich richtten op begeleiding, counseling of personeelszaken.
2. *Division 17*. Deze organisatie maakte deel uit van de American Psychological Association (APA). Division 17 liet de begeleiding (zoals die door de guidance movement werd benoemd) los en richtte zich volledig op counseling. Bovendien werd er niet gewerkt met psychiatrische patiënten, maar met 'normale' mensen die een tijdelijke ondersteuning of begeleiding nodig hadden.

Een andere belangrijke gebeurtenis was de National Defense Education Act (NDEA). De Amerikaanse regering had besloten om meer geld te stoppen in onderwijs als een reactie op de lancering van de Spoetnik van de Russen. Het doel van de NDEA was om vroegtijdig talentvolle studenten te herkennen en actief te helpen bij hun academische ontwikkeling. Hierdoor werden er steeds meer counselors opgeleid.

De vierde belangrijke gebeurtenis was de ontwikkeling van nieuwe counseling theorieën. Voor 1950 lag het accent in de verschillende theorieën tussen een directieve of een non-directieve aanpak. Tijdens de jaren vijftig ontstonden er nieuwe visies en werkwijzen, bijvoorbeeld: de rationeel emotieve therapie van Albert Ellis en de transactionele analyse van Eric Berne.

### *1961 - 1970*

In de jaren zestig was de aandacht gericht op het verder ontwikkelen van counseling. Gilbert Wrenn schreef een boek getiteld: 'The counselor in a changing world'. Dit boek heeft in dit decennium een grote invloed gehad op de wijze waarop invulling aan het vak van counselor werd gegeven. Andere belangrijke invloeden op het counselen zijn afkomstig uit de humanistische psychologische theorieën van onder meer Abraham Maslow, Dugald Arbuckle en Sidney Jourard.

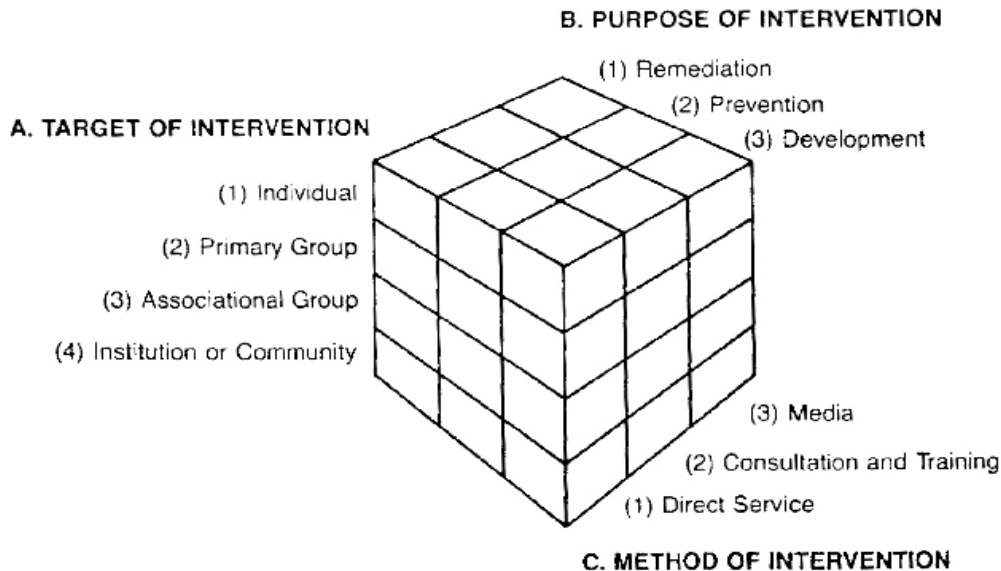
Het accent verschuift langzaam van 'één op één'-sessie naar sessies met kleine groepen. In

1966 verscheen het boek: 'Revolution in counseling' geschreven door John Krumboltz. Hij introduceerde de gedragsgerichte counseling. Voor hem was leren het begin van verandering.

1971 - 1980

In de jaren zeventig hebben binnen counseling allerlei trends centraal gestaan. Allerlei werkwijzen ontstonden die zich niet langer richtte op schoolsystemen en het educatieve milieu. Zo ontstonden op grote schaal sociale vaardigheidsprogramma's, T-groepen en sensitivity-groepen. Bovendien werden de beroepseisen vastgelegd en getoetst. Er ontstonden verschillende beroepsverenigingen die codes ontwikkelde en over een soort tuchtraad beschikten. Morrill, Oetting en Hurst introduceerde in 1974 de kubus (the cube).

Dit is een theoretisch model dat de verschillende dimensies van counseling visualiseert. De kubus gaat uit van: [A] het doel van een interventie, [B] het nut van een interventie en [C] de methode van interveniëren.



**FIGURE** The Cube.

Source: From "Dimensions of Counselor Functioning" by W. H. Morrill, E. R. Oetting, and J. C. Hurst, 1974, *Personnel and Guidance Journal*, 52, p. 355. Copyright 1972 by Morrill, Oetting, and Hurst.

1981 - 2000

In de jaren tachtig en negentig zette de professionalisering steeds verder voort. Zo werden er onder andere steeds meer bindende afspraken gemaakt over de opleidingseisen van toekomstige counselors en een (internationale) erkenning van counselors. Bovendien ontstond er een trend om allerlei counseling specialisaties te ontwikkelen. Het accent kwam sterk te liggen op de persoonlijke groei en ontwikkeling van de cliënten. Begin jaren negentig is door Ivey geprobeerd om een nieuw counselingsysteem te ontwikkelen, gebaseerd op de integratie van de ontwikkeling van de persoonlijke groei met counseling strategieën. Met deze werkwijze probeerde Ivey onder meer om gevoelsarme cliënten op het niveau van zintuiglijke motorische gewaar-

wording als nog in contact met hun emoties te brengen.

Een belangrijk instrument voor psychiaters, psychologen en veel counselors is het Diagnostic and Statistical Manual (DSM)-model. Voor het eerst gepubliceerd in 1987. In Nederland begon counseling steeds meer haar intrede te doen als een zelfstandige tak van hulpverlening en begeleiding. Het plaatste zich binnen het hulpverleningsveld boven het maatschappelijk werk en onder de psychiatrie en de psychotherapie.

### *2000 - 2010*

In het eerste decennia van de 21ste eeuw trad er een verschuiving op van de ontwikkeling van de persoonlijke groei naar enerzijds het nieuwe spirituele bewustzijn en anderzijds naar het competentiegerichte begeleiding en ondersteuning. Er ontstonden vele particuliere counseling opleidingen die met al dan niet wisselende successen ervoor zorgden dat counseling steeds meer maatschappelijk werd geaccepteerd als een alternatieve vorm van hulpverlening en begeleiding. Het was voor nogal wat reguliere beroepskrachten lastig om te aanvaarden dat er een aparte hulpverleningstak ontstond voor psychisch gezonde mensen, die te maken hebben met functioneringsproblemen. Het was tientallen jaren gebruikelijk geweest om deze personen door de bril van de ziekteleer te gaan bekijken en vervolgens te gaan behandelen.

## 1.2 Wat is counseling anno nu?

De vraag: 'Wat is counseling?', heb ik in de afgelopen jaren aan vele studenten en collega's gesteld. Het blijkt dat het merendeel moeite heeft met het omschrijven wat counseling is. De antwoorden beperken zich overwegend tot het aangeven dat *counseling een gesprek is tussen een hulpvrager en een hulpverlener, waarbij de hulpverlener helpt om de problemen van de hulpvrager op te lossen.*

Counseling is niet eenvoudig te definiëren. Debet hieraan is dat 'counseling' niet gebonden is aan een specifieke beroepsrichting, methode, doelgroep of problematiek. De term 'counseling' komt uit het Engels en betekent vrij vertaald het geven van advies of het bepleiten van iets. Een counselor is dan ook een adviseur, raadgever of een pleiter. Voorbeelden van counselors: een advocaat, een diëtist, een raadsman, een decaan, een vertrouwenspersoon, een maatschappelijk werker, een schooladviseur, een beroepskeuzeadviseur, een personeelsadviseur.

Binnen de context van dit boek wordt counseling gebruikt binnen een *psychosociale* context. Anders gezegd counseling heeft te maken met:

- intrapersonlijke onderwerpen, dit zijn onderwerpen die te maken hebben met de ontwikkeling van de persoonlijke groei en het spirituele bewustzijn.
- interpersoonlijke onderwerpen, dit zijn onderwerpen die te maken hebben met de gevolgen van de ontwikkeling van de persoonlijke en de relationele groei binnen relaties.

Deze vorm van counseling wordt ook wel *psychosociale counseling* genoemd.

*Opmerking:* psychosociaal is behorend tot of betrekking hebbend op de invloed van sociale factoren op psychische verschijnselen (Van Dale woordenboek)

*Psychosociale counseling kan omschreven worden als een:*

“Kortdurende, interpersoonlijke, methodische en professionele activiteit die is gebaseerd op vastgelegde ethische en juridische richtlijnen. De activiteit richt zich op het helpen overwinnen van situationele en/of ontwikkelingsproblemen bij psychisch gezonde personen. De activiteit zelf is een proces waarbij zaken van persoonlijke, sociale, psychologische en educatieve aard aan bod komen.”

Bron: Gebaseerd op definities uit de boeken: ‘counseling’, geschreven door Samuel T. Gladding en ‘the professional counselor’, geschreven door L.S. Cormier / H. Hackney.

### 1.2.1 Zes basiskenmerken van counseling

Volgens de ACA (American Counseling Association) en de APA (American Psychological Association) dient counseling en een counselor aan minimaal zes kenmerken te voldoen, te weten:

1. *Counseling is een vak.* Wanneer een persoon zichzelf counselor wil noemen, dient hij een beroepsopleiding of een beroepstraining tot counselor te hebben gevolgd. Bovendien dient de counselor aangesloten te zijn bij een beroepsvereniging, waarbij er sprake is van een beroepscode en een tuchtraad. Een counselor dient over een aantal kwaliteiten te beschikken onder meer empathie, echtheid en volwassenheid. Counseling is een actief proces dat het luisteren naar problemen overtreft.
2. *Counseling heeft betrekking op persoonlijke, sociale, psychologische en educatieve zaken.* Counselors werken alleen op die gebieden waarin zij bekwaam zijn. Deze bekwaamheid kan mede vorm gegeven worden door de opvoeding, de opleiding en de werksetting van de counselor.
3. *Counseling is voor personen die binnen een maatschappelijk geaccepteerde wijze zelfstandig kunnen functioneren.* Hulpvragers hebben te maken met aanpassings-, ontwikkelings- of situationele problemen, die door een kortdurende begeleiding kunnen worden aangepakt en overwonnen. Hulpvragers worden niet beschouwd als patiënten of als zieke zijnde. Hulpvragers ondervinden problemen met de ontwikkeling van de persoonlijke groei.
4. *Counseling is methodisch handelen binnen een gestructureerde setting.* De werkwijze die door de counselor wordt gebruikt dient gebaseerd te zijn op een theorie of een methode die van toepassing is op de gegeven omstandigheden, bijvoorbeeld: het individu, een relatie, een groep, een familie of systemen.
5. *Counseling is een proces waarbij hulpvragers leren om beslissingen te nemen en nieuw gedrag te ontwikkelen.* Counselors concentreren zich op datgene wat de cliënt wil bereiken, hierbij ligt het accent op kiezen, veranderen en ontwikkelen op basis van zelfonderzoek, het stellen van doelen en handelen.
6. *Counseling is opgebouwd uit verschillende specialiteiten.* Er bestaan verscheidene vormen van counseling, bijvoorbeeld: huwelijks counseling, familie counseling, relatie counseling, school counseling, counseling voor homoseksuele mannen, counseling voor rouw. Ie-

dere vorm stelt aan de counselor en de cliënt zijn eigen voorwaarden. Hierdoor is het van belang dat de counselor zich het onderwerp, de gestructureerde setting en de vorm van counseling eigen maakt.

## 1.2.2 Aanvullende kenmerken van counseling

Buiten de formele basiskenmerken van counseling bestaan er ook nog andere kenmerken die belangrijk zijn voor het kunnen praktiseren van counseling. Hier volgt een selectie:

1. Counseling richt zich op psychisch gezonde personen die te maken hebben met problemen in de ontwikkeling van de persoonlijke groei. De problemen zijn levensproblemen, oftewel: problemen die gerelateerd zijn aan een bepaalde fase in het leven van een persoon.
2. Counseling richt zich op *verandering, groei, proces en product*

### *Opmerking:*

- *verandering* heeft te maken met het verwerven van nieuw gedrag op basis van een integratie van kennis en ervaringen.
  - *groei* heeft te maken met de psychische, biologische en sociale ontwikkeling van een persoon.
  - *proces* heeft te maken met de manier waarop een verandering tot stand wordt gebracht binnen een afgebakend tijdvak.
  - *product* heeft te maken met het aanbieden en doorvoeren van een specifieke dienst.
3. Counseling maakt gebruik van de (potentiële) vermogens van een cliënt, waaronder vaardigheden, talenten, competenties, persoonskenmerken en kwaliteiten.
  4. Binnen counseling bestaat er een duidelijk verschil tussen *normaal gedrag* en *functioneel gedrag*. Normaal gedrag is gerelateerd aan de geldende waarden en normen binnen een relatie, groep of samenleving. Functioneel gedrag heeft betrekking op de individuele mogelijkheden die kunnen leiden tot groei, het leren oplossen van problemen en het leren omgaan met problemen.
  5. Counseling richt zich op *de hele mens* in plaats van op de afzonderlijke delen.
  6. Counseling heeft betrekking op het inspelen op gedachten, gevoelens en handelwijzen van de cliënt.
  7. Counseling heeft betrekking op het accepteren van de percepties en de emoties van de cliënt binnen de context van het hier-en-nu. Pas wanneer de cliënt en de counselor de hier-en-nu situatie hebben geaccepteerd, kan er worden gewerkt aan een gewenste gedragsverandering.
  8. Binnen counseling staan vertrouwelijkheid en privacy voorop.
  9. Counseling is vrijwillig. De cliënt dient zelf de keuze te maken of hij/zij het proces van counseling wil aangaan.
  10. De counselor geeft alleen die informatie over zijn eigen leven, die belangrijk kan zijn om de professionele relatie met de cliënt verder uit te diepen of te verstevigen. Bijvoor-



beeld een counselor vertelt dat hij affiniteit voelt met de problematiek van de cliënt, omdat hijzelf in het verleden ook met een soortgelijke problematiek te maken heeft gehad. Persoonlijke informatie van de counselor die geen directe relevantie heeft voor de relatie met de cliënt dient achterwege te worden gelaten.

11. Counseling richt zich op verschillende vormen van communicatie, onder andere: lichaamstaal, metaal en gesproken of geschreven taal.

### 1.2.3 Counseling is geen psychotherapie

Enkele verschillen tussen counseling en psychotherapie zijn:

- Binnen psychotherapie worden ernstige psychische of psychopathologische problemen behandeld.
- Psychotherapie richt meer de aandacht op het verleden van een hulpvrager, dan dit bij counseling het geval is.
- Bij psychotherapie gaat het meer om het verwerven van inzicht in plaats van het veranderen van gedrag.
- Van een psychotherapeut wordt verwacht dat hij zijn gevoelens en waarden niet kenbaar maakt, terwijl van een counselor dit wel wordt verwacht.
- De psychotherapeut dient de rol van expert aan te nemen, terwijl een counselor juist meer een delende partner dient te zijn.
- Psychotherapie is doorgaans langdurend (20 tot 60 sessies) over een periode van zes maanden tot drie jaar. Counseling daarentegen is in de regel kortdurend (8 tot 20 sessies) over een periode van enkele maanden.
- Counseling is meer oplossingsgericht dan psychotherapie.
- Psychotherapie wordt alleen door psychiaters, klinische psychologen en erkende psychotherapeuten uitgevoerd, terwijl counseling onder andere door maatschappelijk werkers, psychologen, psychosociaal werkenden, coaches en psychiatrisch verpleegkundigen kan worden gegeven.

Er zijn ook duidelijke overlappings waar te nemen tussen psychotherapie en counseling. Zo maken beiden gebruik van overeenkomstige theorieën, methoden en technieken, waarbij er sprake is van een accentverschuiving van de zieke mens naar de gezonde mens met functioneringsproblemen.

## 1.3 Verschillende theorieën

In de afgelopen decennia zijn er tientallen theorieën ontwikkeld over hoe counseling het meest effectief zou kunnen zijn bij het aanpakken van de ervaren functioneringsproblemen. Het merendeel van de theorieën is ontstaan op basis van de ervaringen en de levensovertuigingen van de grondleggers. Bij een aantal theorieën is er sprake van duidelijke overlappings tussen psychotherapie en counseling.

Door de jaren heen is gebleken dat het verschil tussen succesvolle behandelingen en de ver-

schillende theorieën minimaal is. De belangrijkste factor om succes te boeken is *de relatie tussen de counselor en de cliënt*. Binnen deze relatie dient er aandacht te zijn voor een wederzijds vertrouwen, begrip, acceptatie en betrokkenheid. De theorieën leggen grenzen op aan het 'in het wilde weg' aan de slag gaan met problemen en vormen van onvermogen bij de cliënt. Het is voor een cliënt *niet* van belang om precies te weten volgens welke methode hij wordt behandeld. Het is voor een cliënt echter wel belangrijk om te weten dat de hulpverlener werkt volgens een methodiek die aansluit bij de ervaren problemen.

Op de volgende bladzijde tref je een overzicht aan van enkele bekende counseling theorieën.

## 1.4 De 'ideale' counselor

Er is veel geschreven over wat een counselor tot een goede of een slechte counselor maakt. Iedere methode heeft zo zijn eigen specifieke eisen en verwachtingen. In deze paragraaf worden verschillende eisen en verwachtingen genoemd. Hierbij is een onderverdeling gemaakt in:

1. Eisen en verwachtingen die aan studenten worden gesteld.
2. Kenmerken van een counselor.

### 1.4.1 Eisen en verwachtingen die aan studenten worden gesteld

Het begint met de motivatie waarom een student een counselor wil worden. De functionele motivaties (en de geschiktheid) van een student worden onder meer bepaald door de volgende vaardigheden:

1. *Nieuwsgierigheid en leergierigheid*. Bezit de student een aangeboren interesse in mensen?
2. *Het vermogen om te luisteren*. Ervaart de student luisteren als stimulerend?
3. *Het gemakkelijk kunnen voeren van gesprekken*. Heeft de student plezier in verbaal communiceren met anderen?
4. *Empathische identificatie*. Kan de student zichzelf in een ander verplaatsen zonder zichzelf hierbij te verliezen?
5. *Emotioneel zelfonderzoek*. Voelt de student zich comfortabel bij het beleven, uiten en waarnemen van uiteenlopende emoties?
6. *Introspectie*. Beschikt de student over het vermogen om van binnenuit naar zichzelf te kijken en zichzelf te ervaren?
7. *Het vermogen om persoonlijke behoeften naar de achtergrond te plaatsen*. Is de student in staat om zijn persoonlijke behoeften aan de kant te kunnen zetten om goed te kunnen luisteren en af te kunnen stemmen op de cliënt?
8. *Het kunnen tolereren van intimiteiten*. Beschikt de student over het vermogen om emotionele nabijheid van en met de cliënt toe te staan?

Er bestaan ook een aantal onwenselijk motivaties bij studenten, die het aanzienlijk bemoeilij-

Adleriaanse therapie	Een psychosociale benadering van de mens	Alfred Adler	Individuele psychologie	Holistisch, fenomenologie, sociaal georiënteerd, functionalisme, teleologie
Rogeriaanse therapie	Een humanistische, existentiële en ervaringsgerichte benadering van de mens	Carl R. Rogers	Cliënt gecentreerde theorie	Humanistisch, ervaringsgericht, existentieel, holistisch, fenomenologisch, persoonsgericht, hier-en-nu georiënteerd
Gestalt therapie	Een humanistische, existentiële en ervaringsgerichte benadering van de mens	Frederick Perls	Gestalt therapie	Existentieel, ervaringsgericht, humanistisch, gewaarworden, hier-en-nu georiënteerd, cliënt gecentreerd, confronterend
Transactionele analyse	Een cognitieve, gedragsgerichte en handelingsgerichte benadering van de mens	Eric Berne	Transactionele analyse	Cognitief, analytisch, gericht op het nemen van herbeslissingen, contracten, interpretaties geven, confrontaties, actiegericht, gewaarworden, sociaal gericht
Gedragsgerichte counseling, therapie en modificaties	Een cognitieve, gedragsmatige, actiegerichte benadering van de mens	B.F. Skinner, J. Wolpe, Meichenbaum	Gedragsgerichte theorie en conditionerings theorie	Gedragsmatig, pragmatisch, wetenschappelijk, theoretische benadering van leren, cognitief, actiegericht, experimenteel, doelgericht, contracten
Rationeel emotieve behaviorial therapie (REBT)	Een cognitieve, gedragsmatige en actiegerichte benadering van de mens	Albert Ellis	Rationeel emotieve theorie	Rationeel, cognitief, wetenschappelijk, actiegericht, relativerend, didactisch, hier-en-nu gericht, beslissingen nemen, humanistisch en contracten
Reality therapie	Een cognitieve, gedragsmatige en actiegerichte benadering van de mens	William Glasser	Reality therapy	Georiënteerd op de realiteit/werkelijkheid, rationeel, cognitief, actiegericht, wetenschappelijk, directief, didactisch, contracten, ondersteunend, positivisme, hier-en-nu georiënteerd
Electische counseling en psychotherapie	Een integrerende benadering van de mens	F. C. Thorne, Garfield, J. Palmer, A. Ivey, Carkhuff, A. Lazerus	Electisme	Integreren, systematisch, wetenschappelijk, totale benadering, cognitief, omgeving, verleden-heden-toekomst gericht, gedragsmatig, educatief, ontwikkeling, humanistisch, analytisch, besluiten nemen
Systeem therapie	Een ecologische benadering van de mens	J. Haley, Minuchin, Bowen, M. Selvini-Palazzoli	Ecologische theorie	Totaalsysteembenadering, grenzen, evenwichtigheid, systeemregels, familiestructuren, meedoen, cohesie, disfunctioneel systeem, paradoxale interventies, herkaderen, voorschriften, therapeutisch directief handelen

Bron: Het schema is uit het boek: 'The professional counselor', geschreven door: L.S. Cormier en H. Hackney.

ken om te leren een counselor te worden. De belangrijkste disfunctionele motivaties van een student zijn:

1. *Emotioneel leed*. De student heeft te maken met onverwerkte persoonlijke trauma's.
2. *Substitutie gedrag*. De student leeft zijn leven door anderen te imiteren of door zichzelf steeds opnieuw aan te passen.
3. *Eenzaamheid en/of sociale isolatie*. De student is op zoek naar vrienden en/of een partner.
4. *Een verlangen naar macht*. De student is onzeker en angstig over zijn eigen leven en is daarom op zoek naar controle over anderen.
5. *Een behoefte aan genegenheid*. De student gelooft dat alle problemen opgelost kunnen worden door liefde, tederheid en genegenheid.
6. *Indirecte rebellie*. De student heeft te maken met onopgeloste boosheid en richt dit op cliënten met provocerend of uitdagend gedrag.
7. *Het kunnen omgaan met macht*. De student dient over het vermogen te beschikken om om te kunnen gaan met macht.
8. *Humor*. De student dient over het vermogen te beschikken om de tragische en de komische aspecten van levenservaringen te zien.

Uit Amerikaans onderzoek blijkt dat slechts een klein deel van de studenten een opleiding tot counselor gaan volgen op basis van de behoefte aan (zelf-)therapie. Dit staat haaks op de ontwikkeling van de studentenpopulatie op Nederlandse counseling opleidingen in de jaren negentig van de vorige eeuw en het eerste decennia van deze eeuw. Het merendeel van de studenten gaven aan dat zij vooral een psychosociale opleiding volgde voor de ontwikkeling van de persoonlijke groei.

De verwachting is dat naarmate de professionalisering van het beroep counselor en de counseling opleidingen vorm krijgt, er een andere studentenpopulatie zich zal gaan aandienen. Hierbij zal het accent komen te liggen op het willen leren van een vak en minder op het bevredigen van de behoefte aan (zelf-)therapie.

#### 1.4.2 Kenmerken van een counselor

Na het voltooien van de studie worden er voor een deel andere eisen en verwachtingen aan de hulpverlener gesteld. Hieronder volgen de belangrijkste kenmerken van een counselor:

1. *Het competent zijn*. Een counselor dient over de noodzakelijke kennis, kundigheid en vaardigheden te beschikken om te kunnen helpen of te begeleiden. Bovendien dient een counselor deskundig te zijn in de gehanteerde werkmethode en over leergierigheid te beschikken. Cavanaugh zegt onder andere over het competent zijn: '*Effectieve counselors bezitten een combinatie van academische kennis, persoonlijke kwaliteiten en helpende vaardigheden. Wanneer een counselor niet op alle drie de gebieden over kwaliteiten beschikt, dan is de hulpverleningsrelatie niets anders (en derhalve ook niet meer effectief) dan welke andere relatievorm dan ook*'.

Competentie is nodig om een cliënt het vertrouwen te geven door in zichzelf, het proces en de hulpverlener te geloven. Hierdoor kan de cliënt positieve verwachtingen ontwikkelen ten aanzien van het verloop van het proces. Hoe competentere de counselor is hoe meer verschillende soorten problemen en vormen van onvermogen hij kan aanpakken.

2. *Het energiek zijn.* Het begeleiden van personen is fysiek inspannend en emotioneel uitputtend. Een counselor dient een actieve rol te vervullen tijdens de sessies.
3. *Het geloofwaardig en betrouwbaar zijn.* Een counselor dient betrouwbaar te zijn voor de cliënt en draagt de verantwoordelijkheid voor het begeleidingsproces. Bovendien zal de hulpverlener proberen gedrag en reacties te voorkomen die de cliënt opzettelijk schade veroorzaken. De essentie van het geloofwaardig en betrouwbaar zijn, is dat een counselor nooit meer moet beloven dan hij kan waarmaken en dat hij precies dat doet wat hij heeft beloofd.
4. *Het aantrekkelijk zijn op het interpersoonlijke niveau.* Counselors die met beide voeten op de grond staan, vriendelijk en gemakkelijk toegankelijk zijn, worden door cliënten meestal als attractieve personen beschouwd. Hierdoor wordt het voor cliënten gemakkelijker om de hulpverlener te vertrouwen en zich door hem/haar te laten begeleiden.
5. *Het flexibel zijn.* Effectieve counselors zijn niet gebonden aan één werkwijze of methode. Zij maken gebruik van die technieken en instrumenten die het beste aansluiten bij de cliënt en de gegeven omstandigheden.
6. *Ondersteuning kunnen bieden.* De counselor ondersteunt een cliënt bij het nemen van beslissingen en leert de cliënt om zelfstandig beslissingen te nemen. Bovendien laat de counselor een cliënt zelf de verantwoordelijkheid dragen voor de gemaakte beslissingen en de gevolgen hiervan. De hulpverlener probeert niet om de cliënt te hulp te schieten wanneer hij een verkeerde beslissing heeft genomen.
7. *Het cliënt gericht zijn.* De counselor werkt op een constructieve manier ten behoeve van de cliënt met als doel dat de cliënt onafhankelijk wordt en zelfstandig kan functioneren. De hulpverlener dient geen baat te hebben bij afhankelijk houden (of maken) van de cliënt.
8. *Het kunnen plegen van introspectie.* De counselor dient zichzelf zo goed mogelijk te kennen. Dit heeft onder andere betrekking op attituden, emoties en denkwijzen. Bovendien dient de counselor zicht te hebben op welke 'triggers' bepaalde gedragingen, gedachten en gevoelens bij hem veroorzaken.
9. *Over een goede geestelijke gezondheid beschikken.* Het functioneren van de counselor dient niet beheerst te worden door zijn persoonlijke problemen en/of psychische klachten. Uit onderzoek blijkt dat hulpverleners vaker te maken hebben met depressiviteit, angsten en relationele problemen dan een gemiddelde persoon. Zelfs bij studenten is een grotere mate van psychische klachten en problemen waar te nemen dan bij studenten van andere richtingen. Niet zelden wordt het volgen van een opleiding of het uitvoeren van het vak als hulpverlener gebruikt om de eigen problemen op te lossen of als een beschermingsmechanisme om de ervaren angsten te reduceren en te rationali-

seren.

10. *Het sensitief kunnen zijn.* Sensitief heeft in dit verband betrekking op het bewust zijn van de hulpbronnen, de kwetsbaarheden en het kopieergedrag van de cliënt. Counselors die sensitief zijn, zijn gevoeliger voor (kleine) veranderingen tijdens het hulpverleningsproces. Bovendien zijn deze hulpverleners meer bewust van zichzelf en de cliënt. De counselor is hierdoor in staat om de cliënt uit te dagen zonder deze te overvragen. Ook is de counselor gevoeliger voor de verbale en non-verbale boodschappen die de cliënt uitzendt. Hierdoor wordt de aanpak flexibeler en creatiever.
11. *Het open zijn.* Het open zijn ten opzichte van de cliënt betekent dat de counselor bewust is van zijn waarden, normen, verwachtingen en overtuigingen. De hulpverlener kan bovendien het onderscheid aanbrengen tussen zijn classificatiesystemen en die van de cliënt. De cliënt wordt bovendien niet gedwongen om het classificatiesysteem van de counselor over te nemen. Het open staan is voor een hulpverlener belangrijk omdat:
  - hierdoor ruimte is voor afwijkende ideeën, gedachten, gevoelens en handelwijzen van de zijde van de cliënt.
  - het hierdoor mogelijk is om te werken met een breed scala aan cliënten en probleemgebieden.
  - hierdoor een open communicatie mogelijk is tussen de cliënt en de hulpverlener.
12. *Het objectief kunnen zijn.* Objectiviteit is het vermogen om enerzijds betrokken te zijn bij een cliënt (inhoud) en anderzijds om het proces en de posities van de cliënt en de hulpverlener zelf waar te nemen (vorm). Objectiviteit voorkomt een emotionele identificatie, waardoor de hulpverlener disfunctionele gevoelens en gedachten genereert die het hulpverleningsproces belemmeren in plaats van positief stimuleren. Emotionele identificatie kan leiden tot het verpersoonlijken van problemen, gevoelens of gedachten die de cliënt ervaart. Als ook tot het ontstaan van gevoelens van verliefdheid of seksueel verlangen ten opzichte van de cliënt; de behoefte om de cliënt steeds te redden of advies te geven; de behoefte om vriendschappen met cliënten op te bouwen. Bij een empathische identificatie kan de hulpverlener zich in de problemen van de cliënten inleven, zonder deze te verpersoonlijken.
13. *Het kunnen uiten en tonen van non-directieve acceptatie.* De counselor accepteert de cliënt en zijn situatie onvoorwaardelijk. Belangrijk hierbij is dat de hulpverlener geen macht gaat uitoefenen om de gegeven omstandigheden zo te vormen dat het voor hem gemakkelijker wordt om de situatie en/of de cliënt te accepteren.
14. *Het uiten en tonen van een functionele echtheid.* De counselor dient *echt* en *natuurlijk* te zijn. Anders gezegd dient de hulpverlener zich niet anders voor te doen dan hij werkelijk is. Met dien verstande dat hij de functionele rol van counselor niet uit het oog verliest en binnen de kaders van de beroepsrol, de gegeven omstandigheden, de methodische werkwijze en de ethische gedragscode blijft.

Wiggins en Weslander hebben onderzoek gedaan naar effectieve en ineffectieve counselors. Hieruit kwam naar voren dat effectieve counselors creatief zijn, sociaal gedrag vertonen en gemakkelijk interpersoonlijke relaties opbouwen en onderhouden. Ineffectieve counselors

daarentegen zijn conventioneel, realistisch, minder creatief en spontaan. Andere factoren die de kwaliteit van de hulpverlening beïnvloeden zijn:

- de mate van stabiliteit van een counselor;
- de mate van harmonie die de counselor in zijn leven heeft bereikt;
- de mate van standvastigheid van de counselor in het beroepsmatig functioneren;
- de doelen die de counselor in zijn werk en privéleven nastreeft.

## 1.5 De ideale cliënt

Iedere werkwijze heeft ook zo zijn *ideale* doelgroep. Mensen waarbij vanuit mag worden gegaan dat zij een optimaal resultaat boeken met de werkwijze. Aan welke voorwaarden dient een 'ideale hulpvrager' te voldoen?

- De cliënt dient open te staan voor verandering.
- De cliënt dient eerlijk te zijn.
- De cliënt dient alert en duidelijk te zijn in relatie tot zichzelf en anderen.
- De cliënt dient open te staan voor gevoelsbelevingen.
- De cliënt dient gemotiveerd te zijn.
- De cliënt dient een bepaalde intelligentie te bezitten.
- De cliënt dient een bepaalde mate van inzicht te hebben in zijn problematiek.
- De cliënt dient over een bepaalde mate van expressiviteit te beschikken.
- De cliënt dient over een bepaalde mate van frustratietolerantie te beschikken.
- De cliënt dient over de wil tot zelfexploratie te beschikken.
- De cliënt dient over doorzettingsvermogen te beschikken.
- De cliënt dient een 'hele mens'-visie na te streven.

Natuurlijk bestaat de ideale cliënt niet in de praktijk van alledag, maar de kans op succes wordt groter naarmate een hulpvrager aan meerdere voorwaarden voldoet.

### 1.5.1 Criteria om de 'ideale' cliënten te selecteren

Een counselor zal bij aanvang van het hulpverleningsproces willen bepalen of een cliënt geschikt is om mee te gaan werken. Er zijn tien criteria geformuleerd die het de counselor gemakkelijker maken om de geschiktheid van een cliënt vast te stellen, te weten:

1. *Groeimotivatie.* Van de cliënt wordt verwacht dat hij zich kan bezinnen op het eigen functioneren en probeert (of heeft geprobeerd) om de eigen mogelijkheden actief in te zetten.
2. *Lijdensdruk.* De cliënt moet (genoeg) pijn lijden om van zijn klachten en/of problemen af te willen komen. Een *teveel* aan lijdensdruk kan een tegengesteld effect veroorzaken.
3. *Oorzaak bij zichzelf zoeken.* De cliënt moet een verband kunnen leggen tussen zijn klachten en/of problemen en de manier hoe hij zijn leven heeft ingericht.
4. *Durven open te staan voor belevingen.* De cliënt durft zich open te stellen voor inner-

lijke gedachten, gevoelens, fantasieën en dromen.

5. *De ander als een noodzakelijk kwaad beschouwen.* De counselor moet met de cliënt een relatie aangaan om hem te ondersteunen en te begeleiden bij zijn zelfexploratie tijdens het hulpverleningsproces. De cliënt moet het besef hebben dat hij niet alleen zijn klachten en/of problemen kan overwinnen.
6. *Frustratietolerantie.* De cliënt moet tegen een bepaalde mate van spanning, stress en frustratie bestand zijn.
7. *Verbale expressiviteit.* De cliënt moet redelijk in staat zijn om zijn gevoelens en gedachten onder woorden te brengen.
8. *Geen sterke afhankelijkheid.* De cliënt moet een redelijk zelfstandig functionerende persoonlijkheid zijn, die zich niet al te afhankelijk opstelt ten opzichte van de counselor.
9. *Geen ernstige persoonlijkheidsstoornissen.* De cliënt moet niet gebukt gaan onder psychosen, een ernstige vorm van verslaving of ernstige vorm van psychiatrische ziekten of afwijkend gedrag.
10. *Niet defensief, rigide of dogmatisch ingesteld.* De cliënt moet openstaan voor nieuwe ideeën, gevoelens, ervaringen, kennis en belevingen. Een verdedigende, starre of betweterige grondhouding is geen goede basis om aan een hulpverleningsproces te beginnen.

## 1.6 Methodisch werken

Het doelgericht kunnen werken met een cliënt vraagt om een methodische benadering van de counselor. Anders gezegd: als counselor dien je te weten hoe je bepaalde problemen en vormen van onvermogen te lijf gaat tijdens het hulpverleningstraject zodat de cliënt succesvol zijn probleem en de ervaren vormen van onvermogen kan overwinnen. Een methodische benadering is altijd gebaseerd op een theoretisch model.

Een theoretisch hulpverleningsmodel biedt de counselor de mogelijkheid om op basis van een maatschappelijke goedkeuring samen te werken met een cliënt aan het overwinnen van problemen en vormen van onvermogen binnen een vooraf gedefinieerd kader. De counselor gaat een functionele relatie aan met de cliënt, met als doel dat de cliënt inzichten ontwikkelt waardoor de persoonlijke groei zich verder zal ontwikkelen. Een theoretisch model heeft onder andere invloed op de manier waarop:

- de communicatie met de cliënt verloopt;
- interpersoonlijke relaties zich ontwikkelen;
- ethische regels worden geïmplementeerd;
- de counselor naar zichzelf kijkt en presenteert.

*‘Theorie helpt met het verklaren wat er gebeurt binnen een hulpverleningsrelatie en helpt de counselor met het voorspellen, evalueren en het verbeteren van resultaten.’*

Bron: Brammer en Shostrom



Theorie heeft betrekking op het *waarom* achter het *hoe* de counselor te werk gaat binnen een cliëntrelatie. De theorie verschaft een kader waarbinnen de hulpverlener kan werken. Binnen dit kader heeft de counselor de vrijheid om op een spontane en creatieve wijze invulling te geven aan het hulpverleningscontact.

Counselors die methodisch werken zijn beter in staat om vorm te geven aan hun beroepsrol dan hulpverleners die minder of zelfs niet methodisch werken. Boy en Pine noemen zes redenen die theoretische hulpverleningsmodellen praktisch maken, te weten:

1. Theorie helpt counselors om een samenhang en een eenheid te vinden binnen de diversiteit van het bestaan.
2. Theorie dwingt counselors om relaties te onderzoeken die zij anders over het hoofd zouden zien.
3. Theorie geeft counselors handvatten hoe te werk te gaan en hoe zij de ontwikkeling van hun professionele functioneren kunnen beoordelen.
4. Theorie helpt counselors om de aandacht te richten op relevante informatie en geeft aan waar de counselor op dient te letten tijdens de begeleiding van een cliënt.
5. Theorie helpt counselors hoe zij cliënten kunnen ondersteunen tijdens het proces van het effectief aanpassen of veranderen van gedrag.
6. Theorie helpt om zowel oude als nieuwe benaderingen van counselen op hun waarde te schatten. Het is de basis waaruit nieuwe benaderingswijzen kunnen ontstaan.

Bron: Afkomstig uit het boek: 'Counseling', geschreven door S.T. Gladdin

Verreweg de meeste counselingtheorieën zijn ontstaan op basis van ervaring en observaties door praktiserende hulpverleners. Zij zijn ook de eersten die onderkennen dat er niet één theorie bestaat die allesomvattend is en voor iedere situatie, probleem of vorm van onvermogen van toepassing is. Het is daarom ook nodig dat er met een zekere tussentijd de principes, de (uitgangs)posities, de doelstellingen en de visies van een theorie worden geëvalueerd.

*Een hulpverleningstheorie dient aan de volgende acht criteria te voldoen:*

1. De theorie dient helder geformuleerd te zijn.
2. De theorie dient begrijpelijk, coherent en niet tegenstrijdig te zijn.
3. De theorie dient communicatief te zijn.
4. De theorie dient veelomvattend te zijn en verklaringen te geven voor een grote verscheidenheid aan verschijnselen.
5. De theorie dient expliciet te zijn en uitnodigend voor verder onderzoek.
6. De theorie dient aan te geven welke middelen er nodig zijn om het gewenste resultaat te bereiken.
7. De theorie dient bruikbaar te zijn om in de praktijk mee te gaan werken.
8. De theorie dient aan te sluiten bij de opvattingen van de hulpverlener over het verstrekken van professionele hulp aan cliënten.

Bron: De criteria zijn afkomstig uit het boek: 'Counseling', geschreven door S.T. Gladding

Het blijft uiteraard subjectief om te bepalen *of* en *hoe* effectief een theorie is en aansluit bij

counseling. Het is daarom belangrijk dat een student zoveel mogelijk informatie verwerft over een bepaalde theorie en hiermee praktijkervaring kan opdoen, voordat hij een keuze maakt volgens welke methode(n) hij te werk wil gaan. In de praktijk valt het mij echter op dat studenten de neiging hebben om te snel een keuze voor een bepaalde werkwijze te maken, omdat zij hierdoor zelf worden beroerd of er goede ervaringen mee hebben gehad. Dit kan nadelig werken voor het (zelf)onderzoek in relatie tot welke methode(n) het best aansluit bij de *persoon* en de *persoon als hulpverlener*.

Binnen de hulpverleningstheorieën valt het op dat er sprake is van een driedeling op basis van het niveau van helpen, te weten:

1. *Niet professioneel*. Niet professionele helpers kunnen vrienden, familieleden, collega's, vrijwilligers, leidinggevendenden e.d. zijn die hulp bieden aan personen die hieraan behoeften hebben. Deze helpers kunnen een heel scala van (levens)ervaring, wijsheid en inzicht bezitten.
2. *Paraprofessioneel*. Paraprofessionele helpers zijn doorgaans personen die een training in onder andere sociale vaardigheden, intermenselijke verhoudingen, psychische hygiëne leren plegen, communicatie en interactie hebben gehad. Zij maken deel uit van een team en zijn met name actief in het preventieve werkveld, de opvang en/of de begeleiding van sociaal zwakkeren in de samenleving. Hierbij kun je onder andere denken aan: kinderopvang, dak- en thuislozen opvang, schooldecanen, psychosociaal werkenden.
3. *Professioneel*. Professionele helpers zijn speciaal opgeleid om begeleiding en ondersteuning te bieden aan cliënten op preventieve en curatieve terreinen. Hierbij kun je onder meer denken aan: psychologen, psychiaters, maatschappelijk werkenden, psychiatrisch verpleegkundigen, psychotherapeuten, psychosociaal therapeuten.

### 1.6.1 Waar dient een counselor kennis van te hebben?

Het doel van de theoretische hulpverleningsmodellen is dat de student en de hulpverlener enerzijds beschikken over kennis en anderzijds praktijkervaring opdoen met de aangereikte instrumenten. In deze paragraaf wordt in algemene termen gesproken over de eisen en verwachtingen die aan studenten en professionele counselors mogen worden gesteld.

#### *De student*

Een counselor in opleiding dient zich te verdiepen in acht kerngebieden, te weten:

1. Persoonlijke groei en ontwikkeling.
2. De sociale en culturele grondbeginselen.
3. Het opbouwen, het in stand houden en het afronden van een helpende en functionele relatie.
4. Groepsdynamica.
5. De verschillende manieren van beroepsmatig functioneren.
6. Het kunnen beoordelen en op waarde schatten van situaties, personen, problemen, vormen van onvermogen en dergelijke.
7. Het opzetten, doorvoeren en het kunnen evalueren van een onderzoek.

## 8. Professionele trends en tendensen.

Bovendien dient de counselor een beroepsopleiding op minimaal HBO-niveau te volgen met daaraan vastgekoppeld een stage of het begeleid werken binnen het werkveld (tenminste 600 effectieve werkuren). Het is raadzaam om studenten één of meerdere trainingen te laten volgen die de werking hebben van een practicum (tenminste 100 effectieve trainingsuren).

### *Hulpverlener*

Een counselor dient kennis te hebben van de volgende onderwerpen:

- de helpende relatie;
- counseling theorie(en);
- transpersoonlijke counseling;
- veranderingsmodellen;
- leerstijlen en theorieën;
- groepsounseling;
- gezinssysteem theorie;
- het proces van het verwijzen van een cliënt;
- leefstijlen en de ontwikkeling van het beroepsmatig functioneren;
- werk in de breedste zin van het woord;
- plaatselijke, regionale, landelijke en mondiale politiek;
- plaatselijke, regionale, landelijke en mondiale gebeurtenissen;
- het politieke proces;
- professionele trends en tendensen;
- persoonlijkheidsmodellen;
- abnormaal gedrag;
- fysieke handicaps;
- menselijk gedrag;
- holistisch welzijn;
- individuele beoordeling/waardebepaling;
- individuele potenties, vaardigheden, talenten en mogelijkheden;
- ontwikkelingsproces van de mens vanaf de geboorte tot aan de dood;
- een leven lang leren;
- persoonlijke groei en ontwikkelingsprogramma's opzetten, uitvoeren en evalueren;
- rapportage en dossiervorming;
- psychisch en/of fysiek misbruik;
- preventie en psychische hygiëne;
- sociale en maatschappelijke trends en tendensen;
- sociale en culturele grondbeginselen;
- sociale kaart;
- het opzetten, bijhouden en verder ontwikkelen van (sociale) netwerken;
- culturele diversiteit;
- de mensenrechten;
- seksuele gelijkwaardigheid;
- morele en ethische onderwerpen;
- systeemmanagement;
- technologische systemen, middelen en instrumenten;
- resource management;
- presenteren, inclusief het kunnen aanvragen van subsidies en stipendiums;
- procesmeting en evaluatie;
- onderzoek;

- publiceren.

Bron: gebaseerd op: 'Image: a visionary model for the counselors of tomorrow', geschreven door o.a. R. J. Nejedio.

Het is voor counselors belangrijk om met een zekere regelmaat bijscholing en applicatiecursussen te volgen of op een andere aantoonbare wijze (bijvoorbeeld door publicaties) actief met de beroepsmatige ontwikkeling aan de slag te zijn. Dit voorkomt een groot deel van 'beroepsblindheid' en het niet up-to-date blijven met nieuwe ontwikkelingen en trends binnen het werkveld. Het is raadzaam om vormen van intervisie te ontwikkelen waar de counselor gebruik van kan maken. Het doel hiervan is om de professionele vaardigheden van de counselor te vergroten en verder te ontwikkelen.

## 1.7 Waar draait alles om bij counseling?

De wereld van counseling draait voor het belangrijkste deel om het oplossen van problemen. Bij sommige methoden draagt de counselor op een actieve en directieve manier oplossingsmodellen aan, terwijl bij andere methoden juist de cliënt wordt geleerd hoe hij zelf de problemen te lijf kan gaan.

### 1.7.1 Problemen zijn uniek

Er bestaan net zoveel soorten problemen als er mensen zijn. Anders gezegd zal ieder persoon op een eigen wijze omgaan met de moeilijkheden waarmee hij wordt geconfronteerd, dit wordt onder meer bepaald door:

- de cultuur waarin hij is opgegroeid;
- de ervaringen die hij met soortgelijke problemen heeft opgedaan;
- de gegeven omstandigheden waarbinnen de problemen zich manifesteren;
- de psychische en fysieke gesteldheid.

Het gevolg is dat de problemen die Henk ervaart uniek zijn voor Henk en de problemen van Els uniek zijn voor Els. Ook al betreft het hier hetzelfde *type* probleem. Counselors vergeten nogal eens dat ieder probleem uniek is, ook al is het probleemtype heel bekend en vaak voorkomt. De aandacht van de counselor gaat meestal uit naar het herkennen van het probleemtype in plaats van: wat maakt dit probleem zo uniek? Op zichzelf is dit niet verwonderlijk want wanneer de counselor een probleemtype heeft geïdentificeerd, is het gemakkelijk en verleidelijk om een 'medicijn' voor te schrijven.

*Opmerking:* een medicijn betekent in dit verband een oplossingsmodel, een advies, een doorverwijzing en dergelijke.

Het doel van het 'medicijn' is om de *gevolgen* van het ervaren probleemtype te bestrijden, echter niet om de oorzaak van het probleem te achterhalen, te doorgronden en vervolgens te

overwinnen. Het geheel wordt nog lastiger wanneer de counselor op zoek gaat naar een antwoord op de vraag: “*Wat maakt dit probleem nu zo uniek voor die persoon?*”

Hierdoor raakt de counselor direct betrokken bij de cliënt en dient hij met een *open mind* de ander tegemoet te treden.

*Opmerking:* de term: open mind, betekent het openstaan en accepteren van wat de ander vertelt of doet, zonder hier een waardeoordeel over te vellen.

Het voorafgaande klinkt je misschien allemaal logisch in de oren, zo van: "Natuurlijk luister je naar datgene wat de cliënt je heeft te vertellen. Natuurlijk ga je dieper graven om achter de oorzaak van de problemen te komen". Dit is echter een klassieke valkuil voor (aspirant-) counselors. Er bestaat een duidelijk en groot verschil tussen '*dat wat hoort*' en '*dat wat is*'. Tijdsdruk, beperkte middelen, volle agenda's, de sleur van het werk, het doelgroepenbeleid van de praktijk of de organisatie, de psychische en fysieke toestand van de counselor, zijn enkele van de tientallen factoren die het moeilijk maken om bij iedere cliënt op zoek te gaan naar de uniciteit van de ervaren problematiek.

## 1.7.2 Probleemtypen

Probleemtypen kunnen op uiteenlopende manieren worden onderverdeeld. Een klassieke onderverdeling bestaat uit vier hoofdgroepen van problemen. Iedere hoofdgroep kan weer onderverdeeld worden in subgroepen en niveaus.

*Opmerking:* om praktische redenen worden per subgroep niet meer dan twee niveaus aangegeven. Het aantal niveaus kan letterlijk in de tientallen lopen. Bovendien kan ieder niveau ook afzonderlijk uit tientallen onderwerpen bestaan.

# Hoofdgroep 1: het Ik

<b>Subgroep 1:</b>					
Somatiek: problemen die te maken hebben met het functioneren van het lichaam.					
<b>Niveau 1:</b>					
Ziekten		Handicaps		Stoornissen	
<b>Niveau 2:</b>					
Griep	Kanker	Visuele stoornis	Halfzijdige verlamming	Motorische stoornis	Stofwisselingsstoornis

<b>Subgroep 2:</b>					
Psyche: problemen die te maken hebben met de intrapersonlijke wereld van denken en beleven.					
<b>Niveau 1:</b>					
Psychische stoornissen		Angsten		Percepties	
<b>Niveau 2:</b>					
Persoonlijkheidsstoornis	Dwangneurosen	Faalangst	Fobie	Minderwaardigheid	Meerderwaardigheid

# Hoofdgroep 2: de ander

<b>Subgroep:</b>					
Sociale omgang: problemen die te maken hebben met de relationele interpersoonlijke wereld.					
<b>Niveau 1:</b>					
Relatie		Familiesysteem		Vriendschap	
<b>Niveau 2:</b>					
Partner	Ex-partners	Ouders	Broers en zussen	Vriend	Vriendin

# Hoofdgroep 3: de groep

<b>Subgroep 1:</b>					
Groepen: problemen die te maken hebben met het functioneren van één of meerdere groepen waar de persoon al dan niet deel van uitmaakt.					
<b>Niveau 1:</b>					
Team		Vriendenkring		Vereniging	
<b>Niveau 2:</b>					
Beleid	Profilering	Activiteiten	Waarden en normen	Presteren	Hobby

<b>Subgroep 2:</b>					
Maatschappij: problemen die te maken hebben met de sociale omgeving waarin de persoon leeft.					
<b>Niveau 1:</b>					
Cultuur		Politiek		Religie	
<b>Niveau 2:</b>					
Racisme	Nieuwe media	Rechts radicalen	Niet sociaal beleid	Dogma's	Stigma's



# Hoofdgroep 4: de omgevingsfactoren

Subgroep 1:					
Gegeven omstandigheden: problemen die te maken hebben met de conditie van de leef- en/of werkomstandigheden.					
Niveau 1:					
Werkruimte		Vervoer		Tijd	
Niveau 2:					
Slecht licht	Beperkte werkruimte	Slechte verbindingen	Geen auto	Grote werkdruk	Kost per actie teveel tijd

Subgroep 2:					
Materiaal: problemen die te maken hebben met 'dingen', 'producten', 'objecten' die wij bezitten of graag willen bezitten.					
Niveau 1:					
Producten		Dingen		Objecten	
Niveau 2:					
Eten	Drinken	Computer	Sierraden van oma	Woning	Schilderij

### 1.7.3 Psychosociale problemen

Binnen counseling is *niet* iedere probleem interessant om mee aan de slag te gaan. Als bijvoorbeeld een cliënt een blik soep niet open krijgt, dan hoeft er voor dit probleem geen hulpverleningstraject te worden opgestart. Een counselor is dan ook op de eerste plaats geïnteresseerd in *psychosociale problemen*. Van de term: psychosociale problemen, bestaan uiteenlopende definities die niet eensluidend zijn. Enkele voorbeelden:

- "Ter Heine (1983) definieert psychosociale problematiek als een term die een verschijningsvorm uitdrukt (het individu ervaart een gevoel van onwel zijn en vindt dat hij niet naar behoren sociaal functioneert)".
- "Geelen (1986) daarentegen vindt het van essentieel belang dat ook de oorzaak (het zich in psychisch belastende omstandigheden bevinden) in de definitie wordt opgenomen".
- "Het begrip is op een grote verscheidenheid van problemen van toepassing, zowel op angst, spanning, nervositeit, onrust, irritatie en stress (Bensing & Sluys 1984), als op relatieproblemen, eenzaamheid en identiteit (Joint 1989)".
- "De term maakt het niet mogelijk om problemen helder te classificeren: zo kunnen relatieproblemen zowel psychische als psychosociale problemen zijn. Psychosociale problemen kunnen zowel psychische problemen zijn (bijvoorbeeld depressie, fobie), als sociale problemen (zonder psychische component): huisvesting, relatie tot organisaties enzovoorts. (Joint 1989)".
- "Psychosociale problemen kunnen vele oorzaken hebben, zowel vanuit de sociale context (de leefsituatie), als vanuit psychische stoornissen, als ook vanuit een combinatie van beide (Nieuwe nota 1984)".
- "Verder wordt de term psychosociaal gebruikt om de aard van de hulpverlening aan te geven, veelal gekoppeld aan het aangewezen echelon (Ridder & Visser 1987)".
- "Ook wordt de term gebruikt om de aard en de ernst van de problemen aan te duiden. Psychosociale problemen zouden minder ernstig zijn dan psychische problemen (Nieuwe nota 1984) en van een andere aard".

Bron: Citaten zijn afkomstig uit het boek: "Handboek psychotherapie", geschreven door R. Bouwkamp en S. de Vries.

*Binnen het kader van dit boek is voor de volgende definitie gekozen:*

*Psychosociale problemen zijn moeilijkheden of vraagstukken waarmee een persoon te maken heeft en die zijn dagelijks functioneren beïnvloeden doordat de persoon niet datgene kan doen wat hij wil doen of wat redelijkerwijze van hem verwacht mag worden. Dit inadequaat functioneren heeft gevolgen voor de persoon zelf en voor personen, objecten en de gegeven omstandigheden die op een (in)directe wijze binnen zijn invloedssfeer vallen.*

Psychosociale problemen zijn niet gebonden aan één probleemtype, maar ontstaan op basis van de wijze hoe een persoon omgaat met de ervaren moeilijkheden of vraagstukken waarmee hij wordt geconfronteerd. De reactie op de confrontatie met de specifieke moeilijkheid of vraagstuk is uniek en persoonsgebonden.

## 1.8 Een andere manier van kijken naar problemen

Het is ook mogelijk om op een geheel andere wijze naar (psychosociale) problemen te kijken. Problemen worden dan niet langer gezien als een moeilijkheid of een vraagstuk.

### 1.8.1 Problemen bestaan niet

Het woordenboek omschrijft een probleem als een vraagstuk of een moeilijkheid. Anders gezegd: *"Ik heb een probleem. Ik ervaar dat omdat ik in mijn normale doen word afgeleid, doordat ik steeds aan het probleem denk of erdoor word beïnvloed"*.

Deze benadering van een probleem heeft in feite alleen betrekking op *de gestalte waarin het probleem zich manifesteert*. Wanneer ik vraag *wat een probleem is, vraag ik naar de functie (het doel) van het probleem*. Wanneer ik naar de inhoud van het probleem vraag, vraag ik naar *de verschijningsvorm van het probleem*.

Als er dus wordt gezegd dat problemen niet bestaan, dan wordt hier feitelijk mee bedoeld dat problemen een andere functie hebben dan de mensen doorgaans denken. In de dagelijkse omgang gaan de meeste mensen steeds op zoek naar antwoorden en/of oplossingen. Zij stellen elkaar steeds de vraag: *"Hoe lossen we dit probleem op?"*, in plaats van: *"Wat is de functie van dit probleem?"* Zolang als een persoon de eerste vraag blijft beantwoorden, onderkent hij de functie van het probleem niet. Het gevolg is dat de persoon de symptomen bestrijdt en niet de oorzaak aanpakt die aan de symptomen ten grondslag ligt.

De functie van een probleem is om met jezelf of met een ander te communiceren. Het doel van deze communicatie is om een vorm van onvermogen te signaleren, die het functioneren van de persoon op een onwenselijke wijze beïnvloed. Enkele vormen van onvermogen zijn: blokkades, beperkingen, onkunde, beperkt gebruik van mogelijkheden en talenten, onderontwikkeling, grenzen, drempels, tekortkomingen, 'het ongedaan willen maken van...'; het niet kunnen realiseren van verwachtingen en verlangens. Met andere woorden: een probleem is een middel om jezelf (of de ander) te confronteren met een vorm van onvermogen.

*Een probleem is binnen dit kader:*

*Een maatschappelijk geaccepteerde formalisering van een vorm van onvermogen. Een formalisering die (h)erkend wordt en op waarde wordt geschat. Het staat toe uiting te geven aan gevoelens van onvrede, zodat de opbouw van energie geuit kan worden en er geen neerslag vindt in het lichaam.*

Met andere woorden: een probleem is een maatschappelijke goedkeuring om 'ontevreden' te zijn en kritiek op anderen en jezelf te hebben. Door het formele karakter van het probleem, dient het omvormen van overtollige energie, volgens algemeen geaccepteerde regels te gebeuren. Afwijken van deze regels veroorzaakt meteen een of meerdere nieuwe problemen.

Een probleem is een middel om te communiceren. Om met jezelf of met de ander, binnen een geformaliseerd kader, over het onvermogen te praten.

## 1.9 Samengevat

Counseling is een methodische werkwijze die is gebaseerd op één of meerdere theoretische modellen om hulp te bieden aan een psychisch gezonde persoon die te maken heeft met één of meerdere functioneringsproblemen. Hierdoor is de persoon niet in staat om datgene te doen wat hij wil doen of wat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden. De functioneringsproblemen kunnen worden onderverdeeld in vier probleemgroepen, te weten:

1. Problemen met het Ik.
2. Problemen met de ander.
3. Problemen met de groep.
4. Problemen met de gegeven omstandigheden.

De hulpverlening richt zich in het bijzonder op de psychosociale problemen die zijn ontstaan naar aanleiding van het niet kunnen functioneren zoals de persoon dit wil of redelijkerwijs van hem mag worden verwacht. Met andere woorden: de functioneringsproblemen hebben een ongewenst effect op de psyche van de persoon en/of de interacties en de relaties met anderen. Het gevolg is dat de persoon wordt geblokkeerd, belemmerd, beperkt of begrensd in zijn functioneren. Het psychosociale probleem wordt gezien als een communicatiemiddel om over de oorzaak van de functioneringsproblemen te kunnen praten om zo tot een oplossing te kunnen komen.

Aan de (toekomstige) counselor worden verwachtingen en eisen gesteld die betrekking hebben op onder andere attituden, kwaliteiten kunnen inzetten, techniek beheersing, kennis om kunnen zetten in deskundigheden, het beschikken over een analytisch denkvermogen, een stabiele en gezonde leefwijze, het actief kunnen inzetten van specifieke vaardigheden, het bezitten van zuivere motieven waarbij de cliënt niet op een directe manier in de behoeften aan macht, liefde en genegenheid van de counselor hoeft te voorzien, het leergierig zijn en een bijdrage willen leveren aan de ontwikkeling van het vak.

Counselor is een volwassen beroep die zijn wortels heeft in de Amerikaanse sociale bewegingen van de eerste decennia van de 20e eeuw en in de moderne vorm een rol kan vervullen binnen het Nederlandse hulpverleningswerkveld m.b.t. het helpen en begeleiden van gezonde personen met functioneringsproblemen.

**Het hulpverleningsproces**

Overal waar sprake is van een beginpunt en een eindpunt, is er sprake van een proces. Een proces heeft betrekking op de ontwikkeling die wordt doorgemaakt tussen het begin en het einde. Ook bij een hulpverleningsproces is sprake van een ontwikkeling die is vastgelegd in doelen en taken. Bij het beginpunt worden de doelen en taken geformuleerd en tijdens het proces wordt er gewerkt aan de realisatie van de doelen en taken. Op het eindpunt wordt de balans opgemaakt en vastgesteld welke doelen en taken er ook daadwerkelijk zijn gerealiseerd.

Het hulpverleningsproces is *het methodische kader* waarbinnen de counselingactiviteiten plaatsvinden. Het proces bepaalt ook welke activiteiten op welk moment het beste tot hun recht komen in de ontwikkelingslijn. Hierdoor ontstaat er een werkbare structuur waarbinnen de kans het grootst is dat de gestelde doelen en taken kunnen worden verwezenlijkt.

Voor de cliënt is het hulpverleningsproces belangrijk omdat het doelgericht en methodische werken de beste mogelijkheden bieden om succesvol te zijn en op een bepaalde wijze ook voorspelbaar in alle onvoorspelbaarheid van de veranderingen. Anders gezegd: de cliënt moet kunnen vertrouwen op een verantwoorde doorloop van het hulpverleningsproces, ook al weet de cliënt niet wat hem tijdens het proces allemaal staat te wachten.

In de komende paragraaf wordt het hulpverleningsproces belicht door de ogen van een cliënt.

## 2.1 Het hulpverleningsproces in vogelvlucht door de ogen van een cliënt

Bij het begin van het hulpverleningsproces is een cliënt doorgaans onzeker en onwetend over wat hem te wachten staat. Vreemd is dit niet omdat de cliënten probleemgericht zijn ingesteld. Anders gezegd: de cliënt heeft moeten erkennen dat hij niet in staat is om de ervaren problemen zelfstandig op te lossen. De cliënt ontkomt er niet aan om hulp van buitenaf in te roepen en dit gaat gewoonlijk gepaard met gevoelens van schaamte en/of machteloosheid. Bovendien kan een cliënt onzeker worden door het enorme aanbod van (alternatieve) hulpverleningswerkwijzen en erkende hulpverleningsorganisaties. Het is voor een cliënt een reuzentaak om te bepalen welke werkwijze het beste bij hem en de door hem ervaren problematiek aansluit. Wanneer een cliënt een besluit heeft genomen om met een counselor een hulpverleningstraject aan te gaan, krijgt hij ook nog eens te maken met een aantal ingrijpende veranderingen en ontwikkelingen.

### 2.1.1 Het verloop van het hulpverleningsproces

*Voorafgaand aan het hulpverleningsproces:*

1. Een persoon realiseert zich dat hij één of meerdere problemen heeft, die zijn functioneren negatief beïnvloeden.
2. De persoon besluit om hulp te gaan vragen en meldt zich aan bij een counselor.
3. Er vindt een intakegesprek plaats. De doelen van het intakegesprek zijn om:
  - de benodigde persoonlijke gegevens in te winnen;
  - wederzijds kennis te maken;

- de hulpvraag vast te stellen;
  - uitleg te geven over de werkwijze;
  - zakelijke informatie te verschaffen over onder andere de kosten;
  - afspraken te maken.
4. Zowel de persoon als de counselor nemen een besluit of zij met elkaar in zee willen gaan. Op het moment dat de persoon hiertoe besluit, wordt hij een cliënt.

### *Fase 1 van het hulpverleningsproces: inclusie*

#### *Doel van de fase:*

1. Het verschaffen van inzicht in de (on)mogelijkheden, vaardigheden, talenten, interesses, competenties, ervaringen, eigenschappen, wensen en verwachtingen van de cliënt.
2. Het vrijmaken of verwerven van kennis en de cliënt vervolgens ervaringen op laten doen met de ingewonnen kennis.
3. Het tot stand brengen van de dialoog tussen enerzijds de cliënt en anderzijds de counselor.
4. Het signaleren van de vorm(en) van onvermogen door zowel de cliënt als de counselor.
5. Het ombuigen en uiten van de negatieve energie door de cliënt binnen een geformaliseerd kader.
6. Het onderscheid aanbrengen tussen het verleden en het hier en nu, zover dit betrekking heeft op de oorzaak van de ervaren problemen.

#### *Algemene kenmerken zoals deze door de cliënt tijdens de eerste fase kan worden ervaren:*

In het begin van het hulpverleningsproces voelt de cliënt zich in min of meerdere mate gedwongen om hulp te vragen. In een aantal gevallen gebeurt dit onder invloed van de partner, familieleden, vrienden, de werkgever of de gegeven omstandigheden.

De cliënt probeert een gevoelsmatige afstand tussen hem en de counselor in te bouwen. De aandacht van het cliënt is bijna volledig gericht op één aspect van zijn problemen, te weten: *de directe gevolgen*. De praktische gevolgen zijn in de regel vervelend en kunnen het leven van de cliënt bijzonder zuur maken, maar zijn feitelijk gezien een bijzaak en niet de oorzaak van de functioneringsproblemen.

De cliënt zal tijdens de gesprekken weinig beweeglijk zijn. Hij heeft de neiging om langere tijd dezelfde houding aan te nemen. De cliënt weet ook vaak niet wat hij voelt, denkt en beleeft. Of kan dit moeilijk onder woorden brengen. Er is sprake van een zekere onwil om over zichzelf te praten. Daar staat tegenover dat de cliënt wel gemakkelijk praat over onderwerpen die hemzelf niet direct raken. Hechte vriendschappen en relaties beschouwt hij als gevaarlijk, alsof ze hem schade zouden kunnen berokkenen, bijvoorbeeld doordat deze relaties verbroken zouden kunnen worden.

De cliënt vindt het moeilijk, zo niet onmogelijk, om te erkennen dat hij met een probleem zit en niet alleen met de gevolgen van het probleem. Hij is niet echt gemotiveerd om aan de slag te gaan en de veroorzakers van de problemen bij de horens aan te pakken.

De eerste fase van het hulpverleningsproces is afgelopen, als de persoon het idee heeft dat hij door zichzelf wordt *gehoord*. Anders gezegd: dat de persoon naar zichzelf luistert en gewaar wordt van zijn gevoelens, ervaringen, belevingen, verlangens, verwachtingen, de oorzaak van het probleem.

### *Fase 2: beheersing*

#### *Doel van de fase:*

1. Het beheersen en verduidelijken van de machts-, gezags- en beïnvloedingssystemen.
2. Het integreren van de vrijgemaakte of verworven kennis en ervaringen, met de reeds voorhanden zijnde kennis en ervaringen. Hierdoor ontstaan er associaties en nieuwe combinaties die kunnen leiden nieuw of veranderend gedrag.
3. Het tot uitdrukking brengen van de associaties die kunnen leiden tot nieuw of veranderend gedrag.
4. Het actief vergroten van de mogelijkheden en het aantal (basis-)vaardigheden en technieken van de hulpvrager.
5. Het werken aan de uitdrukkingwijzen en het ombuigen van de negatieve energie die is ontstaan naar aanleiding van het probleem en de vorm van onvermogen.
6. Het werken aan een vertrouwensrelatie tussen de cliënt en de counselor.
7. Het werken aan een optimale communicatie met betrekking tot het ervaren probleem.
8. Het werken aan het overwinnen van de veroorzaker dat ten grondslag ligt aan de probleemstelling.
9. Het verschaffen van inzicht in de manier waarop de hulpvrager zo optimaal mogelijk gebruik kan maken van zijn vaardigheden, talenten, (on)mogelijkheden, ervaringen, interesses, wensen en verwachtingen.

#### *Algemene kenmerken zoals deze door de cliënt tijdens de tweede fase kan worden ervaren:*

Doordat de cliënt leert om naar zichzelf te luisteren, begint hij zich meer bewust te worden van uiteenlopende gevoelens en gedachten. Hij is beter in staat om gedachten, gevoelens en ervaringen op een indirecte wijze tot uitdrukking te brengen, bijvoorbeeld: *"Ik geloof dat mijn moeder soms wanhopig werd door het drinkgedrag van mijn vader"*.

De cliënt vindt dat de oorzaak voor de ervaren problemen buiten hemzelf moet worden gezocht. Hij draagt weinig tot geen verantwoordelijkheid voor het ontstaan en het in stand houden van de problemen. Het is voor de cliënt alsof de problemen hem zijn *'overkomen'*. De cliënt heeft de neiging om in de *'verleden tijd'* over zijn problemen te praten.

De cliënt heeft nu en dan de neiging om bij de pakken neer te gaan zitten, omdat hij zichzelf ervan overtuigd dat het hem toch nooit lukt om te veranderen. Of omdat hij niet slim genoeg is om te kunnen veranderen. Of omdat hij nooit iets goed doet. Of omdat hij niet over voldoende wilskracht beschikt om het ervaren probleem aan te pakken. De cliënt is geneigd om in *'zwart/wit'*-termen te denken.



### *Fase 3: genegenheid*

#### *Doel van deze fase:*

1. Het uiten en tonen van genegenheid.
2. Het op waarde schatten van de associaties en de expressie die de cliënt binnen de contacten laat zien.
3. Het verwerven van inzicht in de persoonlijkheidsstructuur.
4. Het integreren van de associaties, de expressie en de zelfwaardering met de persoonlijkheid van de cliënt, zodat dit eventueel veranderend of nieuw gedrag ten gevolge heeft.
5. Het in een breder verband brengen en het tot uitdrukking brengen van de resultaten van de geïntegreerde kennis en ervaringen, om de ervaren probleemveroorzakers te overwinnen.
6. Vaardigheden en technieken beter leren benutten en uitbreiden.

#### *Algemene kenmerken zoals deze door de cliënt tijdens de derde fase kan worden ervaren:*

De cliënt ervaart een verschuiving waarbij de aandacht van de ander naar zichzelf wordt terug gebracht. Met andere woorden: de cliënt begint steeds vaker uiting te geven aan gedachten, gevoelens, verlangens, ideeën en verwachtingen die hemzelf betreffen. Ook begint hij steeds meer over zijn problemen te praten, hoewel hij nog steeds de neiging heeft om dit in de 'tweede persoon' te doen. Bijvoorbeeld: "*Hoe ga je om met ongewenste intimiteiten?*", in plaats van: "*Hoe ga ik om met ongewenste intimiteiten?*"

De cliënt heeft de neiging om naar zichzelf te kijken door de ogen van andere personen. Bijvoorbeeld: "*Mijn zus zegt dat ik soms heel impulsief kan handelen*". Hij begint beweeglijker te worden en beseft nu dat de oorzaken van de problemen deel uitmaken van zichzelf. Dit veroorzaakt een sensatie van het ook *echt* verantwoordelijk zijn. De cliënt begint meer nuances en verschillen aan te brengen in zijn denken en gevoelens.

De cliënt ervaart dat hij *kiest* om iets aan zijn problemen te doen en tegelijkertijd ontdekt hij dat zijn gedrag niet altijd in overeenstemming is met die keuze. Dit kan tegenstrijdige gedachten en gevoelens oproepen, waardoor hij verward, moe, terneergeslagen en/of gespannen wordt.

Naarmate de derde fase vordert ervaart en herkent de cliënt gevoelens steeds sneller als belevingen van het nu. Soms roept dit angst, agressie of wantrouwen op. De cliënt uit op een symbolische of metaforische wijze zijn gevoelens, die hij koestert ten opzichte van de counselor, de partner, familieleden, vrienden of kennissen, zonder dat hij zich hier echt bewust van hoeft te zijn. De cliënt praat steeds vaker in de 'tegenwoordige tijd' en vanuit de eerste persoon: 'ik'. De cliënt wordt steeds nauwkeuriger in het beschrijven en uiten van gedachten, gevoelens, ervaringen, behoeften en verlangens. Hij gaat aan de slag om het tegenstrijdige gevoel, tussen 'dat wat hij wil' en 'dat wat hij doet', met elkaar in evenwicht te brengen.

Wanneer fase 3 ten einde loopt heeft de cliënt de neiging om gevoelens en gedachten zo nauwkeurig mogelijk te omschrijven of te uiten.

### *Fase 4: afscheid*

#### *Doel van deze fase:*

1. Het afronden van het hulpverleningsproces.
2. Het afsluiten van de gesprekken.
3. Het volharden in de op gang gezette ontwikkeling van de persoonlijke groei.
4. Het integreren van pas verworven kennis en ervaringen met de eigen persoonlijkheid, met als doel om een blijvende gedragsverandering te bewerkstelligen.

#### *Algemene kenmerken zoals deze door de cliënt tijdens de vierde fase kan worden ervaren:*

De cliënt ervaart gedachten en gevoelens die hij tot op heden nog niet op die manier heeft ervaren. Dit betreft niet *alleen* positieve gedachten en gevoelens. Hij accepteert de gedachten en gevoelens zonder hierbij in de weerstand te schieten. De belemmeringen en de oude vastgeroeste patronen verliezen hun greep op hem.

De cliënt ervaart momenten van 'helderheid'. Dit zijn ogenblikken waarin hij het idee heeft dat alle puzzelstukjes van zijn leven in elkaar vallen en hij op dat moment overzicht en inzicht verwerft in zijn diepere wezen.

Het probleem waarmee hij aan het hulpverleningsproces is begonnen, is voor hem geen probleem meer. Hij heeft het probleem aanvaard en is zich van het probleem bewust. Soms zal het probleem hiermee zijn opgelost en soms zal een praktisch probleem nog moeten worden opgelost. In het laatste geval kost het oplossen van het probleem niet meer zoveel energie, innerlijke gevechten, ruzies en meningsverschillen.

In de tweede helft van deze fase begint de cliënt afstand te nemen van de counselor, omdat hij zichzelf nu sterk genoeg acht om de onherroepelijke veranderingen in zijn leven aan te kunnen. De cliënt leeft steeds meer bewust in het *hier-en-nu*. Hij beschouwt zijn persoonlijkheid niet langer meer als iets dat vaststaat, maar als iets dat steeds in beweging en ontwikkeling is. De cliënt ervaart nieuwe manieren om uitdrukking te geven *aan wie hij is*.

#### *Na het hulpverleningsproces:*

1. Er volgt een gesprek tussen de cliënt en de counselor. Hierin wordt het verloop van het hulpverleningsproces besproken.
2. Twee tot zes maanden na het eerste gesprek vindt er een tweede gesprek plaats. Doel hiervan is om vast te stellen of er ook op een langere termijn sprake is van een daadwerkelijke blijvende gedragsverandering.
3. Op het einde van het tweede gesprek wordt het begeleidingscontract definitief afgerond en is de persoon geen cliënt meer.

## 2.2 Meerdere processen in één

Voor een cliënt is er sprake van een doorlopend hulpverleningsproces, maar in werkelijkheid is er sprake van meerdere parallel lopende of complementaire processen. In feite is het woord:

hulpverleningsproces, een koepelwoord. De omvat alle processen die binnen het kader van het hulpverleningstraject worden geïnitieerd om de vastgestelde doelen en taken te realiseren binnen een bepaald tijdsbestek.

### 2.2.1 Het basisproces

Als twee of meer mensen besluiten om samen aan de realisatie van één of meerdere doelen te gaan werken, dan vormen zij een taakgerichte groep. De basis van ieder hulpverleningstraject wordt dan ook gevormd door een groepsproces.

*Opmerking:* abusievelijk denken nog steeds heel wat hulpverleners dat als zij met één cliënt werken (individuele hulpverlening), er geen sprake is van een groep. De reden hiervoor is dat zij zichzelf willen opstellen als een 'neutrale' facilitator en de aandacht volledig op de cliënt willen richten. Echter betekent deze houding niet dat er geen sprake zou zijn van een groepsvorming.

Het groepsproces bestaat uit vier fasen. Een fase is een periode in de ontwikkeling, waarbinnen een bepaalde groei is gerealiseerd. De groei binnen een taakgerichte groep heeft te maken met het optimaliseren van de vermogens om de gestelde doelen te realiseren. Zodra een taakgerichte groep haar doelen heeft gerealiseerd, komt de ontstaans- en de bestaansreden van de taakgerichte groep te vervallen. De taakgerichte groep kan dan worden opgeheven.

*De vier fasen van een taakgerichte groep zijn:*

1. *De inclusiefase.* de cliënt en de counselor besluiten om samen te gaan werken op basis van een ontstaansreden. De ontstaansreden bestaat in de regel uit één of meerdere problemen waarmee de cliënt niet uit de voeten kan. Tijdens de inclusiefase wordt de ontstaansreden, oftewel de aanleiding om te gaan samenwerken, omgezet in een bestaansreden. In de praktijk betekent dit gewoonlijk dat de counselor en de cliënt afspraken maken over de aard en de duur van het hulpverleningstraject. Als ook dat de hulpverleningsdoelen met de bijbehorende taken worden geformuleerd en vastgelegd, bijvoorbeeld in een hulpverleningscontract. Op het moment dat de bestaansreden helder en duidelijk is vastgelegd, inclusief de doelen en taken, kan de eerste fase van het groepsproces worden afgesloten. De thema's die in het bijzonder een rol spelen voor de cliënt zijn: acceptatie, hulp vragen, eerlijkheid en zelfonderzoek.
2. *De beheersingsfase.* in de tweede fase van het groepsproces wordt een begin gemaakt met het gaan uitvoeren van de taken om op deze wijze de vastgelegde doelen te gaan realiseren. Echter roept dit de nodige spanning en weerstand op omdat de cliënt moet leren om op een andere wijze te gaan denken en te gaan handelen, dan hij is gewend. De oplossingsmodellen van de cliënt hebben in het (recente) verleden aangetoond, dat zij niet tot het gewenste resultaat leiden. De cliënt zal dus meer op de kompas van de counselor moeten gaan varen. Dit is niet gemakkelijk omdat de meeste cliënten koppig en wantrouwend van aard zijn. Niet verwonderlijk omdat zij niet succesvol zijn gebleken in

de aanpak van de ervaren problemen. Het is dan ook een behoorlijk stap om de eigen koers los te laten, zelfs als deze brokken veroorzaakt. De kans bestaat natuurlijk dat als de cliënt zijn koers los laat en op het kompas van de counselor gaat varen, hij nog verder van huis kan komen. Of deze angst gerechtvaardigd is, kan alleen maar in de praktijk worden vastgesteld. Het draait dan ook binnen de tweede fase om het verdelen van de macht en het regelen van de beheersingsstructuren. Hierbij draait het onder andere over het vaststellen van waarden en normen tijdens het hulpverleningsproces, het bepalen hoe en welke taken er door wie volbracht behoren te worden, welke spelregels er zijn en wie bij belangrijke beslissingen uiteindelijk de knoop doorhakt. Als de macht is verdeeld en hierover geen grote meningsverschillen bestaan, kan de tweede fase wordt afgesloten. Thema's die voornamelijk binnen deze fase een rol van betekenis spelen voor de cliënt zijn: weerstand, veiligheid en vertrouwen.

3. *De genegenheidsfase.* de derde fase van het groepsproces wordt de genegenheidsfase genoemd. De cliënt en de counselor weten wat zij aan elkaar hebben en van elkaar mogen verwachten. De aandacht en de beschikbare tijd kan voor het belangrijkste deel worden gestoken in het uitvoeren van taken en het realiseren van doelen, als ook het leren van vaardigheden, het tot ontwikkeling brengen van talenten en het uitdiepen van kwaliteiten en competenties. De derde fase wordt ook wel de oogstfase genoemd, omdat in deze fase de meeste successen worden geboekt en de samenwerking tussen de cliënt en de counselor het meest optimaal en efficiënt is. De climax van het hulpverleningsproces dient ook in de genegenheidsfase plaats te vinden. Er is sprake van een climax als de cliënt en de counselor erin slagen om de belangrijkste doelen te realiseren en de cliënt weer kan functioneren zoals hij dit wil of zoals dit redelijkerwijs van hem mag worden verwacht. Thema's die voor de cliënt tijdens de derde fasebeduidend zijn: praktijk ervaren leren, genieten van successen en leergierigheid.
4. *De afscheidsfase.* in de laatste fase van het groepsproces wordt een begin gemaakt met de ontmanteling van het hulpverleningsproces. De belangrijkste of misschien wel alle gestelde doelen zijn gerealiseerd en hiermee komt de bestaansreden van de groep te vervallen. De counselor gaat met de cliënt toewerken naar het beëindigen van het hulpverleningsproces. Hiertoe worden eerst de resultaten doorgenomen die in de genegenheidsfase zijn behaald. Vervolgens worden de bestaande afspraken opgezegd en een eventueel hulpverleningscontract ontbonden. Tot slot nemen de cliënt en de counselor op een gepaste wijze afscheid van elkaar. Thema's die een rol spelen voor de cliënt in deze laatste groepsfase zijn: volharding, verantwoordelijkheid en doorzettingsvermogen.

Het basisproces bestaat niet alleen uit fasen, maar iedere fase is ook weer opgebouwd uit stappen. De vier stappen zijn: inclusie, beheersing, genegenheid en transformatie. Met uitzondering van de vierde fase, deze bestaat uit de stappen: genegenheid, beheersing, inclusie en afscheid. De vier stappen vormen samen de ontwikkeling binnen iedere fase van het groepsproces.

Zo zal bij de *stap inclusie* de cliënt zich afvragen of hij nog wel door wil gaan met het hulpverleningsproces en de counselor. Het is voor de cliënt belangrijk dat hij ervaart dat de samenwerking met de counselor een meerwaarde heeft en hij hierdoor ook echt aan de slag kan met het overwinnen van de ervaren (functionerings)problemen. De stap inclusie is steeds een mo-

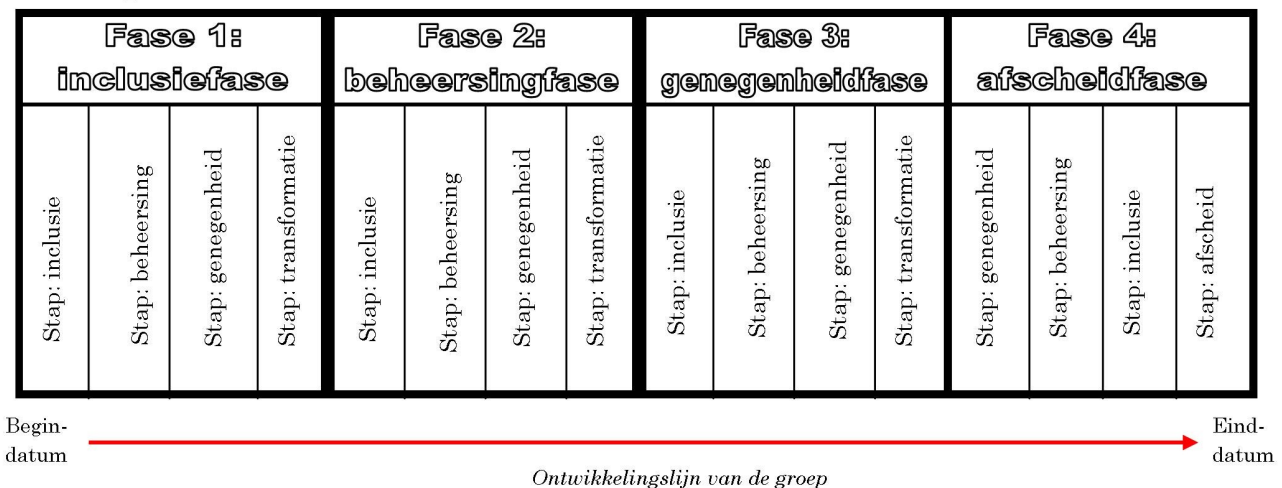
ment van bezinning.

Bij de *stap beheersing* staan steeds de machts- en beheersingsvraagstukken centraal, bijvoorbeeld: wie heeft het voor het zeggen en waarom? Moeten de spelregels veranderen en waarom? Wat is het plan van aanpak en waarom? Het is voor de cliënt en counselor belangrijk om zich steeds te verbinden met de nieuwe fase van het hulpverleningstraject.

Bij de *stap genegenheid* draait het om werkzaamheden uit te voeren die tot doel hebben om de taken te vervullen die horen bij de fase. Het volbrengen van taken en/of het realiseren van gestelde doelen levert de cliënt en de counselor successen op. Deze successen zijn nodig om gemotiveerd aan de slag te gaan met de realisatie van nieuwe taken en doelen in de volgende fase.

Bij de *stap transformatie* wordt de betreffende fase van het groepsproces afgerond. De groep ondergaat een ontwikkelingsverandering, waardoor er andere vragen, dilemma's, problemen en mogelijkheden zich kunnen aandienen. Bij de *afscheidsfase* wordt de transformatie anders genoemd, te weten: afscheid. Het hulpverleningstraject wordt ontmanteld en transformeert dus van iets naar niets meer. Van structuur naar het structureloze. Van groep naar individu.

### Basisproces in schema



### 2.2.2 Het begeleidingsproces

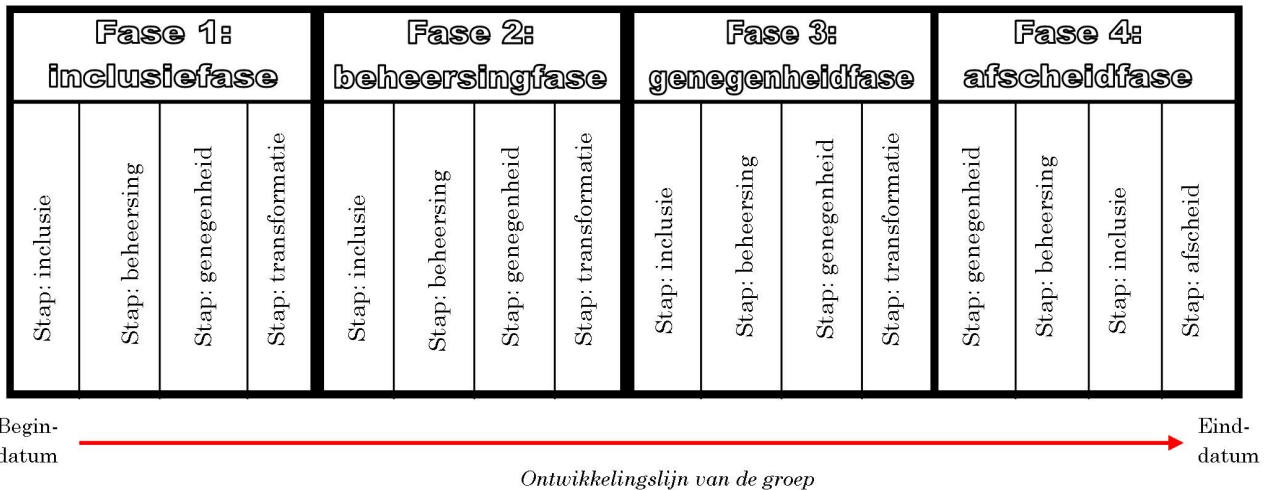
Het tweede proces dat deel uitmaakt van het hulpverleningstraject is het begeleidingsproces. Het doel van dit proces is om de counselor instrumenten en handvatten te geven om de cliënt te ondersteunen en te helpen tijdens het doorlopen van het basisproces. Hierbij geldt dat de counselor zijn activiteiten afstemt op de fase en de stap van het groepsproces. Anders gezegd: *er is voor alles een eigen tijdstip*. Het afstemmen op het basisproces vergroot de kans op het succesvol kunnen realiseren van de gestelde doelen en vermindert de kans op het vroegtijdig beëindigen van de hulpverlening door de cliënt.

*De vier fasen van het begeleidingsproces zijn:*

1. *De inclusiefase:* het hoofdthema van de eerste fase is: *het Ik*. De cliënt wordt erg in beslag genomen door enerzijds de ervaren problemen en de hieraan verbonden vormen van onvermogen en anderzijds met de deelname aan het hulpverleningsproces ('wil ik dit wel?' 'Wat gaat er gebeuren?') Aandachtspunten: het signaleren van vormen van onvermogen, stressreductie, angstreductie, agressiereductie, disfunctionele gedachten en emoties, het context van het 'hier-en-nu', de schaduwhouden, het ombuigen van het negatief denken, percepties, het leren structureren en het Vorm, Inhoud, Spel (VIS-) model.
2. *De beheersingsfase:* het hoofdthema van fase twee is: de groep (de ander). De cliënt is enerzijds behoeftig in het verwerven van kennis en ervaringen om te leren hoe de ervaren vormen van onvermogen te overwinnen en anderzijds spelen de beheersingsproblemen op ('hoe wordt de macht verdeeld?' 'Wie neemt de besluiten?' 'Welke waarden en normen worden gehanteerd?') Aandachtspunten: conflicthantering, conflicteren, machtsystemen, gezagssystemen, beïnvloedingssystemen, kennis en ervaren verwerven en omzetten in nieuw gedrag, vertrouwen, veiligheid, exposure, communicatie, rollen en posities.
3. *De genegenheidsfase:* het hoofdthema van fase drie is: techniek. De cliënt is enerzijds behoeftig naar het verwerven van technieken en het verder ontwikkelen van talenten en vaardigheden en anderzijds moet de cliënt leren hoe zijn positieve en negatieve genegenheid te uiten en te tonen ten opzichte van anderen. Aandachtspunten: technieken, vaardigheden, talenten, emoties uiten en tonen, integreren van kennis en ervaringen met het dagelijks functioneren, communicatie, interpersoonlijke contacten leren aangaan en verder ontwikkelen.
4. *De afscheidsfase:* het hoofdthema van fase vier is: beschouwing. De cliënt is enerzijds contemplatief en heeft behoefte om op afstand (beschouwend) over onderwerpen na te denken en anderzijds heeft de cliënt de behoefte om het proces af te ronden. Aandachtspunten: introspectie, retrospectie, evaluatie, volharding, afscheid nemen, het zelfstandig overwinnen van vormen van onvermogen en de functioneringsproblemen.

De vier fasen van het begeleidingsproces worden ieder net zo als bij het basisproces onderverdeeld in vier stappen, te weten: inclusie, beheersing, genegenheid en transformatie. Met uitzondering van de vierde fase, deze bestaat uit de stappen: genegenheid, beheersing, inclusie en afscheid. De vier stappen vormen samen de ontwikkeling binnen iedere fase van het begeleidingsproces.

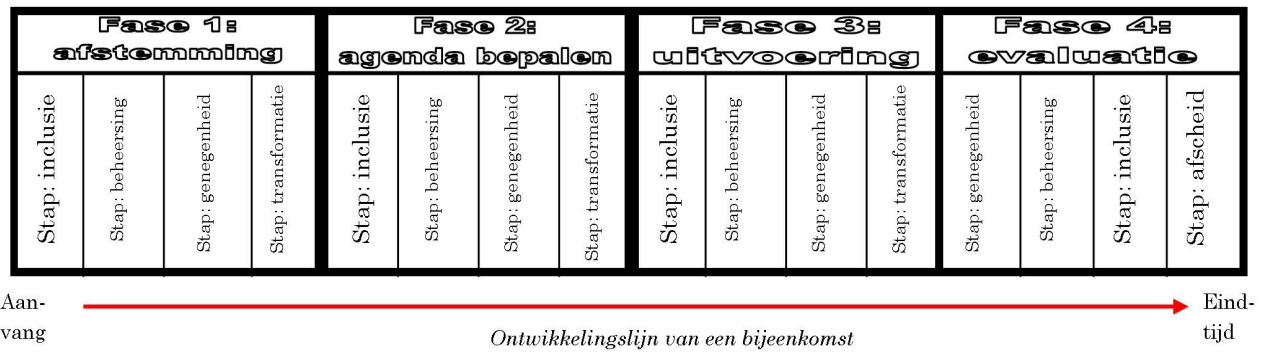
## Begeleidingsproces in schema



### 2.2.3 Het proces per bijeenkomst

Iedere bijeenkomst met een cliënt is eveneens procesmatig opgebouwd. Een gesprek, consult of een ontmoeting met een cliënt is op eenzelfde wijze opgebouwd als het basisproces, dat wil zeggen dat de bijeenkomst kan worden onderverdeeld in vier fasen, te weten:

1. *Afstemming*: hoe zit de cliënt er bij? Wat is de stemming van de cliënt? Hierbij probeert de counselor een brug te slaan tussen het vorige gesprek, de gebeurtenissen van de tussenliggende periode en de gesteldheid in het hier-en-nu. Bovendien checkt de counselor of het huiswerk is gemaakt (indien van toepassing). *Corresponderend met de inclusiefase.*
2. *Agenda bepalen*: de counselor probeert samen met de cliënt de agenda van de bijeenkomst vast te stellen. Bovendien worden de doelen en de taken voor de bijeenkomst vastgelegd. *Corresponderend met de beheersingsfase.*
3. *Uitvoering*: de counselor gaat samen met de cliënt de onderwerpen van de agenda doorwerken door aan de uitvoering van taken te werken om op deze wijze de doelen van de bijeenkomst te realiseren en een bijdrage te leveren aan de realisatie van de gestelde hulpverleningsdoelen (oftewel: de hoofddoelen). De cliënt en counselor streven ernaar om van de bijeenkomst een succes te maken door de realisatie van de doelen, zodat zij worden gemotiveerd om ook weer aan een volgende bijeenkomst deel te gaan nemen. Bovendien worden eventuele nieuwe (huiswerk)opdrachten geformuleerd. *Corresponderend met de genegenheidsfase.*
4. *Evaluatie*: de counselor rondt samen met de cliënt het gesprek af. Hierbij is aandacht voor de mening van beiden. In de evaluatie worden ook de volhardingspunten benoemd. Dit zijn de aandachtspunten en/of de opdrachten voor de cliënt waaraan hij dient te werken in de periode die ligt tussen nu en de volgende bijeenkomsten. *Corresponderend met de afscheidsfase.*



Iedere fase van het proces van een bijeenkomst bestaat eveneens uit vier stappen, te weten: inclusie, beheersing, genegenheid en transformatie. Met uitzondering van de vierde fase, deze bestaat uit de stappen: genegenheid, beheersing, inclusie en afscheid.

Bij de inhoudelijke invulling van een bijeenkomst dient de counselor met enkele belangrijke factoren rekening te houden:

1. De fase en stap van het basisproces en begeleidingsproces.
2. De gegeven omstandigheden ('dat wat zich aandient'), bijvoorbeeld: storingstekens, weerstand, crisissituaties of lawaai buiten de werkruimte.
3. De geformuleerde hulpverleningsdoelen, de hulpvraag en de gedefinieerde probleemstelling.
4. De gesteldheid van de cliënt en de counselor zelf op het moment dat het gesprek gaat plaatsvinden.
5. Bijzondere omstandigheden die extern zijn maar wel invloed hebben op het verloop van het gesprek.

Bovendien dient de cliënt op de hoogte te zijn van het vaste verloop van een bijeenkomst. Hierdoor kan de cliënt ook mede verantwoordelijkheid dragen voor de voortgang van het gesprek. De counselor kan de cliënt op diverse manieren activeren om zijn/haar betrokkenheid bij de gesprekken te tonen, bijvoorbeeld door te vragen of de cliënt een gespreksverslag wil maken of het gesprek wil verwerken in een dagboek. De counselor dient bij voorkeur niet af te wijken van de gespreksstructuur. Omdat hij anders onduidelijkheid en verwarring kan creëren.

## 2.2.4 Het proces per activiteit

Tijdens een bijeenkomst kan een counselor besluiten om diverse vormen van activiteiten te gaan verrichten met de cliënt, bijvoorbeeld een oefening, een experiment, een test, een spel of het in trainen van een vaardigheid. De activiteiten worden eveneens gekenmerkt door een procesmatige opbouw. Net als de activiteit ook moet passen binnen de fase en de stap van het verloop van de bijeenkomst. Zo is het bijvoorbeeld onwenselijk om een vertrouwens oefening te doen tijdens de stap: inclusie van de fase: afstemming.



*Het proces van een activiteit bestaat uit vier fasen, te weten:*

1. *Afstemmingsfase:* de counselor gaat de cliënt voorbereiden op de activiteit die gaat plaatsvinden. Hierbij is het belangrijk om de cliënt te motiveren en te stimuleren om aan de slag te willen gaan met het onderwerp van de activiteit. Het moet voor de cliënt als vanzelfsprekend zijn dat hij aan de slag gaat met de geplande activiteit. *Correspondeert met de inclusiefase.*
2. *Instructiefase:* de counselor legt de activiteit uit evenals de spelregels en vertelt welke actie er tijdens de activiteit van de cliënt wordt verwacht. Daarbij krijgt de cliënt ook te horen welke rol de counselor tijdens de activiteit zal vervullen. De cliënt kan zich voorbereiden op de activiteit, bijvoorbeeld door nog naar het toilet te gaan of door een spelbord klaar te leggen. *Correspondeert met de beheersingsfase.*
3. *Uitvoeringsfase:* de cliënt en de counselor beginnen met de activiteit uit te voeren. Dit is het actieve werkdeel van de oefening, het experiment of de training. *Correspondeert met de genegenheidsfase.*
4. *Afrondingsfase:* de counselor ruimt met de cliënt het materiaal op en gaan vervolgens de activiteit nabespreken en eventueel conclusies trekken of een vervolgvraagstuk afspreken, bijvoorbeeld in de vorm van een opdracht of het herhalen van de activiteit tijdens een komende bijeenkomst. *Correspondeert met de afscheidsfase.*

In theorie is er ook bij een het proces van een activiteit sprake van een onderverdeling in vier stappen, maar dit is in de praktijk lastig te gebruiken als een oefening, een experiment of een training korter duurt dan  $\pm 50$  minuten. Het is daarom ook dat bij activiteiten de aandacht alleen wordt gericht op de vier fasen van het proces.



### 2.2.5 Van klein naar groot

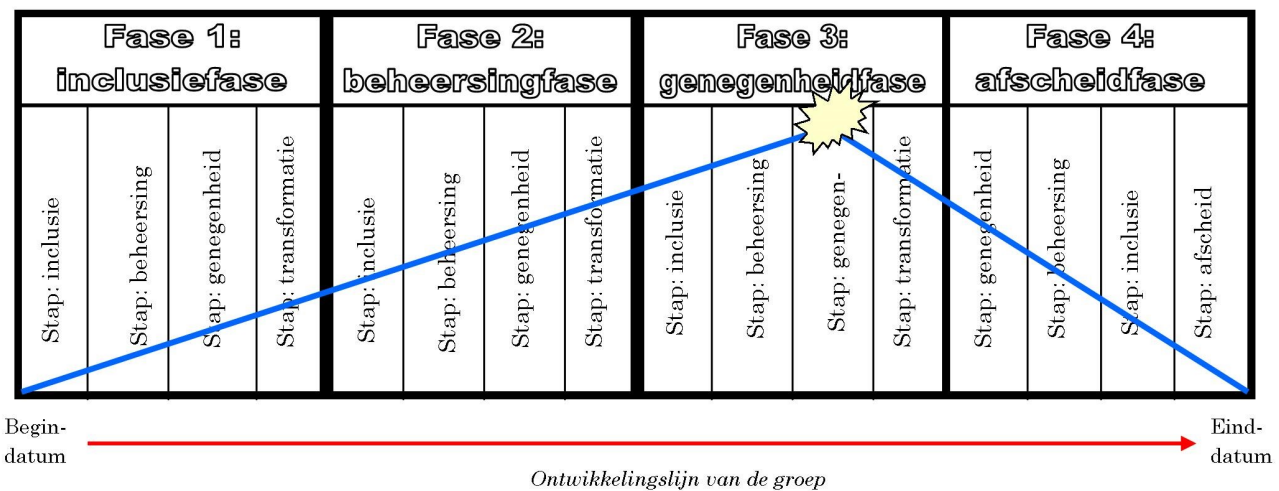
Het hulpverleningsproces beslaat diverse processen, waarbij geldt dat het kleinste proces (die van een activiteit) moet aansluiten bij de stap en de fase van het proces van de bijeenkomst. Evenzeer als het proces van de bijeenkomst moet aansluiten bij de stap en de fase van het begeleidingsproces. Tot slot dient het begeleidingsproces aan te sluiten bij de stap en de fase van het basisproces. Hierdoor ontstaat er een evenwichtig hulpverleningsproces waarbij de kansen op het succesvol realiseren van de gestelde doelen en de bijbehorende taken het grootst zijn. Met andere woorden: een oefening die niet past binnen de fase van het begeleidingsproces kan schade berokkenen aan de vooruitgang van het basisproces. Soms kan hierdoor zelfs het hele hulpverleningsproces ontsporen.

*Opmerking:* Bij het maken van een planning van het hulpverleningsproces, geldt dat de counselor van groot (basisproces) naar klein (activiteit proces) gaat werken. De reden hiervoor is dat de ontwikkelingslijn van het basisproces wordt gehanteerd als uitgangspunt omdat dit de hele periode van de hulpverlening beslaat. Het betreft hier een voorbereiding m.b.t. de vorm van hulpverlening die de cliënt gaat ontvangen. Als het hulpverleningsplan eenmaal loopt, dan is het juist belangrijk om vanuit een activiteit vast te stellen of deze past binnen de fase en stap van het basisproces omdat de activiteit plaatsvindt in het hier-en-nu. Oftewel: dit is de praktijk van het moment.

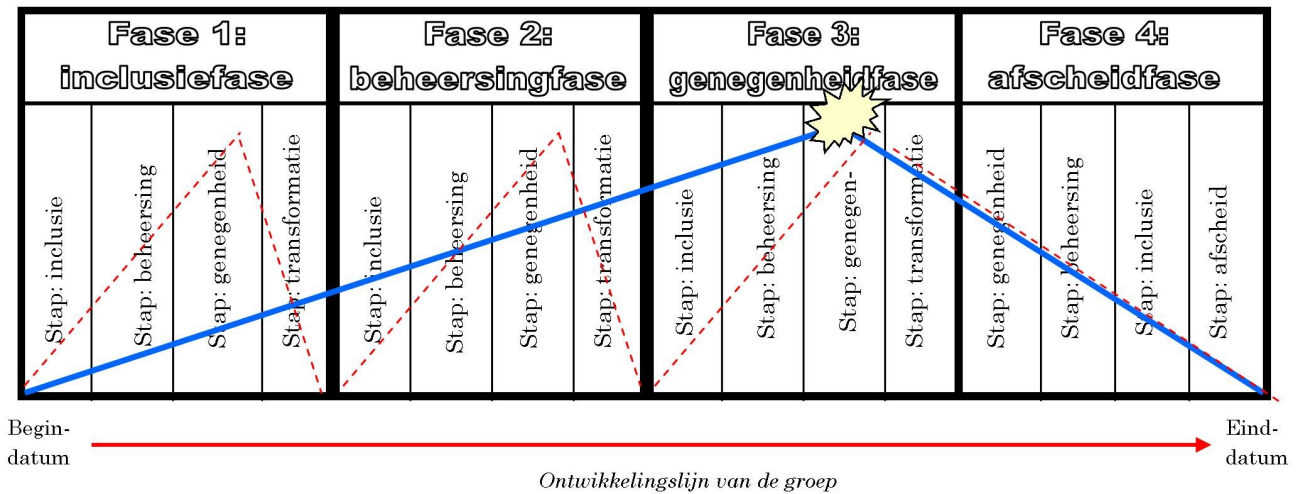
## 2.3 De stuwingslijn

De Griekse filosoof Aristotelis omschreef de mens als een dramatisch wezen. Wat betekent dit? Een ieder van ons werkt in een contact, een gesprek, een bijeenkomst of een proces toe naar een climax. De climax die ons voor ogen staat is er een van successen in de vorm van het realiseren van één of meerdere gestelde doelen. Het dient een beloning te zijn voor het harde werken. Het toewerken naar de climax en vervolgens de afronding, wordt ook wel de stuwingslijn genoemd.

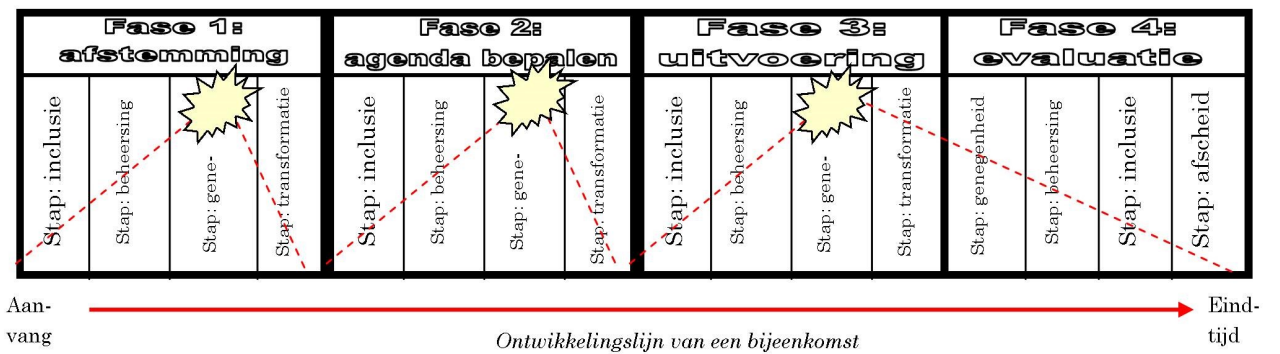
De stuwingslijn van Aristotelis volgt het basisproces en het begeleidingsproces, waarbij de climax idealiter wordt gerealiseerd in de stap genegenheid van de genegenheidsfase. De climax bestaat uit het realiseren van één of meerdere vastgelegde hoofddoelen.



De subdoelen worden gerealiseerd in de afzonderlijke fasen van het basisproces en het begeleidingsproces. Ook dit vertaalt zich in een stuwingslijn waarbij de realisatie van de subdoelen en/of taken plaatsvinden in de stap: genegenheid. Echter met uitzondering van de stap genegenheid in de vierde fase. Na het realiseren van de hoofddoelen wordt er nog slechts gewerkt aan doelen die betrekking hebben op de afronding van het hulpverleningsproces en het formuleren van de volhardingsdoelen voor de cliënt.



Er is ook sprake van een stuwingslijn bij het proces van een bijeenkomst en een activiteit. De climax bestaat uit het realiseren van één of meerdere gestelde subdoelen. De subdoelen maken onderdeel uit van het realisatieproces van één of meerdere hoofddoelen. De beleving van het behaalde succes hoeft niet altijd indrukwekkend te zijn.



## 2.4 Het tijdsverloop van het hulpverleningsproces

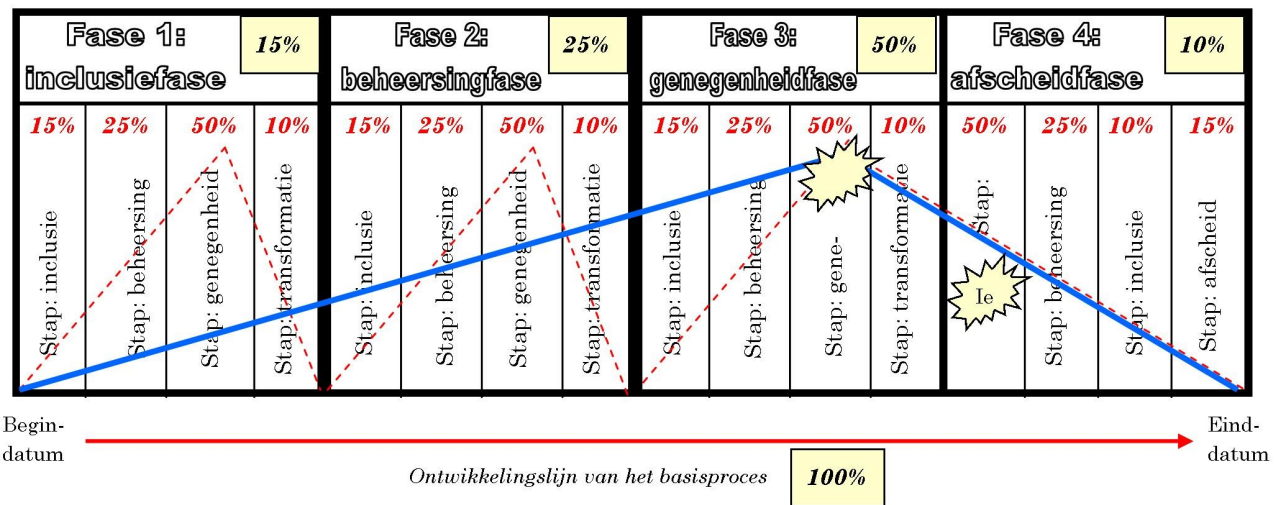
Het is niet zo dat ieder hulpverleningsproces, fase en/of stap evenveel tijd in beslag neemt. Er zijn tal van variabelen die de procesduur kunnen verkorten of juist verlengen. Niettemin blijft de totale beschikbare tijd per hulpverleningsproces 100%.

Bij een optimaal functionerende taakgerichte groep beslaat de inclusiefase ongeveer 15% van het basisproces. In deze tijdsperiode dienen de counselor en de cliënt te bepalen of zij met elkaar in zee gaan en welke hoofd- en subdoelen zij willen gaan realiseren tijdens het hulpverleningsproces.

De beheersingsfase neemt ongeveer 25% in van het basisproces. Binnen dit tijdvak dient de counselor en de cliënt duidelijke afspraken te maken en te werken aan het overwinnen van macht- en beheersingsproblemen.

De genegenheidsfase legt voor 50% beslag op de beschikbare tijd van het basisproces. De cliënt en de counselor gaan actief aan de slag met het volbrengen van taken om op deze wijze de gestelde (hoofd)doelen te realiseren.

De afscheidsfase neemt slechts 10% in van het basisproces. In deze fase doorlopen de cliënt en de counselor in een kort tijdsbestek het groepsproces achterste voren door, met het uiteindelijke doel om het hulpverleningsproces te beëindigen.



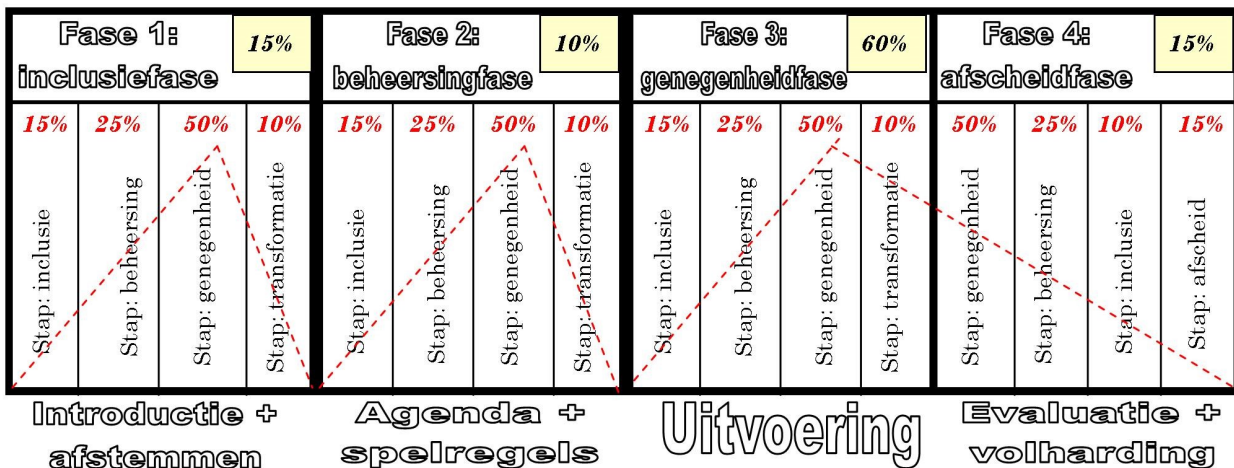
Voor de stappen binnen iedere fase geldt een vergelijkbare onderverdeling als bij het tijdsverloop van de fases binnen het basisproces. Hierdoor wordt het mogelijk om het hulpverleningsproces te gaan plannen, zodat de counselor kan gaan programmeren aan welke taken en doelen hij op welke momenten gaat werken. Voorbeeld: als een hulpverleningsproces bestaat uit 20 wekelijkse gesprekken, dan weet hij dat:

- de inclusiefase afloopt na de derde bijeenkomst;
- de beheersingsfase stopt op het einde van de achtste bijeenkomst;
- de genegenheidsfase wordt afgerond na de achttiende bijeenkomst. Dit betekent dat de climax van het hulpverleningsproces dient plaats te vinden tijdens de zeventiende bijeenkomst;
- de afscheidsfase eindigt gedurende de twintigste bijeenkomst.

Oefeningen en andere activiteiten kunnen op basis hiervan gemakkelijk worden geprogrammeerd. Zo horen, in het voorbeeld, beheersingsoefeningen plaats te vinden in de vierde tot en met de achtste bijeenkomst.

*Opmerking:* de praktijk leert dat een hulpverleningsproces minimaal tien weken dient te beslaan, omdat anders de kans reëel is dat het hulpverleningsproces blijft steken in de inclusiefase of de beheersingsfase. De reden hiervoor is dat de ontwikkeling van het basisproces een minimaal tijdsbestek nodig heeft om doorlopen te kunnen worden. De bijeenkomsten dienen niet meer dan maximaal veertien dagen van elkaar verspreid te liggen, omdat anders de kans toeneemt dat de counselor en de cliënt blijven hangen in de inclusiefase. De reden hiervoor is dat de continuïteit niet is gewaarborgd en de cliënt en de counselor steeds opnieuw aan elkaar moeten wennen.

Het hier geschetste tijdsverloop geldt ook voor het begeleidingsproces, maar niet voor het proces van een bijeenkomst en het proces van een activiteit.



## 2.5 De hulpverleningsrelatie

Het succes van het hulpverleningsproces is voor een beduidend deel afhankelijk van de kwaliteit van de samenwerkingsrelatie tussen de counselor en de cliënt. De basis van de samenwerking wordt bepaald door *de zorg* die door de counselor wordt aangeboden. Zorgen betekent in dit verband dat: "*De handelende mens in zijn activiteit iets doet voor of iets tot stand brengt*". (Dr. P. Blokhuis, uit het boek: 'Grondslagen van hulpverlening'). Het zorgen heeft dus betrekking op het aanbrengen van een verandering bij datgene wat reeds bestaat of het creëren van iets nieuws.

*Opmerking:* zorg wordt doorgaans begrepen in de context van: 'zorg hebben voor iemand'. Echter spreekt hieruit bezorgdheid in plaats van het tot handelen komen om iets tot stand te brengen.

Zorgen binnen het hulpverleningsproces is een activiteit die wordt gewaardeerd (in de vorm van een waarde) en op basis hiervan wordt het vertaald in een *kwaliteitsnorm*. De kwaliteitsnorm heeft betrekking op de gemaakte afspraken hoe het gewaardeerde niveau van de zorg (steeds opnieuw) kan worden gerealiseerd. Om tot kwaliteit te kunnen komen dient de counselor te beschikken over specifieke kennis en ervaringen, waaronder de vaardigheid om een hulpverleningsrelatie tot stand te brengen en in stand te houden.

De hulpverleningsrelatie biedt de mogelijkheid om situaties en omstandigheden te creëren waarbinnen zowel de cliënt als de hulpverlener te maken krijgen met actieve en passieve stimuli om tot handelen te komen. Pas wanneer de relatie is geëffectueerd tijdens de inclusiefase kan er worden gewerkt aan de zorg die de cliënt nodig heeft.

### 2.5.1 Een relatie aangaan met een cliënt?

Professioneel handelen voor een counselor betekent betrokken zijn bij de hulpvraag van de cliënt en hier op een cognitieve wijze op in te gaan met als doel om de cliënt te leren zelfstandig de ervaren vormen van onvermogen en problemen te overwinnen. Hiertoe dient de counselor een relatie met de cliënt aan te gaan. De aard van de relatie vindt plaats op basis van de rol van de counselor en de rol van de cliënt. Hierdoor ontstaat er een hulpverleningsrelatie die gericht is op *functioneel handelen binnen de context van de hulpverleningsvraag*. Een hulpverleningsrelatie is dan ook een *functionele samenwerkingsrelatie*.

*'De kunst van de professionele hulpverlener is tot een ontmoeting te komen ondanks professionele kennis en positie. Pas wanneer die kunst is geleerd zullen kennis en positie een positieve rol gaan spelen.'*

Bron: Dr. B. Kristensen

## 2.5.2 Het opbouwen van een hulpverleningsrelatie

De cliënt en de counselor dienen in een kort tijdbestek tot het besluit te komen of zij willen gaan samenwerken. Bovendien dienen beiden tot overeenstemming te komen met betrekking tot:

- wat de hulpverlening gaat inhouden;
- hoe de hulpverlening wordt vorm gegeven;
- welke afspraken er gemaakt moeten worden over het honorarium;
- de afspraken die gemaakt moeten worden;
- wat de motivatie is van de cliënt om ook *daad*werkelijk aan de slag te gaan met de hulpverlening.

### 1. Structuur aanbieden

Het merendeel van de cliënten hebben geen idee van wat hun boven het hoofd hangt op het moment dat zij de werkruimte van een counselor binnenstappen. In de regel beschikt de cliënt over voldoende ideeën wat hij allemaal niet wil, maar blijft het onduidelijk wat hij wel wil. Niet helemaal vreemd omdat op het moment de cliënt aangeeft wat hij wel wil, hij tegelijkertijd de verantwoordelijkheid neemt voor het wel/niet aangaan van het hulpverleningsproces. De counselor zal de cliënt stimuleren om een weloverwogen keuze te maken met betrekking tot het wel/niet opstarten van een hulpverleningsproces.

Voordat de cliënt deze keuze kan maken dient de counselor informatie te geven over een te volgen hulpverleningstraject, de gebruikte methode en de basisprincipes van de werkwijze. De counselor geeft tijdens de inclusiefase een visitekaartje af door zijn deskundigheid te profileren, zonder zichzelf hierin te verliezen. De meeste cliënten hebben behoefte aan dit visitekaartje, omdat zij op zoek zijn naar iemand die enerzijds kundig is en anderzijds zich in hun schoenen kan verplaatsen. Vaak wordt er van de counselor een soort wonder verwacht waardoor de ervaren problematiek ineens verdwijnt. De counselor dient een cliënt duidelijk te maken dat hij niet handelt in wonderen, zonder dat hierdoor de hoop op verandering bij de cliënten verdwijnt. Een counselor zal tevens proberen duidelijk te maken dat de cliënt zelf 'wonderen' kan verrichten door op een constructieve wijze te gaan handelen. De counselor probeert de cliënt instrumenten aan te reiken die hem helpen bij het verwerven van de kennis en de ervaringen die hij nodig heeft om nieuw gedrag te ontwikkelen. Het is raadzaam om de cliënt een aantal richtlijnen aan te geven onder andere:

- *Tijdlimiet:* geef aan hoe lang een bijeenkomst duurt en wat de frequentie van de bijeenkomsten is.
- *Beperking in handelen:* geef aan wat wel en niet geoorloofd gedrag is. Zo is bijvoorbeeld het kapotmaken van spullen niet toegestaan.
- *Rolbeperkingen:* geef aan wat de cliënt van de counselor wel en niet mag verwachten, maar ook wat de counselor van de cliënt verwacht.
- *Procedurele beperking:* geef aan dat de cliënt opdrachten dient te maken en afspraken dient na te komen en dat hij hiervoor verantwoordelijk is.
- *Het structureren:* het structureren biedt de cliënt en de counselor rust en zekerheid hoe het verloop van het hulpverleningstraject zal zijn. Hierdoor kunnen procedurele proble-

men en/of beheersingsproblemen in de toekomst worden voorkomen.

## 2. Participatie

Als een cliënt besloten heeft om aan het hulpverleningstraject te beginnen, is het menigmaal onduidelijk wat er van hem wordt verwacht. De kennismaking met de werkwijze kan afschrikken omdat pas op dat moment blijkt dat de persoon meer of andere dingen moet doen dan waarop hij had geanticipeerd.

Weer een andere cliënt heeft contact met een counselor gezocht op verzoek van een partner, een arts, een vriend, een collega of een familielid. In de regel stelt hij zich gereserveerd op en is weinig gemotiveerd om daadwerkelijk aan de slag te gaan. Het is dus van belang dat de counselor tijdens de inclusiefase extra aandacht richt op de bevorderen van de motivatie van de cliënt en hem de verantwoordelijkheid laat dragen voor de gemaakte keuze om deel te nemen aan het hulpverleningstraject.

Een derde cliënt ervaart weerstand met betrekking tot de aangeboden hulpverlening. Beter gezegd betreft het hier een weerstand tegen het veranderen. Deze cliënt wil veranderen, maar wil niet de pijn ervaren die gepaard gaat met het veranderingsproces. De cliënt houdt vast aan oud gedrag, zelfs wanneer dit contraproductief en disfunctioneel is. Het 'te vriend houden' van de counselor is voor hem belangrijk omdat er anders ongewenste spanningen kunnen gaan ontstaan. De meest voorkomende vorm van weerstand is: *'Ik weet het niet!'*

De Amerikaanse A. Otani heeft de weerstand van cliënten onderverdeeld in vier categorieën, te weten:

1. *De kwantiteit van antwoorden:* de cliënt beperkt de hoeveelheid informatie die hij aan de counselor geeft. Voorbeelden: stilte, minimale spraak, breedsprakigheid.
2. *De kwaliteit van antwoorden:* de cliënt beperkt de soort informatie die hij aan de counselor geeft. Voorbeelden: intellectualiseren, preoccupatie met symptomen, overkoetjes en kalfjes praten, het tonen van emoties, preoccupatie met het verleden en/of de toekomst, het stellen van retorische vragen.
3. *De stijl van de antwoorden:* de cliënt manipuleert de wijze waarop hij informatie geeft aan de counselor. Voorbeelden: het censureren van gedachten, het beperken van antwoorden, raden of gokken, verleiden van de counselor, op het laatste moment onthullingen doen, grenzen stellen, aan de oppervlakte blijven, gericht zijn op de hulpverlener, in het gevele proberen te komen bij de hulpverlener, het vergeten van afspraken, het maken van valse beloften.
4. *Beheersingsproblemen:* de cliënt overtreedt de (basis)regels van de hulpverlening. Manifestatievormen: zich slecht aan de afspraken houden, het uitstellen van betalingen, weigeren te betalen, persoonlijke diensten vragen aan de counselor.

De counselor kan helpen om de motivatie van de cliënt te vergroten door te anticiperen op de boosheid, de frustratie en de defensieve houding. Een counselor dient de weerstand te accepteren als een manifestatievorm in het hier-en-nu. Het is belangrijk om geduld en begrip te tonen voor de standpunten van de cliënt. Veroordeel de houding van de cliënt niet maar geef



tegelijkertijd aan dat deze houding contraproductief werkt voor het verloop van het hulpverleningsproces. De counselor kan de cliënt ook met argumenten proberen te overtuigen van het feit dat zijn houding niet productief is in het veranderingsproces. Een laatste middel is om de cliënt te confronteren met zijn houding en instelling. De counselor geeft aan wat de cliënt doet en stimuleert hierdoor de cliënt om tot actie over te gaan en de verantwoordelijkheid voor zijn handelen te nemen. De confrontatie kan ook door het gedrag van de cliënt te spiegelen of te kopiëren, bijvoorbeeld door stilte in acht te nemen of vragen te stellen.

### 3. Vooroordelen

De kennismaking tussen de cliënt en de counselor is in eerste instantie gebaseerd op vooroordelen. De eerste indruk binnen een interpersoonlijke relatie is een blauwdruk voor de wijze hoe de communicatie tussen twee of meer personen verlopen. Een counselor heeft te maken met twee groepen vooroordelen, te weten:

1. *Persoonlijke vooroordelen*: een counselor is net als iedereen gevoelig voor het uiterlijk, de leeftijd, het geslacht, de kleren, de houdingen, de attitudes, het stemgeluid en de lichaamsgeuren van de ander. Hij zal de cliënt ook hierop beoordelen en hem positief of negatief gaan waarderen door vooroordelen te vormen.
2. *Professionele vooroordelen*: counselors werken het liefste met cliënten waarvan zij denken dat de kans op positieve verandering het grootst is. Sommige groepen cliënten zijn hierdoor graag gezien, bijvoorbeeld de JAVIS-client. De afkorting staat voor: Jong, Aantrekkelijk, Verbaal, Intelligent en Succesvol. De HONNA-client is minder geliefd bij counselors. De letters staan voor: Huiselijk, Oud, Niet intelligent, Non-verbaal en Achtergesteld.

Vanuit de psychologie van de lichaamstaal is bekend dat mensen graag omgaan met mensen die er gezond en aantrekkelijk uitzien. Counselors geven een aantrekkelijk en gezond ogende cliënt meer positieve aandacht, dan een oudere cliënt met een loopprobleem. De Amerikaan Ponzo heeft dit in 1985 in een aantal onderzoeken bevestigd gezien. Hij kwam tot de conclusie dat een deel van de cliënten onzichtbaar zijn voor counselors vanwege hun uiterlijk. Bovendien is de kans groot dat deze cliënten door de counselors als lastig worden ervaren. Ponzo stelt dat veel hulpverleners ten prooi zijn gevallen aan stereotypen en dat het van belang is om zich bewust te worden van het gedrag dat zij laten zien bij onaantrekkelijke cliënten. Hier tegenover staat dat aantrekkelijke cliënten gewoonlijk als sympathiek worden ervaren en een counselor bereid is om meer moeite te doen dan voor een onaantrekkelijke cliënt. Onderzoeker Mehrabian stelt dat sympathie voor de ander is opgebouwd uit 7% verbaliteit, 38% meta-taal en 55% gezichtsimplicaties. Hieruit blijkt dat de gezichtsuitdrukking van de gesprekspartner de belangrijkste factor is of je iemand mag of niet mag. De inhoud van dat wat je zegt is van ondergeschikt belang.

Een cliënt heeft ook zijn vooroordelen ten opzichte van de counselor, te weten:

1. *Persoonlijke vooroordelen*. De cliënt bepaalt in de eerste 90 seconden van de kennismaking of de hulpverlener aantrekkelijk is, gezond overkomt en sympathiek is.

2. *Consumentenvooroordelen*: de cliënt heeft ook vooroordelen die te maken hebben met de kwaliteit van de dienstverlening waar hij gebruik van wil maken. Hierbij speelt de de counselor een belangrijke rol. De cliënt is in het bijzonder geïnteresseerd in drie zaken:

- *Deskundigheid*: is de counselor kundig en geschoold? Weet de counselor informatie over te brengen? Begrijpt de counselor wat de cliënt wil vertellen? Profileert de counselor zich als een deskundige?
- *Aantrekkelijkheid*: vertoont de counselor overeenkomsten met de cliënt? Praat de counselor in begrijpelijke taal? Geeft de counselor ook informatie over zichzelf? Gebruikt de counselor de lichaamstaal en de metataal om de cliënt te ondersteunen?
- *Betrouwbaarheid*: komt de counselor betrouwbaar over? Is de counselor eerlijk en oprecht? Is de counselor consequent in zijn gedrag? Het merendeel van de cliënten heeft de neiging om te testen of de counselor inderdaad betrouwbaar en deskundig is. Het testen kan onder andere bestaan uit:
  - de counselor deelgenoot maken van een geheim;
  - het vertellen van een leugen aan de counselor;
  - het bevragen van de counselor in het bijzonder over de motivatie en toewijding om het vak uit te oefenen;
  - het vragen van een gunst aan de counselor;
  - het vragen om specifieke of vertrouwelijke informatie van de counselor;
  - de counselor zich ongemakkelijk te laten voelen.

### 2.5.3 Veiligheid en vertrouwen binnen een hulpverleningsrelatie en het hulpverleningsproces

Cliënten hebben normaliter een behoefte aan veiligheid. Veiligheid is de wens om beschermd te zijn tegen mogelijk gevaar, schade, pijn, lijden, verdriet of een dreiging. Er bestaan diverse vormen van veiligheid waarop een persoon een beroep kan doen, te weten:

1. Relationele veiligheid.
2. Innerlijke veiligheid.
3. Normatieve veiligheid.
4. Fysieke veiligheid.
5. Juridische of ethische veiligheid.
6. Existentiële veiligheid.

#### *Ad [1]: Relationele veiligheid*

Relationele veiligheid heeft te maken met het kunnen vertrouwen van de counselor. Hierbij speelt de angst om gekwetst of afgewezen te worden een belangrijke rol. Het proces van de relationele veiligheid zal zich pas goed ontwikkelen vanaf de tweede fase van het hulpverleningsproces, de beheersingsfase.

### *Ad [2]: Innerlijke veiligheid*

Innerlijke veiligheid betreft de mate waarin de persoon:

- zichzelf kan vertrouwen;
- controle kan uitoefenen op het persoonlijk handelen;
- voorspelbaar is in het persoonlijk functioneren;
- zichzelf zekerheid kan geven over wie hij is en waarvoor hij staat.

De innerlijke veiligheid zijn innerlijke voorstellingen, die door de persoon als een sheet over de gebeurende werkelijkheid heen wordt gelegd. Hierbij is sprake van een grote mate van identificatie met de innerlijke voorstellingen, die zowel positief als negatief kunnen zijn.

### *Ad [3]: Normatieve veiligheid*

Normatieve veiligheid is gebaseerd op de persoonlijke en/of de maatschappelijke of culturele waarden en normen. Op basis hiervan kan een cliënt verwachtingen scheppen die in overeenstemming zijn met 'dat wat hoort', 'dat wat kan' en 'dat wat is' toegestaan. Een voorbeeld van de normatieve veiligheid is dat er maar weinig mensen het vreemd zullen vinden als een dokter vraagt om de borstkas te ontbloten. De persoon mag veronderstellen dat de dokter dit vraagt vanuit zijn beroepsrol en niet voor zijn persoonlijk genoegen. Bovendien heeft de rol van de arts de maatschappelijke goedkeuring gekregen om te vragen of patiënten zich (deels) willen uitkleden. Wanneer de persoon echter bij de bakker komt en de bakker vraagt of hij zijn borstkas wil ontbloten, dan zal de persoon dit waarschijnlijk niet doen. De rol van bakker bezit niet die normatieve veiligheid die het goedkeurt dat een klant zich ontbloot tijdens het kopen van een brood.

### *Ad [4]: Fysieke veiligheid*

Fysieke veiligheid heeft betrekking op de zekerheid dat de cliënt geen lichamelijk letsel oploopt tijdens het hulpverleningsproces.

### *Ad [5]: Juridische of ethische veiligheid*

Bij deze vorm van veiligheid worden de rechten van de cliënt beschermd door wetten en/of beroepscode, op basis waarvan de context (en dus ook de grenzen) staan aangegeven van het professioneel handelen.

### *Ad [6]: Existentiële veiligheid*

Deze vorm van veiligheid garandeert de persoon het recht om te bestaan en *te zijn wie hij is zoals hij is*. Carl R. Rogers omschrijft deze vorm van veiligheid ook wel als non-directieve acceptatie. Het is een existentiële vorm van veiligheid.

De zes vormen van veiligheid spelen allemaal een rol binnen een hulpverleningsrelatie. Zo ligt het professioneel handelen vast in onder andere wetten en in beroepscodes. De cliënt mag er vanuit gaan dat de counselor zich aan de regels houdt. Mocht blijken dat de counselor de regels niet naleeft, kan de cliënt hierop actie ondernemen bijvoorbeeld in de vorm van het indienen van een klacht bij een beroepsvereniging. Bovendien mag de cliënt er vanuit gaan dat hij weinig tot geen kans loopt op fysiek letsel.

*‘Veranderen vraagt per definitie om een onveilige situatie, omdat de verandering anders beperkt blijft tot variaties op een veilig thema.’*

### *Over vertrouwen*

Een idee van veiligheid kan alleen maar ontstaan wanneer de persoon vertrouwen heeft in zichzelf en de hulpverleningsrelatie. Volgens Rossiter en Pearce kan vertrouwen alleen binnen een interpersoonlijke relatie ontstaan wanneer er sprake is van:

1. Onvoorziene omstandigheden.
2. Voorspelbaarheid.
3. Minimale alternatieve opties.

### *Ad [1]: Onvoorziene omstandigheden*

Onvoorziene omstandigheden hebben betrekking op die situaties binnen de interpersoonlijke relatie die een persoon niet verwacht en waarbij de handelwijze van de ander invloed op hem heeft. Wanneer de handelwijze van de ander geen effect heeft, is er ook geen behoefte om die persoon te vertrouwen. Voorziene omstandigheden prikkelen dan ook niet de behoefte om de ander te gaan vertrouwen.

### *Ad [2]: Voorspelbaarheid*

Voorspelbaarheid heeft te maken met de mate van vooruit kunnen zien wat de ander gaat doen. In situaties waar de voorspelbaarheid laag is, is er sprake van weinig vertrouwen dat de ander zich op een bepaalde wijze gaat gedragen. Er kan sprake zijn van hoop, maar niet van vertrouwen. In situaties waar de voorspelbaarheid hoog is, is er sprake van veel vertrouwen dat de ander zich op een bepaalde wijze gaat gedragen.

### *Ad [3]: Alternatieve opties*

Alternatieve opties hebben te maken met alle andere mogelijkheden in plaats van op de ander te vertrouwen. Bestaan er meerdere reële alternatieve opties dan is de stimulans om de ander te gaan vertrouwen kleiner. Vertrouwen is gebaseerd op een keuze om je op de ander te verlaten.

Wanneer één van deze drie karakteristieken ontbreekt, is er geen sprake van vertrouwen binnen de interpersoonlijke relatie. Wanneer de drie karakteristieken wel aanwezig zijn, *kan* het

vertrouwen worden ontwikkeld. Om een vertrouwensvolle interpersoonlijke relatie te realiseren, moeten er drie factoren aanwezig zijn:

1. Je moet vertrouwen hebben in de ander, ook al weet je niet of het vertrouwen wederzijds is.
2. Profiteer niet van de ander en beschouw het gedrag van de ander als betrouwbaar in plaats van stom of onzinnig.
3. Wees bereid om te praten met de ander over het leren vertrouwen van elkaar.

## 2.6 Het hulpverleningsproces door de ogen van de counselor

De eerste contacten die de cliënt met de counselor heeft, zijn doorslaggevend voor het verdere verloop van de hulpverlening. Zorgvuldigheid en tact zijn geboden van de kant van de counselor.

### 2.6.1 Het telefonische contact

Het merendeel van de cliënten leggen het eerste contact met de counselor of de hulpverleningsorganisatie waar hij werkzaam is door middel van een telefoontje. Hoewel het voor de counselor of de medewerker een 'doorsnee' telefoongesprek is, kan het voor de cliënt een zwaar geladen gesprek zijn. Sommige cliënten hebben het bellen weken, maanden en in een enkel geval jaren uitgesteld. Het is als counselor belangrijk om je steeds te realiseren dat wat voor jou een 'normale zaak' is, voor de cliënt anders ligt. Het vragen om hulp is moeilijk omdat hierdoor angsten worden geactualiseerd op basis van bedreigende en angstaanjagende gedachten. (*'Je voelt wat je denkt'* - Albert Ellis) Cliënten geven in een aantal situaties aan dat zij liever een lichamelijk gebrek of een ziekte hebben, dan iets 'onzichtbaars'. De angst die hiermee gepaard gaat is iets in de richting van: *'ze denken vast en zeker dat ik mij aanstel'*. Tijdens het telefonische contact zal de cliënt proberen zijn angstgevoelens te maskeren door allerlei informatieve vragen te stellen. Tegelijkertijd is de cliënt alert of de counselor een (verkeerde) opmerking maakt, die hem ervan overtuigt dat het beter is om van verdere hulp af te zien. De cliënt test de counselor onder meer op de volgende punten:

- Heeft de counselor voldoende tijd en aandacht voor mij?
- Vraagt de counselor een té hoog honorarium?
- Welke werkwijze hanteert de counselor en sluit deze bij mij aan?
- Luistert de counselor naar mij en begrijpt hij mij?
- Klikt het tussen de counselor en mij?
- Denk ik dat hij mij kan helpen?
- Hoe presenteert de counselor zich? Afstandelijk? Vriendelijk?

Het is voor de counselor belangrijk om de vragen van de cliënt rechtstreeks te beantwoorden en er niet om heen te draaien. Als ook om aan te geven dat belangrijke onderwerpen zoals bijvoorbeeld de problemen waarmee de cliënt te maken heeft, het beste tijdens een kennismakingsgesprek kunnen worden besproken.

Pas echter op dat de cliënt niet de indruk krijgt dat je hem *dwingt* om jouw hulp in ontvangst te nemen. De gedachte aan dwang vergroot de twijfel, de weerstand en/of de angst om de drempel te nemen.

Het kan gebeuren dat een cliënt een opmerkelijke vraag stelt, bijvoorbeeld: 'Respecteer je ook satanisten?' Het is in deze situatie goed om geen tweeslachtig of ontwijkend antwoord te geven. Nodig de cliënt uit om tijdens een gesprek hier dieper op in te gaan door bijvoorbeeld te zeggen: 'Laten we daar verder over praten tijdens een kennismakingsgesprek'.

Het is via de telefoon meestal niet goed mogelijk om in te schatten wat de cliënt beweegt om deze vraag te stellen en binnen welke context de vraag wordt gesteld.

*Opmerking:* sommige cliënten zijn er op uit om de counselor te schokkeren. Het doel hiervan is om te testen of de counselor hen afwijst. Meestal is dat al eerder gebeurd bij een andere hulpverlener of hulpverleningsinstanties. Het is slim van de cliënt om het hot item meteen op tafel te leggen en op basis hiervan vast te stellen hoe jij reageert. Zo worden bijvoorbeeld pedofielen steeds vaker als cliënt geweerd door counselors en hulpverleningsorganisaties. De maatschappelijke afschuw over een aantal geruchtmakende zaken, zorgt ervoor dat een aanzienlijk aantal hulpverleners hun vingers niet willen branden.

Als de cliënt heeft besloten om een afspraak te maken, betekent dit nog niet dat hij daadwerkelijk verschijnt. Wanneer de cliënt de afspraak afzegt of simpelweg niet komt, is de kans groot dat de (irreële) angst met hem op de loop is gegaan. Het is raadzaam dat de counselor de cliënt belt om een nieuwe afspraak te maken.

## 2.6.2 Het kennismakingsgesprek

Het eerste counselinggesprek is een kennismakingsgesprek. Hierin maakt de cliënt kennis met onder meer de counselor, de werkwijze, de hulpverleningsorganisatie of de praktijk en de werkruimte. De counselor maakt op zijn beurt kennis met de cliënt, de problematiek, de achtergrondinformatie en de ervaren vormen van onvermogen. Het eerste gesprek maakt deel uit van de intakeprocedure. Aan het einde van het kennismakingsgesprek bepalen de counselor en de cliënt of er een vervolgspraak wordt gemaakt en wat het doel van dit intakegesprek zal zijn.

*Opmerking:* de hulpverleningsdoelen veranderen gedurende het verloop van het hulpverleningsproces. De doelen die tijdens de intakeprocedure worden afgesproken, bezitten geen dicterende waarde voor de toekomst. De intakeprocedure beslaat gewoonlijk fase 1 van het begeleidingsproces.

De counselor dient tijdens het eerste gesprek te achterhalen of hij de de ervaren vormen van

onvermogen en problematiek van de cliënt helder kan verwoorden en doorgronden. Hiertoe dient de counselor eerlijk, open en op gepaste momenten confronterend te zijn. Voor de cliënt is het belangrijk om vast te stellen of het 'klikt' tussen hem en de counselor en of hij een hulpverleningsrelatie wil aangaan met de counselor.

### 2.6.3 De aard van het intakegesprek

Het intakegesprek kan een informatief of een oriënterend karakter bezitten:

1. *Informatief intakegesprek.* De counselor zal met de cliënt over specifieke onderwerpen willen praten waarover hij informatie wil inwinnen. De counselor zal overwegend gebruik maken van onderzoeksvragen (wie, wat, waar, waarom of hoe vragen), het plaatsen van accenten, het stellen van gesloten vragen en vragen om opheldering. Bij een gesloten vraag is het de bedoeling dat de cliënt met één woord antwoord geeft, bijvoorbeeld: 'ja', 'nee' of 'soms'. Het wezenlijke verschil tussen gesloten en open vragen is dat de cliënt bij open vragen meer tijd krijgt om antwoord te geven en minder beperkt is door het soort antwoord. De onderwerpen waarover de counselor informatie wil verwerven kunnen zijn:
  - *Personalia:* naam van de cliënt, het adres, de leeftijd, de burgerlijke staat, de geboortedatum, een telefoonnummer, een e-mail adres, hobby's, de woonsituatie, de leefsituatie, opleidingen, werkzaamheden, het geslacht enzovoort.
  - *Probleem- en vraagstelling:* de ervaren problemen en eventueel de ervaren vormen van onvermogen van de cliënt; de wijze hoe de cliënt hiermee om gaat; de invloed van de problemen op zijn dagelijks functioneren; de personen die invloed hebben op de cliënt en/of de problemen of de ervaren vormen van onvermogen; de omstandigheden die invloed hebben op de persoon en/of de problemen en vormen van onvermogen, enzovoorts.
  - *Leefstijl:* wat voor een dagstructuur hanteert de cliënt? Welke sociale activiteiten ontplooit de cliënt? Hoe vult de cliënt zijn tijd en met wie?
  - *Netwerk:* hoe ziet het sociale netwerk van de cliënt eruit?
  - *Persoonlijke geschiedenis:* hoe ziet de persoonlijke geschiedenis van de cliënt eruit? Denk hierbij onder andere aan de medische geschiedenis (wanneer ziek geweest aan wat), geschiedenis van scholing en studie (wanneer wat gestudeerd en met welk resultaat), arbeidsverleden (waar en wanneer heeft de cliënt gewerkt), seksuele en relationele geschiedenis (wat is de seksuele voorkeur van de cliënt en wat voor relaties heeft hij onderhouden), hulpverleningsgeschiedenis (wanneer en met wie is de cliënt eerder een hulpverleningsrelatie aangegaan), zingeving (wat zijn de levensdoelen van de cliënt).
  - *Familiegeschiedenis:* hoe ziet de geschiedenis van het gezin eruit? Denk hierbij onder andere aan omschrijvingen van de ouders, broers en zussen en de onderlinge relaties; het aantal mutaties binnen het gezin met betrekking tot verhuizingen, gezondheid, banen, opleidingen, relaties en dergelijke.
  - *Instelling en houding van de cliënt:* informatie over hoe de cliënt zich gedraagt tijdens het gesprek, hoe de cliënt denkt over zichzelf, hoe de cliënt emoties tot uitdrukking brengt, hoe de cliënt gedachten verwoordt, enzovoorts.

2. *Oriënterend intakegesprek*: bij een oriënterend intakegesprek staat het tot stand brengen van een hulpverleningsrelatie centraal. De counselor zal overwegend gebruik maken van het geven van feedback, het samenvatten van dat wat de cliënt vertelt en het vragen naar verduidelijking. Bij het geven van feedback maakt de counselor duidelijk wat hij op actieve wijze waarneemt door enerzijds de informatie die de cliënt heeft verteld weer te geven en anderzijds door het non-verbale gedrag te duiden.

Het merendeel van de cliënten verwacht tijdens de intake al kennis te maken met 'effecten' of 'inzichten' waaruit zou blijken dat het zinvol is om een hulpverleningstraject aan te gaan. Wanneer de actie van de counselor gemotiveerd wordt door het verlangen van de cliënt om snel resultaat te zien, dan dient de counselor zijn aandacht te richten op de redenen waarom de cliënt zo ongeduldig is.

*Opmerking*: het is mogelijk dat de hulpverlener al tijdens de intake tot actie overgaat, maar dan vanuit een directe en concrete hulpvraag (bijvoorbeeld het geven van informatie) of als de noodzakelijkheid groot is omdat er sprake is van een directe en reële dreiging dat de cliënt zichzelf en/of anderen kwaad zou kunnen berokkenen.

## 2.6.4 Aandachtspunten

### *Niet meezingen*

Carl G. Jung merkte in de jaren vijftig van de vorige eeuw op dat mensen de neiging hebben om neurotisch gedrag te gaan vertonen wanneer de ander al neurotische gedrag vertoont. Denk bijvoorbeeld aan een patiënt in de wachtkamer van een dokter die zegt last te hebben van een zeurende pijn in zijn linkerzij. Een andere patiënt reageert hierop door te vertellen dat hij vorig jaar ook last had van eenzelfde soort zeurende pijn en dat hij hiervoor is geopereerd. Het was een bijzonder pijnlijke operatie met vele complicaties.

Met name beginnende counselors hebben de neiging om met de cliënt te gaan meezingen door neurotisch gedrag te gaan vertonen. Het neurotische gedrag bestaat soms uit het doen van (ongepaste) zelfonthullingen of het verzinnen van oplossingen, of het geven van directieve adviezen. Hierdoor is de kans groot dat de counselor teveel met zichzelf bezig is door *het goed willen doen*, dan dat hij is afgestemd op de cliënt. Het is de kunst om de cliënt te laten *werken* en als counselor hiervoor de juiste voorwaarden te scheppen.

### *Empathie*

Carl Random Rogers heeft in 1961 een nieuwe invulling gegeven aan de term: empathie, waardoor het een basisvaardigheid van counselors is geworden. Rogers omschreef empathie als: "*Een bekwaamheid om het (zintuiglijk) waarneembare te doorgronden om op deze wijze de binnenwereld van de cliënt te ervaren alsof het je eigen binnenwereld betreft, zonder het 'alsof' uit het oog te verliezen*". Later praat Rogers over empathie als een kwaliteit waarbij je je voorstelt wat de cliënt beleeft (= denken en voelen) zonder dat je deze beleving verpersoonlijkt.



Tijdens het intakegesprek is het van belang dat de counselor *primaire empathie* toont. Primaire empathie is het op een zodanige wijze reageren dat het voor de cliënt duidelijk is dat de counselor de voornaamste thema's heeft begrepen.

Wanneer het hulpverleningsproces goed op gang komt wordt de primaire empathie vervangen door de *gevorderde empathie*. De gevorderde empathie is een proces waarin de cliënt wordt geholpen om thema's, onderwerpen en emoties te onderzoeken die voor hem nieuw zijn. (Patterson en Eisenberg)

### *Contraproductief gedrag*

Het niet weten wat je als (beginnende) counselor moet laten, kan er toe leiden dat je contraproductief gedrag gaat vertonen. Hier volgen vier voorbeelden van contraproductief gedrag:

1. *Advies geven:* uit onderzoek blijkt dat 70 tot 90% van de hulpverleners oplossingsgericht denken en hier ook naar handelen. Het geven van adviezen kan (in het bijzonder tijdens de intake) beperkend werken omdat de kans reëel is dat de counselor bezig is met het bestrijden van de gevolgen van de ervaren problemen en hierdoor de veroorzaker (de vormen van onvermogen) uit het oog verliest. Het is echter niet altijd contraproductief om advies te geven, in het bijzonder in een crisissituatie kan het wenselijk zijn dat de counselor adviezen geeft en doortastend te werk gaat.
2. *Preken:* de counselor geeft een dwingend advies aan de cliënt. Hierdoor krijgt de cliënt geen kans om iets anders te vinden of om op onderzoek uit te gaan. In de praktijk levert preken gewoonlijk een machtsstrijd op tussen de cliënt en de counselor.
3. *Excessief ondervragen:* de counselor stelt vraag op vraag, waardoor de cliënt het idee krijgt dat hij door een politieman ondervraagd wordt in plaats van dat hij een hulpverleningsgesprek met een counselor voert. De cliënt krijgt weinig kans om initiatieven te ontplooiën en kan hierdoor erg op zijn hoede zijn. Binnen een intakegesprek stelt de counselor niet meer dan twee vragen achter elkaar en probeert hierbij zoveel mogelijk open vragen te stellen.
4. *Het vertellen van verhalen:* het is voor beginnende hulpverleners af te raden (zeker tijdens de intake) om gebruik te maken van verhalen, sprookjes, metaforen en paradoxen omdat de kans groot is dat de aandacht hierdoor meer gericht is op de counselor en het verhaal, dan op de cliënt. Bovendien kan de gebruikte symboliek voor de cliënt moeilijk te vertalen zijn.

### *Overige contraproductieve gedragingen:*

- de schuld geven;
- Berispen;
- eisen en verlangen;
- teveel invullen;
- gebruiken van (vak)jargon wat de cliënt niet begrijpt;
- afdwalen van het onderwerp;
- te veel en te diep analyseren;
- zelf teveel praten;

- wegstaren van de cliënt;
- ver weg zitten van de cliënt;
- te dicht bij de cliënt zitten;
- de spot drijven met de cliënt;
- streng zijn ten opzichte van de cliënt;
- steeds fronzen;
- strak getrokken gezicht;
- het wijsvingertje laten zien;
- Gapen;
- het sluiten van de ogen;
- een te laag of een te hoog tempo van praten.

*Opmerking:* een aantal van de contraproductieve gedragingen kunnen ook als interventietechniek worden gebruikt als de counselor de cliënt in 'beweging' probeert te krijgen. Bij interventietechnieken zijn de gedragingen een middel om een bepaald doel te bereiken, terwijl bij contraproductief gedrag het een doel op zichzelf is.

### *Doelen*

Bij het opbouwen van een hulpverleningsrelatie is het belangrijk om te achterhalen welke doelen de cliënt wil realiseren door deel te nemen aan het hulpverleningstraject. Doelen bepalen de richting van het hulpverleningsproces. Tijdens de intake worden de doelen dikwijls duidelijk als de cliënt persoonlijke ervaringen verteld. Sommige van deze doelen zijn:

1. *Niet-gefocusst.* Dit is een doel dat te breed of te onbelangrijk is, of onvoldoende wordt (h) erkend door de cliënt. Het kan de moeite waard zijn om hier aandacht aan te schenken en om te proberen de doelen scherper te krijgen.
2. *Niet-realistisch.* Dit is een doel dat niet gerealiseerd kan worden. Hierbij kun je denken aan: altijd gelukkig zijn, perfect zijn, voor de rest van mijn leven nummer één zijn en een optimale zelfverwezenlijking. Het kan zinvol zijn om zulke doelen op te delen in kleinere doelen, die misschien wel kunnen worden gerealiseerd.
3. *Niet-gestructureerd.* Dit is een doel dat niet aansluit bij andere doelen, mogelijkheden of de persoonlijkheid van de cliënt. Voorbeeld: een cliënt is op zoek naar hulp, maar wil niet veranderen. Het kan zijn dat de cliënt bang is voor een verandering of dat de cliënt hulp heeft gezocht omdat mensen uit zijn omgeving hierop hebben aangedrongen. Cliënten met niet-gestructureerde doelen ervaren doorgaans veel weerstand. Het kan nuttig zijn om de cliënt hiermee te confronteren.

Als counselor is het van belang om werkzame doelen uit de eerste gesprekken met de cliënt te destilleren. Hoe bepaal je of een doel werkzaam is? Hiervoor kun je de volgende criteria gebruiken:

1. De doelen zijn op basis van een wederzijdse goedkeuring afgesproken.
2. De doelen zijn gespecificeerd en realistisch van aard.
3. De doelen leveren een wezenlijke bijdrage aan het bewerkstelligen van een gedragsver-

andering.

4. De doelen kunnen binnen een bepaalde termijn met succes worden gerealiseerd.
5. De doelen kunnen worden getoetst door middel van een van tevoren afgesproken toetsingsmethode.
6. De doelen hebben te maken met gedragsveranderingen die waarneembaar zijn.
7. De doelen dienen helder en duidelijk geformuleerd te zijn.
8. De doelen moeten door de cliënt in eigen woorden kunnen worden verteld.

## 2.6.5 Het werken aan de realisatie van de doelen

Na de intake wordt het tijd voor actie door samen met de cliënt aan de realisatie van de gestelde doelen te gaan werken. Dit vindt plaats in de beheersingsfase en de genegenheidsfase van het hulpverleningsproces.

### *Percepties*

Tijdens het realisatieproces zal de counselor in het bijzonder aandacht richten op de *percepties* van de cliënt. Percepties zijn de denkbeelden die een persoon heeft over zichzelf en de ander. De percepties worden onderverdeeld in zes hoofdgroepen, te weten:

1. *Het zelfbeeld* is het beeld dat de persoon van zichzelf heeft, zoals hij zich op dit moment ervaart, zich voelt en is.
  - *Het zelfbeeld intern* geeft aan hoe het zelfbeeld in relatie tot de binnenwereld staat. Hierbij horen vragen als: "Wie ben ik? "Wat voel ik? "Wat denk ik?"
  - *Het zelfbeeld extern* geeft aan hoe het zelfbeeld in relatie tot de buitenwereld staat. Hierbij horen vragen als: "Wie wil ik voor anderen zijn?" "Welke indruk wil ik anderen geven over degene die ik ben?"
2. *Het ideaal zelfbeeld* is het beeld dat een persoon van zichzelf heeft zoals hij graag zou willen zijn. Het ideaal zelfbeeld is een streven, een verlangen.
  - *Het ideaal zelfbeeld intern* geeft aan hoe het ideaal zelfbeeld in relatie tot de binnenwereld staat. Hierbij horen vragen als: "Wie wil ik zijn?" "Hoe zou ik graag in de toekomst uiting willen geven aan mijn gevoelens?"
  - *Het ideaal beeld extern* geeft aan hoe het ideaal zelfbeeld in relatie tot de buitenwereld staat. Hierbij horen vragen als: "Wat wil ik dat anderen graag in mij zien in de toekomst?" "Welke gevoelens wil ik, in de toekomst, graag uiten in het bijzijn van anderen?"
3. *Het metabeeld* betreft het beeld, waarvan een persoon denkt, dat anderen van hem hebben.
  - *Metabeeld intern*. Hierbij gaat het om naar zichzelf te kijken door de ogen van de ander. Hierbij spelen de volgende vragen een rol: "Welk beeld hebben anderen van mij?" "Welke rol, denken zij, speel ik?" "Welke waarden en normen, denken zij, gebruik ik?"
  - *Metabeeld extern*. Hierbij draait het om de waarnemingen van een persoon hoe hij denkt dat anderen over hem denken en/of deze kloppen met zijn gedachten hoe hij denkt dat anderen over hem denken. Hierbij spelen de volgende vragen een rol: "Geloven anderen echt dat ik die rol speel?" "Denkt hij werkelijk dat ik niets meer

voor hem voel?"

4. *Het ideaal metabeeld* betreft het beeld, dat een persoon heeft, dat anderen van hem hebben zoals hij zou moeten zijn.
  - *Ideaal metabeeld intern.* Hierbij gaat het om de gedachten en gevoelens zoals de persoon denkt dat anderen denken dat hij in de (nabije) toekomst zou moeten zijn. De volgende vragen spelen hierbij een rol: "Denken anderen dat ze mij graag minder nadrukkelijk op de voorgrond willen zien treden?" "Hoe zou mijn partner graag willen dat ik mijn gevoelens, in de toekomst, tot uitdrukking breng?"
  - *Ideaal metabeeld extern.* Hierbij draait het om de waarnemingen van een persoon hoe hij denkt dat anderen zouden willen hoe hij zou moeten zijn en/of deze waarnemingen kloppen met zijn gedachten en gevoelens hoe hij denkt dat anderen hem graag zouden willen zien. De volgende vragen spelen hierbij een rol: "Hoe is werkelijk het beeld dat anderen van mij vormen, hoe ik zou moeten zijn?" "Wil zij echt dat ik mijn gevoelens vaker uit?"
5. *Het alterbeeld* betreft het beeld dat een persoon van anderen heeft.
  - *Alterbeeld intern.* Hierbij staan gedachten en gevoelens van de persoon, zoals hij denkt dat anderen zijn, centraal. Hierbij horen vragen als: "Wie zullen zij worden?" "Welke rollen spelen zij?" "Welke waarden en normen gebruiken zij?"
  - *Alterbeeld extern.* Hierbij draait het om de waarnemingen van de persoon over een ander en hoe deze waarnemingen zich verhouden met zijn gedachten en gevoelens ten opzichte van de ander. Hierbij komen vragen aan bod als: "Toont hij werkelijk wie hij is?" "Verstoep zij zich achter een masker?" "Is hij open over zijn gevoelens?"
6. *Het ideaal alterbeeld* betreft het beeld zoals jij vindt dat de anderen zouden moeten zijn.
  - *Ideaal alterbeeld intern.* Hierbij gaat het om de gedachten en gevoelens van een persoon, zoals hij graag de ander in de toekomst zou willen zien. Hierbij horen onder meer de volgende vragen: "Hoe zou de ander moeten zijn?" "Welke rollen zouden zij moeten spelen?"
  - *Ideaal alterbeeld extern.* Hierbij draait het om de waarnemingen, van een persoon, over de ander en hoe de ander zich zou moeten aanpassen aan het toekomstbeeld zoals de persoon de ander graag zou willen zien. Hierbij speelt de volgende vraag een rol: "Werkt hij aan mijn verwachtingen en ideeën hoe hij zou moeten zijn?"

De percepties bepalen hoe de persoon naar zichzelf en zijn omgeving kijkt. Maar ook naar het hulpverleningsproces, de counselor en het veranderingsproces. Als de cliënt overtuigd is dat 'het toch allemaal geen zin heeft' (= perceptie), dan dient eerst dit beeld te worden aangepakt alvorens over wordt gegaan tot het leren van nieuw gedrag en het realiseren van de gestelde doelen. Een aanzienlijk deel van de technieken en vaardigheden waarover de counselor beschikt, hebben tot doel om met de percepties aan de slag te gaan.

### *Vaardigheden en technieken*

De counselor die op een actief handelende wijze met de cliënt aan de slag wil gaan, dient over een aantal (basis)vaardigheden en technieken te beschikken, te weten:

1. *Het aanpassen van percepties (reframing):*

Wanneer cliënten een beroep doen op een counselor dan is dit dikwijls een laatste redmiddel, *waaruit blijkt dat de situatie niet alleen ernstig is maar zelfs hopeloos.* (Watzlawick) Hierbij speelt ook mee dat mensen er van overtuigd zijn dat hun waarnemingen kloppen en dat wanneer zij vinden dat de situatie hopeloos is deze ook *echt uitzichtloos* is. De Amerikaan Cormier omschrijft dit verschijnsel als een *functionele fixatie*.

*Functionele fixatie is het op één manier bekijken van de gegeven omstandigheden of het gefixeerd zijn op het idee dat de manifestatievormen van de vormen van onvermogen het werkelijke probleem zijn'.*

De functionele fixatie zorgt ervoor dat de cliënt niet in staat is om flexibel om te gaan met de gegeven omstandigheden. De cliënt wordt star in zijn gedrag en kan zich gaan vastbijten in de overtuiging dat er niets meer aan te doen valt. De counselor kan deze cliënt helpen door samen de irreële gedachten en gevoelens te onderzoeken binnen een (relatief) veilige, accepterende en niet veroordelende omgeving (de laboratoriumsetting). Het probleem van de cliënt wordt her geformuleerd op een zodanige wijze dat het beheersbaar en werkbaar wordt. Het reframen heeft normaal tot gevolg dat de weerstand bij de cliënt wordt gereduceerd en de cliënt beter in staat is om de vrijkomende energie te gebruiken om de vormen van onvermogen te gaan overwinnen. Bovendien zorgt het reframen ervoor dat de cliënt zich niet langer hoeft te identificeren met bepaalde gedachten en/of gevoelens. Met andere woorden: "Ik voel me nu ellendig", in plaats van "Ik ben een ellendeling".

## 2. *Interventietechnieken:*

Francis Robinson heeft in 1950 voor het eerst melding gemaakt van het gebruik van interventietechnieken als een therapeutisch instrument. Interventietechnieken hebben tot doel richting te geven aan een gesprek, een handelwijze of een gedachte. Om de cliënt *letterlijk* op andere gedachten (percepties) te brengen, is het van belang dat de counselor beschikt over een zekere mate van overtuigingskracht. Door deze overtuigingskracht kan de counselor het gesprek, de handelwijze of de gedachte in een andere richting sturen. De aard, de intensiteit en de lengte van een interventietechniek is onder meer afhankelijk van de fase van het hulpverleningsproces. Wanneer de counselor een verkeerde inschatting van de ontwikkeling en/of het gedrag van de cliënt maakt, kan de hulpverleningsrelatie hieronder lijden waardoor bijvoorbeeld het vertrouwen van de cliënt in de hulpverlener afneemt.

De belangrijkste taak van een counselor is het stimuleren van de ontwikkeling van de persoonlijke groei van de cliënt. Hij doet dit door een kader aan te bieden, in de vorm van een hulpverleningstraject, waarbinnen de cliënt kennis en ervaring op kan doen en kan experimenteren met nieuw gedrag. De counselor zet het kader uit en zorgt ervoor dat aan de randvoorwaarden (bijvoorbeeld materiaal- of informatievoorziening) is voldaan. Ik noem dit het raamwerk van de bijeenkomst gestalte geven. Binnen het raamwerk kan de counselor op verscheidene manieren interventies plegen, bijvoorbeeld wan-

neer er onduidelijkheid dreigt te ontstaan, verwarring ontstaat, het aan inzicht ontbreekt, het te snel gaat, wanneer het te langzaam gaat, te 'gevoelloos' of wanneer het te zakelijk gaat.

Bij interventietechnieken wordt een onderscheid gemaakt tussen *non-directieve* en *directieve interventies*. Binnen hulpverleningsgesprekken wordt er vanuit gegaan dat 60% van alle interventies non-directief en 40% directief van aard zijn.

- *Non-directieve interventietechnieken* hebben tot doel de persoon stil te laten staan bij zijn woorden, of om de persoon te stimuleren door te vertellen, of om vertrouwen te geven of om aan de persoon om verduidelijking te vragen. Non-directieve interventies zijn niet sturend van aard en bezitten geen waardeoordeel. Hieronder volgen zes non-directieve interventies:
  - 1) *Spiegelen*: het aan de persoon teruggeven van je waarnemingen. Dit kan zowel verbaal als non-verbaal. Dit heeft betrekking op wat je ziet, hoort, voelt (tastzin), proeft en ruikt.
  - 2) *Samenvatten*: de kern van het betoog van een cliënt kort herhalen en vragen aan de persoon of hij dit ook als zodanig heeft willen zeggen.
  - 3) *Betrokkenheid tonen*: het uiten en tonen van verbondenheid met een persoon. Het geven van vertrouwen en aandacht.
  - 4) *Non-directieve acceptatie tonen*: het zonder veroordelen aanhoren en onvoorwaardelijk accepteren van een persoon.
  - 5) *Empathisch luisteren*: goed luisteren naar een persoon, zonder diagnoses te stellen; zonder te analyseren; zonder te oordelen; zonder de verantwoordelijkheid aan de spreker te onttrekken; zonder de spreker te sturen; zonder de spreker in de mond te leggen wat hij voelt en/of beleeft. Je bent als luisteraar betrokken, sensitief, actief, accuraat en vol begrip.
  - 6) *Het vragen van informatie*: ter verduidelijking van jezelf als luisteraar of ter verduidelijking van de persoon om hem zijn eigen woorden nogmaals te laten herhalen.
  
- *Directieve interventietechnieken* zijn alle sturende inbreektechnieken. Deze vorm van inbreken vraagt om een actieve opstelling van de counselor en het te kennen geven van een voorkeur, een waardering, een acceptatie en/of een oordeel. De diversiteit van de directieve interventies is groter dan bij de non-directieve interventies. Hieronder volgen 25 directieve interventietechnieken:
  - 1) *Hardop meedenken*: is bedoeld om de gedachtestroom van de cliënt te structureren, of om de cliënt al dan niet conclusies te laten trekken, of om het 'psychische lawaai' te stoppen, of om de cliënt uit zijn hersenspindel naar het hier en nu terug te halen, of om onuitgesproken gedachten van de cliënt uit te spreken, of om op de gedachten van de cliënt verder door te denken.
  - 2) *Eigen mening geven*: het weergeven van de eigen opvattingen, visie, gevoelens; gedachten of beleving over een onderwerp, handeling of vraagstelling die zowel betrekking heeft op de persoon van de cliënt als op de persoon van de counselor.
  - 3) *Interpreteren*: het uitleggen van een opvatting, mening, gevoel, idee, gedachte,

beleving, handeling van de cliënt door de counselor.

- 4) *Het kortsluiten van lange voorbeelden:* de essentie van een lang voorbeeld eruit lichten, zodat de aandacht niet verder wordt afgeleid van de essentie. Ook wel het terug leiden naar de rode draad van een gesprek genoemd.
- 5) *De context in het hier en nu plaatsen:*
  - wanneer een cliënt over het hier en nu in de 'verleden tijd' praat, wordt dit gecorrigeerd in de tegenwoordige tijd;
  - verhalen, voorbeelden, anekdotes uit het verleden die in verband staan met de problematiek van het nu (of die de problematiek van het nu moeten illustreren), worden niet geapprecieerd. De cliënt wordt verzocht voorbeelden uit het hier en nu te gebruiken;
  - naar het verleden laten kijken vanuit het hier en nu.
- 6) *Teruggeven van een gedragsobservatie:* het verbaal en/of non-verbaal feedback geven van hoe de cliënt er letterlijk bij zit of staat. Wat zijn lichaamstaal zegt.
- 7) *Het uiten van gevoelens:* als counselor ervaar je tijdens gesprekken ook een breed scala van gevoelens. Wanneer deze gevoelens een positieve bijdrage kunnen leveren aan het hulpverleningsproces, mag en kan de counselor deze uiten.

*Opmerking:* irritatie of boosheid uiten kan ook een positief effect op het hulpverleningsproces hebben. Het doel hiervan kan zijn dat ze de cliënt verheldering, inzicht of duidelijkheid verschaffen. Of dat de cliënt ervaart dat het uiten van gevoelens niet negatief hoeft te zijn of iets waarvoor je je zou moeten schamen. Ook in dit opzicht heeft de counselor een voorbeeldrol voor de cliënt.

- 8) *Het delen van gevoelens:* hierbij is sprake van een uitwisseling van gevoelens tussen de cliënt en de counselor. Bijvoorbeeld het delen van verdriet, teleurstelling, blijheid en/of woede.
- 9) *Het problematiseren:* het formaliseren van een vorm van onvermogen als een probleem, waarvan de cliënt zich nog niet bewust was.
- 10) *Het visualiseren:* het figuurlijk of letterlijk verbeelden van een situatie; een handeling; een eigenschap; een probleem; een vorm van onvermogen of een voorbeeld. Dit kan door manuele expressie, dramatische expressie of psychodrama.
- 11) *Het symboliseren:* het probleem, de vorm van onvermogen, een gedachte, een situatie, een gegeven omstandigheid en/of een eigenschap symboliseren in de vorm van:
  - een mythologisch figuur en/of verhaal;
  - persoonlijk symbool door expressie;
  - Verpersonaliseren;
  - transformeren in een andere hoedanigheid.
- 12) *Het confronteren:* confronteren is een vorm van spiegelen waarbij niet alleen een zuivere ('objectieve') weergave van de waarnemingen van de counselor

wordt gegeven, maar ook een subjectieve weergave. Gekleurd door gevoelens, interpretaties en één of meerdere waardeoordelen. Het confronteren wordt doorgaans als 'conflictmatig' ervaren.

- 13) *Bezinningsmoment*: het geforceerd opleggen van een moment van bezinning met als doel het tot de cliënt laten doordringen wat de gevolgen zijn van een bepaalde houding; uiting; emotie, gedachte, probleem, vorm van onvermogen en/of relatie.
- 14) *Adviserend*: het geven van raad om op een bepaalde manier te handelen.
- 15) *Introductie van een 'nieuw' onderwerp*: het introduceren van een 'nieuw' onderwerp kan zinvol zijn wanneer de cliënt op 'veilig wil spelen' en weinig tot geen diepgang in gesprekken wil brengen. Dit kan zich manifesteren door een bepaald onderwerp als een 'stokpaard' te gebruiken, terwijl de feitelijke problematiek buiten schot blijft.
- 16) *Goedkeuring uiten*: het uiten van goedkeuring is het geven van een waardeoordeel. Soms kan dit nodig zijn wanneer een persoon een voor hem belangrijke stap heeft ondernomen om de vorm van onvermogen stap voor stap te overwinnen.
- 17) *Ondersteuning betuigen*: een soort trouw aan de goede zaak zweren. Anders gezegd: het nadrukkelijk uiten en tonen van ondersteuning op kritieke momenten van het hulpverleningsproces, als een vorm van motiveren om door te zetten.
- 18) *Het polariseren*: wanneer een cliënt teveel; te gemakkelijk of te lang dezelfde positie blijft innemen binnen de groepsbijeenkomsten, kan het zinvol zijn om:
  - als counselor de polariserende positie in te nemen om zo de cliënt te stimuleren om zijn (veilige) positie te verlaten;
  - als counselor dezelfde positie in te nemen om zo de cliënt te stimuleren van positie te veranderen;
  - als counselor één van de aangrenzende polarisatieposities in te nemen om zo de cliënt te stimuleren om van positie te veranderen.

Het veranderen van positie door de cliënt kan belangrijk zijn, wanneer dit de persoon verhindert om te gaan experimenteren met veranderd of nieuw gedrag. Of wanneer de cliënt geen risico's durft te nemen om fouten te maken. Of wanneer de cliënt de kantjes er vanaf loopt en bang is om met de counselor in conflict te komen.

- 19) *Stilte*:
  - het niet verbaal reageren op uitspraken, handelingen, houdingsaspecten van de cliënt;
  - het inlassen van een stilte om gewaar te worden van gevoelens, gedachten, het lichaam.
- 20) *Doorvragen*: op ieder antwoord van de cliënt een nieuwe vraag stellen die dieper op het vorige antwoord in gaat, om zo verduidelijking van een bepaald gevoel, mening, visie, idee, van de cliënt te verkrijgen. Het doel is dat de cliënt een bepaalde conclusie trekt over zijn tot uitdrukking gebrachte gevoel, mening, visie.



- 21) *Het ontwijken van antwoorden of opmerkingen:* Het bewust niet ingaan op antwoorden of opmerkingen van de cliënt.
- 22) *Het negeren:* Een cliënt negeren wanneer hij niet op één of andere manier tot een dialoog of (zelf-) reflectie te bewegen is.
- 23) *Zelfonthulling:* Het laten ervaren en bewust maken van blinde vlekken. Of het samen doorgronden van dromen; persoonlijke symbolen en/of mythen.
- 24) *Verwijzing naar een vorig gesprek:* Het refereren aan een eerder gesprek of opmerking. Dit om (ongewenste) herhalingen te voorkomen of om de cliënt aan bepaalde afspraken te herinneren.
- 25) *Afwijzing:* De counselor probeert het gedrag en/of de percepties van de cliënt te corrigeren door op een actieve wijze andere gedrag of interpretaties te adviseren dan welke de cliënt momenteel bezigt.

### 3. Waarneming beïnvloeden:

De counselor kan de perceptie van de cliënt veranderen door hem eraan te herinneren en te laten (her)ontdekken dat mensen op verscheidene manieren waarnemen. De twee hoofdgroepen van waarnemen zijn:

- *De zintuiglijke waarneming.* bij de zintuiglijke waarneming valt het op dat sommige cliënten bijzonder visueel zijn ingesteld: zij zien wat er om hen heen gebeurt. Anderen zijn auditief ingesteld: zij horen wat er om hen heen gebeurt. Weer anderen zijn op de tastzin ingesteld: zij voelen wat er gebeurt.
- *De innerlijke waarneming.* Bij de innerlijke waarneming draait het om gewaarworden en achtzaamheid. Binnen de Gestalttherapie wordt gewaarworden gezien als: *"Het vermogen om te concentreren, aandacht te geven. Denken is geen gewaarzijn, gevoel is geen gewaarzijn, iets merken is geen gewaarzijn. Ik heb gewaarzijn nodig om contact te hebben, om te weten dat ik bezig ben te merken, of te voelen of te denken. Als ik me niet gewaar ben wat ik doe, ben ik daarvoor niet verantwoordelijk"*. (Simkin).

*Opmerking:* de term gewaarworden werd al in 1872 door Charles Darwin gebruikt in zijn boek: 'Het uitdrukken van emoties bij mens en dier'. Hier legt hij een verband tussen associaties en gewaarworden door een citaat aan te halen van Bain: "Emotionele handelingen, gewaarwordingen en situaties die tegelijk of kort na elkaar optreden, zijn geneigd zodanig te vergroeien of onderlinge samenhang te vertonen dat, wanneer één ervan later aan de geest wordt aangeboden, de andere al snel in gedachten komen".

Achtzaamheid is een Boeddhistische term die weergeeft hoe de persoon innerlijk kan waarnemen wat hij denkt, voelt, ervaart, ziet, hoort, proeft, betast, ruikt en hoe hij handelt, zonder dat hij hieraan gevolg hoeft te geven door op inhoud te gaan. Als een soort getuige neemt de persoon iedere activiteit waar.

De Amerikaanse theoreticus Lazarus is ervan overtuigd dat een cliënt moet leren hoe hij op diverse manieren kan waarnemen zodat hij wezenlijke veranderingen in zijn leven kan aanbrengen. De counselor kan dit leerproces beïnvloeden door de cliënt op verscheidene manieren te stimuleren door hem bloot te stellen (exposure) aan enerzijds een

diversiteit aan zintuiglijk waarneembare prikkels en anderzijds te leren gewaar te worden en achtzaamheid te betonen, bijvoorbeeld door meditatie. Hierbij is het belangrijk om aan te sluiten bij de belevingswereld, de ontwikkelingsgraad en de taal van de cliënt. Een te grote dosis stimuli kan een averechts effect scoren, doordat er juist meer weerstand wordt opgebouwd in plaats van afgebroken.

#### 4. Accurate empathie

*'Empathie: de kwaliteit die iemand in staat stelt zich in het interne referentiekader van een ander in te leven, en wel zodanig dat men alle emotionele componenten en alle persoonlijke betekenissen die daaraan verbonden zijn kan meevoelen.'*

Bron: Carl R. Rogers

Empathie kan op twee niveaus worden getoond: de primaire empathie en de gevorderde empathie. Accurate empathie is *niet* het derde niveau, maar heeft alles te maken met de precisie van de getoonde empathie. Met andere woorden: hoe nauwlettender de hulpverlener in staat is om zich te verplaatsen in de cliënt hoe effectiever en verfijnder zijn reacties zullen zijn. Accurate empathie is op beide niveaus van belang om de cliënt ten dienste te zijn.

- 1) *Primaire accurate empathie* heeft betrekking op het overbrengen van begrip voor de gevoelens van de cliënt. Maar ook voor de ervaringen en gedragingen die een gevolg zijn van de getoonde emoties van de cliënt. Deze vorm van empathie helpt bij de opbouw van de hulpverleningsrelatie, het verwerven van informatie en het helder krijgen van het probleem en de ervaren vormen van onvermogen.
- 2) *De gevorderde accurate empathie* heeft niet alleen betrekking op datgene wat de cliënt zegt of laat zien, maar ook op dat wat de cliënt impliceert of slechts deels tot uitdrukking brengt.

Carl R. Rogers noemden in 1987 twee factoren die empathie mogelijk maken, te weten:

- 1) "Jezelf realiseren dat er niet zoiets bestaat als een *oneindig aantal emoties*".
- 2) "Beschikken over de persoonlijke zekerheid dat je jezelf in de wereld van de ander kunt begeven en weten dat je steeds terug kunt keren naar je eigen wereld. Alles wat je voelt is *alsof*".

*'De cliënt wordt geheel aanvaard zoals hij is. De uiting van zijn negatieve, 'slechte', pijnlijke, angstige en ongewone gevoelens worden even open geaccepteerd als de uitingen van zijn positieve, 'goede', rijpe, vertrouwelijke en sociale gevoelens. Het omvat het aanvaarden van een genegenheid voor de cliënt als een zelfstandig mens, aan wie het uiteraard vrij staat er eigen gevoelens en ervaringen op na te houden en daaraan eigen betekenissen te hechten. Naarmate de therapeut kan zorgen voor dit zekerheid scheppende klimaat van die onvoorwaardelijke positieve aandacht en aanvaarding, wordt het waarschijnlijker dat creatief leren zal plaatsvinden.'*

Bron: Carl R. Rogers

Carkhuff vertelt dat de counselor op vijf manieren empathie kan tonen, waarbij steeds een ander aspect van de empathie wordt belicht. De vijf manieren zijn:

- 1) De non-verbale expressie van de counselor wijkt niet of nauwelijks af van het niveau van de non-verbale expressie van de cliënt. De non-verbale expressie van de hulpverlener blijft reactief en beperkt zich tot paralanguage.
- 2) De counselor reageert verbaal en non-verbaal op de tot uitdrukking gebrachte emoties van de cliënt. Dit is een reactieve vorm van empathie.
- 3) De expressie van de counselor is een direct gevolg van de expressie van de cliënt en is hiermee uitwisselbaar. Deze wijze van empathie is zowel reactief als ook activerend.
- 4) De counselor helpt de cliënt om gevoelens en gedachten op een dieper niveau tot uitdrukking te brengen, waarvan de cliënt niet had gedacht dat dit mogelijk was.
- 5) De reacties van de counselor geven een meerwaarde aan de tot expressie gebrachte gedachten en gevoelens van de cliënt, door emoties tot uitdrukking te brengen die de cliënt zelf niet kan tonen.

### 5. *Zelfonthulling*

Sidney Jourard heeft in 1958 de term: *zelfonthulling*, geïntroduceerd. Hij wilde hiermee aangeven dat de counselor zichzelf *zichtbaar* dient te maken voor de cliënt door hem (relevante) persoonlijke informatie te vertellen. Het is voor cliënten belangrijk om die informatie te krijgen, wil de hulpverlening succesvol zijn. De belangrijkste vragen om te stellen *of, wat en hoeveel* persoonlijke informatie hij geeft, zijn:

- Heeft de cliënt behoefte aan persoonlijke informatie over de counselor?
- Is de persoonlijke informatie van de counselor relevant binnen de gegeven omstandigheden?
- Is de persoonlijke informatie van de counselor emotioneel of geestelijk belastend voor de cliënt of de hulpverlener?
- Heeft de persoonlijke informatie de vorm van een biecht of is het een uitdrukking van neurotisch gedrag door de counselor?

Zelfonthulling *kan* het vertrouwen van de cliënt in de counselor en het hulpverleningsproces vergroten. Bovendien kan zelfonthulling ook leiden tot onthullingen door de cliënt. Egan duidt aan dat zelfonthulling twee functies bezit: context bepalen door de counselor en het ontwikkelen van een nieuw perspectief door de cliënt. Anders gezegd: een cliënt leert om opener te zijn wanneer hij waarneemt dat de hulpverlener zelf ook open is. Zo kan een cliënt waarnemen dat een counselor zelf ook niet is gevrijwaard van vervelende ervaringen, gevoelens, problemen en vormen van onvermogen. Hierdoor kan de cliënt worden gestimuleerd om tot zelfonderzoek over te gaan en ontdekken dat een groot aantal gevoelens, gedachten, problemen en vormen van onvermogen niet uniek zijn in de zin dat hij de eerste en de enige persoon is die hiermee te maken krijgt.

### 6. *Nabijheid*

Nabijheid heeft betrekking op de kwaliteit van de hulpverleningsrelatie. De hulpverle-

ner is direct ten opzichte van de cliënt over hoe de onderlinge verstandhouding is. Egan maakt onderscheid in twee vormen van nabijheid:

- 1) *Relationele nabijheid*: de counselor bespreekt met de cliënt de kwaliteit van hun relatie, bijvoorbeeld of de cliënt de relatie ervaart als vervelend, gespannen of productief.
- 2) *Hier-en-nu nabijheid*: de counselor geeft een directe reactie op wat er in het hier-en-nu gebeurt, bijvoorbeeld de cliënt kan vragen hoe de hulpverlener over hem denkt en de hulpverlener gaat op onderzoek uit hoe het komt dat de cliënt op dit moment de behoefte heeft om deze vraag te stellen.

Nabijheid vraagt van de counselor om in zijn contact met de cliënt er '*niets tussen te zetten*'. Er dient een open, eerlijk en direct contact te zijn, waarbij de dialoog dient te stromen. De techniek van nabijheid is er een die om assertiviteit en lef vraagt, omdat de hulpverleningsrelatie hierdoor onder druk kan komen te staan. Turock ziet drie probleemgebieden bij het gebruik van de techniek:

- 1) De cliënt kan de boodschap verkeerd begrijpen, omdat de counselor een invulling doet van datgene wat de cliënt denkt en voelt en op basis hiervan tot een bepaalde slotsom komt.
- 2) De techniek levert doorgaans een onvoorspelbare uitkomst op. Het is in de meeste situaties niet duidelijk hoe de cliënt zal reageren op de nabijheid van de hulpverlener.
- 3) De impact van de techniek kan zo groot zijn dat de cliënt de hulpverlening beëindigt.

De techniek van nabijheid kan volgens Egan het beste worden gebruikt binnen één van de volgende situaties:

- Wanneer het hulpverleningsproces op een bepaalde wijze stagneert.
- Wanneer er tijdens een bijeenkomst spanning leeft tussen de cliënt en de counselor.
- Wanneer het wel of niet vertrouwen van de ander een rol speelt.
- Wanneer er sprake is van een redelijke sociale afstand tussen de counselor en de cliënt.
- Wanneer de cliënt afhankelijk is van de counselor.
- Wanneer er sprake is van een wederzijdse afhankelijkheid tussen de counselor en de cliënt.
- Wanneer er sprake is van een wederzijdse aantrekkingskracht tussen de counselor en de cliënt.

## 7. *Humor*

Bij iedere vorm van humor is *timing* en *het juiste moment kiezen* van cruciaal belang. Humor vraagt om kundigheid om dingen op een zodanige wijze te vertellen zodat de cliënt zich niet bespot voelt en toch op lachopwekkende (relativerende) wijze naar de gegeven omstandigheden kan kijken. Het effect van humor is groot. Soms omdat de cliënt de humor verkeerd oppakt en boos wordt en soms omdat de cliënt kan lachen over de situatie, een bepaalde gedachte of emotie of een wijze van handelen. Humor kan de

scherpe kantjes van onderwerpen afhaken op momenten dat de psychische druk anders te groot wordt voor de cliënt. Humor kan ook de weerstand breken en de cliënt helpen om op afstand naar zijn pijn en lijden te kijken. Hierdoor verkrijgt de cliënt een helder zicht op de situatie en inzicht in processen, mechanismen en het persoonlijk functioneren.

*'Lachen maakt de geest vrij, zelfs onder de meest tragische omstandigheden. Het helpt ons het hoofd helder te maken, weer met onze voeten op de grond te komen en ons gevoel voor evenwicht en richting te herstellen. Humor is integraal aan onze gemoedsrust en vermogen om verder te gaan dan overleven.'*

Bron: Gerald Coffee

## 8. Confronteren.

Confrontatie binnen de hulpverlening wordt vaak verkeerd opgepakt, bijvoorbeeld hulpverleners die een confrontatie zien als een *aanval* op de cliënt. Confrontatie is een directe uitnodiging aan de cliënt om zijn gedrag te onderzoeken, aan te passen of te veranderen en de verantwoordelijkheid ervoor te nemen. Vooral de rechtstreekse benadering van de cliënt kan als bedreigend worden ervaren, omdat de cliënt zich niet achter onduidelijkheid kan verstoppen. Hij wordt namelijk verantwoordelijk gemaakt voor wat hij denkt, voelt, waarneemt en in overeenstemming waarmee hij handelt (of juist niet handelt). De counselor dient bij het gebruik van deze techniek over de kundigheid beschikken om op een productieve wijze te confronteren. Een counselor die de cliënt niet confronteert met zijn gedrag en/of de effecten ervan is minder effectief dan wie die dit wel doet. (Rosen en Tessler)

*Enkele spelregels voor het confronteren:*

- De counselor dient er zeker van te zijn dat de hulpverleningsrelatie met de cliënt de confrontatie aan kan.
- De counselor dient de confrontatie op het juiste moment toe te passen.
- De counselor dient zuivere motivaties te hebben om de cliënt te confronteren.
- De counselor dient vooraf te weten welk doel hij met de confrontatie probeert te realiseren.
- De counselor kan beter de kracht (bijvoorbeeld koppigheid, drammer) confronteren dan de zwakke kanten van de cliënt.
- De counselor dient door middel van de confrontatie de vermogens van de cliënt te stimuleren zodat hij tot handelen overgaat.
- De counselor dient tijdens de confrontatie gebruik te maken van twee ingangen, te weten: [A] "*Je zegt dat.*", hiermee geeft de hulpverlener aan wat de cliënt zojuist heeft beweerd. [B] "*Maar wat doe je?*", dit is de cliënt confronteren met gedrag dat incongruent is met datgene wat hij zegt.

## 2.6.6 Het beëindigen van de hulpverleningsrelatie

De laatste fase van het begeleidingsproces bestaat uit de afscheidsfase. Hierin staat het beëindigen van de hulpverleningsrelatie centraal. De counselor initieert de laatste fase van het hulpverleningsproces. Het dood laten lopen van een hulpverleningstraject is onwenselijk omdat de cliënt dan niet leert om een interpersoonlijke relatie op een bevredigende wijze af te ronden en weer op eigen benen te staan zonder de hulp van een ander. Echter vraagt dit om de (h)erkenning dat een einde ook daadwerkelijk betekent dat het *voorbij is*. Een absoluut einde is voor veel mensen een levende nachtmerrie. Daarom zullen mensen proberen om het absolute van het einde om te zetten in een *weezien*. Dit geldt zowel voor de dood en een weerzien in de hemel als voor een cliënt en een counselor die in de toekomst een soort reünie (evaluatiegesprek) willen organiseren.

De cliënt en de counselor weten dat hen slechts een beperkte hoeveelheid tijd tot hun beschikking staat om een hulpverleningsrelatie op te bouwen, te verdiepen en af te ronden. Het beëindigen van de hulpverleningsrelatie vormt echter ook het startschot van het *volhardingsproces*. De cliënt dient zelfstandig verder te gaan op de ingeslagen weg. Hij zal alert moeten blijven om de gedragsveranderingen in te laten slijten en zal op een actieve manier de persoonlijke groei verder moeten ontwikkelen. Het oefenen en werken hieraan dient plaats te vinden in de sociale omgeving van de cliënt.

Het afronden van de hulpverleningsrelatie markeert een significant moment in de ontwikkeling van de cliënt. De cliënt heeft geleerd en is in staat om bepaalde vormen van onvermogen en problemen te overwinnen. De cliënt is gegroeid. Het besef hiervan wordt extra duidelijk bij het beëindigen van de hulpverleningsrelatie.

De timing van het moment om afscheid van de cliënt te nemen, is een secuur werkje. Neemt de counselor te vroeg afscheid, dan kan het zijn dat de cliënt niet in staat is om aan het volhardingsproces gestalte te geven. Het juiste moment kan mede worden bepaald door rekening te houden met de volgende factoren:

1. *Het realiseren van hulpverleningsdoelen:* wanneer er aan de hulpverlening een hulpverleningsovereenkomst ten grondslag ligt waarin de hulpverleningsdoelen staan vermeld, dan is het gemakkelijk om vast te stellen wanneer deze doelen zijn gerealiseerd en dus wanneer te stoppen met de hulpverlening.
2. *Het realiseren van overige doelen:* wanneer de counselor en de cliënt samen vaststellen dat zij belangrijke doelen hebben gerealiseerd (ongeacht of dit ook de hulpverleningsdoelen zijn uit de hulpverleningsovereenkomst), dan kan de hulpverleningsrelatie worden afgerond.
3. *Niet langer helpend:* wanneer de cliënt en/of de counselor het idee hebben dat de hulpverlening niet langer helpend is, dan dient de hulpverleningsrelatie te worden beëindigd.
4. *De randvoorwaarden veranderen:* wanneer de randvoorwaarden voor de hulpverlening dramatisch veranderen, dan kan de hulpverlening ook niet langer worden voortgezet. Denk bijvoorbeeld aan een langdurige ziekte of een verhuizing naar een andere stad.

Freud schreef in 1917 dat de hulpverlening beëindigd kan worden: "*Wanneer de persoon over*

*voldoende capaciteiten beschikt om te kunnen genieten en efficiënt kan handelen".* Ondanks alle aanwijzingen blijft het lastig om het juiste moment van afscheid nemen vast te stellen. Het blijft vragen om *fingerspitzengefühl* van de zijde van de counselor.

### *Moeilijk afscheid nemen*

Het doel van de hulpverlening is niet om de cliënt te *genezen* en te voorkomen dat hij ooit nog in de problemen komt. Sommige counselors vergeten dit nog wel eens, alsof zij verantwoordelijk zijn voor het welzijn van de cliënt. Hartmann zegt hierover dat: *"Een gezond persoon over de mogelijkheid dient te beschikken om te kunnen lijden en depressief te zijn"*. Met andere woorden: binnen de hulpverlening kunnen vormen van onvermogen en problemen worden overwonnen maar niet worden uitgebannen. De cliënt krijgt de beschikking over meerdere oplossingsmodellen hoe om te gaan met deze vormen van onvermogen en problemen.

De cliënt die het moeilijk vindt om afscheid te nemen, kan 'spontaan' klachten en problemen ontwikkelen die overeenkomen met die waarmee hij aan het hulpverleningstraject is begonnen. Door deze vorm van regressie maakt de cliënt duidelijk dat hij het liefst opnieuw wil beginnen met de hulpverlening.

*Opmerking:* Erikson zegt dat een cliënt tijdens de hulpverlening bijvoorbeeld problemen heeft met een onderwerp als: 'vertrouwen en wantrouwen van anderen'. Deze cliënt zal bij het nemen van afscheid de neiging hebben om de goodwill en de kundigheid van de hulpverlener te wantrouwen. Heeft de cliënt problemen met zelfstandigheid, dan zal hij twijfelen bij het afscheid nemen of hij wel zelfstandig kan functioneren.

Sommige cliënten zeggen dat de hulpverlening geen of weinig invloed heeft gehad. Deze cliënten nemen 'wraak' op de counselor omdat zij het moeilijk vinden afscheid te nemen. De Amerikaan Firestein is tot de conclusie gekomen dat de cliënt beseft dat hij de specifieke band met de counselor moet opgeven en hierdoor ook een bepaalde vorm van aandacht en genegenheid, bijvoorbeeld non-directieve acceptatie, non-possessieve liefde en exclusieve aandacht. Hoewel de cliënt misschien ook wel wil dat de hulpverlening stopt, is het nemen van afscheid van de bevoorrechte positie moeilijk. Hierdoor kan het gebeuren dat de cliënt denigrerende opmerkingen maakt over de counselor en de werkwijze. Hackney en Cormier vertellen dat wanneer een hulpverleningsrelatie langer dan drie maanden heeft geduurd, de laatste drie of vier gesprekken gewijd dienen te zijn aan het nemen van afscheid en het volhardingsproces.

### *Weerstand*

De weerstand om de hulpverlening te beëindigen is het grootste wanneer de hulpverleningsrelatie langdurig is en de mate van intimiteit hoog. (Patterson en Eisenberg) Andere factoren die tot weerstand kunnen leiden zijn:

- eenzaamheid.
- eerdere pijnlijke afscheiden.

- niet opgelost verdriet.
- angst voor afwijzing.
- angst om zelfstandig te zijn.
- de behoefte aan bevestiging en genegenheid.

De weerstand om te stoppen kan tijdens hulpverleningsgesprekken duidelijk worden wanneer de cliënt om meer tijd vraagt. Bij het beëindigen van de hulpverleningsrelatie kan dit duidelijk worden als de cliënt afspraken blijft maken wanneer de hulpverleningsdoelen zijn bereikt. De cliënt kan er van overtuigd zijn dat alleen de counselor hem kan helpen. Hierdoor kan de counselor zich verplicht voelen om met de cliënt te blijven werken. Het is dan van betekenis om het afscheidproces langzaam te doorlopen. Zo kan de counselor de afspraken steeds verder uit elkaar plannen en het volhardingsproces extra worden benadrukt. Vickio zegt dat het belangrijk is om de cliënt duidelijk te maken waarom afscheid nemen goed is en wat het betekent om afscheid te nemen.

Het is echter niet zo dat alleen cliënten te maken hebben met weerstand om afscheid te nemen. Ook counselors kunnen hiermee te maken krijgen. De hulpverlener zal extra moeite hebben met cliënten die speciale of ongebruikelijke behoeften hebben of cliënten die erg productief en coöperatief zijn. Goodyear heeft een lijst met acht condities samengesteld waardoor het voor de hulpverlener moeilijk kan zijn om afscheid te nemen:

1. Wanneer het afscheid nemen het einde betekent van een belangrijke interpersoonlijke relatie.
2. Wanneer het afscheid nemen (ir)reële angsten of bezorgdheid bij de counselor oproept over het zelfstandig kunnen functioneren van de cliënt.
3. Wanneer het afscheid nemen schuldgevoelens oproept doordat de counselor niet zo effectief is geweest als hij had gehoopt.
4. Wanneer een cliënt op een abrupte en boze wijze afscheid neemt en de counselor hierdoor gaat twifelen aan zijn professionaliteit.
5. Wanneer het afscheid nemen het einde betekent van een leerperiode voor de counselor, bijvoorbeeld wanneer de hulpverlener meer wilde leren over een bepaalde culturele subgroep of een stoornis.
6. Wanneer het afscheid nemen het einde betekent van het deelnemen aan opwindende ervaringen door de ogen van de cliënt, bijvoorbeeld levenservaringen van de cliënt.
7. Wanneer het afscheid nemen symbool staat voor andere (onbevredigende) afscheiden uit het leven van de counselor.
8. Wanneer door het afscheid nemen de counselor te maken krijgt met innerlijke conflicten.

Het is belangrijk dat de counselor gesprekken gaat voeren met collega's wanneer hij merkt dat het nemen van afscheid hem te na aan het hart gaat. Zeker wanneer de hulpverlener persoonlijk het moeilijk heeft (gehad) met het afhankelijk zijn, sociaal isolement, angst voor intimiteit en/of echt contact. Kovacs heeft vastgesteld dat juist personen met deze kenmerken een sterke neiging hebben om counselor te worden.



### *Voortijdige beëindiging van de hulpverlening door de cliënt*

De vraag of een cliënt de hulpverlening voortijdig heeft gestopt, kan alleen worden beantwoordt door vast te stellen of de cliënt zijn (vastgestelde) doelen heeft gerealiseerd. Sommige cliënten besluiten al tijdens de intake om te stoppen door niet het hulpverleningstraject in te gaan, terwijl andere cliënten pas na jaren voortijdig stoppen. Een van de meest voorkomende redenen om vroegtijdig te stoppen is dat de cliënt onvoldoende gemotiveerd is om daadwerkelijk te gaan veranderen. De persoon kan de wens bezitten dat *alles anders moet*, maar wil dat niet wanneer hij hiervoor dingen moet opgeven.

Het is voor de counselor belangrijk om de redenen van de cliënt om vroegtijdig met de hulpverlening te stoppen op een open en directe wijze te bespreken. Hierdoor is het mogelijk dat de cliënt die stimulans krijgt om alsnog de stap te maken om te gaan veranderen of dat de hulpverlening zonder conflict, boosheid of ontevredenheid kan worden beëindigd.

Een cliënt die frequent te laat of niet op een afspraak verschijnt, dient door de hulpverlener hiermee te worden geconfronteerd. Het kan zinvol zijn om een *eindgesprek* te organiseren en de cliënt uit te leggen dat het niet nakomen van afspraken het (fysiek) onmogelijk maakt om het hulpverleningstraject te realiseren. De counselor kan proberen te achterhalen welke redenen de cliënt heeft om niet te verschijnen. Als ook om vast te stellen of er kan worden gewerkt aan deze redenen. Ward geeft vier redenen aan waarom een *eindgesprek* zinvol is:

1. Een eindgesprek kan de cliënt helpen bij het doorwerken van negatieve gedachten en gevoelens over de hulpverlening.
2. Een eindgesprek kan een uitnodiging zijn om een 'doorstart' te maken wat betreft het hulpverleningstraject.
3. Een eindgesprek kan leiden tot een doorverwijzing naar een andere vorm van hulpverlening of counselor.
4. Een eindgesprek vergroot de kans dat de cliënt een volgende keer opnieuw hulp gaat vragen bij een counselor.

De Amerikaan Cavanagh zegt dat bij een voortijdige beëindiging van de hulpverlening de counselor één of twee vergissingen kan maken. De eerste vergissing is om de cliënt de schuld te geven dat de hulpverlening is mislukt. Het is verstandiger om vast te stellen dat binnen de gegeven omstandigheden het niet lukt om de hulpverlening te continueren en dat er meestal geen sprake is van wiens schuld het is. De tweede vergissing van de counselor is door zichzelf als een 'heer' te gedragen. Hierbij hoort een houding van: *'Het is goed zo. Ik heb meer cliënten'*. Cavanagh vertelt dat beide vergissingen voorkomen kunnen worden wanneer de counselor probeert de redenen te achterhalen waarom de cliënt de hulpverlening voortijdig wil stoppen.

Mogelijke redenen zijn:

- De cliënt probeert vast te stellen of de counselor ook echt om hem geeft.
- De cliënt probeert positieve gevoelens van de counselor af te dwingen.
- De cliënt wil de counselor pijn doen of straffen.
- De cliënt wil de ervaren angst reduceren of stoppen.
- De cliënt wil de counselor meedelen dat hij elders de juiste hulp heeft gevonden.
- De cliënt wil de counselor duidelijk maken dat hij zich niet begrepen voelt door hem.

Hoe goed de counselor ook zijn best doet, kan hij niet voorkomen dat sommige cliënten voortijdig stoppen met de hulpverlening. Bovendien maakt het niet uit hoe talentvol en kundig de counselor is, want er is voor sommige cliënten altijd een andere counselor die beter aansluit of effectiever te werk gaat. Het is belangrijk dat de counselor steeds op reële gronden te werk gaat en de redenen voor het verbreken van de hulpverlening niet verpersoonlijkt.

### *Voortijdige beëindiging van de hulpverlening door de counselor*

De counselor kan echter ook besluiten om het hulpverleningstraject voortijdig te beëindigen. Enkele redenen hiervoor kunnen zijn:

- De counselor is door ziekte een langere periode afwezig.
- De counselor gaat verhuizen en is hierdoor moeilijker bereikbaar voor de cliënt.
- De counselor gaat de ervaren tegenoverdracht verder uitwerken, bijvoorbeeld in een intervisietraject.
- De counselor is de mening toegedaan dat een andere hulpverlener meer geschikt is om met de cliënt te werken.
- De counselor heeft te maken met gevoelens van angst, boosheid of verveling wanneer hij met de cliënt werkt.
- De counselor vindt dat de cliënt zijn afspraken niet nakomt.

Het is in het belang van de cliënt en de hulpverlener om de hulpverlening voortijdig te stoppen, wanneer er te veel intra- en interpersoonlijke kinken in de kabel zitten. Vragen deze obstakels meer aandacht dan de oorspronkelijke problemen van de cliënt, dan is het de hoogste tijd om de hulpverleningsrelatie ter discussie te stellen.

Het is voor de cliënt belangrijk om helder en duidelijk voor ogen te hebben wat de redenen zijn waarom de hulpverlening stopt. Wanneer de redenen onduidelijk zijn, bestaat er een reële kans dat de cliënt meer beschadigd uit de strijd komt dan hij erin was gegaan. De cliënt kan bijvoorbeeld het idee hebben dat zijn vertrouwen nogmaals is geschaad of dat hij niet te helpen valt. Patterson en Eisenberg noemen in dit verband acht richtlijnen om een hulpverleningsrelatie af te ronden met een positieve noot:

1. *Wees bewust van de behoeften en de wensen van de cliënt:* geef de cliënt de kans om te praten over het nemen van afscheid. Maar ook over de wijze hoe hij graag afscheid wil nemen.
2. *Wees bewust van de persoonlijke behoeften als counselor:* (h)erken de emoties die bij jezelf leven wat betreft het nemen van afscheid en praat hierover met de cliënt en ook over de wijze hoe je afscheid wilt nemen van de cliënt.
3. *Wees bewust van eerdere ervaringen met het nemen van afscheid en hoe je hierop reageert:* het is belangrijk als counselor om te weten wat het nemen van afscheid voor jou betekent. Hierdoor kun je tegenoverdracht voorkomen.
4. *Nodig de cliënt uit om zijn gevoelens over het einde van de hulpverleningsrelatie met je te delen:* geef de cliënt de ruimte om de emoties te uiten en te delen die gepaard gaan met het nemen van afscheid.
5. *Wees eerlijk tegen de cliënt over hoe jij de hulpverlening hebt ervaren:* deel met de cliënt

wat jij hebt geleerd tijdens de hulpverlening als counselor als ook hoe jij de hulpverlening zelf hebt ervaren.

6. *Besprek de hoogte- en dieptepunten van de hulpverlening en koppel die aan het hier-en-nu*: geef de ontwikkelingslijn aan die de cliënt vanaf het begin van de hulpverlening tot op het moment van vandaag heeft doorlopen. Benoem zowel de hoogte– als de dieptepunten!
7. *Onderstreep de veranderingen die de cliënt heeft gemaakt tijdens de hulpverlening*: moedig de cliënt aan om verder te gaan op de ingeslagen weg.
8. *Nodig de cliënt uit om je op de hoogte te houden van toekomstige ontwikkelingen*: hoewel de hulpverlening eindigt, stopt hiermee niet het volhardingsproces bij de cliënt. Geef de cliënt de mogelijkheid om hierover contact met je op te nemen.

## 2.7 Samengevat

Het hulpverleningsproces is een koepelwoord voor de uiteenlopende processen die tijdens het hulpverleningstraject invloed hebben op de ontwikkeling van de persoonlijke groei van de cliënt, als ook die de cliënt en de counselor in staat stellen om aan de realisatie van de hulpverleningsdoelen te werken.

Het basisproces wordt gevormd door het groepsproces, dit houdt in dat de overige processen hierop zijn afgestemd met als doel om het hoogste rendement uit het hulpverleningstraject te kunnen halen. Het basisproces bestaat uit vier fasen, die elk onderverdeeld worden in vier stappen. De fasen zijn: [1] De inclusiefase, [2] De beheersingsfase, [3] De genegenheidsfase en [4] De afscheidsfase. De stappen per fase zijn: [1] De stap inclusie, [2] De stap beheersing, [3] De stap genegenheid, [4] De stap transformatie of afscheid.

De overige processen zijn op een vergelijkbare wijze onderverdeeld. Het betreft hier het begeleidingsproces, het proces van een bijeenkomst en het proces van een activiteit.

De deelprocessen passen in elkaar als een Baboeska, waardoor het mogelijk is om de juiste oefening, opdracht of gespreksonderwerp op het geschikte moment binnen een hulpverleningsgesprek te introduceren. Niet alleen kan de counselor hierdoor methodisch gaan werken, maar neemt de kans op het succesvol realiseren van de gestelde doelen toe.

De samenwerking tussen de cliënt en de counselor wordt vorm gegeven in een functionele samenwerkingsrelatie. Hierbij staat het doelgericht en planmatig werken centraal, inclusief een duidelijke rolverdeling. Zo is het duidelijk dat het ontwikkelingsproces van de cliënt centraal staat en de counselor de procesverantwoordelijke is. Van de counselor wordt dan ook verwacht dat hij het hulpverleningsproces op een professionele en op een verantwoorde wijze weet te sturen, waarbij de belangen van de cliënt niet uit het oog worden verloren. Echter betekent dit niet dat de counselor verantwoordelijk is voor het (dis-)functioneren van de cliënt, dat is en blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de cliënt zelf.

Als het hulpverleningsproces dreigt te ontsporen, dient de counselor in te grijpen om corrigerend op te treden of door het proces te beëindigen.

**Communicatie**

De wijze hoe de hulpverleningsrelatie vorm wordt gegeven, wordt bepaald door de manier en de kwaliteit van communiceren tussen de cliënt en de counselor. Communicatie is dan ook het belangrijkste instrument dat de counselor tot zijn beschikking heeft. En afhankelijk van de gekozen communicatiewijzen wordt *de lerende mens* in de gelegenheid gesteld om die kennis en ervaringen op te doen die nodig zijn om veranderd of nieuw gedrag te ontwikkelen, met als doel de ervaren vormen van onvermogen en problemen te overwinnen.

### 3.1 Wat is communicatie?

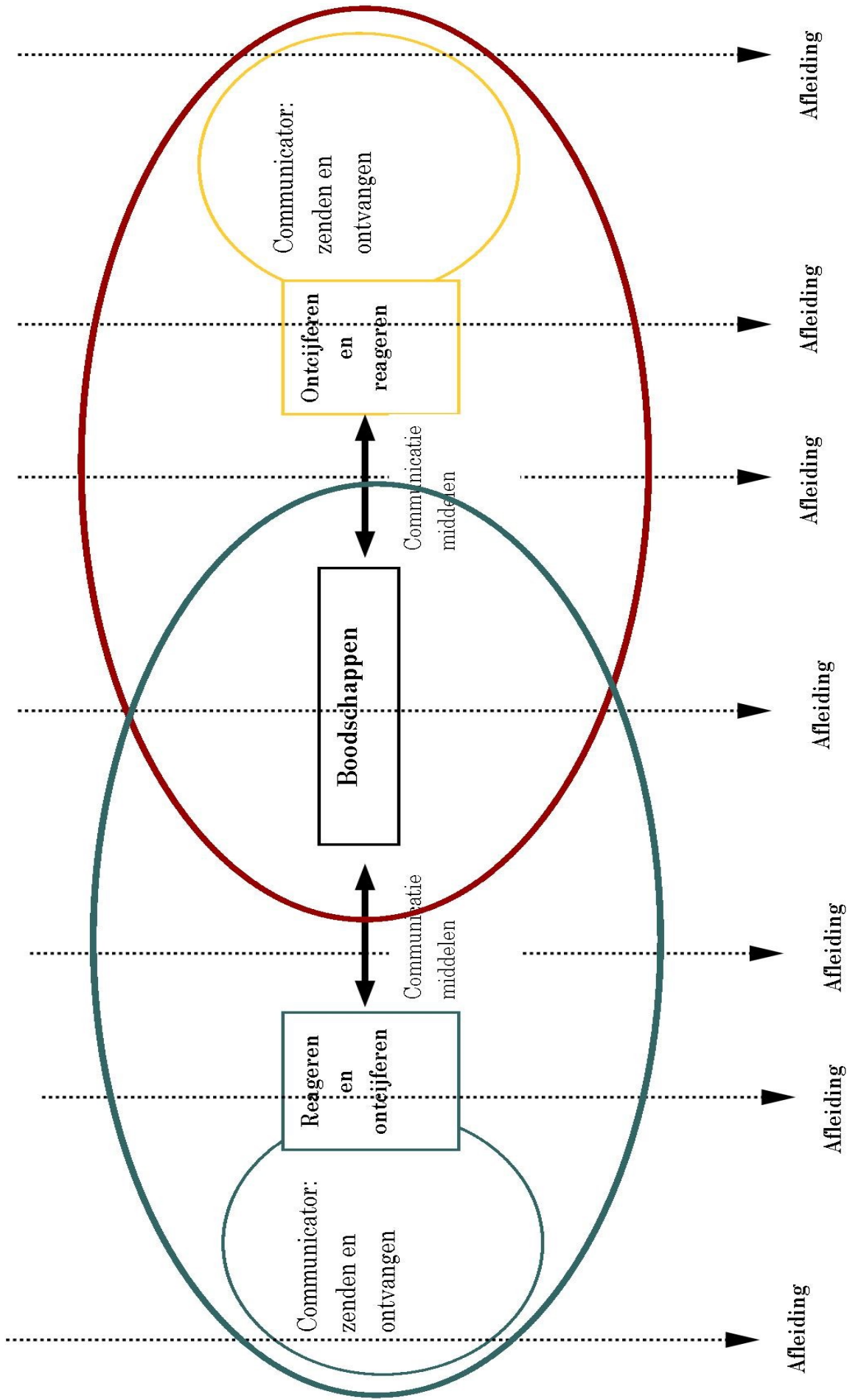
Communicatie is binnen counseling een kunde die het mogelijk maakt om informatie uit te wisselen tussen twee of meerdere personen. Communicatie is in essentie niets anders dan *het delen van informatie*. In schema ziet dat er als volgt uit:

#### *Toelichting:*

- De communicator zendt en ontvangt communicatieve boodschappen. Hierbij geldt dat hij ontvangen boodschappen moet ontcijferen (vertalen) en erop moet reageren.
- De wijze van reageren wordt bepaald door enerzijds de inhoud van de boodschap en anderzijds door de gebruikte communicatiemiddelen.
- De uitwisseling van interactie is een doorlopend proces dat pas stopt wanneer één van beiden partijen letterlijk niet langer aanwezig is.
- Gedurende het communicatieproces zijn constant afleidende factoren aanwezig die het uitwisselen van informatie bemoeilijken. Dit kunnen zowel interne als externe factoren zijn.

Eenvoudig gezegd heeft bij communicatie de counselor of de cliënt een gedachte die hij aan de andere persoon wil overdragen. Hij vertaalt de gedachte in begrijpelijke symbolen. De ontvanger ontvangt de boodschap door middel van zijn zintuigen en begint de boodschap te vertalen. Als de ontvanger de boodschap begrijpt en dit ook kenbaar maakt, is er sprake van communicatie.

*Opmerking:* De zintuigen maken het mogelijk om informatie *van* en *uit* de omringende wereld ('de buitenwereld') te registreren. De hersenen maken op basis van de ingewonnen en de verwerkte informatie een reconstructie van datgene wat er in de buitenwereld heeft plaatsgevonden. Vergeet niet dat de hersenen zelf blind, doof en gevoelloos zijn. Anders gezegd: de hersenen zijn totaal afhankelijk van input van de zintuigen.



Bron L. Gebaseerd op het boek: "Looking out, looking in", geschreven door R. Adler en N. Towne

## 3.2 Communicatie is de brug met de buitenwereld

De mens is een sociaal wezen. Zonder interacties met de buitenwereld gaat een mens letterlijk dood van eenzaamheid. Voeding, slaap en drinken zijn niet genoeg om te blijven leven. Eén van de eerste mensen die dit proefondervindelijk heeft onderzocht was de Duitse keizer Frederik II (1196—1250). Hij gaf op een dag adoptieouders de opdracht om enkele kinderen te verzorgen. Alleen mochten ze op geen enkele wijze met de kinderen praten of contact maken. Frederik wilde zo ontdekken welke oorspronkelijke taal de kinderen (van nature) zouden gaan spreken. Het experiment mislukte omdat alle kinderen kwamen te overlijden. Ze konden niet zonder een liefdevol contact en communicatie in leven blijven.

Het communiceren en het vermogen om een interpersoonlijke relatie aan te gaan en in stand te houden zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Het een kan niet zonder het andere bestaan. Het zal niet verrassend zijn om te lezen dat het merendeel van de cliënten moeilijkheden ervaart met het aangaan en onderhouden van één of meerdere bevredigende interpersoonlijke relaties. Daarenboven ondervinden zij moeilijkheden met het communiceren over de ervaren problemen en de vormen van onvermogen, het beschrijven van emoties en andere lichamelijke sensaties, het verwoorden van gedachten, ervaringen en belevingen. Uit onderzoek blijkt bijvoorbeeld dat cliënten die niet bij machte zijn om een bevredigende interpersoonlijke relatie aan te gaan en in stand te houden:

- Zelfdestructief gedrag ontwikkelen. Enkele voorbeelden hiervan zijn: harde en zachte verslavingen, weinig fysieke activiteiten ontplooiën, bepaalde obsessiviteit of compulsiviteit ontwikkelen, aanhoudende negatieve effecten van stress produceren.
- Sneller komen te overlijden, dan personen die sterke sociale banden bezitten. De aard van de interpersoonlijke relatie is hierbij van ondergeschikt belang.
- Gescheiden mannen (jonger dan zeventig jaar) hebben twee keer zoveel kans om te overlijden aan kanker, hart- en vaatziekten of beroerten dan getrouwde mannen. De kans is zelfs vijf keer groter dat een gescheiden man zelfmoord pleegt dan een getrouwde man.

Een belangrijk doel van fase een en twee van het hulpverleningsproces is om de cliënt te leren hoe hij op een effectieve wijze kan communiceren. Tegelijkertijd leert de cliënt om een interpersoonlijke relatie met de counselor aan te gaan en in stand te houden. Hoe beter de communicatie is, hoe beter de samenwerking verloopt.

## 3.3 Wat is een interpersoonlijke relatie?

Een interpersoonlijke relatie is een verbintenis waarbij twee of meerdere personen elkaar ontmoeten om tot een zeker niveau de wederzijdse sociale (en individuele) behoeften te bevredigen.

*Kenmerken van een interpersoonlijke relatie:*

1. *Uniciteit:* de interpersoonlijke relatie is uniek en vergelijkbaar met welke relatie dan ook. De personen zoeken naar een eigen wijze van omgang met elkaar, waarbij ze zowel recht doen aan de behoeften van de ander, als aan de eigen behoeften. Bij functionele

relaties is dit niet noodzakelijk omdat de communicatie veel oppervlakkiger blijft (letterlijk minder persoonlijk) en het blijft steken in *praten over*. Bijvoorbeeld: “Men vindt dat...”. “Hoe zou het komen dat Nederlanders over het algemeen meer...”?

2. *Onvervangbaar*: de partijen die deelnemen aan de interpersoonlijke relatie zijn onvervangbaar. Wanneer een ander de plaats van één persoon inneemt, dan is het niet langer dezelfde relatie. Bij functionele relaties maakt het niet uit wanneer één van de partijen wordt vervangen.
3. *Afhankelijkheid*: binnen interpersoonlijke relaties zijn de partijen afhankelijk van elkaar om bijvoorbeeld de sociale behoeften te kunnen bevredigen. Het meeleven met de successen of de tegenslagen van de ander is kenmerkend voor de afhankelijkheid binnen interpersoonlijke relaties. Bij functionele relaties wordt de afhankelijkheid juist op afstand gehouden omdat dit een betrokkenheid geeft die als onwenselijk wordt gehouden, bijvoorbeeld een politieman die een verdachte arresteert.
4. *Onthullingen*: binnen interpersoonlijke relaties geven de partijen elkaar informatie over het persoonlijk functioneren en ideeëngoed. Het delen van ervaringen, gedachten en gevoelens is belangrijk binnen interpersoonlijke relaties. Binnen functionele relaties dient tenminste één partij zo min mogelijk over het persoonlijk functioneren bloot te geven, omdat dit als niet ter zake doende wordt beschouwd, voorbeeld: bij een kapper vertellen klanten honderduit over wat zij allemaal hebben meegemaakt, terwijl de kapper nauwelijks iets loslaat over zijn privéleven.
5. *Intrinsieke beloningen*: deelnemen aan de interpersoonlijke relatie vormt op zichzelf al de beloning voor de partijen. Het contact is belangrijker en fundamenteeler dan de gespreksonderwerpen of de confrontaties. Hierdoor leren de personen onder andere om kritiek niet te verpersoonlijken en toch inhoudelijk op waarde te schatten. Een confrontatie leidt niet tot een angst dat de relatie hierdoor wordt opgegeven. Bij functionele relaties maakt het niet uit welke partijen eraan deelnemen, zolang er in een bepaalde behoefte wordt voorzien. Bijvoorbeeld welke docent les geeft maakt niet uit, zolang het een competente docent is. De beloning gaat hier veel meer schuil in wat wordt aangedragen in de vorm van kennis. Een confrontatie zal dan wel persoonlijk worden gemaakt: “De docent wijst mij af omdat ik een onvoldoende heb voor een tentamen”. De afwijzing kan bijvoorbeeld zijn in de vorm van het niet overgaan naar een volgend leerjaar. De docent is verder niet geïnteresseerd hoe de persoon functioneert. Voor dit vak voldoet hij niet en dus krijgt hij een onvoldoende.
6. *Beperkteid*: de interpersoonlijke relaties die een persoon onderhoudt zijn relatief beperkt in verhouding tot het aantal functionele relaties. Als je iets koopt dan heb je een functionele relatie met de verkoper. Als je een medereiziger aanspreekt in een bushokje, dan heb je een functionele relatie. De meeste mensen ondervinden dan ook *geen* problemen met functionele relaties. Hierin zijn ze getraind: afstand bewaren, niet te veel onthullen, niet kwetsbaar zijn, niet het achterste van de tong laten zien, onafhankelijk zijn, et cetera. De moeilijkheden beginnen als een persoon interpersoonlijke relaties wil onderhouden of wil gaan aanknopen. De interpersoonlijke relaties worden (overwegend) ook als waardevoller ervaren dan de functionele relaties.



Binnen onze samenleving wordt enerzijds de druk steeds groter om bevredigende interpersoonlijke relaties te hebben en anderzijds wordt het steeds moeilijker om te leren hoe je dit moet doen. Redenen die hieraan ten grondslag liggen kun je onder andere terugvinden in de volgende paradoxen:

- Individualiteit <-> Individualisatie.
- Prestatiedrang <-> Genieten van de realisatie.
- Internettijdperk <-> Directe persoonlijke contacten.
- Opvoeding/scholing <-> Draagkracht om te kunnen (over)leven.
- Zelfstandig functioneren <-> Participeren.
- Onafhankelijkheid <-> Afhankelijkheid.

In de praktijk zijn interpersoonlijke relaties op sommige momenten ook functionele relaties en omgekeerd. Het is voor een counselor belangrijk om te bepalen waaraan de cliënt behoefte heeft om te leren. Bijvoorbeeld wanneer de persoon problemen ervaart met het uiten van emoties, dan kan dit een aanleiding zijn om te onderzoeken of de persoon geleerd heeft om bepaalde gevoelens niet in het bijzijn van anderen tot uitdrukking te brengen. In plaats van het *niet kunnen uiten* tot een probleem te maken, kan het zinvoller zijn om de persoon te leren hoe een interpersoonlijke relatie op te bouwen. Omdat hierbij de persoon leert dat hij niet wordt afgerekend op de tot uitdrukking gebrachte emoties, ondanks dat er kritiek opgeleverd kan worden. Bovendien leert de persoon dat de ander ook emoties heeft die hij moeilijk tot expressie kan brengen. Als ook dat de ander hulp kan bieden vanwege wie de persoon is en niet hulp biedt omdat zijn rol dit van hem vereist. De persoon leert hoe vertrouwen en veiligheid ontstaan.

Counselors kunnen het als zeer bedreigend ervaren om interpersoonlijke relaties met cliënten op te bouwen. Op de eerste plaats lukt dit eenvoudigweg niet met iedere cliënt, omdat het niet 'klikt'. Op de tweede plaats omdat de hulpverlener een groter beroep op zijn persoonlijkheid moet doen en zijn beroepsrol ten dienste hiervan moet gebruiken. Op de derde plaats moet de hulpverlener leren te vertrouwen dat professionele kennis en ervaringen hem niet in de steek laten wanneer hij omgaat met anderen. Het is eerlijk gezegd ook gemakkelijker om de beroepsrol te hanteren als een masker om de persoonlijke schaduwaspecten te verstoppen. Alsof de cliënt niet kan leren van de minpunten van de hulpverlener!?

### 3.4 Waardeoordelen, communicatie en interpersoonlijke relaties

Iedere communicatieboodschap bezit een *inhoud* en een *relationele betekenis*. De relationele betekenis is een waarde beoordeling van de zender met betrekking tot de ontvanger en/of de relatie. De waardeoordelen hebben betrekking op:

1. *Affiniteit*: de mate waarin de partijen elkaar waarderen of mogen. Dit kunnen zowel positieve als negatieve waarderingen betreffen.
2. *Respect*: de bewondering die de partijen voor elkaar hebben uit hoogachting of angst. Als ook het vermogen om te kunnen relateren aan de ander.
3. *Controle*: het uitoefenen van invloed op elkaar, de relatie en de gegeven omstandighe-

den. De mate van controle uitoefenen is afhankelijk van de soort interpersoonlijke relatie:

- Bij een *symmetrische interpersoonlijke relatie* oefenen de partners dezelfde controle uit, zij het dat dit niet op hetzelfde tijdstip hoeft te zijn.
- Bij een *complementaire interpersoonlijke relatie* is de controle ongelijkmatig verdeeld, doordat één van de partners steeds het initiatief neemt in het ontplooiën van initiatieven en de ander aanvullend werkt.
- Bij een *competitieve interpersoonlijke relatie* streven de partners beiden naar het uitoefenen van macht, waarbij ze elkaar eerder beconcurreren dan aanvullen.
- Bij een *ondergeschikte interpersoonlijke relatie* willen de partners beiden niet de controle over de ander, de relatie en/of de gegeven omstandigheden nemen.
- Bij een *parallel functionerende interpersoonlijke relatie* vervullen beiden partners afhankelijk van de gegeven omstandigheden, het gespreksonderwerp, de behoeften (et cetera) een initiërende rol of een bepalende rol, een gelijkwaardige rol of een complementaire rol of een ondergeschikte rol. De machtsverhouding is dynamisch en flexibel.

Binnen counseling wordt met name grote waarde gehecht aan parallelle interpersoonlijke relaties. Cliënten leren binnen deze relatievorm op een doelmatige wijze communiceren. Hiervoor is het echter wel een vereiste dat de counselor zelf een effectieve communicator is.

Een effectieve communicator dient aan een aantal voorwaarden te voldoen:

1. *Roldiversiteit*: de communicator moet op een groot aantal verschillende manieren kunnen reageren en zich kunnen profileren. Met andere woorden: hij dient diverse rollen te kunnen vervullen.
2. *Context vormgeven*: de communicator moet de context (de gegeven omstandigheden) helder voor ogen hebben en eventueel kunnen verduidelijken of vorm kunnen geven.
3. *Doelen helder voor ogen hebben*: de communicator moet de doelen die hij nastreeft duidelijk hebben, zodat hij weet welke instrumenten hij kan en wil inzetten om de doelen te kunnen realiseren.
4. *Oog hebben voor de ander*: de communicator moet oog hebben en houden voor zijn gesprekspartner. Begrijpt de ander wat de communicator zegt? En omgekeerd? Zijn beiden steeds op elkaar afgestemd?
5. *Empathische identificatie*: de communicator kan zich inleven in de gesprekspartner zonder zich te identificeren met de ander. Hierdoor is hij beter in staat om te begrijpen wat de ander met het uitgesprokene wil zeggen.
6. *Cognitieve complexiteit*: de communicator moet in staat zijn om op verschillende wijzen de uitgesproken woorden en/of gedragingen te kunnen interpreteren en hierna kunnen checken welke interpretatie correct is. Met andere woorden: de communicator moet op verschillende niveaus de communicatie boodschappen eruit kunnen destilleren en interpreteren, zonder meteen vast te pinnen op één mogelijk antwoord.
7. *Introspectie kunnen plegen*: de communicator moet vanuit een soort getuigenpositie naar zichzelf kunnen kijken en luisteren. Hij moet weten wat hij doet en zegt op welk moment en waarom hij doet wat hij zegt en doet.

8. *Betrokkenheid*: de communicator dient betrokkenheid te ervaren en te uiten ten opzichte van de gesprekspartner, de relatie en het gespreksonderwerp.

### 3.5 Communicatie en taal

Taal bestaat helemaal uit symbolen. Het doel van een symbool is om een communicatieboodschap over te brengen, door te verwijzen naar de betekenis. Zo verwijst bijvoorbeeld een rood stoplicht naar de betekenis dat de automobilist moet stoppen. Door de combinatie van letters, woorden, zinnen en teksten kan er een complexe overdracht van boodschappen plaatsvinden. Deze complexe overdracht maakt het mogelijk om in gedachten een onbekende en nieuwe fantasiewereld te creëren, wanneer je bijvoorbeeld een science fiction roman leest. Niettemin is de vertaling van de wordsymbolen verre van correct, omdat iedere persoon ook zijn eigen kleur, interpretatie en invulling geeft aan symbolen. Hoewel in algemene zin er overeenkomsten tussen de formele (symbool)taal en de persoonlijke betekenissen zijn, zijn er ook enorme verschillen. Voorbeeld: ik vroeg aan een vriend of hij wist wat een stoel was. Gelukkig wist hij dat. Toen ik echter vroeg aan wat voor stoel hij dacht viel mij een verschil op: hij dacht aan een stoel zoals die hieronder staat afgebeeld.



Terwijl ik deze stoel in mijn gedachten had:



Hoewel wij dus beiden over een soortgelijk voorwerp spraken met dezelfde basisfunctie, blijken de verschillen groter te zijn dan de overeenkomsten. Toch vinden wij dat we goed kunnen praten met elkaar. Het is voor een effectieve communicator belangrijk om te weten wat de betekenis is van de belangrijkste symbolen die de gesprekspartner en zichzelf hanteren. Het definiëren van symbolen geeft duidelijkheid en voorkomt in veel gevallen een Babylonische spraakverwarring.

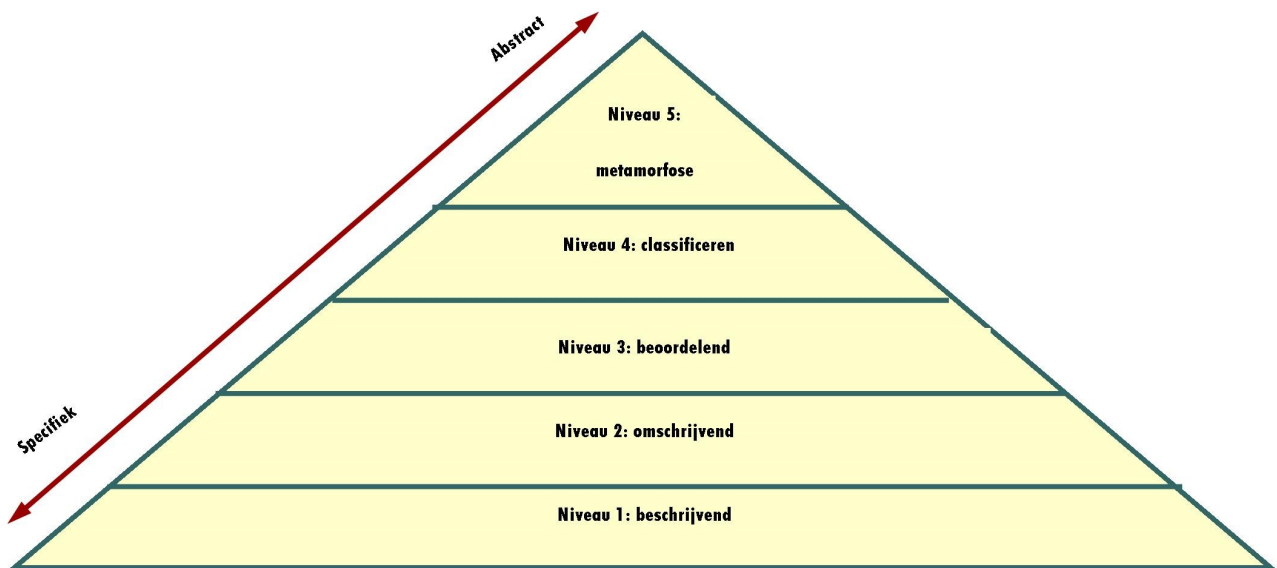
*Opmerking:* het is in de praktijk lastig om symbolen te definiëren. Dit komt enerzijds omdat personen geneigd zijn om woordenboekbetekenissen op te lepelen en anderzijds omdat de personen niet hebben nagedacht over zijn betekenis van bepaalde woorden. De klankkleur en de associaties die hierbij ontstaan zijn belangrijker geworden dan de feitelijke betekenis. Hierdoor kan het zoeken naar een definitie die voor een ieder (h)erkenbaar is, als vervelend en tijdrovend worden beschouwd. Echter na verloop van tijd zullen de gesprekspartners hiervan ook de voordelen zien en ervaren.

Een ander aspect dat het communiceren moeilijk maakt zijn de ontkennende antwoorden door gebruik te maken van een positief gewaardeerd woordsymbool. Bijvoorbeeld: “Ik ben niet gelukkig”. De persoon hanteert het woord *geluk*, omdat hieraan een positieve waardering is gekoppeld. Echter door de toevoeging van het woord: *niet*, ontkent de persoon het geluk. De zin is grammaticaal juist, echter geldt dit niet voor de symbolische betekenissen. De persoon doet een negatieve uitspraak door een positief woord te gebruiken. Wanneer aan de persoon wordt gevraagd om een zin te formuleren zonder ontkenning dan lijkt het niet meer te kloppen, bijvoorbeeld: “Ik ben ongelukkig”. Het klinkt ‘te hard’ of ‘te zwaar’ of ‘te negatief’, terwijl het exact dezelfde zin is alleen dit keer zonder ontkenning.

De directheid die uit de bevestigende zin spreekt, zorgt voor een emotionele beroering bij het uitspreken. Het bevestigt de gedachten, de angsten en de veronderstellingen van de persoon. Als de persoon de zin uitsprekt, nemen de zintuigen de communicatieboodschap waar en behandelen dit alsof het nieuwe informatie betreft die door de hersenen moeten worden verwerkt. Anders gezegd: de woorden winnen aan waarde en worden *echter*. Zolang ze in het hoofd van de persoon rondzweven is er niets aan de hand. De woorden kunnen dan worden ontkend of worden verdrongen, maar als ze worden uitgesproken dan krijgen de woorden een nieuwe betekenis. De communicator dient hier alert op te zijn bij zichzelf en de gesprekspartner. Hetzelfde principe geldt wanneer een persoon niet in de tegenwoordige tijd praat, of in de derde persoon enkelvoud over zichzelf praat, of in meervoud over de ander praat of abstract taalgebruik hanteert.

Binnen counseling wordt aangeraden dat de counselor direct en bevestigend taalgebruik hanteert in plaats van indirect en onthullend taalgebruik. Hoewel cliënten het directe taalgebruik als bedreigend kunnen ervaren, kan de communicator effectiever en doelgerichter te werk gaan en leert de cliënt omgaan met de verwoording van zijn negatief gewaardeerde psychische inhoud. Het is hierbij belangrijk dat de counselor niet uit is op effectbejag, maar doelmatig taalgebruik. De cliënt leert in dat geval om zijn symbolentaal te onderzoeken en eventueel aan te passen of bij te stellen.

De counselor dient met het directe en bevestigende taalgebruik het juiste niveau van taalabstractie te kiezen. De abstractieniveaus staan hieronder weergegeven:



*Toelichting:*

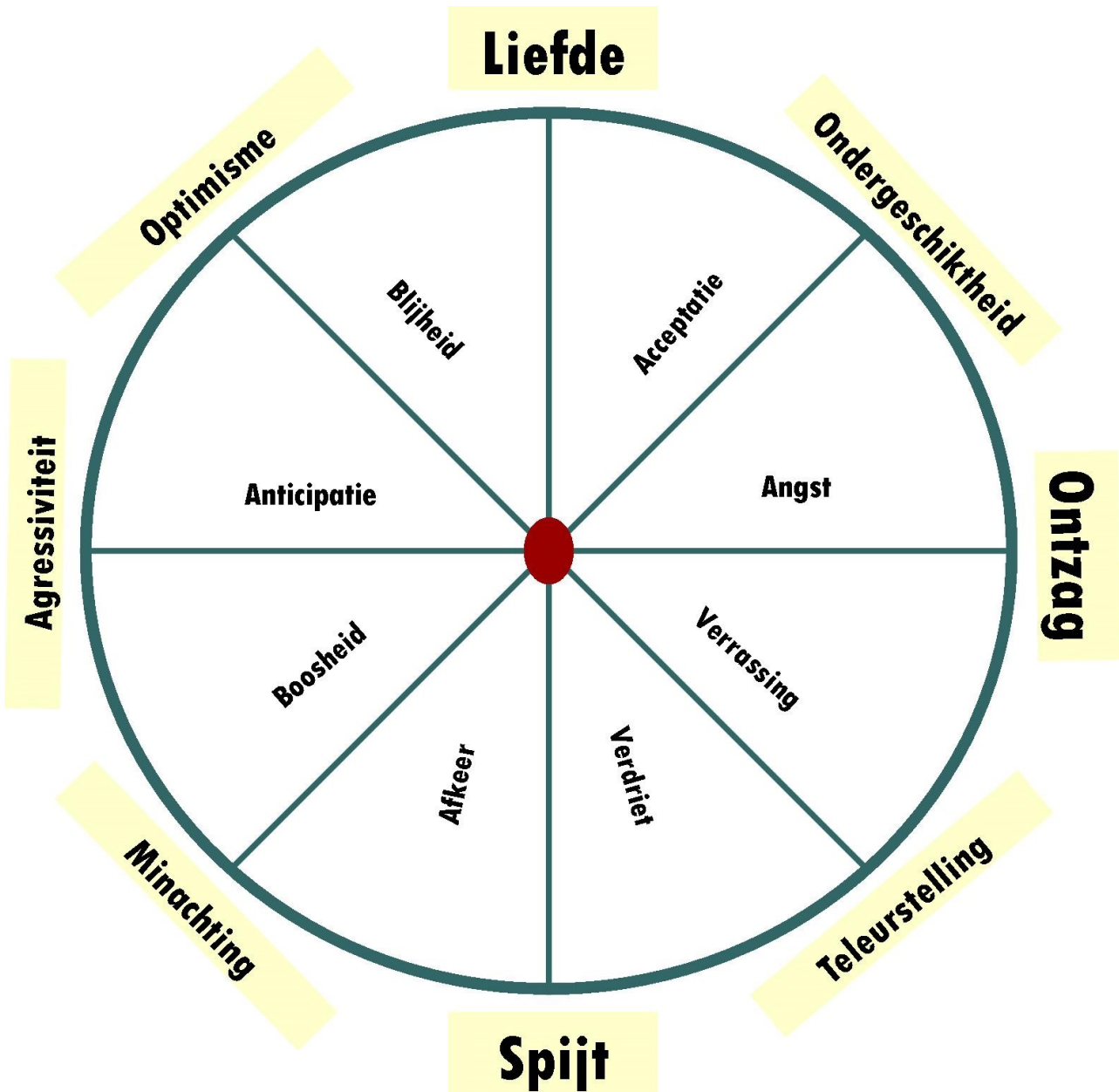
1. *Beschrijvend*: specifieke beschrijving van de gegeven omstandigheden op basis van de zintuiglijke waarneming en enkelvoudige ideeën.
2. *Omschrijvend*: het verwoorden van de gegeven omstandigheden op basis van samengestelde ideeën.
3. *Beoordelend*: het beoordelen van het functioneren van de persoon naar aanleiding van de gegeven omstandigheden. De feitelijkheden zijn ondergeschikt aan de wijze hoe de persoon hierop heeft gereageerd.
4. *Classificeren*: de persoon geeft een waardeoordeel op basis van wat hij heeft waargenomen en de conclusies die hij op basis hiervan heeft getrokken. De conclusies hebben niet alleen betrekking op de hier-en-nu-situatie maar worden aan de persoon toegeschreven als een persoonlijkheidskenmerk of eigenschap.
5. *Metamorfose*: de persoon geeft een waardeoordeel en een classificatie door gebruik te maken van een metafoor, een symbool, een paradox of een zogenaamde tegenstelling. Het oordeel heeft niet alleen betrekking op de persoon, maar is hieraan overstijgend omdat het voor meerdere mensen geldt.

Door het juiste abstractieniveau te kiezen, wint de communicatie boodschap aan kracht en zal de impact groter zijn.

### 3.6 Communicatie en emoties

Emoties zijn sensaties die een persoon ervaart. Iedere emotie bestaat uit een fysieke component die door de persoon kan worden geregistreerd, als ook een psychische component in vorm

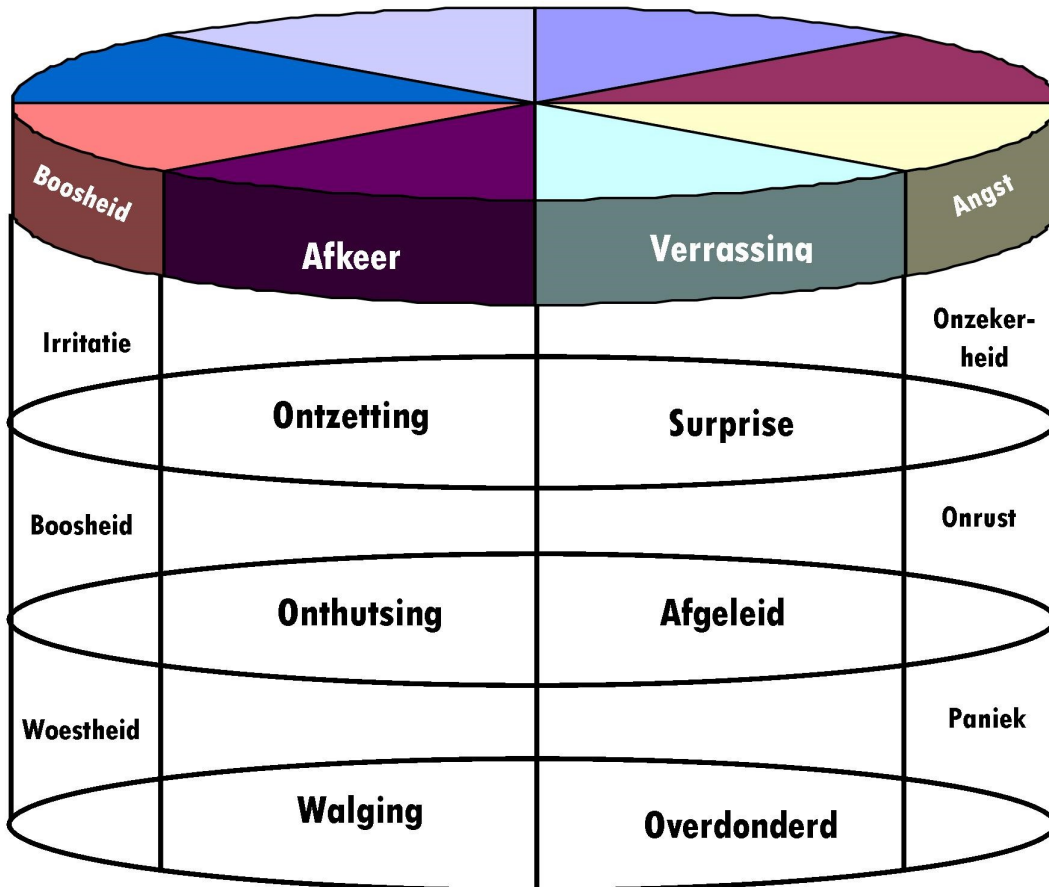
van een innerlijke *voorstelling*. De voorstelling kan een beeld, een woord, een associatie, een beleving en dergelijke zijn. Er bestaan slechts een aantal basisemoties, die door hun combinaties en intensiteit ontelbare variaties produceren. Volgens Robert Plutchik bestaan er acht primaire emoties die onderling met elkaar kunnen vermengen. In schema ziet dit er als volgt uit:



*Toelichting:*

De emoties in de cirkel zijn de primaire emoties. De emoties buiten de cirkel zijn de gemengde emoties.

Bovendien kunnen de emoties ook nog variëren in intensiteit, te weten:



*Toelichting:*

Iedere mate van intensiteit bezit een nieuwe naam (woordsymbool) die tot doel heeft om het ervaren onderscheid aan te brengen. Echter handelt het zich hier niet om een nieuwe emotie, maar een verandering in de manifestatie- en de belevingsvorm. Met andere woorden: gemalen koffiebonen blijven de grondstof voor sterke en slappe koffie.

De interacties die volgen op een emotie zijn bepalend over hoe de persoon denkt over de ervaren emotie. Overeenkomstig zal hij de emotie symboliseren en tot uitdrukking brengen. Met andere woorden: de emoties zullen worden gefilterd, alvorens ze worden gesymboliseerd en tot uitdrukking worden gebracht. Enkele belangrijke filters zijn:

- *De cultuur:* de cultuur waarbinnen de persoon is opgegroeid en de cultuur waarbinnen de persoon momenteel actief is.
- *Het geslacht van de persoon:* de sekse van de persoon is met name voor de biologische en/of sociale en/of psychologische invloeden bepalend om sommige emoties wel of minder te voelen; anders te beoordelen; anders te symboliseren. Zo blijkt bijvoorbeeld dat man-

nen over het algemeen een lagere pijngrens hebben dan vrouwen.

- *Sociale conventies*: de geldende waarden en normen met betrekking tot welke emoties gepast zijn binnen de gegeven omstandigheden en hoe deze tot uitdrukking mogen worden gebracht.
- *Rollen en posities*: de rol die de persoon vervult en de positie die hij met de rol inneemt binnen de gegeven omstandigheden, hebben invloed op de classificatie, de beoordeling en het tot uitdrukking brengen van de ervaren emoties.
- *Het gevoelsmatig doof zijn*: de persoon (h)erkent bepaalde emoties niet of heeft ze door ervaringen negatief gewaardeerd, waardoor hij ze verdringt en dergelijke.
- *Angst voor zelfonthulling*: de persoon is bang dat hij kwetsbaar wordt en eventueel afgevoerd wordt wanneer hij zijn emoties uit op een wijze die recht doet aan wat hij ervaart.
- *De aard van de relatie*: wat voor een relatie hebben de gesprekspartner met elkaar? Is het een competitieve relatie? Een complementaire relatie? Een parallelle relatie? Een ondergeschikte relatie?

Het is voor een counselor belangrijk om ook hier een directe en bevestigende benadering van interactie te kiezen, door bijvoorbeeld:

1. Te checken of de gehanteerde omschrijving van de emotie wel correct is.
2. Te checken of er een verschil bestaat tussen de ervaren emotie en de handelwijze van de persoon.
3. Te checken of de persoon het juist antwoord wil geven (streven naar perfectie) en hierdoor zijn emoties op een hoger abstract niveau probeert weer te geven.
4. Te checken of de persoon wil behagen door een sociaal geaccepteerde respons te geven.
5. Te checken of de persoon voorbehouden inbouwt bij het uiten van zijn ervaren emoties, bijvoorbeeld: "Als ik nu zou zeggen....". Of: "Destijds was alles....". Emoties kunnen alleen in het hier-en-nu worden ervaren!
6. Te checken of de persoon zijn ervaren emoties gaat overgeneraliseren om zo de impact te verminderen of de mogelijke reacties erop probeert te verzachten (indekken).
7. Te checken of de persoon iets of iemand anders de schuld geeft van dat hij het gevoel ervaart.
8. Te checken of de persoon zich machteloos denkt zodat hij een bepaald gevoel niet tot uitdrukking kan brengen (afleiding).
9. Te checken of en welke sancties de persoon zichzelf in het vooruitzicht heeft gesteld, als hij het ervaren gevoel tot uitdrukking brengt.
10. De persoon verantwoordelijk te maken voor de ervaren emoties.
11. De persoon fijngevoelig te maken voor het moment om bepaalde gevoelens te beleven en tot uitdrukking te brengen.
12. De persoon te helpen met het zo helder mogelijk tot uitdrukking brengen van de ervaren emoties.



## 3.7 Communicatie en luisteren

Een belangrijk aspect binnen communicatie is het luisteren naar de communicatieve boodschappen die door de zender worden overgebracht. Het proces van luisteren bestaat uit vijf fasen:

1. *Horen*: horen is de fysiologische mogelijkheid om geluiden waar te nemen.
2. *Selecteren*: selecteren heeft betrekking op het uitfilteren van de boodschappen die door de ontvanger als belangrijker worden beschouwd dan de overige boodschappen. Het doel van het selecteren is dat de persoon zijn aandacht richt op de geselecteerde boodschappen.
3. *Begrijpen*: wanneer de boodschap duidelijk is, kan de persoon hem begrijpen. Het begrijpen gebeurt onder andere doordat de persoon aan de boodschap kan relateren, associëren, doorgronden en reproduceren.
4. *Responderen*: de ontvanger geeft feedback naar aanleiding van de boodschap. Het geven van feedback gebeurt zowel op een verbaal als ook een non-verbaal niveau.
5. *Herinneren*: de persoon is in staat om de ontvangen boodschappen en de responsen hierop op te slaan en op gewenste momenten terug voor de geest te halen.

Luisteren is een uiterst inspannende activiteit, die om concentratie, alertheid en attentie vraagt. Het is daarom ook gemakkelijk om *niet* te luisteren. Hieronder staan de voornaamste redenen waarom een persoon niet luistert:

- *Overload aan boodschappen*: de persoon krijgt teveel communicatieve boodschappen aangeboden zonder dat hij in staat is om de boodschappen te verwerken.
- *Vooringenomenheid*: de persoon heeft een bepaalde mening gevormd ten opzichte van de zender en/of het gespreksonderwerp. Hierdoor staat hij niet open om de communicatieve boodschappen objectief te bejegenen en waar te nemen.
- *Snelheid van informatieverwerking*: een persoon kan tot 600 woorden per minuut (begrijpend) verwerken. Echter de gemiddelde persoon komt met praten niet verder dan 100 tot 150 woorden per minuut. Het gevolg is dat de persoon tijd 'overhoudt' om af te dwalen met zijn gedachten, bijvoorbeeld door te gaan dagdromen of verder na te gaan denken wat er zojuist is verteld.
- *Inzet*: luisteren is een inspannende activiteit. Wanneer de persoon een te lange periode heeft geluisterd kan zijn inzet afnemen omdat:
  - hij geestelijk vermoeid raakt;
  - hij de concentratie verliest;
  - hij fysiek moe wordt.
- *Externe geluiden*: de omgeving trekt meer aandacht dan de woorden van de spreker. De ontvanger heeft de neiging om de aandacht te verleggen van de zender naar de omgevingsgeluiden.
- *Problemen met horen*: de persoon ondervindt problemen met horen, bijvoorbeeld vanwege een gehoorbeschadiging of een verkoudheid.
- *Foutieve veronderstellingen*: de persoon ontslaat zichzelf om niet te hoeven luisteren op

basis van foutieve veronderstellingen. Bijvoorbeeld: “Ik heb dit al een keer eerder gehoord”. Soms onderschat de ontvanger de woorden van de zender alsof ze te eenvoudig of te bekend zijn. Soms worden de woorden van de zender overschat, omdat ze te complex of te ingewikkeld zouden zijn. In beiden gevallen is het echter van belang dat de persoon inziet dat hij er zelf iets aan kan doen door bijvoorbeeld aandachtig te luisteren, feedback te geven of het onderwerp interessant te maken.

- *Te weinig training:* de persoon is onvoldoende geschoold in het luisteren en weet daarom niet waarna hij moet luisteren en hoe hij het onderwerp en de zender boeiend kan houden.

De uitdrukkingvormen van het niet luisteren zijn divers. Hier volgen er zeven:

1. *Pseudo-luisteren:* de persoon doet alsof hij aandachtig luistert naar de spreker.
2. *Accent verleggen:* de persoon verlegt het centrum van aandacht van de zender naar zichzelf (of een ander) door het accent te verleggen naar een onderwerp dat hem boeit.
3. *Selectief luisteren:* de persoon reageert slechts op bepaalde onderdelen van de communicatieve boodschap van de zender. Hierdoor bepaalt de ontvanger wat interessant is en wordt doof voor dat wat de zender hem heeft te vertellen.
4. *Ontkennend luisteren:* de persoon hoort bepaalde onderwerpen niet of ontkent ze, omdat hij zich hiervan dissocieert.
5. *Defensief luisteren:* de persoon hoort in de communicatieve boodschappen persoonsgerichte aanvallen en denkt zich daartegen te moeten verdedigen.
6. *Overval:* de ontvanger luistert aandachtig en valt plotseling de zender aan op basis van de ingewonnen informatie. Hierdoor pleegt de luisteraar een soort overval, waardoor de zender vaak machteloos staat.
7. *Ongevoelig luisteren:* de persoon is al dan niet opzettelijk blind en doof om de gevoelslading en de metataal in de communicatieve boodschappen te (h)erkennen.

Wanneer een counselor beter wil leren luisteren dan kan hij gebruik maken van de volgende adviezen:

1. Praat minder en luister meer.
2. Verminder het aantal afleidingen, bijvoorbeeld door de telefoon uit te zetten.
3. Vorm niet te snel een oordeel over datgene wat de ander zegt.
4. Ga op zoek naar kernwoorden en kernideeën in de communicatieve boodschappen van de ander.
5. Stel vragen ter verduidelijking en ter verdieping.
6. Probeer communicatieve boodschappen samen te vatten en te checken op hun juistheid.
7. Ga niet te snel adviezen geven aan de ander. Zorg ervoor dat het advies correct is en dat de ander open staat om het advies te willen horen.
8. Ga geen oplossingen voor de problemen van de ander aandragen.
9. Geef invullingen niet de vrije loop. Blijf steeds checken of datgene wat je hoort ook dat is wat de ander je duidelijk probeert te maken.
10. Toon je betrokkenheid bij de ander.

## 3.8 De menselijke communicatietools

Bij de communicatie kunnen zowel de cliënt als de counselor gebruik maken van:

### 1. *Stem*

- *Verbaal*: het uitspreken van woorden.
- *Paralanguage*: het laten horen van klanken, zuchten, steunen, kreunen en dergelijke.
- *Metataal*: de manier waarop woorden worden uitgesproken en de betekenis hiervan.

### 2. *Lichaamstaal*

- *Gevoelsfunctie*: de emoties ervaren en tot uitdrukking brengen.
- *Signaalfunctie*: lichaamsdelen en/of accentuering van lichaamsdelen brengen boodschappen over die sfeer of kleur brengen aan de interactie.
- *Communicatieve functie*: het non-verbaal overbrengen van informatie door gebruik te maken van gebaren en het gebruik van het territorium.

### 3. *Schrift*

Het overbrengen van informatie door te schrijven, te tekenen of te symboliseren en dit met behulp van een hulpmiddel vast te leggen of visueel te maken.

### 3.8.1 Stem: verbaliseren

De verbale communicatie is het communiceren door middel van taal. Bij deze vorm van communiceren worden de *harde feiten* overgebracht naar de ontvanger en beslaat ongeveer 35% van het communicatieproces.

#### *Wat is taal?*

Taal is een systeem van afgesproken gesproken of geschreven symbolen die het mensen van een groep mogelijk maken om met elkaar te communiceren. Taal is gebonden aan de cultuur waaruit zij is ontstaan en waar binnen zij wordt gebruikt. Taal heeft te maken met ieder aspect van het leven binnen een samenleving en kan dan ook alleen maar begrepen worden binnen de context van de samenleving. Taal is opgebouwd uit structuren die afzonderlijk kunnen worden geanalyseerd en gerangschikt. Aangezien taal een afgesproken systeem van symbolen is, kan de taal ook door iedereen eigen worden gemaakt die beschikt over de capaciteiten en mogelijkheden om te leren. Bij het tot uitdrukking brengen van taal wordt er onder meer een beroep gedaan op:

- de fysieke mogelijkheden van de persoon;
- de psychische gesteldheid van de persoon;
- de vaardigheden van de persoon;
- de gegeven omstandigheden;
- de gehanteerde taal;
- de wijze van communiceren;
- de betekenissen van de afzonderlijke symbolen van de taal

- de betekenissen van samenvoegingen van symbolen van de taal zoals in zinnen.

Om taal op een bevredigende wijze te kunnen begrijpen en gebruiken is het van belang dat een persoon in de jeugd de mogelijkheden krijgt aangereikt om als spreker, luisteraar, lezer en schrijver kennis en ervaringen op te doen. Hierbij leert de persoon enerzijds gebruik te maken van zijn aanleg, fysieke en psychische mogelijkheden om gevoelens en gedachten om te zetten in klanken en/of symbolen die door anderen te verstaan en te begrijpen zijn omdat zij van hetzelfde taalsysteem gebruik maken. Anderzijds leert de persoon om klanken en/of symbolen van anderen te verstaan en te begrijpen.

### *Verschillende vormen van taal*

Er bestaan vele vormen van taal. Allemaal hebben zij tot doel om gedachten en/of gevoelens tot uitdrukking te brengen door middel van communicatie. Enkele vormen van taal zijn:

- *Standaardtaal*: dit is een taal die binnen het publieke domein van een samenleving maatschappelijk wordt gebruikt, bijvoorbeeld in de rechtspraak, de media, de politiek, de administratie, het bestuur en het onderwijs.
- *Kunsttaal*: dit is een kunstmatig samengestelde taal, bijvoorbeeld programmeertaal.
- *Stamtaal*: dit is een taal waaruit andere talen zijn ontstaan, bijvoorbeeld het Germaans.
- *Mengtaal*: dit is een taal die is ontstaan is uit vermenging van andere talen.
- *Moedertaal*: dit is de taal die men van zijn opvoeders leert, bijvoorbeeld het Jamaicaans Engels.
- *Dialect*: dit is de bijzondere spraak van een streek of plaats, voor zover deze afwijkt van de algemene landstaal, bijvoorbeeld het Brabants dialect.
- *Jargon*: dit is een taal die is gerelateerd aan een specifieke groep met als doel om de groep te beschermen tegen personen die niet tot de groep behoren, maar ook om herkenbaar te zijn voor mensen die wel tot dezelfde groep behoren.
- *Metataal*; dit is een taal die betekenissen verwoordt zonder dat die woorden of gevoelens zelf worden uitgesproken of geschreven, zoals melodie, ritme, volume en toonhoogte.
- *Lichaamstaal*: dit is een taal die bestaat uit onder meer gebaren en houdingen die tot doel hebben om gevoelens en/of gedachten tot uitdrukking te brengen.
- *Muziektaal*: dit is een taal die bestaat uit de kunst van het op esthetische wijze voortbrengen van klank, melodie, harmonie en ritme.

### *Taal is opgebouwd uit symbolen*

Taal is samengesteld uit symbolen. De betekenis van de symbolen heeft betrekking op:

- de (woord)vorm;
- de algemeen geldende betekenis die aan de (woord)vorm wordt toegeschreven;
- de interpretatie, associaties en waardeschatting van degene die de (woord)vorm waarneemt;
- de waarde en de persoonlijke betekenis die de persoon aan de (woord)vorm mee wil geven.

Binnen ons taalsysteem is ooit afgesproken dat de vier letters: **B O O M**, tezamen het woord: **BOOM**, vormen. Dit is de woordvorm.

Het woord: BOOM, refereert aan een: *'houtachtige plant met een stevige stam, die zich eerst op enige hoogte boven de grond vertakt'*. (Van Dale) Dit is de algemeen geldende betekenis van de woordvorm.

Alleen iedere keer als Kees het woord: BOOM, leest, lopen de koude rillingen over zijn rug. Hij interpreteert: BOOM, als de boom waar hij twee jaar geleden met een enorme snelheid tegenaan is gereden. De associatie is: *de angst om dood te gaan*. De waarde die hij aan het woord toedicht is er een van groot ontzag, omdat hij de herinnering aan het ongeluk niet kan loslaten en beseft dat hij heel veel geluk heeft gehad dat hij nog in leven is. Dit is de interpretatie, associatie en waardeschatting van de woordvorm.

Als Kees het woord: BOOM, gebruikt binnen zijn taal, dan zal hij proberen om zijn ontzag en gevoelens van angst om dood te gaan aan de woordvorm mee te geven. Dit is de waarde en de persoonlijke betekenis van de woordvorm.

### *Wat is een symbool?*

Een symbool is een (zintuiglijk) waargenomen beeld met inbegrip van de daaraan toegekende betekenis, dat op iets wijst wat verder reikt dan het waargenomen beeld zelf. Zonder het waarnemen van het symbool zou de waarnemer geen weet hebben van de betekenis die door het beeld wordt gesymboliseerd. Ieder symbool heeft een eigen betekenis, die alleen door het betreffende symbool kan worden opgeroepen. De vorm van het symbool is onbelangrijk. De herkenbaarheid van het symbool is echter zeer belangrijk.

### *De betekenissen van taal*

Het doel van een taal is om *betekenisvol* te zijn. Taal ontwikkelt zich om te kunnen blijven voldoen aan de voortdurend veranderende communicatievormen. Dit wil zeggen dat de betekenis van woorden ook steeds aan verandering onderhevig is. Hierdoor kunnen woorden door de loop der jaren meerdere betekenissen verwerven. Betekenissen die algemeen van aard zijn, maar ook persoonlijke betekenissen.

De betekenis van woorden en zinnen kan ook beïnvloed worden door de tijd waarin de woorden worden geplaatst, te weten: de verleden tijd, de tegenwoordige tijd of de toekomstige tijd. Door in de verleden tijd te praten, geeft de spreker aan dat de gebeurtenissen reeds hebben plaatsgevonden. Bij cliënten valt het op dat zij doorgaans in de verleden tijd praten om op deze wijze de emotionele afstand tot het onderwerp te vergroten. Alsof het thuishoort in een ander tijdperk, terwijl de ervaren emoties, gedachten en/of gevolgen in het hier en nu worden ervaren. Hierdoor verandert echter ook de betekenis van de woorden. Het lijkt alsof de persoon niet nu pijn ervaart, maar slechts vertelt over een eerder doorleefd gevoel van pijn.

*Opmerking:* het valt bovendien op dat cliënten over het algemeen niet in de Ik-vorm praten, maar in de tweede persoon enkelvoud of in een meervoudvorm. Hierdoor kan de persoon een afstand scheppen tussen de beschreven gebeurtenissen en/of gevoelens, en/of gedachten en de persoon zelf. Het lijkt alsof de gebeurtenissen een ander betreffen en dit het liefst nog in een andere tijd. De dissociatie in taal is dan compleet wanneer het beschrevenen zelf in algemene termen blijft steken.

Een persoon kan, afhankelijk van de mate van de taalbeheersing, zo nauwkeurig of onnauwkeurig zijn in het benoemen van gedachten en/of gevoelens als hij wil of verkiest. De betekenissen van woorden verschilt soms niet alleen van zin tot zin, maar ook van context tot context en van tijdstip tot tijdstip. Met andere woorden: het woord 'openstaan' kan refereren aan het openstaan van een deur of aan het openstellen van de persoon voor invloeden van buitenaf. Dat wat de persoon onder 'openstaan' verstaat, is op twaalfjarige leeftijd anders dan wanneer de persoon dertig jaar is. Bovendien is de context waarbinnen het openstaan aan bod komt van groot belang. Bijvoorbeeld: het openstaan voor een ander binnen een liefdesrelatie is anders dan het openstaan voor een ander binnen een zakelijk contact.

Bij het leren van de betekenissen van woorden valt het op dat als eerste basiswoorden worden geleerd. Zo zal een kind dat kleuren leert herkennen en benoemen, als eerste de basiskleuren leren, bijvoorbeeld: rood en groen. Meestal gebeurt dit leren in paren van tegenstellingen. Pas later leert het kind allerlei mengkleuren als okergeel, turkoois, paars of lila. Hetzelfde geldt uiteraard voor andere woorden die tot een bepaalde taalstructuur horen, bijvoorbeeld: waardeoordelen als 'goed' en 'slecht'. Soms heeft de persoon door welke omstandigheden dan ook, niet geleerd om mengvormen te herkennen en te benoemen. Bij cliënten speelt een soortgelijk probleem op het gebied van het onder woorden brengen van gevoelens en/of gedachten. Door omstandigheden en/of beperkingen is het de persoon niet of slechts ten dele gelukt om voldoende kennis en ervaringen op te doen om gevoelens en gedachten op een wijze te omschrijven die recht doet aan de beleving.

### *Aanpassingen in het taalgebruik*

- *'Het' wordt 'ik'*

Sommige cliënten hanteren de taal op een 'onpersoonlijke wijze'. Een de-personificatie van de taal. Dit is herkenbaar aan de wijze waarop het woord: het, wordt gebruikt.

#### *Voorbeelden:*

- "Het is gezellig", in plaats van: "Ik vind het gezellig".
- "Het duurt wel lang", in plaats van: "Ik vind dat het lang duurt".

*Variaties:*

1) *'Je' wordt in plaats van 'ik' gebruikt.*

*Voorbeelden:*

- "Je voelt je heerlijk na een uitgebreid bad", in plaats van: "Ik voel mij heerlijk na het nemen van een uitgebreid bad".
- "Je doet je best om alles op tijd af te krijgen en dan krijg je alsnog heibel", in plaats van: "Ik doe mijn best op alles op tijd af te krijgen en dan krijg ik nog op mijn kop".

2) *'Wij' wordt in plaats van 'ik' gebruikt.*

De persoon spreekt niet uit naam van meerdere personen, maar hanteert toch de 'wij'-vorm.

*Voorbeeld:* Groepslid: "Wij vinden het niet correct!" Groepsleider: "Vinden wij dat, of vind jij dat?" Groepslid: "Ik vind dat niet correct".

3) *Andere variaties kunnen zijn dat de persoon 'men', 'sommigen', 'de anderen', 'iedereen', 'enkelen' hanteert, in plaats van 'ik'.*

4) *'Kan niet'*

Wanneer de counselor met een cliënt praat over een probleem, een beleving, een emotie, kan het gebeuren dat hij zichzelf afschermt door te zeggen: "Dat kan ik niet". Soms terecht gebruikt. Soms ook niet. Het lijkt erop alsof de persoon die 'kan niet' hanteert, hier in feite 'wil niet' mee bedoelt. Of: 'niet bereid zijn tot'. Wanneer dit het geval is, is het verstandig om aan de cliënt te vragen of hij 'kan niet' door 'wil niet' wil vervangen.

*Voorbeelden:*

- "Ik wil niet boos worden", in plaats van: "Ik kan niet boos worden".
- "Ik wil niet toegeven", in plaats van: "Ik kan niet toegeven".

Het voordeel hiervan is dat het niet willen minder dwingend en absoluut is dan het niet kunnen. Het resultaat zal, mogelijk, zijn dat de persoon meer mogelijkheden ervaart om uiting te geven aan zijn ongenoegen of onvermogen om tot handeling te komen.

- *'Nodig hebben'*

Een ander gevleugelde uitspraak is: "Ik heb dat nodig!" Het woordje 'dat' kan worden vervangen door duizend-en-één dingen: geld, macht, ongeluk, liefde, aandacht, een auto, een baan, een televisie of een partner. Soms wordt de zin direct gevolgd door: "Ik heb dat nodig, anders...". Dat 'anders' geeft het dwingende karakter van het 'nodig hebben' weer. Het nodig hebben kan een frustrerende werking hebben op een cliënt, waardoor

hij voor zijn gevoel niet optimaal kan functioneren. De persoon ervaart een gemis. Hierdoor kan een persoon zichzelf belemmeren in zijn ontplooiings- en groeimogelijkheden. Door het nodig hebben te veranderen in *willen* komt het dwangmatige karakter te vervallen.

*Voorbeelden:*

- "Ik heb een vriendin nodig", wordt: "Ik wil een vriendin".
- "Ik heb geld nodig", wordt: "Ik wil geld".
- "Ik heb jou nodig", wordt: "Ik wil graag bij je zijn".

- *'Moeten'*

Een variant op het 'nodig hebben' is: *moeten*. Het moeten kan betrekking hebben op regels, waarden, normen, afspraken, gedragscodes, verantwoordelijkheden, wetten en overeenkomsten, die je met jezelf, de ander, de groep en/of de (sociale) omgeving opstelt. Het moeten kan ook een vervelende last worden als de cliënt een beperking ervaart van zijn vrijheid, keuzemogelijkheden of uitingswijzen. De cliënt kan dan het idee hebben dat hij wordt geleefd door het 'moeten'. In dergelijke situaties is het raadzaam om het 'moeten' te vervangen door: *"Ik kies ervoor om....."*. Hierdoor schept de cliënt meer ruimte om te kiezen en om verantwoording te dragen voor de gemaakte keuze.

*Voorbeelden:*

- "Ik moet aardig zijn tegen mijn collega's", wordt: "Ik kies ervoor om tegen enkele collega's niet aardig te zijn".
- "Ik moet trouwen", wordt: "Ik kies ervoor om te trouwen".
- "Ik moet mijn diploma behalen", wordt: "Ik kies ervoor om mijn diploma te behalen".

- *'Weten'*

Een veel gemaakte fout is dat nogal wat personen pretenderen te 'weten' hoe de ander zich voelt, uit, gedraagt, verwacht, verlangt, droomt, hoopt, enzovoorts. Het weten komt over als een *absoluut zeker weten*. Het roept een niet nare bijmaak op bij de toehoorder. Hierdoor is de ontvanger sneller geneigd om het weten naast zich neer te leggen, in plaats van als de zender het 'weten' vervangt door: "Ik kan het mij voorstellen dat...".

*Voorbeelden:*

- "Ik weet dat jij eenzaam bent", wordt: "Ik kan mijzelf voorstellen dat jij je eenzaam voelt".
- "Ik weet dat jij mij niet mag", wordt: "Ik kan me voorstellen dat jij mij niet mag".

### 3.8.2 Stem: paralanguage

Paralanguage zijn de niet verbale kenmerken die de spraak begeleiden om de betekenis van de ervaren emoties te onderstrepen of tot uitdrukking te brengen, bijvoorbeeld: geeuwen, lachen, grommen, kreunen, steunen, het klikken met de tong, smakken en zuchten. Door mid-



del van de paralinguïe krijgt de spraak kleur, waardoor dat het voor de luisteraar eenvoudiger wordt om te begrijpen of de woorden bijvoorbeeld cynisch, of juist humoristisch of mischien wel verveeld zijn bedoeld.

### 3.8.3 Stem: metataal

Bij de metataal worden de betekenissen van de verbale communicatie boodschappen overgebracht door geluiden en klanken, onder andere door gebruik te maken van de resonantie, stemvolume, toonhoogte, ritme, melodische lijn, nadruk, accenten en emotionele ladingen. Hierdoor krijgt de taal kleur en kunnen de woorden worden versterkt, verzwakt of zelfs worden tegengesproken. Zonder de metataal is een persoon nauwelijks in staat om een communicatieboodschap op waarde te schatten. Het is dan alsof je tegen een verkoopcomputer praat, die wel de woorden uitspreekt, maar waarbij de echtheid, de kleur en het levendige van de communicatie is verdwenen.

#### *Algemene invloeden*

Binnen de metataal wordt er vanuit gegaan dat de zender van een boodschap niet alleen de juiste woorden kiest, maar ook zijn keuze bepaalt hoe hij zijn woorden verpakt en wil overbrengen. De reactie van de ontvanger geeft dan ook niet alleen aan of de ontvanger de woorden begrijpt, maar ook of hij de woorden kan plaatsen binnen zijn gevoelsspectrum en referentiekader.

*Voorbeeld:* "Je wordt nog eens mijn dood!"

Lees de hierboven staande zin nog een paar keer hardop voor. Hoe zou jij deze zin willen interpreteren? Heeft de zender de zin met een serieuze ondertoon gezegd? Of was het eerder sarcastisch bedoeld? De wijze van jouw interpretatie zegt iets over jouw (gevoels) beleving naar aanleiding van de communicatieboodschap. Bovendien interpreteer jij de boodschap binnen jouw eigen referentiekader en de context waarbinnen hij wordt geuit.

*Referentiekader:* Stel je voor dat je vader de hier bovenstaande uitspraak gisteren naar je hoofd heeft 'gegooid', omdat je weer eens te laat thuis bent gekomen. Je wordt boos na het lezen van de zin, omdat je het direct relateert aan de woordenwisseling met je vader.

*Context:* Stel je voor dat een vriend je vader imiteert en cynisch zijn woorden herhaalt: "Je wordt nog eens mijn dood!" In dat geval zul je er misschien wel om kunnen lachen, omdat je vriend de woorden van je vader hoort. Binnen deze context 'verwoordt' jouw vriend de gevoelens van boosheid die jij ervaart door middel van een cynische opmerking.

Bij de metacommunicatie spelen ook nog andere interpretatieaspecten een rol, te weten:

1. *De neiging om woorden en de interpretatie daarvan af te maken.* De reden hiervoor is dat een persoon de betekenis van de woorden graag als een afgerond geheel (gestalte) wilt beschouwen. Deze neiging om woorden af te maken heeft al menige discussie en ruzie op haar geweten.

*Voorbeeld 1:*

"Mag ik een ko...ko... ko...ko".  
"Een kopje koffie?"  
"Nee, een ko...ko...ko...kom..kom...".  
"Een computer?"  
"Nee, een kom...kom....kom..kom..kom".  
"Een compact disc?"  
"Nee, een komkommer!"  
"Sorry, die verkopen wij niet".

*Voorbeeld 2:*

"Ik heb iemand anders gezien".  
"Je bent vreemd geweest?"  
"Nee, ik heb alleen Els niet gezien".  
"Hoe heet ze?"  
"Het was geen 'ze', hij heette Peter".  
"Ben je 'zo' geworden?"  
"Peter werkt daar!"  
"En hoe moet dat nu met de kinderen?"  
"Wat bedoel je?"  
"Wat moet ik de kinderen zeggen?"  
"Niets".  
"Lafaard!"

2. *De communicatie boodschap is meer dan de som der delen.* Dit wil zeggen dat alleen een letterlijke interpretatie van de gesproken woorden geen 'objectief' beeld geeft van de boodschap. Maar slechts het totaal begrijpen van zowel de gebruikte taal, als de meta-taal en de lichaamstaal geeft een volledig beeld van de boodschap.
3. *Het interpreteren en begrijpen van de communicatie boodschap kan alleen wanneer de zender en de ontvanger 'dezelfde' taal spreken.* Er is slechts sprake van communicatie wanneer de personen elkaar kunnen begrijpen. Bij de metataal dient er bovendien een wederzijds begrijpen te zijn van de vocale en non-verbale expressiewijzen.
4. *Culturele invloeden spelen een belangrijke rol bij het gebruik en het interpreteren van de stem en gebaren.* Zo schijnt 'droge humor' aan de Engelsen te zijn voorgehouden, terwijl het maken van het hoornteken een persoon in Arabische landen in grote moeilijkheden

kan brengen.

5. *"Bij elk gesprek zijn de achtergronden van degene die luistert, de manier waarop hij denkt, wat hij in het verleden heeft meegemaakt, wat hij gelooft, wie hij allemaal kent, waar hij vandaan komt, wat hij allemaal gedaan heeft plus nog honderden andere factoren belangrijke elementen bij het interpreteren van wat hij hoort. Geen twee mensen horen hetzelfde, ook al luisteren ze naar dezelfde woorden. En omgekeerd zeggen ook geen twee mensen hetzelfde, ook al gebruiken ze precies dezelfde woorden. Aan die woorden voegen ze namelijk hun eigen unieke metacommunicatie toe".* Julius en Barbara Fast uit hun boek: 'Praten tussen de regels'.
6. *De gegeven omstandigheden spelen een belangrijke rol bij iedere vorm van communicatie.* Bijvoorbeeld: heb je hoofdpijn? Staat de muziek te hard? Kun je het gezicht van de ander wel zien? Ben je in een treincoupé? Is het druk? Ben je op een feest? Welke rol en positie nemen jij en je gesprekspartner(s) in? Heb je veel haast? Verveel je je? Verveelt je gesprekspartner zich? Is je gesprekspartner ziek? Doof?

### *De invloed van de adem*

Het ademen zorgt ervoor dat het lichaam de benodigde zuurstof kan opnemen en dat het voortbrengen van stemgeluid mogelijk wordt. De ademhaling is bij ieder mens anders. Dit hangt er onder meer van af of een persoon last heeft van astma, allergieën, hartklachten of een zware roker is, of dat een andere fysieke afwijking zijn invloed laat gelden. Maar er is nog een verband tussen de ademhaling en de (meta-)communicatie, en dat zijn namelijk de emoties. Zowel de ademhaling als de intonatie, volume, accenten, toonhoogte, snelheid, en dergelijke, vertonen onderlinge verschillen bij andere emoties. Zo adem je bijvoorbeeld niet diep wanneer je boos, gefrustreerd of terneergeslagen bent. Door deze eigenschap is het ook mogelijk om door middel van een aangepaste ademhaling bepaalde emoties op te roepen zoals angst, boosheid, rust, opwindning. Deze techniek wordt onder meer gebruikt door toneelspelers en hulpverleners. De ademhaling heeft ook invloed op het nemen van pauzes tussen woorden of zinnen maar ook op de snelheid en het patroon van de stem.

### *Voorbeeld:*

Wanneer een pauze lang is, dan kan dit de luisteraar een intenser gevoel bezorgen. Het wordt als indringend ervaren. Een te lange pauze geeft de boodschap echter een pathetisch of hoogdravend karakter. Een korte pauze geeft aan dat de zender beheerst en ondubbelzinnig is. Een te korte pauze geeft de ontvanger een gevoel van achterbaksheid, agressie of afstandelijkheid. De snelheid waarmee gesproken wordt heeft eveneens invloed op de manier waarop deze door de ontvanger wordt geïnterpreteerd. Wanneer de zender snel spreekt dan geeft dit doorgaans de indruk dat hij graag zijn boodschap kwijt wil. Het is een directe manier van uiten die de ontvanger kan boeien en overtuigen. Wanneer de zender echter te snel praat kan hij de ontvanger gaan vervelen en irriteren. Wanneer de zender te langzaam praat kan dit terughoudend, nadenkend of belangstellend overkomen. Het nadeel van langzaam spreken is echter dat het moeilijk is om de aandacht van de ontvanger vast te houden. Het patroon van de stem refereert aan datgene wat ik de 'kleur' van de stem noem. Iedere stem heeft zo zijn eigen 'vaste' opbouw. Accenten, toonhoogten, snelheid,

intonatie, emotie en dergelijke variëren binnen een 'vast' kader van mogelijkheden. Dit geeft iedere stem zijn eigen karakter, kleur en herkenbaarheid.

### *De invloed van ritme*

Het ritmegevoel is niet alleen bij de zangstem belangrijk, maar ook bij de spreekstem. Het ritme geeft aan of de woorden staccato of melodieus worden uitgesproken. Afhankelijk van het doel wordt het ritme gebruikt. Bij een dichter, zoals Shakespeare, is het belangrijk om de zinnen vol en rond uit te spreken. Een dictator zal echter meer een strak staccatoachtig ritme volgen. Het ritme geeft dus de snelheid, de intensiteit en de intonatie weer, met als gevolg dat bij de ontvanger een bepaald gevoel wordt aangesproken.

#### *Voorbeeld:*

Hoe belangrijk ritme is kun je merken aan de invloed ervan tijdens een gesprek. Probeer tijdens een gesprek met een vriend(in) je ritme te veranderen. Je zult zien dat je vriend(in) het ritme overneemt (als hij of zij het met jou eens is), of dat hij/zij zich gaat verzetten tegen dit wisselen van het ritme. Met een grote kans dat het gesprek snel afloopt of er een 'complete verwarring' ontstaat.

### *De invloed van toonhoogte en resonantie*

Zowel de toonhoogte als de resonantie van de stem brengen bij de ontvanger bepaalde ideeën, opvattingen, gevoelens of interpretaties teweeg. Zo zal een man met een hoge melodieuze stem sneller voor vrouwelijk worden uitgemaakt dan een man met een laag register. Het maakt in wezen niet al te veel uit hoe beide mannen eruit zien. Het stemgeluid bepaalt veel van hoe jij de ander ziet en ervaart.

#### *Voorbeeld:*

Heb jij ooit een man of een vrouw versierd die er fysiek aantrekkelijk uitzag, maar wiens stem een regelrechte teleurstelling was?

### *De invloed van het volume*

De geluidsterkte waarmee de boodschap wordt uitgesproken geeft eveneens een bepaalde gevoelsboodschap door aan de ontvanger. Een luide schreeuwende stem komt agressief of dreigend over. Terwijl een fluisterstem iets vertrouwelijks of indringends bezit of beheerst overkomt. Het volume van de stem heeft ook een grote invloed op de ontvanger. Binnen interpersoonlijke relaties 'mag' de dominante persoon een harde stem gebruiken om hiermee zijn dominantie over de ander te uiten. De ontvanger zal dan snel geneigd zijn om met een zachte verdedigende stem te praten. Anderzijds zal er in het geval van twee dominante personen een luidruchtige woordenwisseling plaatsvinden.

### *De invloed van stilte*

De stilte tijdens een gesprek, kan een onbehaaglijk gevoel oproepen. Hierdoor kan de indruk ontstaan dat de gesprekspartner geen interesse heeft of afstandelijk is. Dit geeft aan dat de verbale communicatie een belangrijke rol vervult om angsten, twijfels en spanningen af te reageren. Zeker wanneer het fysiek afreageren niet mogelijk of wenselijk is. In situaties waarin de gesprekspartners elkaar vertrouwen en op hun gemak voelen, kan een stilte ook juist bindend en versterkend werken. Stilte kan ook gehanteerd worden als een moment om na te denken, of om de ander na te laten denken, of om te luisteren, of om medeleven op non-verbale wijze te tonen, of om aan te geven dat je behoefte hebt aan privacy.

### *Incongruentie*

De term: incongruentie, is afkomstig van Carl R. Rogers en betekent: *een tegenstelling of tegenspraak tussen de metataal en de uitgesproken communicatieboodschap.*

#### *Voorbeeld:*

Miriam voelt zich misselijk. Aan haar uiterlijk is te zien dat ze zich niet goed voelt. Els vraagt aan haar of ze ziek is. Miriam antwoordt: "Ik? Ik voel me prima!" Els twijfelt en gelooft Miriam niet, omdat haar stem zacht en traag is, terwijl anders haar stem hard is en een hoog tempo heeft.

Incongruentie is gewoonlijk een moeilijk onderwerp om te bespreken. Waarom?

- Omdat de metacommunicatie boodschap soms onbewust is.
- Omdat de persoon zijn twijfel, angst, ellende, verdriet, pijn, minachting en dergelijke niet openlijk wil bespreken.
- Omdat 'het elkaar aanspreken' als negatief wordt ervaren, bijvoorbeeld als het moeten afleggen van verantwoording.
- Omdat het opdringerig, bemoeizuchtig of als inmenging in privé-zaken van de zijde van de ontvanger kan worden geïnterpreteerd.
- Omdat de zender zich soms betrappt en/of kwetsbaar voelt, wanneer hij zich gewaar wordt van de incongruentie.
- Omdat de ontvanger bang is om te persoonlijk te worden.

Desondanks is het belangrijk om de incongruentie wel bespreekbaar te maken, omdat een woordelijk gesprek zinloos is, wanneer de onderliggende gevoelslading er aan tegenovergesteld is. Het grootste gevaar hierbij is echter dat de zender van incongruentie zijn woorden inhoudelijk gaat verdedigen, terwijl de onderliggende gevoelsbeleving buitenshot blijft.

Praat als counselor niet alleen over de inhoudelijk uitgesproken woorden, maar bespreek ook de incongruentie. Probeer een 'welles- nietes'-spel te voorkomen. Leg de ander geen woorden in de mond en probeer open te staan voor dat wat hij te vertellen heeft. Toon begrip en probeer je betrokkenheid bij de ander te tonen. Wees hier eerlijk in.

### 3.8.4 Lichaamstaal

De taal van het lichaam is een bijzondere taal, die een persoon net zo goed als alle andere talen kan leren. Wanneer je de taal beheerst ben je je bewust van de signalen en boodschappen die het lichaam aan jou en/of anderen wil duidelijk maken. Toch verschilt de lichaamstaal op een belangrijk onderdeel van de andere talen, te weten: lichaamstaal appelleert sterker op het onbewuste dan welke andere taal ook.

Iedere taal is opgebouwd uit letters die volgens bepaalde regels worden gegroepeerd om woorden te vormen. Deze woorden op hun beurt worden volgens bepaalde regels gerangschikt zodat er zinnen ontstaan. Uit de onderlinge samenhang tussen de zinnen ontstaat een verhaal. Dit principe geldt ook voor de lichaamstaal. Afzonderlijke houdingen, gebaren, versieringen, prikkelingen hebben hun eigen betekenis, die samengevoegd een andere betekenis krijgen. Zo kan bijvoorbeeld een droge mond wijzen op een dorstgevoel, op een seksueel verlangen of op angst. Pas wanneer je rekening houdt met andere gevoelsfuncties en/of signaleringsfuncties ben je in staat om te bepalen wat de reden is van de droge mond.

Om de lichaamstaal te kunnen lezen moet je rekening houden met 'dialecten'. Dit zijn invloeden vanuit de cultuur, de omgeving, de opvoeding, de samenleving, de ontwikkelingsgraad van een persoon en de staat waarin het lichaam verkeert, die invloed hebben op de betekenissen van de lichaamstaal.

Het leren van de lichaamstaal is al met al eenvoudiger te leren dan menige taal. De belangrijkste instrumenten die je nodig hebt tijdens het leren -en later tijdens het 'spreken' van de lichaamstaal- is een lichaam, een goed gevoel van gewaarwording, een alerte intuïtie, een goed observatievermogen, geduld en oefenmogelijkheden.

*Lichaamstaal speelt zich op drie niveaus af, te weten:*

1. Naar binnen toe gericht (gevoelsfunctie).
2. Naar buiten toe gericht (signaalfunctie).
3. Naar een andere persoon gericht (communicatieve functie).

### 3.8.5 Lichaamstaal: de gevoelsfunctie

Als gevoelsfunctie probeert de lichaamstaal een persoon duidelijk te maken *wat* hij voelt, *waar* hij dat voelt wat hij voelt en *wat* er met zijn lichaam gebeurt op het moment van het ge-  
waarworden. De mate van opwinding in het lichaam vertelt de persoon iets over de toestand waarin het lichaam verkeerd en hoe dat de persoon deze kan interpreteren, bijvoorbeeld in termen als: vrolijk, verliefd, boos en verdrietig.

### 3.8.6 Lichaamstaal: de signaalfunctie

De signaalfunctie heeft betrekking op waarneembare veranderingen bij lichaamsdelen die zich aan de buitenkant van het lichaam bevinden. De veranderingen kunnen betrekking hebben op verkleuringen, bijvoorbeeld van de wangen, de nek of de hals. Of op een verandering

van omvang, bijvoorbeeld de oorlellen, de neusvleugels, de lippen en de borsten. Of een ander-  
soortige verandering die tijdelijk van aard is en niet wordt veroorzaakt door een ziekte. Een  
persoon heeft slechts een beperkte invloed op de veranderingen als bijvoorbeeld blozen, de  
seksuele gloed, het vergroten of verkleinen van de pupillen. De veranderingen zijn een licha-  
melijke reactie op de mate van opwinding, de ervaren emoties en de bijbehorende gedachten.  
Als signaalfunctie probeert de lichaamstaal aan anderen duidelijk te maken:

- hoe de persoon zich voelt tijdens de interactie;
- welke positie de persoon inneemt tijdens de interactie;
- welke verwachtingen de persoon koestert ten aanzien van het verloop van de interactie;
- welke verwachtingen de persoon koestert ten opzichte van de ander tijdens de interac-  
tie;
- hoe lang de interactie nog duurt.

### 3.8.7 Lichaamstaal: de communicatieve functie

Bij de communicatieve functie van de lichaamstaal maakt de persoon gebruik van gebaren en  
houdingen om non-verbale boodschappen aan de gesprekspartner duidelijk te maken. Het me-  
rendeel van de gebaren en houdingen zijn aangeleerd en cultuur bepaald.

#### *De gebaren en hun betekenissen*

##### *De handen*

Handen vertellen de oplettende kijker altijd iets, zelfs wanneer ze hun heil in een broekzak  
zoeken. Handen geven gevoelens weer en tonen stemmingen. Hoe herken je bepaalde gevee-  
lens en houdingen?

- Onzekerheid
  - *Houvast zoeken.* De handen zoeken letterlijk een houvast. Wanneer de handen bij  
elkaar houvast zoeken, dan kan een hand 'los' een vinger van de andere hand vast-  
houden. Denk bijvoorbeeld eens aan een kind dat niet zeker is van zijn zaak. De han-  
den kunnen ook elders op het lichaam een houvast zoeken. Door bijvoorbeeld 'plots'  
een los draadje of pluisje op de kleren aan te treffen en daar vervolgens mee te spe-  
len. Een derde mogelijkheid is dat de handen van het lichaam af een houvast zoeken.  
Bijvoorbeeld het vasthouden van een leuning; het knijpen in een zakdoek; of het spe-  
len met een krijtje, sigaret of pen.
  - *Verborgen houden.* Iemand heeft zijn handen helemaal met elkaar verstrengeld. De  
handpalmen zijn geheel afgedekt, wat wijst op het feit dat die persoon iets verborgen  
houdt. Dit kan een bepaalde angst zijn!
  - *Niet tot een besluit kunnen komen.* Zacht tegen elkaar aan wrijvende vingertoppen  
geven aan dat een persoon een conflict, uitdaging of discussie liever uit de weg gaat.
- Dominant

Een persoon heeft zijn handen op zijn rug. Hierbij rust de ene hand in de andere hand.  
Een geliefde pose van onderwijzers en andere gezagdragers. De persoon is zeker van zijn  
zaak en voelt zich dominant ten opzichte van de anderen.

- Schijndominant

Een persoon heeft zijn handen op de rug. Waarbij de ene hand de pols of onderarm van de andere hand vasthoudt. De persoon zoekt een houvast bij zichzelf, terwijl hij de buitenwereld er van wil overtuigen dat hij zich dominant voelt. Het tegendeel is echter waar. Wanneer je de persoon van voren bekijkt, dan is er geen verschil met de dominante houding te ontdekken. Daarom wordt dit ook schijndominantie genoemd.

- Wapenen

Een persoon heeft zijn handen op de rug waarbij de ene hand gebald is tot een vuist en in de andere hand rust. Dit betekent dat deze persoon op het punt staat om de 'ander een slag toe te brengen'. Het gesprek bereikt de climax en de persoon wapent zichzelf ertegen. Hij zal het niet toestaan dat de ander hem te dicht nadert en/of zijn grenzen schendt.

- Verstoppert

Een persoon heeft zijn handen in de broekzakken verstopt. Hij wil geen positieve of negatieve reactie geven. Niet zelden neemt een dergelijk iemand de rol van observator voor zijn rekening. Anders gezegd: Hij wil niet gevoelsmatig bij het gesprek betrokken raken. Door de rol van observator te spelen kan hij op dreigende momenten ervoor kiezen om zichzelf aan het gesprek te onttrekken.

- Houdingen van de handen:

- *Open handpalmen* zijn een betrouwbare graadmeter of iemand eerlijk is. Wanneer een persoon geregeld met open handen spreekt, dan is de kans groot dat zijn boodschap waar is. Hoe meer een persoon met open handen spreekt, hoe eerlijker hij bij anderen overkomt.
- *De vragende hand*. De hand is met de handpalm naar boven gericht, waarbij de vingers min of meer een 'kom' vormen. Soms wordt de vragende hand nog eens extra benadrukt door korte naar beneden gerichte bewegingen.
- *De bevelende hand*. De hand wijst met de handpalm omlaag, alsof de hand iedere opstand van onderuit onderdrukt. Niet zelden vervult de wijsvinger een bijzondere rol, door scherp naar een persoon of object te wijzen.
- *Buitensluiten*. Een persoon laat aan anderen de buitenkant van zijn handen zien. Al dan niet gecombineerd met het dichtknijpen van de ogen. Deze persoon wenst niet dat de andere dichtbij komt. Al dan niet zijn territorium of grenzen schendt. Hij trekt zich in zichzelf terug en ervaart hierdoor een bepaalde immuniteit ten opzichte van de buitenwereld. Anders gezegd: Hij kan meer kritiek van de buitenwereld verdragen omdat hij er niet voor open staat.
- *Het stop-teken*. Tijdens een gesprek heft een persoon zijn hand op, met daarbij de handpalm naar buiten gericht. Het stop-teken. Denk bijvoorbeeld ook aan een verkeersagent, die het stop-teken geeft! De persoon geeft aan dat hij het "genoeg" vindt.



Dit kan onder meer betrekking hebben op het onderwerp van het gesprek. Het kan ook zijn dat hij geen tijd meer heeft; of geen zin meer heeft in het gesprek. Belangrijk hierbij is echter wel dat de persoon zich door deze houding niet afsluit van de ander.

- *Mond bedekken.* De hand voor de mond slaan komt vooral bij kinderen voor. Bijvoorbeeld wanneer ze een leugen vertellen of zichzelf hebben versproken. Desmond Morris beweert dat leugens een lichamelijke reflectie kennen, die wij ervaren als een kriebelend gevoel. Nadat de leugen verteld is, gaat de hand naar de mond, neus of oor toe om te wrijven.
- *Boordtrekkers.* Wanneer iemand het 'benauwd' krijgt, zal hij geneigd zijn om zijn boord van het overhemd, trui of shirt iets op te trekken.
- *Trommelaar.* Tijdens een gesprek begint plots een persoon met zijn vingers op tafel te trommelen. Dit trommelen staat voor ongeduld. Een teken dat het gesprek lang genoeg heeft geduurd en dat het tijd wordt voor iets anders.
- *Kin-wrijvers.* Wanneer een persoon aan zijn kin begint te wrijven, of zelfs een uitgebreide kinmassage uitvoert, dan is dit een teken dat hij zich in een ongemakkelijke situatie bevindt. Het betreft een beslissing die moet worden genomen. Wanneer het masseren van de kin stopt, kun je er zeker van zijn dat het besluit is genomen.
- *Superieur.* De persoon heeft de handen ineen geslagen achter zijn hoofd. Het hoofd leunt bij wijze van spreken tegen de handen aan. Hij voelt zich superieur ten opzichte van de ander. Een andere superieure houding is: de persoon staat langs een muur, een deurpost, een auto en leunt er met een gestrekte arm tegenaan.
- *Handen schudden.* Door middel van het handen schudden wordt de rangorde van een ontmoeting vastgelegd. Het is het meten van elkaars dominantie. Drie posities van de hand:
  - 1) Als de ander een hand geeft en zijn hand draait naar boven toe, dan is dit een teken van dominantie.
  - 2) Als de hand van de ander echter onder ligt, dan wijst dit erop dat jij de dominante bent en de ander onderdanig is.
  - 3) Als je de ander een hand geeft waarbij de handpalmen verticaal tegen elkaar zijn aangedrukt, dan betekent dit dat de ander en jij gelijke zijn.

#### *Verschillende manieren van handen schudden:*

- *De handschoen.* De ander omgeeft, tijdens het handen schudden, jouw hand met beide handen. Het is een handgreep die veelvuldig door politici en bekende persoonlijkheden wordt gebruikt. Het insinueert een enorme hartelijkheid.
- *De elleboog- of schoudergreep.* De ander schudt met een hand jouw hand, terwijl de andere hand de elleboog of schouder vastpakt. Hierdoor ben jij beperkt in je vrijheid om te bewegen. Deze greep insinueert hartelijkheid, maar bouwt gelijktijdig een afstand in. Aangezien jij letterlijk niet dichterbij kunt komen. Deze vorm van handen schudden wordt vaak door personen gebruikt die in functie een meerdere zijn, maar zich niet goed weten te profileren als meerdere.
- *Dichterbij trekken.* Je schudt de hand van de ander, zonder daarbij duidelijk in contact met de ander te willen treden. Ondertussen trekt de ander jou dichterbij. Hij wil wel met jou in contact komen.

- Handtekenen

Handen worden ook gebruikt om symbolen, letters (in het geval van een gebarentaal) en korte boodschappen over te brengen. Hier volgen een aantal van deze handtekenen:

- *Het buitenwaartse 'V'-teken.* De handpalm is aan het zicht onttrokken, terwijl de wijsvinger en de middelvinger een 'V' vormen. De overige vingers zijn gebogen en niet zichtbaar. Hoewel voor de meeste Europeanen het 'V'-teken een teken van overwinning is, heeft het van oorsprong een obscene beledigende betekenis. Wat echter de precieze betekenis van het 'V'-teken is kan niemand met zekerheid zeggen. Voor 13% van de Europeanen is het 'V'-teken een duidelijke seksuele belediging.

*Enkele mogelijke betekenissen:*

- Het wijst op het bespotten van gezagdragers omdat dit gebaar de tegenhanger is van het binnenwaartse 'V'-teken.
  - Het is een hoornsteken, als teken van een band met de duivel.
  - Het staat voor een vergrote fallus en dient als teken van een super-mannelijkheid.
  - Het staat voor een dubbele penis, als 'een voor haar vagina en een voor haar anus'.
  - Het staat voor ingebrachte vingers en dient als symbool van zichzelf op het moment dat de vingers in de vagina zijn ingebracht en zich spreiden om de doorgang zo groot mogelijk te maken.
  - Het staat voor gespreide vrouwenbenen, als een teken dat de vrouw klaar ligt om te vrijen.
- *Het naar binnen gekeerde 'V'-teken.* De handpalm is zichtbaar, terwijl de wijsvinger en de middelvinger een 'V' vormen. De overige vingers zijn gebogen en eveneens zichtbaar. Dit is het overbekende victorie-teken. Een teken van overwinning. Dit 'V'-teken wordt met name gebruikt door politici en andere publieke personen die 'winst' of een overwinning hebben geboekt.
  - *Gekruiste vingers.* De middelvinger wordt over en rond de wijsvinger geslagen, terwijl de andere vingers gebogen zijn en onder de duim worden gehouden. Meestal wordt dit gebaar voor anderen verborgen gehouden. Voor een kwart van de Europeanen zijn de gekruiste vingers een teken van bescherming. Dit is dan ook een van de oorspronkelijke betekenissen van het gebaar. Gekruiste vingers zijn ontstaan als een geheime versie van het Christelijke kruisteken en werd gebruikt op momenten dat een persoon het kruisteken niet kon (of mocht) slaan, maar zichzelf toch tegen kwade invloeden wilde beschermen. Zo wordt dit gebaar nog steeds door veel mensen gebruikt wanneer ze een leugen vertellen of de 'vingers kruisen' om gevaar en/of angst met anderen te delen of om geluk over zichzelf en/of anderen af te roepen. In delen van Griekenland, Slovenië, Kroatië en Turkije zijn gekruiste vingers een teken van het verbreken van vriendschap.
  - *De lange neus.* Een hand wordt met de duim tegen de neus aangedrukt. De vingers zijn waaivormig gespreid en wijzen naar boven, waarbij ze soms heen en weer bewegen. In enkele gevallen gaat dit teken gepaard met het uitsteken van de tong. Dit teken wordt door maar liefst 90% van alle Europeanen herkend en gebruikt, als een gebaar van spot. Vaak wordt 'de lange neus' geassocieerd met dwazen en narren die

mensen voor de gek houden of niet serieus nemen. De oorsprong van het gebaar is niet helemaal duidelijk. Het gebaar wil zoveel zeggen als: smeer 'm, verachting, bespottend, kleinerend, idioot, hoon, iemand voor gek laten staan, speelse plagerij, provocatie, stommerd, loop naar de maan.

- *Ooglidtrek*. De uitgestrekte wijsvinger wordt midden onder het oog geplaatst en trekt de huid naar beneden door aan het onderste ooglid te trekken. De betekenis van dit gebaar is hoofdzakelijk tweeledig, te weten:
  - 1) Ik ben op mijn hoede.
  - 2) Wees op je hoede.

De oorsprong van dit gebaar ligt voor de hand. Aangezien de ogen het belangrijkste zintuig is voor de mens, geeft het wijd opensperren van het oog een grotere waakzaamheid aan. Wanneer het gebaar wordt gebruikt als een teken dat 'ik op mijn hoede ben', wil de 'boodschapper' aangeven dat hij zich niet laat bedonderen, of voor laat liegen, of zijn gesprekspartner niet gelooft of hij geeft aan dat hij niet 'gek' is. Wanneer het gebaar wordt gebruikt als een teken dat 'de ander op zijn hoede moet zijn', wil de 'boodschapper' aangeven dat hij zijn gesprekspartner waarschuwt of anderen voor zijn gesprekspartner waarschuwt -in de zin van: 'Pas op voor hem! Hij is sluw!

- *De ring*. De wijsvinger en de duim raken elkaar met de toppen aan om een cirkel te vormen. De handpalm is naar buiten gericht. De overige vingers blijven enigszins gestrekt en gespreid naar boven wijzen. Voor ongeveer 58% van de Europeanen staat het ringgebaar bekend als het 'oké teken' en geeft goedkeuring aan iets of iemand. Het teken is als een van de eerste door de Romeinse leraar Quintilianus in de eerste eeuw na Christus beschreven. Soms wordt het ringteken ook gebruikt om er een opening mee te symboliseren. Meestal betreft het hier een symbool voor de anus en in mindere mate voor de vagina. Het kan als belediging worden gebruikt om te zeggen: 'Jij bent een gat', 'Jij bent een homo', 'Ik wil een gat', 'Geef me je gat'. Soms is het ringteken ook een brenger van geluk, omdat het moet beschermen tegen het Boze Oog dat het lichaam wil betreden via de anus of de vagina. Een derde betekenis van het ringteken is de nul. Het geeft aan dat iets of iemand niets waard is, ofwel een nul is.
- *Het verticale hoornsteken*. De hand wordt opgehouden waarbij de wijsvinger en de pink recht omhoog staan, terwijl de middelvinger en de ringvinger onder de duim zitten. De handpalm is naar buiten gekeerd. Dit gebaar is voor 45% van de Europeanen een grove belediging en/of een vervloeking. Oorspronkelijk betekent dit gebaar dat de echtgenoot bedrogen is. Het geeft aan dat een man te zwak is om zijn vrouw seksueel te bevredigen en/of te stom is om te realiseren dat zijn vrouw hem bedriegt. Het gebaar is later een teken van impotentie en stommiteit geworden. Het hoornsteken is volgens sommige onderzoekers een symbool dat zijn wortels vindt in het dierenrijk. De hoorns geven een grote viriliteit aan, als die van de bronstige stier. Wanneer het gebaar wordt gebruikt dan zegt het op sarcastische wijze: 'Wat ben jij een stier!' Uiteraard wordt hiermee het tegenovergestelde bedoeld. Andere onderzoekers beweren dat een stier vele koeien kan dekken, waardoor er niet veel stieren nodig zijn om aan de 'behoefte' van de koeien te voldoen. Anders gezegd: De gecasteerde stieren (de be-

drogen echtgenoten) moeten machteloos toezien hoe hun vrouwtjes worden gedekt. Er bestaan ook nog theorieën waarin wordt beweerd dat het hoornsteken een symbool is van het gewei van een mannetjeshert. Weer andere theorieën beweren dat het hoornsteken verwijst naar de band tussen de 'boodschapper' en de duivel. De hoorns zijn in dit geval de hoorns van de duivel. Tot slot nog een theorie die zegt dat het hoornsteken in feite wijst op twee penissen. Wanneer het teken wordt gebruikt, betekend dit: 'Er zijn twee penissen in je leven, de jouwe en die van je vrouws minnaar'. Het hoornsteken is een van de oudste gebaren, zover wij weten. Zo komt het onder meer voor op Etrusische muurschilderingen die 520 voor Christus zijn geschilderd.

- *Het horizontale hoornsteken.* De hand wordt vooruit gestoken, waarbij de handpalm naar de grond wijst. De wijsvinger en de pink steken recht vooruit. De overige vingers zitten onder de duim. Dit gebaar is eveneens bijzonder oud. Hier zijn tekeningen van gevonden op vazen, muren en mozaïeken die al meer dan 2500 jaar oud zijn. Het horizontale hoornsteken is een gebaar van zelfbescherming. Het diende je te beschermen tegen het Boze Oog, boze geesten of ongeluk in het algemeen. De oorsprong van dit teken is gelegen in de beschermende krachten die toegedicht werden aan hoorns. Al meer dan 8000 jaar bevestigen mensen echte hoorns, of nagemaakte hoorns, aan de muren van een gebouw. Het doel hiervan is het beschermen tegen kwade machten. Het gebaar is dus in feite een symbolische vertaling van deze hoorns.
- *De vijg.* De hand wordt tot een vuist gebogen, waarbij de duim tussen de wijsvinger en de middelvinger naar buiten steekt. Het vijgteken is eveneens een gebaar met een lange geschiedenis. Net als bij het hoornsteken zijn er vele amuletten uit de oudheid gevonden die het gebaar verbeelden. Het vijgteken wordt, in Europa, doorgaans geïnterpreteerd als een seksueel commentaar of als een seksuele belediging. Hieronder volgen enkele verklaringen hoe het gebaar geïnterpreteerd kan worden:
  - 1) *Het vijgteken staat symbool voor de geslachtsdaad.* De penis (de duim) dringt de vagina (de wijsvinger en de middelvinger) binnen. Belangrijk om op te merken is dat dit gebaar vooral wijst op de vrouwelijke genitaliën en in veel mindere mate naar de penis. Binnen deze opvatting kan het gebaar drie betekenissen hebben, te weten:
    - Wanneer het teken wordt gebruikt tegen een man, zegt de 'boodschapper' dat de 'ontvanger' minder is dan een man.
    - Wanneer het teken niet tegen een persoon wordt gebruikt, zegt de 'boodschapper' dat hij 'een vrouw nodig heeft' of behoefte heeft aan seks.
    - Wanneer de 'boodschapper' zich bedreigd voelt door een bovennatuurlijke macht en het gebaar maakt, probeert hij de Boze macht af te leiden door de vrouwelijke genitaliën te symboliseren waardoor hij met rust wordt gelaten. Het vijgteken dankt zijn naam aan de associatie, door de oude Grieken, tussen een vijg en de vagina.
  - 2) *Het vijgteken staat symbool voor maagdelijkheid.* Wanneer dit gebaar met deze bedoeling wordt gebruikt, geeft de 'boodschapper' aan dat een meisje onschuldig of maagdelijk is.
  - 3) *Het vijgteken staat symbool voor de vrouwelijke seksuele prikkeling.* Bij de interpretatie van deze verklaring valt het op dat de duim niet dienst doet als een 'binnendringende' penis, maar als die van een opgezwollen clitoris.

- *De opgestoken duim.* De vuist is gebald, waaruit de duim verticaal is opgestoken. Voor ruim 60% van de Europeanen betekent de opgestoken duim hetzelfde, namelijk: oké! In tegenstelling tot dat wat in vele romans en films wordt beweerd, hebben de Romeinen dit gebaar niet gebruikt om gladiatoren het leven te schenken. Om een gladiator het leven te redden van de 'genadestoot' trokken de Romeinen hun duim juist terug in de vuist -alsof de duim gered wordt voor de dood. Wanneer de gladiator wel dood moest worden de duim uitgestoken. De reden hiervoor is dat de duim in dat geval symbool stond voor een zwaard of een ander steekwapen waarmee de gladiator gedood moest worden. De moderne betekenis van de opgestoken duim is hoofdzakelijk tweeledig:
  - 1) Oké, in de zin van 'Alles gaat goed!', 'Het loopt op rolletjes 'Geluk!', 'Alles voor de bakker', 'De spijker op zijn kop', 'Succes'.
  - 2) Een fallische belediging, in de zin van 'Ga daar maar op zitten!' of 'In de jouwe!'

### *Armen en benen*

Bij armen en benen speelt vooral 'het openstaan voor de ander' een belangrijke rol. Het kwetsbaarste gebied van de mens reikt vanaf de hals tot aan de genitaliën. Wanneer iemand zich bedreigd voelt of niet op zijn gemak, dan zal hij dit kwetsbare gebied afdekken door de armen en/of de benen te kruisen. Enkele veel voorkomende houdingen:

- *Gekruiste armen.* Opmerkelijk bij het verschijnen van gekruiste armen is dat een persoon vrijwel altijd dezelfde arm boven de ander legt. Wanneer tijdens een gesprek de persoon zijn armen over elkaar slaat, dan heeft hij iets gehoord of waargenomen dat hem niet bevalt.
- *De hand die de arm vastpakt.* Een gecultiveerde vorm van een armbarrière is de rechterhand, die de linkerarm vastpakt. Hetzelfde geldt ook voor de hand die een tasje vasthoudt; of een boek draagt. Of de hand die de andere hand ter hoogte van de onderbuik vastpakt. Of de rechterhand die de linkerschouder vastpakt. Al deze variaties op dit thema betekenen vrijwel hetzelfde: de zender voelt zich niet op zijn gemak, is onzeker of voelt zich zelfs aangevallen. De persoon zoekt zekerheid en/of steun bij zichzelf.
- *Gekruiste benen.* De ander staat rechtop waarbij de benen zijn gekruist. Dit is een teken van opgewondenheid, je treft het vaak aan bij nieuwe groepsleden. Gekruiste benen betekent dat het kan vriezen of dooien. Met andere woorden: de persoon heeft een beschermende, defensieve, houding aangenomen. Toch staat hij te popelen om met anderen in contact te komen.
- *De 4-houding (= een zithouding).* Het linkerbeen rust met de enkel op de knie van het rechterbeen. De linkerhand ligt hierbij op de linker knie, terwijl de rechterhand op het rechter dijbeen ligt. De houding impliceert een agressiviteit en strijdbaarheid tegenover de spreker(s) in een discussie. De persoon heeft zich gedurende de discussie nog niet uitgelaten over de inhoud van het gespreksonderwerp, maar is tegen alles wat door anderen is gezegd. Hij voelt zich comfortabel en denkt de sprekers te kunnen overtroeven door een aanvallende houding aan te nemen. Hij zal dit in een later stadium verbaal proberen te onderstrepen!

### *Staan of zitten*

De wijze van staan of zitten maakt duidelijk met wie de persoon in gesprek is of wil komen en hoe dat hij het contact kwalificeert.

- *Het voetenwerk tijdens het staan.* Een belangrijk indicatiemiddel om uit op te maken met wie de ander in contact wil komen, vormen de voeten. Als je met de ander in contact wilt komen, dan zal een voet in de richting van die persoon wijzen. Wanneer het contact wordt opgezegd, verandert ook meteen de positie van de voet(en). Als de ander met jou in contact wil komen, zal ook zijn voet naar jou wijzen. Op het moment dat jullie in gesprek zijn, en de voeten elkaar aanwijzen, is de gesprekskring gesloten voor verdere invloeden van buitenaf. Wanneer een derde persoon toch de cirkel wil doorbreken, zal dit op een 'ruwe' manier moeten gebeuren. Als je in een groepje van meerdere personen staat te praten, dan maken de voeten duidelijk met wie je het liefste wilt praten. Hierdoor kunnen anderen van het gesprek worden buitengesloten. Het gevolg zal zijn dat zij de gesprekskring zullen verlaten.
- *Het knieënwerk tijdens het zitten.* Wat de voeten doen als je staat, nemen de knieën over als je zit. De knie wijst aan met wie je in gesprek wilt komen. Als de knie van de ander dit bevestigt, dan is de gesprekskring gesloten. Dit *bevestigen* kan op twee manieren: de ander kopieert jouw gedrag of de knie van de ander wijst naar jou. De cirkel kan alleen ruw worden doorbroken, bijvoorbeeld doordat je de anderen dwingt om van houding en/of plaats te veranderen.
- *Agressieve houdingen en verleidelijke houdingen.* Het verschil tussen agressieve houdingen en verleidelijke houdingen is minder groot dan je in eerste instantie mag verwachten. Beide houdingen berusten op het uitdagen van de ander.
- *Bekken tegenover bekken.* Twee personen staan tegenover elkaar. Bekken tegenover bekken. Eventueel wordt deze houding ondersteund doordat de hand in de broekzak is gestopt, waarbij de duim aan de buitenkant van de broekzak prijkt. Dit is een agressieve houding, omdat de genitaliën openlijk worden benadrukt. Eigenlijk alsof men wil zeggen: "Ik ben niet bang voor jou!" De uit de broekzak prijkende duimen bevestigen dat nog eens nadrukkelijk, doordat ze direct naar het schaamdeel wijzen. Verder zullen de voeten elkaar aanwijzen. Het hoofd zal licht gebogen zijn, alsof men wil zeggen: "Kom maar op!"
- *De verleidelijke houding.* Bij deze houding is het bekken ook naar voren gericht. Met al dan niet door de duimen benadrukte genitaliën. Het bekken is bereid om tegen het bekken van de ander aan te gaan staan. Terwijl bij de agressieve houding sprake is van een bepaalde afstand. Het hoofd is licht gebogen alsof het wil zeggen: "Kom maar op!". Maar dan met een andere ondertoon, als je begrijpt wat ik bedoel!  
*Opmerking:* Tijdens een omhelzing, tussen geliefden, steken beide hun bekken vooruit, totdat ze elkaar aanraken. Tijdens een omhelzing, tussen vrienden, steken beiden het bekken achteruit, zodat ze elkaar niet aanraken.

### *Toegepaste lichaamstaal*

In deze paragraaf komen enkele *grammaticaregels* van de lichaamstaal aanbod, zodat het gemakkelijker wordt om hiermee in de praktijk aan de slag te gaan. Voel je niet beperkt om met

de lichaamstaal te experimenteren.

*Regel 1: hou rekening met het territorium van jezelf en de ander*

Een persoon betreedt de intieme zone van een ander slechts om twee redenen:

- 1) Omdat de persoon een geliefde, intieme vriend of familielid is, dan wel een persoon is die seksuele toenadering zoekt.
- 2) Omdat de persoon agressief is en tot de aanval overgaat.

Iedere bewuste schending van de intieme zone dient dus een uitvloeisel te zijn van één van deze twee redenen. Hieronder volgen drie bewuste schendingen van de intieme zone:

- 1) *De bewuste eenzijdige schending.* Wanneer jij bewust inbreuk doet op de intieme zone, omdat jij graag aardig gevonden wilt worden door de ander, zal je snel genoeg ontdekken dat je in negen van de tien gevallen het tegenovergestelde resultaat bereikt. De ander zal je als opdringerig, plakkerig, oversociaal of gewoon als een 'griezel' ervaren. Omdat je geen rekening houdt met de niet afgesproken regel: respecteer het territorium. Met ander woorden: je moet het verdienen om dichterbij een persoon te mogen komen. Dit geldt niet alleen voor jou, maar ook voor de ander. De ander moet het waard zijn om tot de intieme zone toegelaten te worden. Wanneer je een zone schendt voel je dat meestal, letterlijk, aan. Soms als een onbehaaglijke prikkeling in je buikstreek, soms als een opgejaagd gevoel in je borstkas, soms in de vorm van het kloppen van je hart in je keel en soms sluit je je gevoelsmatig af voor de ander. Dit gebeurt meestal door de ogen een kortere of langere tijd te sluiten. Meestal wordt dit verschillende keren herhaald. Soms wil je heel bewust een ander zich ongemakkelijk laten voelen door de zones niet te respecteren. De redenen hiervoor kunnen legio zijn, bijvoorbeeld:

- je wilt seksuele toenadering zoeken tot de ander;
- je wilt de ander straffen;
- je wilt de ander vernederen;
- je wilt de ander voor gek zetten;
- je wilt de ander zenuwachtig maken;
- je wilt de ander van slag maken.

*Opmerking:* het schenden van het territorium van een ander houdt automatisch in dat je ook je eigen territorium schendt en dus kwetsbaar bent. Ga voor jezelf na wat je met deze schending wilt bereiken, en of je het niet op een andere manier kunt bereiken.

- 2) *De gedwongen tweezijdige schending.* In andere situaties wordt je door de gegeven omstandigheden gedwongen om het territorium van anderen, en jezelf, te schenden. Denk bijvoorbeeld aan een lift, een volle bus of trein, een drukke bioscoop, of een koopavond. In dat geval probeer je de schending te beperken door:

- tegen niemand te spreken;
- oogcontact met anderen te vermijden;
- zo min mogelijk emotie te tonen of te uiten;

- zo min mogelijk te bewegen;
- je aandacht te richten op een tas, een krant, een boek, een jas of iets anders dat je bij je hebt of draagt.

3) *Het afgekeurde zonegebruik.* Een derde mogelijkheid van het schenden van de zones kan er een zijn die door beide personen als wenselijk wordt geacht, maar door de directe omgeving wordt afgekeurd, waardoor in sommige gevallen de personen het eveneens als een schending of overtreding gaan beschouwen en het contact verbreken. Voorbeeld: Wanneer twee vrouwen gearmd winkelen bij een warenhuis, is er niets aan de hand. Dit verandert echter op het moment dat twee mannen gearmd gaan winkelen. De mannen zullen al vlug als homo's worden bestempeld. De reden voor deze afkeuring is dat de omgeving een verklarende en goedkeurende reden mist. Met andere woorden: Wanneer ik in mijn voorbeeld had gesproken over de paus die hand in hand met een priester loopt, dan was er geen reden tot afkeuring geweest.

*Opmerking:* opvallend genoeg mogen vrouwen onderling veel meer 'intieme' en fysieke contacten onderhouden dan mannen. Een veel voorkomend en geaccepteerd gebaar van vriendschap tussen mannen is de schouderomhelzing. Deze komt tussen vrouwen nauwelijks voor. Bij de schouderomhelzing komt de voorkant van het lichaam niet in aanraking met de voorkant van het lichaam van de ander. Anders gezegd: De kwetsbare strek van de mens -het gezicht, de hals, de borst en de genitaliën- blijven onberoerd. Dit is een teken dat er geen seksuele bedoelingen achter steken. Een arm rond het middel leggen wordt echter wel gezien als een seksuele daad. Omdat de hand te dicht in de buurt van de genitaliën verblijft.

### *Regel 2: Hou rekening met richtingaanwijzers*

Om een zo optimaal mogelijk gesprek te voeren dien jij of de inhoud van je verhaal interessant te zijn voor de ander. Zoals je al vaker hebt ervaren ben je niet altijd interessant genoeg om naar te luisteren. *Hoe bemerk je dat?* Tijdens ieder contact, wijst het lichaam een kant uit die niet altijd synchroon hoeft te zijn met de blik van de ogen. Wanneer iemand je aankijkt, maar zijn lichaam is gedeeltelijk of helemaal afgedraaid (alsof hij klaar staat om in die richting weg te lopen) dan geeft de persoon aan dat hij het contact wil verbreken. Je kunt dan vier dingen doen:

- 1) Negeren.
- 2) Het gesprek afsluiten.
- 3) De interesse van de ander opwekken.
- 4) De ander dwingen om een andere lichaamshouding aan te nemen, zodat hij/zij niet kan weglopen.

Mogelijkheden [1] en [4] vertrekken vanuit jouw behoefte om het contact te continueren, ook al heeft het geen hoog rendement meer. Mogelijkheden [2] en [3] gaan uit van de ander en de gedachte dat iemand die weg wil lopen toch niets opneemt of teruggeeft.



- *Open formatie.* Wanneer je met een persoon een gesprek voert op basis van een wederzijdse interesse, gelijkheid en zonder wantrouwen, dan staan jullie ten opzichte van elkaar in een hoek van 90 graden. Hierbij kruisen de richtingen van jullie lichamen elkaar op een derde onzichtbaar punt. Wanneer een derde persoon deelneemt aan het gesprek, dan gaat die op het derde onzichtbare punt staan. Opvallend hierbij is dat de linkervoet naar de linker buurman/vrouw wijst en de rechervoet naar de rechter buurman/vrouw.
- *Gesloten formatie.* Wanneer twee personen met elkaar in gesprek raken en een bepaalde vertrouwelijkheid of privésfeer op prijs stellen, gaan ze recht tegenover elkaar staan. Bovendien zal de afstand tussen beide kleiner worden. Hetzelfde doet zich voor wanneer twee personen ruzie krijgen. Wanneer tijdens een gesprek van drie personen twee personen met elkaar vertrouwelijk willen praten, zal de derde persoon al snel worden buitengesloten. Hoe? Hij/zij zal niet langer meer worden aangewezen door de voeten, de lichamen of de hoofden van de anderen.

### *Regel 3: kopiëren van houdingen om het vertrouwen te winnen*

Wanneer je met iemand in gesprek bent en je bent het eens met je gesprekspartner over de inhoud en de aanpak van het onderwerp, dan zul je de houding van de ander overnemen. Dit kopiëren van gedrag is een teken dat twee of meer personen het met elkaar eens zijn. Intieme vrienden, geliefden, mensen met dezelfde status, (echt-)paren zijn sneller geneigd om elkaars manieren van lopen, zitten, staan en bewegen over te nemen. Mensen die elkaar niet zo goed kennen of elkaar onvoldoende vertrouwen, zullen het vermijden om de bewegingen en de houdingen van de ander te kopiëren. Dit betekent dat het kopiëren van gedrag een signaal is dat je de gesprekspartner begrijpt en aardig vindt. Het belang van deze regel is dat als je het gedrag van een ander kopieert, je een ontvankelijke en ontspannen sfeer creëert. Omdat de ander ziet dat jij hem begrijpt en aanvoelt. Wanneer de ander tijdens het verdere verloop van het contact ook jouw bewegingen gaat kopiëren, weet je dat je opzet om een ontvankelijke en ontspannen sfeer te creëren is gelukt.

Het kopiëren van gedrag kan ook belangrijk zijn om overheersende personen tijdens een gesprek te 'neutraliseren'. *Hoe?* Een persoon die zichzelf tijdens een gesprek beschouwt als meerdere van zijn gesprekspartner, zal dit ook door zijn lichaamshouding op non-verbale wijze tot uitdrukking brengen. Door echter het gedrag van deze persoon te kopiëren zegt de 'ondergeschikte persoon' in feite: "Wij zijn van dezelfde status. Ik denk hetzelfde. Ik voel hetzelfde". De overheersende persoon zal al snel zijn houding aanpassen omdat het kopiëren hem in verwarring brengt. Zodra de 'meerdere' zijn houding verandert stelt hij zich ontvankelijk (er) op.

### *Regel 4: probeer oogcontact te maken en te houden*

Aangezien ongeveer 80% van de zintuiglijke waarneming geschiedt door de ogen, spelen de ogen ook een belangrijke rol binnen de non-verbale communicatie.

- *De regelmaat van kijken.* Wanneer een persoon tijdens een gesprek eenderde van de tijd

geen direct oogcontact heeft met jou, is dit in de regel voldoende om jou een gevoel van onbetrouwbaarheid te geven. Dit gevoel is in de meeste gevallen terecht omdat het niet direct aankijken een teken is dat de persoon informatie achterhoudt of oneerlijk is.

Wanneer een persoon tijdens een gesprek tweederde van de tijd direct oogcontact met jou heeft, is dit een teken dat hij jou interessant, boeiend of aantrekkelijk vindt. De pupillen zijn dan vergroot. Wanneer de pupillen verkleind zijn, geeft dit aan dat de persoon agressieve of vijandige gevoelens koestert voor jou. Het bedekken van de ogen door een zonnebril of sterk verkleurende glazen is niet aan te raden omdat hierdoor je gesprekspartner onvoldoende oogcontact kan maken. Het gevolg is dat hij je in onvoldoende mate vertrouwt.

- *De zakelijke blik.* De wijze van kijken maakt de ander duidelijk wat je van hem verwacht. Wanneer je een zakelijk gesprek voert, probeer dan een driehoek op het hoofd van je gesprekspartner voor te stellen, die de ogen en het voorhoofd ter hoogte van 'het derde oog' verbindt. Dit maakt aan de ander duidelijk dat je tot zaken wilt komen.
- *De sociale blik.* Bij de sociale blik stel je een driehoek voor op het hoofd van je gesprekspartner, die de ogen en de mond met elkaar verbinden. Hierdoor is de blik beneden het oogniveau van de ander en geeft hij een gelijkwaardigheid van de status aan.
- *De intieme blik.* Wanneer je de ander dusdanig interessant of aantrekkelijk vindt dat je toenadering zoekt, richt je de blik via de ogen naar de kin, de hals en van de borstkas tot aan het kruis. Wanneer deze blik door de ander wordt beantwoordt, weet je dat hij in jou is geïnteresseerd.
- *Gesloten ogen.* Tijdens een gesprek knipperen de ogen gemiddeld zes tot acht keer per minuut. Wanneer je gesprekspartner echter herhaaldelijk langer dan een seconde zijn ogen sluit, is dit een teken dat hij jou uit zijn gezichtsveld wil weren. *Waarom?*
  - omdat hij zich verveelt;
  - omdat hij zijn belangstelling voor jou heeft verloren;
  - omdat hij zich jouw meerdere voelt.

Wanneer je dit waarneemt, wordt het de hoogste tijd om het gesprek te beëindigen of er een andere richting aan te geven.

### *Territoriumgedrag*

Een territorium is in dit geval het leefgebied van de mens. Het betreft zijn leef- en/of werk-omgeving dat hij als zijn eigendom beschouwd. Soms betreft het hier fysieke dingen als een huis, een tuin, een auto of een bureau. Maar het kunnen ook eigenschappen, vaardigheden, kennis, deskundigheid, macht zijn die de persoon zich heeft toegeëigend. Zo is de kans reëel dat bijvoorbeeld een arts geïrriteerd zal reageren als een tegelzetter gaat vertellen welke medicijnen het beste werken bij een oogontsteking.

*Opmerking:* het is opvallend dat de arts uit het voorbeeld wel vindt dat hij de tegelzetter mag corrigeren tijdens zijn werk.

Het is als counselor belangrijk om rekening te houden met het territoriumgedrag van de cliënt en die van jezelf. Waar liggen je gevoeligheden? Hoe kun je het gesprek op een constructieve wijze beïnvloeden?

- *Onzichtbare zones.*
  - De eerste zone omgeeft een persoon vanaf 0 tot 30 centimeter en wordt de intieme zone genoemd. In deze intieme zone mogen alleen mensen komen die je heel erg aardig vindt. Een andere mogelijkheid dat de intieme zone wordt betreden, is tijdens een vijandige aanval. Wanneer twee (of meer) mensen de intieme zone delen, zal de spraak tot een minimum zijn teruggebracht. Dit geldt eveneens voor het volume waarmee wordt gesproken. De tast- en reukzin nemen de rol van de spraak over.
  - De tweede zone omgeeft een persoon vanaf 30 centimeter tot ongeveer 120 centimeter. Deze zone wordt de persoonlijke zone genoemd. Tot de persoonlijke zone worden mensen toegelaten met wie je op goede voet staat. Bijvoorbeeld: vrienden, familieleden, kennissen. Binnen deze zone vinden de zogenaamde interpersoonlijke contacten plaats.
  - De derde zone omgeeft een persoon vanaf 120 centimeter tot ongeveer 360 centimeter. Dit wordt ook wel de sociale zone genoemd. Hier binnen vinden de zakelijke en/of maatschappelijke contacten plaats, met personen die je niet goed kent, dan wel niet goed mee overweg kunt. Het is binnen deze zone mogelijk om met elkaar te spreken, maar dit is geen vereiste. Je kunt gemakkelijk je aandacht op iets anders richten.
  - De vierde zone omgeeft een persoon vanaf 360 centimeter. Dit wordt ook wel de voordracht zone genoemd. Binnen deze zone vinden de formele contacten plaats, zonder dat er sprake is van een persoonlijk contact. Denk bijvoorbeeld aan een docent die voor de klas staat. Hij doseert de klas als geheel en niet het individu. Binnen de vierde zone is, qua communicatie, overwegend sprake van eenrichtingsverkeer.
- *Door waarneembare grenzen.* Het territorium wordt omgeven door een visuele afbakening.  
*Voorbeelden:*
  - Een weiland met een hek er om heen.
  - Een huis met gesloten ramen en deuren.
  - Een naamsticker op een laptop.
  - Een auto.
  - Een badlaken op het strand.
  - Een jas op een stoel in de bioscoop.
  - Een kopje koffie op tafel waarvan is gedronken.
- *Door ruikbare grenzen.* Ook geuren kunnen een bepaald gebied of persoon afbakenen.  
*Voorbeelden:*
  - Het toilet voorziet in een wezenlijke behoefte van de mens. Niet zelden hangt er een onfris geurtje en aangezien wij alles graag fris willen hebben, hangen wij in het toilet een luchtverfrisser. Het zou namelijk een psychologische inbreuk op ons territorium kunnen zijn, wanneer een gast op het toilet onfrisse geurtjes mocht ruiken. Hij zou

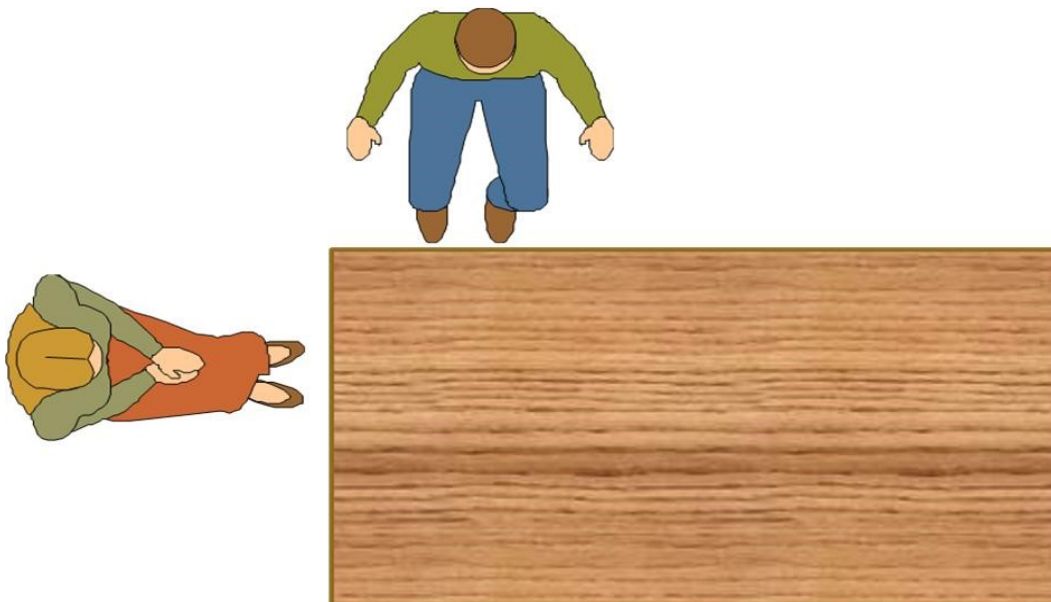
eens denken dat wij onhygiënisch zijn.

- Identiteit: parfums en aftershaves verkopen een bepaalde identiteit. Tenminste dat hopen we dan maar. Wanneer je uit bent, dan speelt de geur een belangrijke rol. Het bepaalt mede of je iemand kunt benaderen en wie je aanstaat. Iemand die niet 'lekker' ruikt, zul je veel minder snel benaderen.
- De keuken: "Wanneer moeder in de keuken is, dan mag je de keuken niet betreden!" De kookgeuren geven duidelijk aan dat de keuken in gebruik is.
- *Door hoorbare grenzen.* Geluidssignalen worden ook veelal gebruikt om het territorium af te bakenen. Dan wel om het territorium te beschermen. Denk bijvoorbeeld aan een alarminstallatie, een claxon in een auto, een belinstallatie bij een spoorwegovergang, een bel op de fiets, een MP4-speler.

### *Praktisch territoriumgebruik*

De wijze van omgaan met het territorium heeft een onmiskenbaar effect op het verloop van het gesprek met een cliënt.

1. *De tafelposities.* Je kunt met je gesprekspartner op verschillende manieren aan tafel een gesprek voeren. Voor het verloop van het gesprek is het belangrijk om te bepalen waar jij en je gesprekspartner gaan zitten.



*Positie 1: de vriendelijke ontmoeting (korte hoek)*

Zowel jij als je gesprekspartner nemen plaats aan dezelfde (korte) hoek van de tafel. Het is mogelijk om de ander aan te kijken, maar dit hoeft niet. Hierdoor is de sfeer mild en ontspannen.



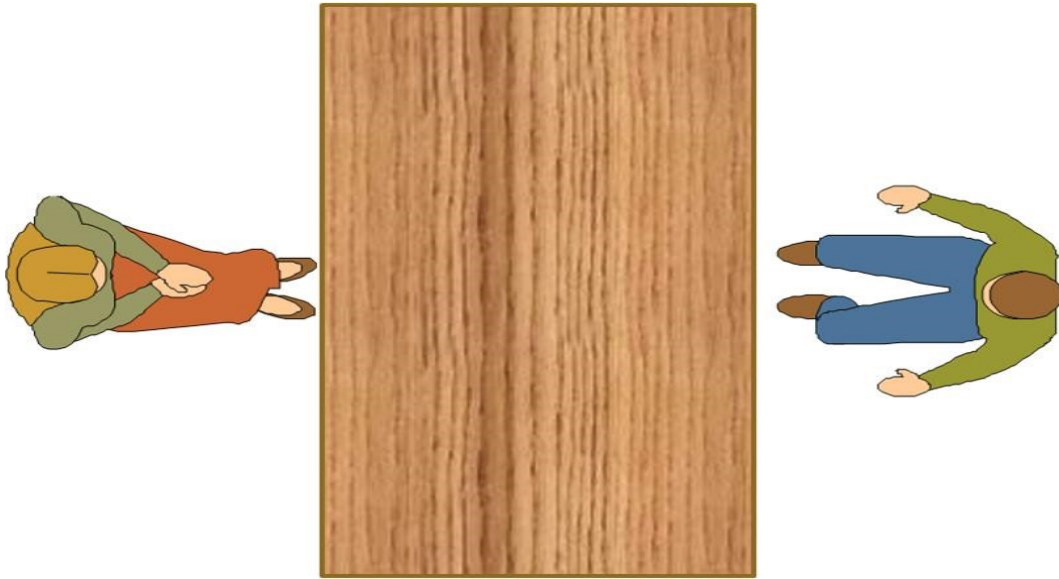
*Positie 2: de afstandelijke ontmoeting (lange hoek)*

De gesprekspartner neemt plaats aan één van de hoeken aan de korte zijde, terwijl jij plaats neemt aan één van de verst verwijderde hoeken aan de lange zijde van de tafel. Hierdoor wordt er een 'afstand' tussen de personen gecreëerd, waarbij het moeilijker is om de ander in de ogen aan te kijken en te praten. De sfeer is koel.



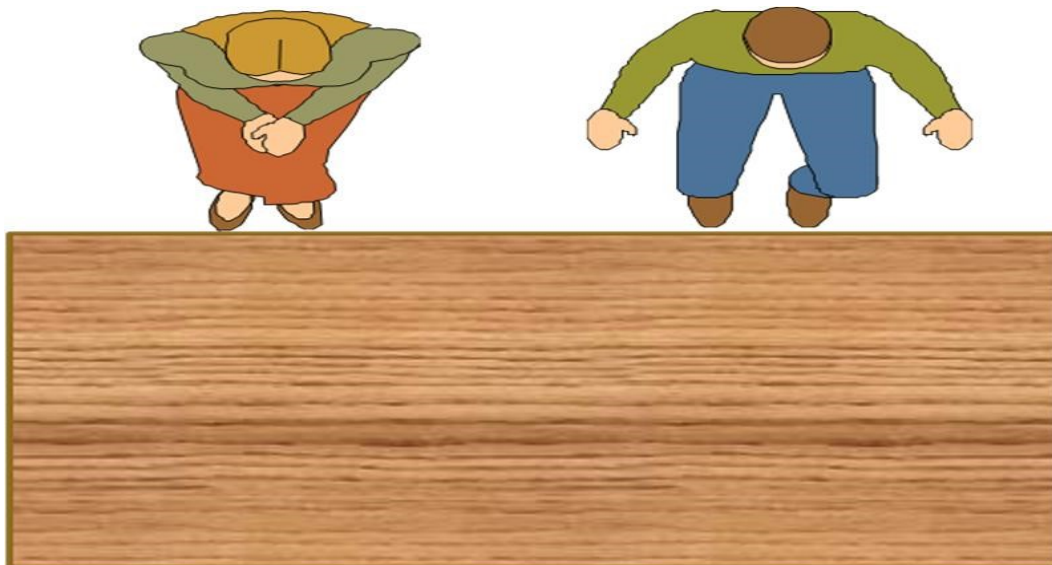
*Positie 3: de confrontatie (grote afstand)*

De gesprekspartner en jij zitten tegenover elkaar aan de korte zijden van de tafel. Het is een polariserend positie, die autoritair en krachtig is. De sfeer is zakelijk en afstandelijk, soms koud of zelfs vijandig.



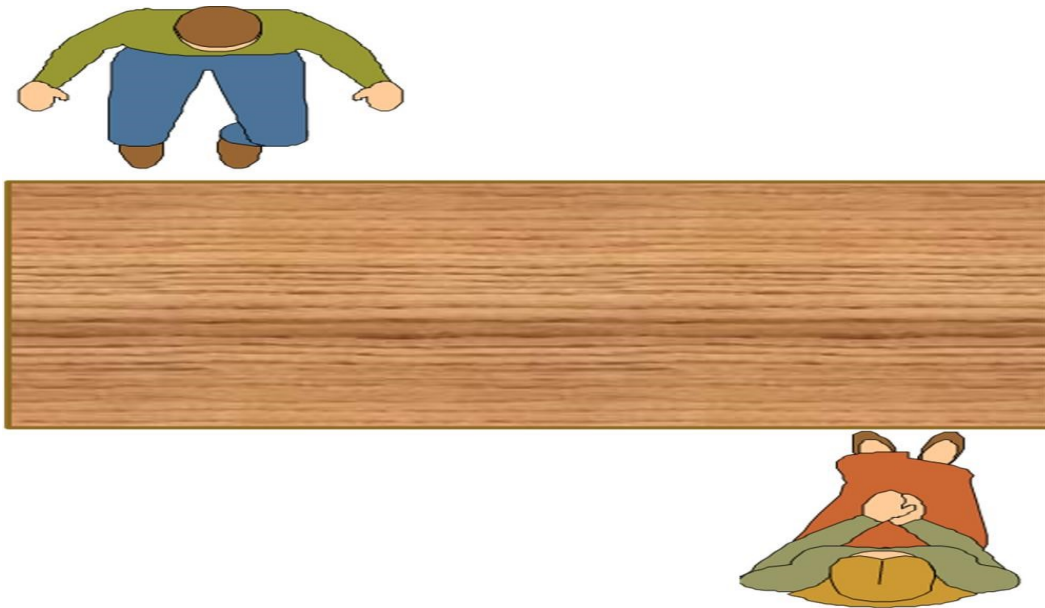
*Positie 4: de confrontatie (korte afstand)*

De gesprekspartner en jij zitten tegenover elkaar aan de lange zijden van de tafel. Het oogcontact is direct en onontkoombaar. De stemming is er één van het niet willen wijken voor de ander. De sfeer is zakelijk, soms koud of zelfs vijandig.



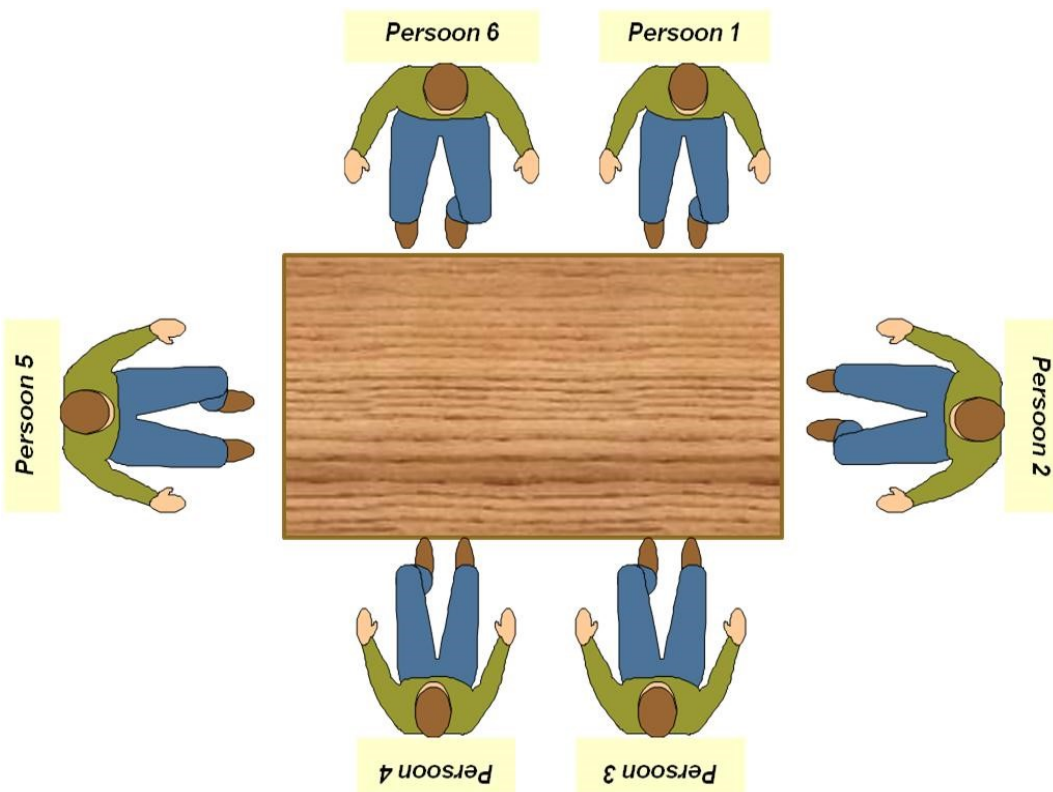
*Positie 5: samenwerken*

Zowel jij als je gesprekspartner zitten aan één zijde van de tafel. Het direct oogcontact is een stuk moeilijker, omdat je dan het hoofd moet draaien. Deze houding impliceert dat jullie dezelfde mening zijn toegedaan. De belangrijkste zaken (en obstakels) zijn besproken en grotendeels opgelost. Het ademt een sfeer van samenwerking en verbondenheid uit.



*Positie 6: onafhankelijk*

De gesprekspartner zit aan één hoek van de tafel, terwijl jij aan de diagonaal complementaire hoek van de tafel zit. Dit duidt op een gebrek aan zelfvertrouwen van beide gesprekspartners. Of een wederzijds gevoel van desinteresse in de ander, dan wel dat jullie niets met elkaar te maken hebben.

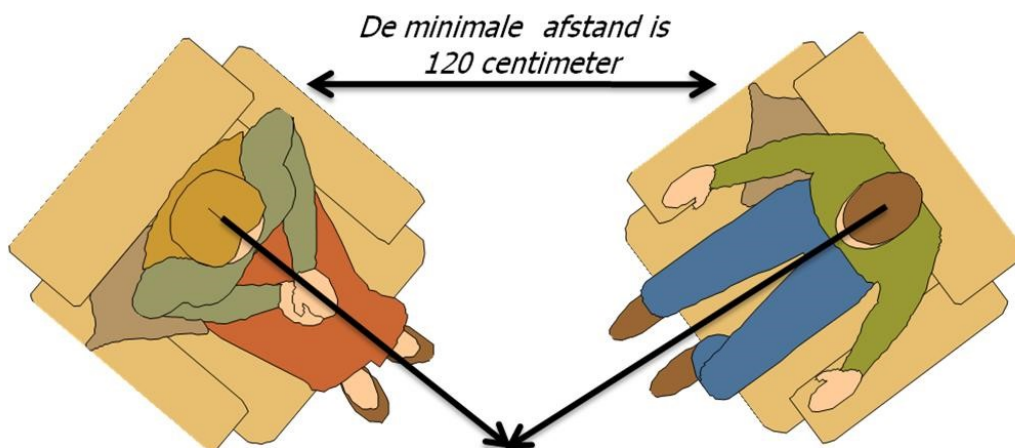


*Combinatie van posities*

Wanneer er meerdere personen aan een tafel zitten, is er sprake van een groot aantal posities die ieder persoon inneemt ten opzichte van de anderen. Persoon 1 neemt de volgende positie in ten opzichte van:

- Persoon 2: de vriendelijke ontmoeting (positie 1).
- Persoon 3: de confrontatie (positie 4).
- Persoon 4: de onafhankelijk (positie 6).
- Persoon 5: de afstandelijke ontmoeting (positie 2).
- Persoon 6: de samenwerking (positie 5).

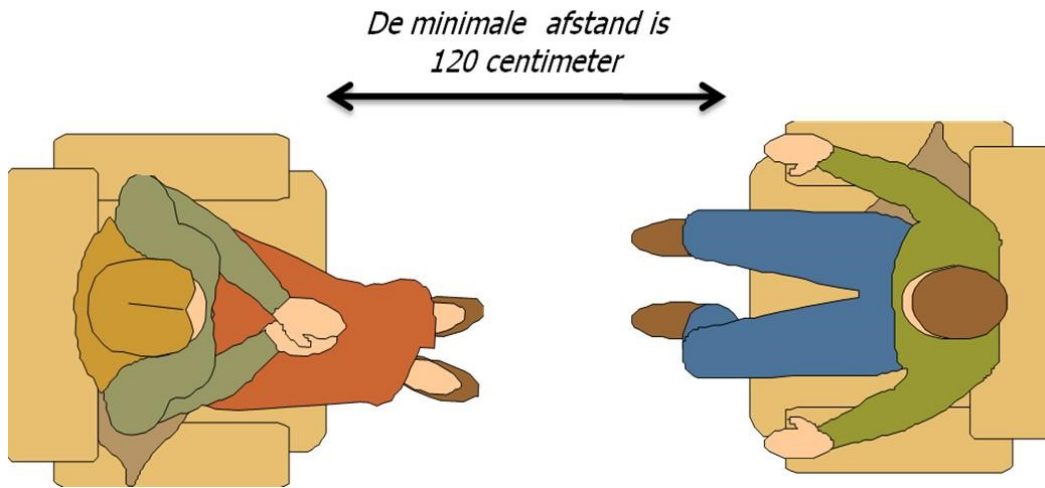
2. *De zitposities.* De keuze voor een bepaalde stoel is niet gebaseerd op willekeur. Je kiest de stoel die overeenkomt met de positie die je wilt innemen ten opzichte van de gesprekspartner. Ben je beperkt in je keuze bijvoorbeeld doordat er al anderen hebben plaats genomen, dan is de kans reëel dat je een positie inneemt waar je niet 'lekker' zit. Je bent dan min of meer gedwongen om je aan te passen en de 'onnatuurlijke' onderlinge verhoudingen te accepteren. Binnen hulpverleningsgesprekken vinden doorgaans niet veel gesprekken plaats aan een tafel. Hierbij spelen dan de stand van stoelen een belangrijke rol.



*Positie 1: de open driehoek*

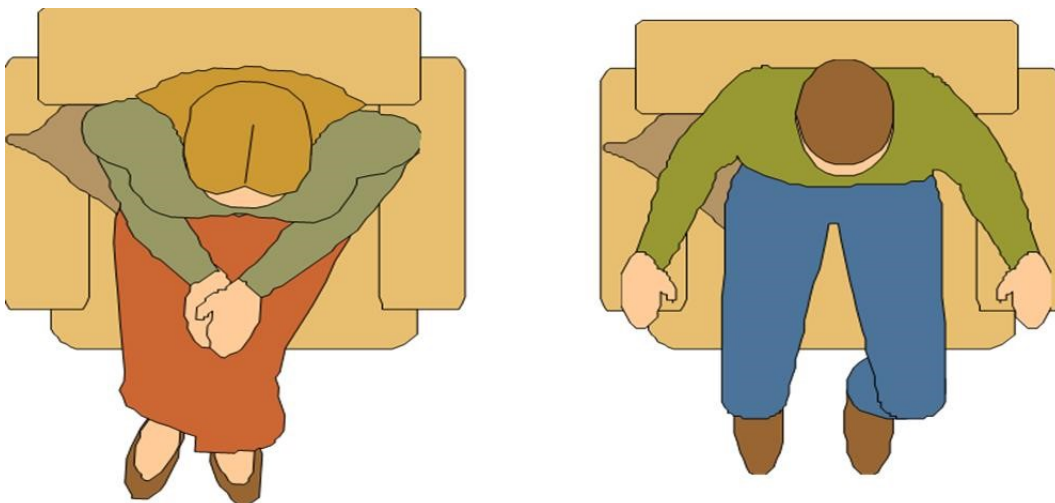
De stoelen staan op twee punten van een denkbeeldige driehoek, waarbij de rugleuning wijst in de richtingen van de derde hoek. Bij deze positie is het mogelijk om de andere aan te kijken, maar dit hoeft niet. Hierdoor is de sfeer mild en ontspannen.





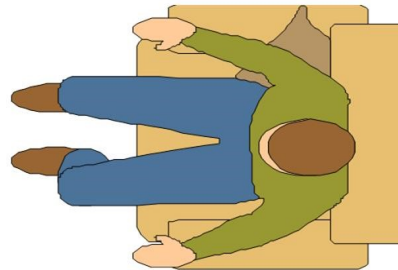
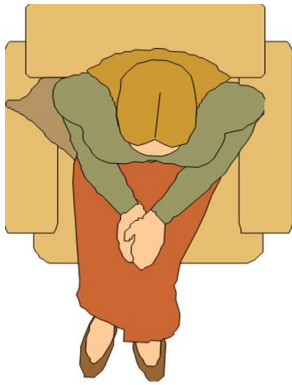
*Positie 2: de confrontatie*

Jij en je gesprekspartner zitten recht tegenover elkaar. Het is een polariserende positie. De sfeer kan zakelijk en direct zijn, maar ook koud of zelfs vijandig.



*Positie 3: Samenwerken*

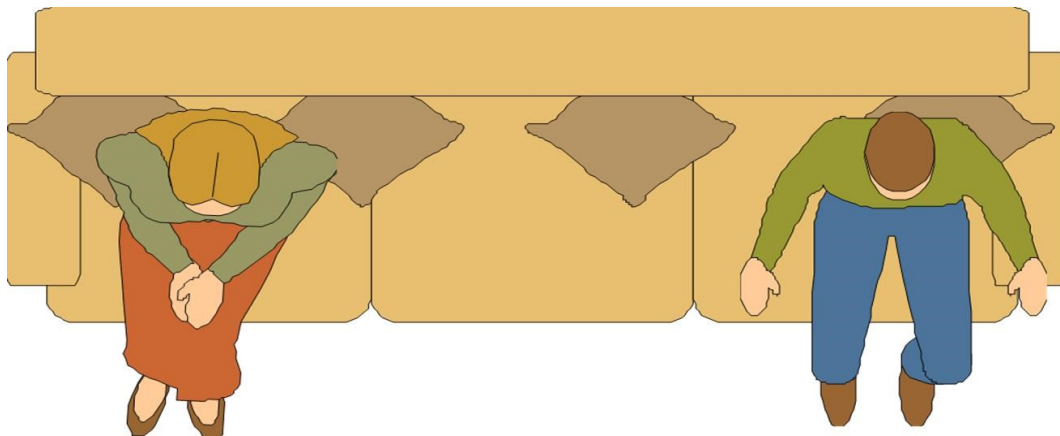
Deze positie kan ingenomen worden wanneer je samen met je gesprekspartner iets wilt doorlezen of samen wilt maken. Het direct oogcontact is een stuk moeilijker, omdat je dan het hoofd moet draaien. De positie ademt een sfeer van samenwerking en verbondenheid uit. Jammer genoeg, moet er meestal eerst met stoelen worden geschoven, waardoor het minder gemakkelijk wordt om sneller naast elkaar te gaan zitten.



*Positie 4: Onafhankelijk*

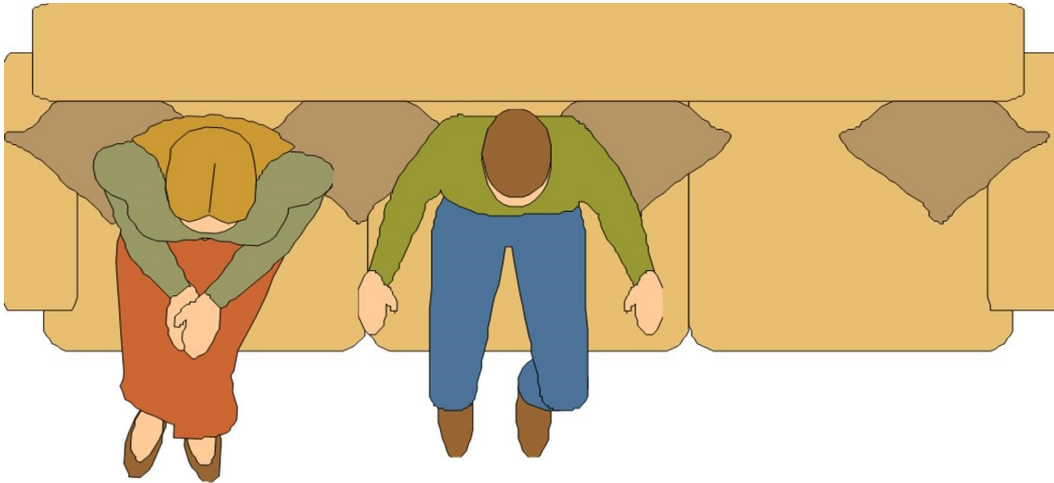
De gesprekspartner of jij heeft de stoel in een 'haakse hoek' gezet. Hierdoor is het moeilijk om oogcontact met de ander te maken en in dialoog te treden. Het kan duiden op een gebrek aan zelfvertrouwen of irritatie. Soms duidt het op een wederzijds gevoel van desinteresse, dan wel dat jullie niets met elkaar te maken hebben.

*Positie 5: de bank.* Wanneer er in een gesprekskamer een bank is dan krijg je te maken met een groot aantal variaties op de bovenstaande posities.



*Bankpositie 1: onafhankelijk*

De man en de vrouw laten (tenminste één) plaats tussen hun in 'vrij'. Hierdoor hebben zij geen direct oogcontact en maken duidelijk dat zij niet bij elkaar horen, althans niet op dit moment willen demonstreren. Het kan koel, afstandelijk of zelfs vijandig overkomen.



*Bankpositie 2: samenwerken*

De man en de vrouw zitten direct naast elkaar. Het direct oogcontact is een stuk moeilijker, omdat beiden dan het hoofd moeten draaien. Deze positie laat de verbondenheid tussen beiden zien.

### 3.8.8 Schrift

Het laatste communicatiemiddel waarover de counselor en de cliënt beschikken is het schrift. Het overbrengen van informatie door te schrijven, te tekenen of te symboliseren en dit met behulp van een hulpmiddel vast te leggen of visueel te maken. Hierbij kun je onder denken aan:

- *Voor de counselor*
  - Rapportages, verslagen, observatieformulieren, intake vragenlijst.
  - Website, digitale folders, digitale presentaties.
  - Voorlichtingsboekjes, folders, programmaboekjes, toelichtingen.
  - Cursusmateriaal, trainingsmateriaal.
  - Hulpverleningscontract, algemene voorwaarden.
- *Voor de cliënt*
  - Het schrijven van één of meerdere dagboektypen.
  - Het beantwoorden van vragenformulieren.
  - Het schrijven van een biografie.
  - Het schrijven van een verhaal, sprookje, toneelstuk of mythe.
  - Het maken van een schilderij, tekening of boetseerwerk.
  - Het maken van een foto of een video.

Het schrift is niet alleen belangrijk voor het vastleggen van gebeurtenissen en ervaringen, maar ook voor het ontwikkelen van de taalvaardigheid, de woordenschat en het vermogen om gedachten en emoties te beschrijven.

### 3.9 Het counselinggesprek

Het counselinggesprek valt en staat met de kwaliteit van het communicatieproces tussen de cliënt en de counselor. Het is in het belang van het hulpverleningsproces als de counselor zijn best doet om de communicatie te optimaliseren.

#### 1. De randvoorwaarden om het gesprek goed te laten verlopen.

- *De werkruimten.* Het is belangrijk om aandacht te schenken aan de entree, de ontvangstruimte, de werkruimte en de overige ruimten waar een cliënt kan komen. Hierbij spelen verschillende factoren een wezenlijke rol, te weten:
  - De kleur van de muren, de plafonds, de gordijnen, de vloerbedekking en het meubilair. Zorg ervoor dat de kleuren die je kiest bij elkaar passen en niet met elkaar 'vloeken'. Te veel felle kleuren in de ontvangstruimte en de werkruimte kunnen een ongewenst 'druk' effect hebben op de gevoelsbeleving van de cliënt. Evenzo kunnen donkere kleuren zwaarmoedig overkomen.
  - Een muur van grijze stenen is niet wenselijk. Dit roept vaker een 'kantine'- of 'mortuarium'-associatie op.
  - Wandversieringen kunnen beter minimaal zijn dan dat ze overbodig en nadrukkelijk aanwezig zijn. Bovendien is het wenselijk om originele versieringen aan te schaffen in plaats van dertien uit een dozijn.
  - Werk in de ontvangstruimte en de werkruimte met zo min mogelijk TL-licht. Dit roept associaties met koel, kil en afstandelijkheid op.
  - Zorg dat de stoelen comfortabel zitten. Ook voor cliënten met een overgewicht.
  - Zorg ervoor dat de stoelen niet aan elkaar vast zitten, waardoor de cliënten verplicht dicht op elkaar zitten en weinig bewegingsruimte hebben.
  - Zorg voor een goede indeling van de ruimte. Bijvoorbeeld: Hoe zet je de stoelen, dicht bij een deur of juist ver weg van de deur? Plaats je de stoelen in een confronterende positie of juist in een samenwerkende positie? Waar en waarom zet je een tafel?
  - Zorg ervoor dat een cliënt, die even nog moet wachten, leesmateriaal heeft. Eventueel met muziek in de algemene ruimten.
  - Zorg ervoor dat er planten (en indien mogelijk dieren) aanwezig zijn in de ruimten.
  - Probeer iedere ruimte een andere indeling te geven, waarbij is gevarieerd in de stijl van de meubels en versieringen.
  - Zorg dat in de werkruimte daglicht naar binnen kan komen.
- *De sfeer* die in een ruimte hangt is belangrijk om een bepaald doel te bereiken. De sfeer wordt beïnvloed door het kleurgebruik, de meubelen, de wandversieringen, de vloerbedekking, de hoeveelheid en soort planten en dieren, de hoeveelheid daglicht, de soort muziek et cetera. In een ruimte waar met een groep wordt gewerkt dient een andere sfeer te hangen dan in een ruimte waar doorgaans slecht nieuws gesprekken worden gehouden.
- *Voorzieningen.* Zijn alle noodzakelijke voorzieningen voorhanden? Hierbij kun je den-

ken aan:

- De toegankelijkheid van de ruimten voor gehandicapten.
- Voldoende toiletten.
- Een ontvangstruimte en een gespreksruimte.
- Een mogelijkheid om te kunnen telefoneren.
- Internetaansluiting en computers.
- In welke staat verkeren de ruimten?
- Worden de Wc's geregeld schoongemaakt?
- Ligt er rommel in de werkruimte?

Bij voorzieningen hoort ook de service die cliënten verdienen. Het is raadzaam om er zorg voor te dragen dat er:

- altijd koffie, thee en water beschikbaar is;
  - koekjes of snoepjes zijn;
  - informatie folders, tarieflijsten en de algemene voorwaarden aanwezig zijn;
  - bij binnenkomst persoonlijke, klantgerichte opvang aanwezig is.
- 
- *De middelen.* Het valt aan te raden om er zorg voor te dragen dat alle benodigde middelen aanwezig zijn. Dit betekent dus dat je er steeds alert op moet blijven of de informatiefolders up-to-date en voorradig zijn. Maar ook als je met muziek wilt gaan werken, je ervoor zorgt dat de cd-speler of de mediaspeler klaar staat. Bovendien dien je keuzen te maken welke kwaliteit je wilt hebben. Wil je bijvoorbeeld design stoelen? Hoe comfortabel wil je de stoelen hebben? De lijst met middelen is eindeloos van paperclips tot computers. Zorg dat je een duidelijk beeld krijgt van datgene wat je nodig denkt te hebben aan middelen.
  - *Tijdstip van het gesprek.* Het moment van de dag heeft ook invloed op de wijze waarop het gesprek verloopt. Heeft bijvoorbeeld een cliënt de hele dag gewerkt en komt hij 's-avonds voor een gesprek, dan verloopt dit gesprek anders dan een gesprek vroeg in de ochtend. Ook op welke dag in de week het gesprek staat gepland heeft invloed op de gegeven omstandigheden.
  - *Externe invloeden.* De gegeven omstandigheden kunnen verder beïnvloed worden door onder andere:
    - het weer
    - het jaargetijde;
    - Feestdagen;
    - gebeurtenissen die zich voorafgaande aan het gesprek hebben afgespeeld.

## 2. De gespreksniveaus van het gesprek

Binnen een gesprek kunnen er zes niveaus van communicatie worden onderscheiden. De niveaus zijn tegelijkertijd actief en gebonden aan het tijdstip waarop zij zich manifesteren. Voor de counselor helpt het kunnen onderscheiden van de gespreksniveaus bij het structureren van het gesprek en het interveniëren. De inhoud van de gespreksni-

veaus veranderen voortdurend.

- 1) *Het primaire niveau*. Dit gespreksniveau heeft betrekking op de *verbale communicatie* in het hier-en-nu. De gespreksonderwerpen zijn door de gesprekspartners erkend als thema's om over te praten. Er is sprake van een directe interactie.

Aandachtspunten:

- Wat zijn de gegeven omstandigheden?
- Hoe is de rolverdeling?
- Wat is de aard van het gesprek?
- Wat voor relatie bestaat er tussen de personen?
- Wat is de reden van de bijeenkomst?
- Wat is het tijdstip?
- Wat zijn de doelen van het gesprek?
- Wat is de tijdsduur van het gesprek?
- Wat zijn de gespreksonderwerpen?
- Wat is de sfeer?
- Hoe verhoudt het gesprek zich t.o.v. het begeleidingsproces?
- Hoe verloopt het gespreksproces?

- 2) *Metaniveau*. Dit gespreksniveau heeft betrekking op de non-verbale communicatie.

Aandachtspunten:

- Wat voor gebaren laten de personen zien?
- Hoe staat het met de signaalfunctie van de lichaamstaal?
- Welke vormen van paralinguage worden er gebruikt?
- Hoe zit het met het territoriumgedrag?
- Hoe staat het met kopieergedrag?
- Welke territoriumregels zijn van toepassing?
- Welke vormen van metataal worden er gebruikt?

- 3) *Intrapersoonlijk niveau*. Dit gespreksniveau heeft betrekking op de herinneringen, overtuigingen, wensen, verwachtingen, overpeinzingen, schaduwhouden, ervaringen, gedachten, psychisch lawaai, problemen (et cetera) die door de persoon worden ingebracht binnen het gesprek. De onderwerpen hebben betrekking op een verleden tijd of een toekomstbeeld van de persoon. Het betreft hier een *innerlijke dialoog* die verbaal en non-verbaal tot uitdrukking wordt gebracht.

Aandachtspunten:

- Welke gebeurtenissen beschrijft de persoon?
- In welke tijd spelen de gebeurtenissen zich af?
- Hoe verloopt de rode lijn die de persoon zelf aanbrengt in het verhaal?
- In hoeverre is de persoon in staat om contact te blijven maken met de 'hier-en-nu'-situatie of verliest de persoon zich in het eigen verhaal?
- Wat is het belang van het verhaal voor de gegeven omstandigheden en de 'hier-en-nu'-situatie?
- Welke rol spelen overtuigingen, verlangens, verwachtingen, weerstand, hoop, moeten, dwang en onvermijdelijkheid in het verhaal?

4) Interpersoonlijk niveau. Dit niveau heeft betrekking op de overtuigingen, visies, wensen, verwachtingen, overpeinzingen, ervaringen, gedachten, problemen, conflicten (et cetera) die te maken hebben met de interpersoonlijke relaties die de persoon heeft gehad of zou willen hebben. De onderwerpen hebben betrekking op een verleden tijd of een toekomstbeeld van de persoon in relatie tot anderen en zijn deelname aan één of meerdere groepen. Het betreft hier een innerlijke dialoog die verbaal en non-verbaal tot uitdrukking wordt gebracht.

Aandachtspunten:

- Welke gebeurtenissen beschrijft de persoon?
- In welke tijd spelen de gebeurtenissen zich af?
- Hoe verloopt de rode lijn die de persoon zelf aanbrengt in het verhaal?
- In hoeverre is de persoon in staat om contact te blijven maken met de 'hier-en-nu'-situatie of verliest de persoon zich in het eigen verhaal?
- Wat is het belang van het verhaal voor de gegeven omstandigheden en de 'hier-en-nu'-situatie?
- Welke rol spelen overtuigingen, verlangens, verwachtingen, weerstand hoop, moeten, dwang en onvermijdelijkheid in het verhaal?

5) Het strategisch niveau. Dit niveau heeft betrekking op de psychologische spelletjes die de persoon speelt met als voornaamste doelen om de punten van de verborgen agenda te realiseren en om schaduwinhouden te maskeren zodat deze niet worden ontdekt.

Aandachtspunten:

- Wat zijn de (verborgen) doelen van de persoon?
- In hoeverre onthult de persoon bijvoorbeeld emoties, gedachten, verlangens, wensen?
- Wat wil de persoon niet dat de gesprekspartner ontdekt?
- Van welke technieken maakt de persoon gebruik?
- Hoe gebruikt de persoon zijn macht?

6) Het gecodeerde niveau. Dit niveau heeft betrekking op de onbewuste drijfveren van de persoon, die medeverantwoordelijk zijn voor de wijze hoe de persoon zich in het hier-en-nu gedraagt en in het verleden heeft gedragen. Het betreffen hier behoeften, externe druk en motieven. In de regel zijn deze moeilijk te herkennen en te benoemen door de persoon zelf.

Aandachtspunten:

- Wat zijn de behoeften?
- Wat zijn neurotische behoeften?
- Waaruit de bestaat de druk?
- Wat zijn de motieven om te gaan handelen?
- Heeft de persoon te maken met vormen van onvermogen?
- Wat zijn blinde vlekken?

*De matrix.* Het gespreksproces bestaat uit vier fasen:

1. Inclusie (afstemmen).
2. Beheersing (agenda of afspraken maken).
3. Genegenheid (uitvoering).
4. Afscheid (evaluatie en volharding).

De counselor probeert per gespreksfase duidelijk te krijgen welke kerngedachte per gespreksniveau de boventoon voerde bij de cliënt of non-verbaal waarneembaar was. Hierdoor krijgt de counselor een schematische weergave van het verloop van het gesprek.

- *Verbindingen in de matrix.*

- *Niveau 1 en 6 corresponderen met elkaar:* Niveau 6 is de drijfveer (de motor) om te handelen zoals de persoon handelt in het hier-en-nu.
- *Niveau 2 en 5 corresponderen met elkaar:* De verborgen agendapunten en schaduw-inhouden manifesteren zich in het bijzonder op het metaniveau. Indien dit het geval is zal er sprake zijn van een incongruentie tussen niveau 1 en 2.
- *Niveau 3 en 4 corresponderen met elkaar:* De persoon kan soms over 'Ik' praten in de 'wij'-vorm of omgekeerd. Het is belangrijk om te checken of de cliënt met 'wij', 'ik' bedoelt of met 'ik', 'wij'.

### 3. Feedback, Feed forward en Feed within

- *Feedback.* Bij communicatie tussen twee of meer personen is het van belang om te weten of de gesprekspartner de ontvangen communicatieboodschap begrijpt en weet welke bedoeling de zender van de boodschap ermee heeft. Alle informatie die de ontvanger van de boodschap aan de zender terug geeft met betrekking tot hoe de boodschap is ontvangen en wordt geïnterpreteerd, wordt feedback genoemd. *Let op: hierbij is er altijd sprake van een persoonlijke kleuring!* Het feedback geven gebeurt op drie verschillende manieren of een combinatie hiervan:
  - 1) Verbaal, bijvoorbeeld het geven van een compliment.
  - 2) Non-verbaal, bijvoorbeeld bevestigend of ontkennend schudden met het hoofd, knipogen, lachen of het maken van handgebaren.
  - 3) Schriftelijk.
- *Feedforward.* Bij feedforward kan de ontvanger van de communicatieboodschap besluiten om een toekomstbeeld neer te zetten. De persoon doet een voorspelling op basis van het gedrag dat de zender heeft laten zien. "Als jij *dit* gedrag blijft volhouden, dan kan er *dat* gebeuren". Hierdoor kan de persoon anticiperen op de veranderende omstandigheden, onder andere door proactief te zijn.
- *Feedwithin.* Het naar jezelf terugkoppelen. De persoon reflecteert op hetgeen hij naar anderen toe heeft gecommuniceerd. Het doel is om te checken of hij dat vertelt heeft wat hij wilde vertellen, hoe hij zijn communicatie met anderen kan verbeteren en of hij eerlijk is geweest in zijn feedback en feedforward.



<b>Proceslijn →</b>	<b>Inclusie</b> 15% gesprekstijd, introductie en afstemmen	<b>Beheersing</b> 10% gesprekstijd, agenda en/of afspraken maken	<b>Genegenheid</b> 60% gesprekstijd, uitvoering	<b>Afscheid</b> 15% gesprekstijd, evaluatie en volharding
<b>Gespreksniveau 1</b>				
<b>Gespreksniveau 2</b>				
<b>Gespreksniveau 3</b>				
<b>Gespreksniveau 4</b>				
<b>Gespreksniveau 5</b>				
<b>Gespreksniveau 6</b>				

#### 4. Overdracht en tegenoverdracht

Het contact dat de counselor heeft met de cliënt is gebaseerd op een professionele basis, waarbij een groot beroep wordt gedaan op de interpersoonlijke relatie tussen beiden. Hieruit spreekt een gevoelig punt voor de counselor: hij dient een professionele vriend tijdens de counselinggesprekken te zijn zonder verder verwachtingen en verplichtingen te creëren. Bovendien dient de counselor een voorbeeldrol te vervullen, door onder meer open en eerlijk te zijn. Met andere woorden: van de hulpverlener wordt verwacht dat hij echt en natuurlijk is en tegelijkertijd een professionele afstand ten opzichte van de cliënt bewaart. De counselor krijgt dan ook te maken met een aantal paradoxen bij de uitoefening van zijn vak.

De cliënt krijgt deels met soortgelijke paradoxen te maken omdat hij om acceptatie, begrip en genegenheid vraagt van de hulpverlener die hij zichzelf niet kan geven of niet door zijn sociale omgeving aan hem kan worden gegeven.

De paradoxen leveren intra- en interpersoonlijke vragen en spanningen op: hoe ga je om met de ander? Mag je voelen wat je voelt? Hoe uit je emoties ten opzichte van de ander? Mag je bepaalde emoties wel uiten? Hoe geef je uitdrukking aan de ervaren spanning?

Mag je de spanning tot expressie brengen of bespreekbaar maken?

De paradoxen zorgen ervoor dat de cliënt gevoelens, gedachten (als verwachtingen, verlangens, wensen en veronderstellingen) en ervaringen gaat projecteren op de counselor (Brammer, Shostrom en Abrego). Deze projectie heet: overdracht. De hulpverlener wordt in zijn functioneren en gevoelsbeleving door de overdracht beïnvloed. De projecties van de hulpverlener op de cliënt (al dan niet als reactie op de overdracht) heten: tegenoverdracht. Het functioneren en de gevoelsbeleving van de cliënt wordt door de tegenoverdracht beïnvloed.

- *Overdracht* is de projectie van gevoelens, gedachten en ervaringen van de cliënt op de hulpverlener. Hierbij kun je onder meer denken aan:
  - Eigenschappen;
  - Gebeurtenissen;
  - Karaktertrekken;
  - Oplossingen;
  - vormen van onvermogen;
  - Denklijnen;
  - Emoties;
  - Wensen;
  - Verwachtingen;
  - Verlangens;
  - herinneringen.

De Amerikaan Cavanagh maakt onderscheid in directe en indirecte overdracht, die positief of negatief kan zijn. Bij een directe overdracht is er duidelijk sprake van een projectie, bijvoorbeeld dat de cliënt in de hulpverlener zijn moeder herkent. Bij indirecte overdracht verhuult de cliënt de projectie in algemeenheden, die niet rechtstreeks te maken hebben met de hulpverleningssetting en toch hier betrekking op hebben, bijvoorbeeld: *'Ik geloof niet dat iemand ooit van praten alleen beter is geworden'*. Zowel een directe als een indirecte overdracht kan positief of negatief door de cliënt zijn gewaardeerd. Een negatieve overdracht dient per definitie door de hulpverlener aangepakt en onderzocht te worden. Wanneer de hulpverlener dit niet doet, bestaat er een reële kans dat de hulpverlening stagneert. Positieve overdracht is een milde vorm van het geven van kritiek die niet rechtstreeks hoeft te worden aangepakt. Cavanagh beschouwt zowel de positieve, als de negatieve overdracht als *weerstand*. Zolang de hulpverlener aan de slag is met de projecties blijft er weinig ruimte, energie, mogelijkheden en tijd over om te werken aan een daadwerkelijke blijvende gedragsverandering. Aan de andere kant kan de hulpverlener ook niet om de projecties heen, omdat deze de 'kleur' van de hulpverleningsgesprekken bepalen.

Het doel van overdracht is om te zorgen dat de cliënt in nieuwe, onoverzichtelijke en/of bedreigende situaties kan gaan handelen door een beroep te doen op eerdere ervaringen met vergelijkbare omstandigheden en/of personen. Zo zal de cliënt proberen om het gedrag van de hulpverlener te voorspellen op basis van eerdere ervaringen

met hulpverleners of overdrachtsfiguren, bijvoorbeeld een ouder. Overdracht maakt het mogelijk dat de persoon kan functioneren zoals hij dit wil of redelijkerwijze van hem verwacht mag worden binnen de gegeven omstandigheden. Overdracht zorgt er onder meer voor dat:

- de cliënt zich veilig voelt binnen de gegeven omstandigheden;
- de cliënt vriendschappelijk of familiair gedrag kan vertonen binnen de gegeven omstandigheden;
- de cliënt een idee van vertrouwdheid kan krijgen;
- de cliënt zich zeker voelt binnen de gegeven omstandigheden;
- de cliënt de ervaren angst kan reduceren;
- de cliënt de sociale positie, het gedrag, de leeftijd, de status et cetera van de hulpverlener kan (h)erkennen;
- de cliënt de wens ontwikkelt om de ander aan te passen en te veranderen aan de eigen wensen, ideeën en eisen.

Iedere counselor bezit een '*transference pull*' (aantrekkingskracht van de overdracht) voor de cliënt die is gebaseerd op de persoonlijkheid van de hulpverlener en zijn methodische werkwijze. De 'trigger' (het startschot) voor de projectie kan verborgen gaan in de meta taal, de paralinguage, een gebaar, een attitude et cetera van de counselor. Wanneer er bij de cliënt een *negatieve* trigger wordt geactiveerd dan is de kans reëel dat de persoon in regressie schiet. Een negatieve trigger wordt geactiveerd wanneer de cliënt:

- zichzelf machteloos denkt;
- zichzelf bang maakt door 'spookgedachten' op te roepen;
- de drang voelt om te gaan handelen.

*Opmerking:* er is sprake van een negatieve trigger als de cliënt er in het verleden niet in is geslaagd om op een bevredigende wijze om te gaan met vergelijkbare omstandigheden en/of personen, waardoor soortgelijke situaties en personen in het hier-en-nu direct een negatieve waardering ontvangen. De cliënt zal ook niet gemotiveerd zijn om verder op onderzoek uit te gaan om te checken of zijn veronderstellingen kloppen.

Het gevolg van een negatieve trigger is *weerstand*. De weerstand manifesteert zich in:

- destructieve krachten, machten en handelwijzen;
- het activeren van beschermingsmechanismen;
- het activeren van overlevingsmechanismen;
- negatieve gedachten en gevoelens;
- passiviteit;
- conservatisme;
- rigide, dogmatische en/of stigmatiserende overtuigingen.

De Amerikaan Watkins heeft vijf overdrachtspatronen bij cliënten herkend tijdens hulpverleningsgesprekken, te weten:

- 1) *De ideale counselor*: de cliënt beschouwt de counselor als een ideaal persoon. Dit komt onder meer tot uitdrukking doordat:
  - de cliënt tegenover anderen opschept over de counselor;
  - de cliënt gedrag van de counselor kopieert;
  - de cliënt uiterlijke kenmerken van de counselor overneemt;
  - de cliënt steeds in de omgeving van de counselor wil verkeren;
  - de cliënt de counselor frequent complimenteert;
  - de cliënt de counselor ook op andere gebieden idealiseert.
  
- 2) *De wijze counselor*: de cliënt beschouwt de counselor als een wijze man of vrouw. Dit komt onder meer tot uitdrukking doordat:
  - de cliënt de persoonlijke macht uit handen geeft aan de counselor;
  - de cliënt de counselor als een alwetende persoonlijkheid gaat beschouwen;
  - de cliënt de counselor als een expert gaat zien;
  - de cliënt van de counselor antwoorden en oplossingen verwacht;
  - de cliënt van de counselor adviezen verlangt.
  
- 3) *De voedende counselor*: de cliënt beschouwt de counselor als een voedende ouder. Dit komt onder meer tot uitdrukking doordat:
  - de cliënt gemakkelijk emoties toont en snel huilt;
  - de cliënt zich afhankelijk opstelt van de counselor;
  - de cliënt zich hulpeloos en machteloos maakt van de counselor;
  - de cliënt geen besluiten kan nemen;
  - de cliënt de wens heeft om aangeraakt te worden door de counselor;
  - de cliënt graag door de counselor wordt vastgehouden;
  - de cliënt steeds de counselor om adviezen blijft vragen;
  - de cliënt zichzelf kwetsbaar opstelt ten opzichte van de counselor.
  
- 4) *De frustrerende counselor*: de cliënt beschouwt de counselor als een opwekker van frustraties. Dit komt onder meer tot uitdrukking doordat:
  - de cliënt defensief is ingesteld; de cliënt op zijn hoede is;
  - de cliënt voorzichtig is;
  - de cliënt argwanend en wantrouwend is;
  - de cliënt de counselor steeds opnieuw test;
  - de cliënt het liefste niet in de omgeving van de counselor wil zijn.
  
- 5) *De onzichtbare counselor*: de cliënt beschouwt de counselor als onzichtbaar. Dit komt onder meer tot uitdrukking doordat:
  - de cliënt steeds van onderwerpen wisselt;
  - de cliënt moeilijk kan focussen;
  - de cliënt eindeloos kan uitweiden over een bepaald onderwerp;
  - de cliënt de counselor emotioneel chanteert;

- de cliënt niet in de counselor is geïnteresseerd.

Watkins heeft vervolgens onderzocht wat de effecten van de afzonderlijke overdrachtspatronen *kunnen* zijn bij de hulpverlener:

1) *De ideale counselor:*

- de counselor beschouwt zichzelf als bijzonder competent;
- de counselor is trots op zichzelf en is tevreden met zichzelf;
- de counselor vindt zichzelf krachtig;
- de counselor ervaart spanning en angsten;
- de counselor raakt gefrustreerd;
- de counselor wordt boos.

2) *De wijze counselor.*

- de counselor beschouwt zichzelf als deskundig;
- de counselor heeft het idee alwetend te zijn;
- de counselor gaat aan zichzelf twijfelen;
- de counselor krijgt het idee incompetent te zijn;
- de counselor raakt teleurgesteld in zichzelf.

3) *De voedende counselor:*

- de hulpverlener toont medeleven met de cliënt;
- de hulpverlener voelt verdriet;
- de hulpverlener wil de cliënt knuffelen;
- de hulpverlener wil de cliënt aanraken;
- de hulpverlener wil de cliënt geruststellen;
- de hulpverlener raakt gefrustreerd;
- de hulpverlener krijgt last van depressieve gevoelens;
- de hulpverlener wordt wanhopig.

4) *De frustrerende counselor:*

- de counselor voelt zich ongemakkelijk;
- de counselor staat steeds 'op scherp';
- de counselor heeft het idee op eieren te lopen;
- de counselor is extra waakzaam op het nakomen van afspraken;
- de counselor let erop of de cliënt ook zijn verantwoordelijkheden draagt;
- de counselor heeft de neiging om zichzelf terug te trekken;
- de counselor is vaker onbereikbaar voor de cliënt;
- de counselor koestert haatgevoelens voor de cliënt;
- de counselor ervaart vijandige gevoelens ten opzichte van de cliënt.

5) *De onzichtbare counselor:*

- de counselor is overweldigd door de cliënt;
- de counselor wil de cliënt terugpakken;

- de counselor heeft het idee dat hij wordt gebruikt door de cliënt;
- de counselor neemt niet op actieve wijze deel aan het gesprek;
- de counselor ontvangt geen waardering van de cliënt;
- de counselor wordt niet als zodanig door de cliënt (h)erkend;
- de counselor heeft het idee dat hij niet als persoon wordt gezien door de cliënt;
- de counselor ervaart weerstand;
- de counselor raakt snel geagiteerd door de cliënt;
- de counselor heeft het idee overbodig te zijn.

Watkins heeft tot slot proberen vast te stellen welke interventies de counselor zou kunnen plegen bij de afzonderlijke overdrachtspatronen:

1) *De ideale counselor:*

- richt de aandacht op de verwachtingen van de cliënt;
- richt je aandacht op de expressiewijzen van de cliënt;
- richt je aandacht op de neiging van de cliënt om zichzelf ondergeschikt te maken;
- bespreek de effecten die deze verwachtingen hebben voor de gegeven omstandigheden;
- bespreek de effecten die deze verwachtingen kunnen hebben wanneer de verwachtingen (niet) worden gerealiseerd;
- haal de aandacht weg van de hulpverlener en richt die op de (on-)mogelijkheden van de cliënt.

2) *De wijze counselor:*

- richt de aandacht op de behoefte van de cliënt aan advies, antwoorden en oplossingen
- richt je aandacht op het meer openstellen van de cliënt;
- bespreek het onvermogen van de cliënt om keuzen te maken;
- bespreek het onvermogen van de cliënt om op zichzelf te vertrouwen.

3) *De voedende counselor:*

- richt de aandacht op de behoefte van de cliënt om onafhankelijk en zelfstandig te zijn of te worden;
- richt je aandacht op mogelijke gedragswijzigingen;
- bespreek de onbereidheid van de cliënt om zelf verantwoordelijk te zijn.

4) *De frustrerende counselor:*

- richt de aandacht op het opbouwen van een vertrouwensrelatie met de cliënt;
- richt de aandacht op het verbeteren van de hulpverleningsrelatie en de interpersoonlijke relatie;
- bespreek de werking en het doel van overdracht;
- bespreek de consequenties wanneer de cliënt anderen gaat vertrouwen;
- werk eerdere ervaringen opnieuw door.

5) *De onzichtbare counselor:*

- richt de aandacht op het tot stand brengen van een (echt) contact met de cliënt;
  - introduceer stiltes binnen de hulpverleningsgesprekken;
  - probeer de verbale blokkade bij de cliënt op te heffen;
  - neem afstand van de effecten die ontstaan door de overdracht.
- *Tegenoverdracht* heeft betrekking op de projecties van de counselor op de cliënt. De counselor is door de tegenoverdracht niet in staat om de cliënt *objectief* waar te nemen en dit *kan* voor ongewenste afleidingen zorgen binnen het hulpverleningsproces. Binnen de klassieke psychoanalyse is tegenoverdracht altijd als negatief en onwenselijk gezien. Binnen de moderne opvattingen wordt echter ook de kracht van de tegenoverdracht onderkend, namelijk als instrument om bepaalde aspecten van de motivaties van de cliënt te kunnen doorgronden. Hierbij wordt er vanuit gegaan dat de hulpverlener reageert op de projecties van de cliënt en zo aan den lijve ervaart hoe de cliënt functioneert. Wanneer de counselor in staat is om de projecties van de cliënt niet te verpersoonlijken dan kan de hulpverlener de tegenoverdracht als een nauwkeurig middel gebruiken om de projecties van de cliënt te onderzoeken. Tegenoverdracht kan zich op verscheidene manieren manifesteren, bijvoorbeeld als:
- een constante behoefte om de cliënt te willen behagen;
  - een behoefte om een sociale band met de cliënt te ontwikkelen;
  - het identificeren met de cliënt waardoor de hulpverlener iedere vorm van objectiviteit verliest;
  - het ontwikkelen van romantische of seksuele gevoelens ten opzichte van de cliënt;
  - het ongevraagd blijven geven van adviezen.

De Amerikaan Watkins geeft aan dat tegenoverdracht in oneindig veel manieren tot uitdrukking kan worden gebracht. De vier meest voorkomende vormen zijn:

- 1) *Overbeschermend:* de counselor probeert de cliënt te beschermen tegen (ir)rationele bedreigingen, emoties, gedachten, personen en situaties, waarbij de hulpverlener uit het oog verliest dat de cliënt dient te leren om te gaan met voor hem negatieve emoties, gedachten, situaties, personen en dergelijke.
- 2) *Smeken:* de counselor dringt zichzelf enorm op aan de cliënt en vraagt hem indringend om bepaalde handelingen te doen.
- 3) *Afwijzen:* de counselor kan de cliënt slechts voorwaardelijk accepteren.
- 4) *Vijandig:* de counselor ervaart vijandelijke gevoelens (onder meer boosheid, irritatie) ten opzichte van de cliënt.

De eerste twee vormen van tegenoverdracht ontstaan uit een over identificatie met de cliënt. De laatste twee vormen van tegenoverdracht ontstaan op basis van een disidentificatie met de cliënt. Hierdoor is de counselor niet langer in staat om zich empathisch te identificeren met de cliënt. In de praktijk blijkt het voor de counselors moeilijk om te (h)erkennen dat ook zij te maken hebben met tegenoverdracht. Wanneer zij hier echter niet mee aan de slag gaan, bestaat er een reële kans dat de hulp-

verlening stagneert en dat zowel de counselor als de cliënt hiervan nadelige gevolgen ervaren.

### 3.10 Samenvatting

Communicatie is een kunde die het mogelijk maakt om informatie uit te wisselen tussen twee of meerdere personen. Als ook om een innerlijke dialoog tot stand te brengen. De kwaliteit van de communicatie tussen de cliënt en de counselor is medebepalend of het hulpverleningsproces succesvol kan worden afgesloten. Het is daarom ook belangrijk dat de counselor aandacht schenkt aan de randvoorwaarden die een positief effect hebben op het verloop van het communicatieproces.

Verbale communicatie is communicatie door middel van taal in de vorm van het gesproken of geschreven woord. Bij non-verbale communicatie worden communicatieboodschappen door middel van de lichaamstaal aan de ontvanger duidelijk gemaakt. Binnen de non-verbale communicatie wordt onderscheid gemaakt in vier manieren van communiceren:

1. *Lichaamstaal*: het zonder woorden overbrengen van communicatieboodschappen, dan wel het accentueren van de communicatieboodschappen door gebruik te maken van de gevoelsfunctie, de signaalfunctie en de communicatieve functie.
2. *Paralanguage*: de niet verbale kenmerken die de spraak begeleiden om de betekenis van de ervaren emoties te onderstrepen of tot uitdrukking te brengen, bijvoorbeeld: geeuwen, lachen, grommen, kreunen, steunen, het klikken met de tong, smakken en zuchten.
3. *Metataal*: de betekenissen van de verbale communicatie boodschappen overgebracht door geluiden en klanken, onder andere door gebruik te maken van de resonantie, stemvolume, toonhoogte, ritme, melodische lijn, nadruk, accenten en emotionele ladingen. Hierdoor krijgt de taal kleur en kunnen de woorden worden versterkt, verzwakt of zelfs worden tegengesproken.
4. *Territoriumgedrag*: de leef- en/of werkomgeving die de persoon als zijn eigendom beschouwd. Soms betreft het hier fysieke dingen als een huis, een tuin, een auto of een bureau. Maar het kunnen ook eigenschappen, vaardigheden, kennis, deskundigheid en/of macht zijn die de persoon zich heeft toegeëigend.

De counselor dient tijdens het counselinggesprek rekening te houden met de (non-)verbale communicatie, dit kan onder andere door zichzelf te trainen in het onderscheiden van de zes gespreksniveaus, te weten: [1] het primaire niveau, [2] het metaniveau, [3] het intrapersonlijke niveau, [4] het interpersoonlijke niveau, [5] het strategische niveau en [6] het gecodeerde niveau. De gespreksniveaus maken het mogelijk om enerzijds te achterhalen wat de cliënt wil communiceren aan de counselor en om anderzijds doelgerichte interventies in te kunnen zetten. Bovendien maken de gespreksniveaus het voor de counselor mogelijk om het gesprek te structureren en binnen een korte tijdspanne veel informatie *over* en *van* de cliënt in te winnen.

Er zijn vele redenen waarom het counselinggesprek niet soepel verloopt of dat er zelfs een totale Babylonische spraakverwarring ontstaat, bijvoorbeeld: Overdracht en Tegenoverdracht.



Dit zijn twee vaste gesprekselementen die een effectieve communicatie tussen de cliënt en de counselor bemoeilijken. Overdracht zijn de gevoelens, de gedachten en de ervaringen die cliënt op de hulpverlener projecteert. Het doel van de overdracht is om te zorgen dat de cliënt in nieuwe, onoverzichtelijke en/of bedreigende situaties kan gaan handelen door een beroep te doen op eerdere ervaringen met vergelijkbare omstandigheden en/of personen. *Tegenoverdracht* heeft betrekking op de projecties van de counselor op de cliënt. De counselor is door de tegenoverdracht niet in staat om de cliënt *objectief* waar te nemen en dit *kan* voor ongewenste afleidingen zorgen binnen het hulpverleningsproces. Wanneer de counselor in staat is om de projecties van de cliënt niet te verpersoonlijken dan kan de hulpverlener de tegenoverdracht als een nauwkeurig middel gebruiken om de projecties van de cliënt te onderzoeken.

**Functioneren en  
functioneringsproblemen**

Het functioneren maakt het mogelijk om te leven en om vorm te geven aan het menszijn. Hierbij geldt dat de kwaliteit van het functioneren bepalend is voor de kwaliteit van het leven. Het is dan ook niet verwonderlijk dat het functioneren van een cliënt centraal staat, inclusief de problemen die hij hiermee ervaart.

## 4.1 Het functioneren

Een machine functioneert en kan het functioneren niet overstijgen, bijvoorbeeld zoals een toeschouwer die naar de machine kijkt. Alleen als de machine functioneert, is hij in staat om te bewegen en handelingen te verrichten. De machine heeft geen last van de 'hoe' en 'waarom'-vragen, maar wij mensen wel.

De 'menselijke machine' heeft iets extra's: het bewustzijn. Voor het bewustzijn is het niet voldoende om simpelweg te functioneren. De menselijke machine wil dat het op één of andere manier nuttig of zinvol is om te functioneren op de wijze zoals hij functioneert. Waarom functioneert hij zoals hij functioneert? Waarom gaan er frequent zaken verkeerd in zijn functioneren? Kan hij op een zodanige manier functioneren dat 'de machine' minder of niet vastloopt? Waarom moet hij functioneren om te kunnen leven? Het is niet verwonderlijk dat het menselijk functioneren een belangrijke inspiratiebron is voor filosofen. Niet op de laatste plaats omdat de kwaliteit van het functioneren direct invloed heeft op de ervaren zingeving en de invulling van het leven.

De Griekse filosoof Socrates (470 – 399 v. Chr.) was de eerste die het menselijk handelen centraal stelde in wereldbeschouwelijke opvattingen. Het uitgangspunt van Socrates was de vraag: hoe kunnen wij zo verantwoord mogelijk leven? Anders gezegd: hoe kunnen wij zo optimaal mogelijk functioneren?

Socrates heeft gesteld dat de persoonlijke integriteit een plicht is t.o.v. jezelf en niet tegenover de Goden of wetten. Het idee van de persoonlijke integriteit (= verantwoordelijk zijn voor je functioneren en de kwaliteit hiervan), komt sinds die tijd steeds terug bij andere filosofen, wetenschappers en schrijvers. Zo omschreef Shakespeare de persoonlijke integriteit bijvoorbeeld als: 'Wees trouw aan jezelf!'

Socrates daagt een persoon uit om op zelfonderzoek uit te gaan en hierbij steeds te beseffen dat hij de schepper is van zijn wereldbeeld. Zo kan hij dingen te weten komen, zonder dat hij weet of dat wat hij heeft ontdekt ook *echt* is. Als mens ben je gebonden aan het lichaam en de geest, maar dit wil niet zeggen dat je niets te weten kunt komen over jezelf en de buitenwereld. Alleen ben jij de schepper van deze ontdekkingen! Socrates waarschuwde er ook voor dat een ontdekking een *beperkte houdbaarheid* heeft. Met andere woorden: dat wat nu waar is kan morgen onjuist blijken te zijn.

Socrates gaf aan dat de kwaliteit van het functioneren wordt bepaald door één of meerdere deugden. Een deugd is een algemeen geldend principe of een waarheid die ten grondslag ligt aan het menselijk handelen. Het leren ontdekken en toepassen van de deugden is mogelijk door kennis en inzichten op te doen en vervolgens hiernaar te handelen. De deugden geven als het ware het speelveld aan waarbinnen je op een verantwoorde wijze kunt functioneren. Anders gezegd: de deugden zijn de grenzen van het toelaatbare handelen en het ontoelaatbare

handelen. Volgens Socrates kan iedereen de deugden ontdekken en aanleren. Het is een denkactiviteit met verstrekkende gevolgen voor het functioneren, in de vorm van de ontwikkeling van de persoonlijke groei. De kwaliteit van het functioneren hangt dus van je vermogen af om op verantwoorde wijze kennis en ervaringen op te doen en deze om te zetten in nieuw gedrag. Als je op een onverantwoordelijke (oftewel een ondeugdelijke) wijze gaat functioneren dan ondervind jij en/of anderen hier schade van.

In de wijze hoe er binnen counseling over het menselijk functioneren wordt gedacht is het gedachtegoed van Socrates een belangrijk uitgangspunt.

#### 4.1.1 Wat is functioneren?

Functioneren betekent: *het in werking zijn*. Het persoonlijk functioneren heeft betrekking op het samenspel van lichaam, geest en de gegeven omstandigheden om werkzaam te zijn. Het werkzaam zijn verwijst naar de biologische functies, de psychische functies en de sociale functies, die de persoon in staat stellen om in leven te blijven (lijfsbehoud).

Het functioneren dient steeds één of meerdere doelen. Als er geen doelen zijn, functioneer je niet. Je komt dan letterlijk en figuurlijk niet in beweging. De doelen van het functioneren worden gevormd door de drijfveren (oftewel: de beweegredenen). Er bestaan zeven essentiële drijfveren.

1. *De eerste drijfveer*. De mens streeft naar beter. Onder alle omstandigheden. Zelfs onder de meest erbarmelijke omstandigheden zal een persoon naar een betere situatie streven. Doorgaans geldt hiervoor hoe beter het met iemand gaat, hoe meer hij zal streven naar een steeds abstracter 'beter'. Daar tegenover staat wanneer het een persoon slecht gaat, hij zal streven naar de realisatie van de primaire behoeften. Voorbeeld: een persoon die honger lijdt zal proberen eten bij elkaar te krijgen. Het streven naar beter hoeft niet automatisch te betekenen dat dit een streven is naar geluk, vrijheid, onafhankelijkheid, blijheid of rijkdom. Het streven naar beter kan ook een negatieve uitwerking hebben op de zelfactualisatie en de persoonlijke groei en ontwikkeling. Met name wanneer het streven naar beter een fixatie wordt of zelfs obsessieve vormen gaat aannemen. Het streven naar beter fungeert binnen het proces van persoonlijke groei en ontwikkeling als één van de belangrijkste drijfveren.
2. *De tweede drijfveer*. Het streven om in *harmonie* met jezelf en de omgeving te zijn.
3. *De derde drijfveer*. Het streven naar *inzicht*. Het fysiek en psychisch kunnen begrijpen van het eigen organisme, de gedachten, overtuigingen, functies, handelwijzen, uitdrukingswijzen, gevoelens, de ander, de relatie met de omgeving.
4. *De vierde drijfveer*. Het streven om in contact te komen met het Hogere Zelf. Of zoals je wilt het in contact komen met God, het Tao, het Licht, het spirituele of het transpersoonlijke.
5. *De vijfde drijfveer*. Dit is de *biologische bepaaldheid*. Je bewandelt je levenspad omdat je moet, omdat je geen keus hebt. Tenzij je vroeg of laat voor de dood kiest, maar tot die tijd kun je niets anders dan leven.
6. *De zesde drijfveer*. Dit zijn de krachten van *onbewuste* aard van een persoon. Tot deze krachten horen onder andere: dromen en beeldvorming; verschillende pathologische ui-

tingen als fobieën, wanen, dwangvoorstellingen; de elementaire psychische activiteiten die het lichaam besturen; de intelligente coördinatie van lichamelijke functies.

7. *De zevende drijfveer*. Het streven naar geluk. Ieder mens wil gelukkig zijn, waarbij geluk doorgaans wordt ervaren als een beloning voor hard werken aan de ontwikkeling van de persoonlijke groei.

#### 4.1.2 Persoonlijke groei

De ontwikkeling van het functioneren gaat hand in hand met de ontwikkeling van de persoonlijke groei. Hoe doelmatiger een persoon functioneert, hoe beter de persoonlijke groei binnen de gegeven omstandigheden kan ontwikkelen. Carl R. Rogers illustreerden dit met een voorbeeld van een aardappel die in een kelder ligt. Ondanks dat de aardappel geen aarde heeft om zijn wortels in te slaan, zullen er toch uitlopers gaan groeien. Anders gezegd: ook als de randvoorwaarden niet ideaal zijn, zal een persoon streven naar beter.

De ontwikkeling van de persoonlijke groei wordt vaker voorgesteld als een rechte lijn met hier en daar een obstakel of een onderbreking erin. Het obstakel of het gat staat symbool voor een bepaalde vorm van onvermogen. Als de persoon te maken krijgt met een obstakel wordt hij gedwongen om het obstakel te nemen of er omheen te gaan.

Bij het idee dat de persoonlijke groei zich in een rechte lijn onwikkelt, is alles oorzaak en gevolg. Het lijkt alsof er een logische rode draad door het leven van de persoon loopt, alsof hij deel uitmaakt van een groter Plan of dat zijn lot is vastgelegd. De meeste personen zullen het *verleden* dan ook als een eenheid beschouwen en niet als een aaneenschakeling van individuele tijdseenheden met hun specifieke kenmerken.

*Opmerking:* dit is vergelijkbaar met het kijken naar een film, waarbij je ook vergeet dat je naar snel op elkaar volgende foto's kijkt.

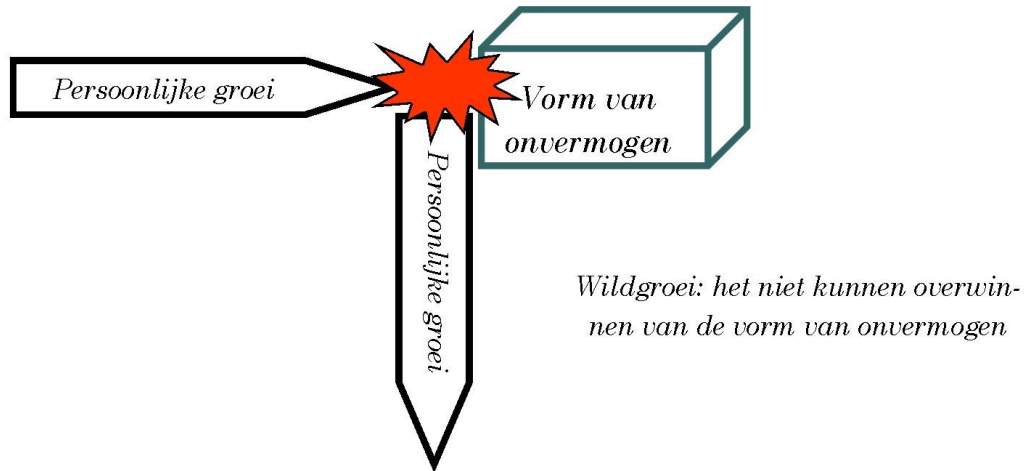
Iets soortgelijks geldt ook voor de *toekomstverwachtingen*. In de regel zijn die onrealistisch omdat ze te optimistisch zijn en doorgaans passen binnen de rechte-lijn-ontwikkelingsgedachte. Anders gezegd: Als ik dit doe gebeurt er dat, en vervolgens dat, en dan dat.

Wat vaak wordt vergeten is dat de ontwikkeling van de persoonlijke groei ook een hele andere wending kan krijgen. De ontwikkeling van de persoonlijke groei heeft meer weg van een vorm van *'wildgroei'*, dan van een rechte lijn ontwikkeling.

#### 4.1.3 De wildgroei

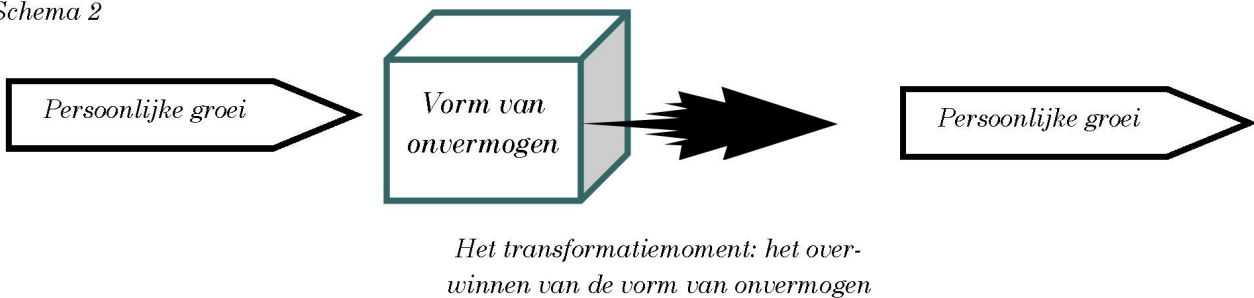
Binnen de gedachte van de wildgroei blijft de ontwikkeling van de persoonlijke groei voortgaan tot de persoon op zijn weg een vorm van onvermogen aantreft. Nu kunnen er een aantal dingen gebeuren: de persoon weet de vorm van onvermogen te overwinnen of vermijdt de vorm van onvermogen en probeert zo goed en kwaad verder te gaan met zijn leven.

Schema 1



Wanneer de persoon de vorm van onvermogen heeft overwonnen en achter zich heeft gelaten, dan is er sprake van een transformatiemoment.

Schema 2



*Opmerking:* transformatie is een verandering van de ene vorm naar een andere vorm. In dit geval betekent dit dat de persoon nieuw gedrag heeft geleerd en in plaats komt van het oude gedrag.

Na het ervaren van een transformatiemoment ontwikkelt de persoonlijke groei zich weer verder tot aan het moment dat je tegen een nieuwe vorm van onvermogen botst. Het 'spel' begint van voor af aan.

Wanneer een persoon de vorm van onvermogen niet kan nemen zal er iets anders moeten gebeuren. Per slot van rekening is de ontwikkeling van de persoonlijke groei tot aan de dood een onafgebroken proces en is het steeds aan veranderingen onderhevig.

#### 4.1.4 Groeimoment

Onder druk van de drijfveren kan de persoonlijke groei en ontwikkeling twee kanten op:

1. Eén kant die een positieve invloed heeft op de persoonlijke groei en ontwikkeling.
2. Eén kant die een negatieve invloed heeft op de persoonlijke groei en ontwikkeling.

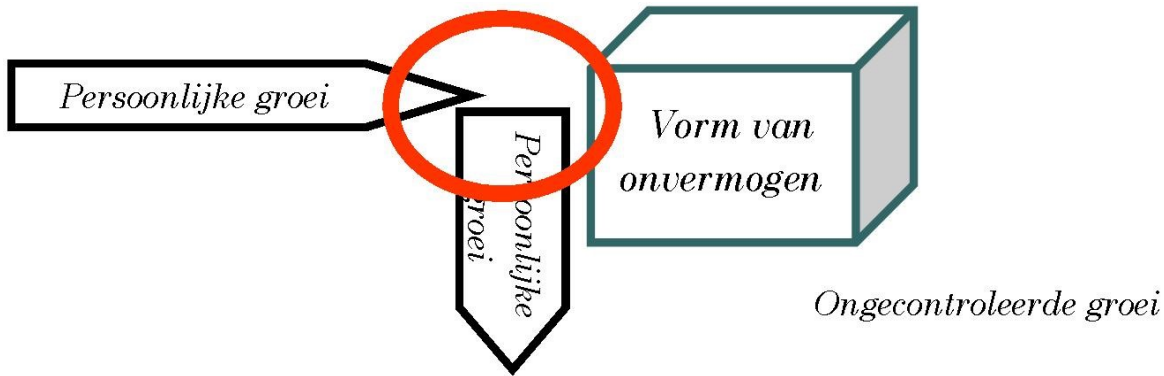
Dit wordt ook wel een *groeimoment* genoemd.

*Opmerking:* wanneer het onvermogen niet genomen kan worden is het niet mogelijk dat de persoonlijke groei zich verder 'neutraal' ontwikkeld. Afhankelijk van de impact van het niet kunnen overwinnen van de vorm van onvermogen zal de ontwikkeling een positief of negatief verloop kennen. De botsing met het onvermogen werkt als een soort katalysator of een procesversneller.

De groei kan zich wel min of meer 'neutraal' ontwikkelen wanneer het onvermogen en het overwinnen ervan, zo weinig impact heeft op de persoon dat hij het zelf nauwelijks beseft, gewaarwordt, ervaart of realiseert. Bij een groeimoment is er altijd sprake van *aanpassing*. Omdat de ontwikkeling een andere kant uitgaat, dient het verwachtingspatroon te worden bijgesteld aan de veranderende omstandigheden. Op zich kan 'het niet (kunnen) aanpassen aan de veranderende omstandigheden' zelf een vorm van onvermogen worden.

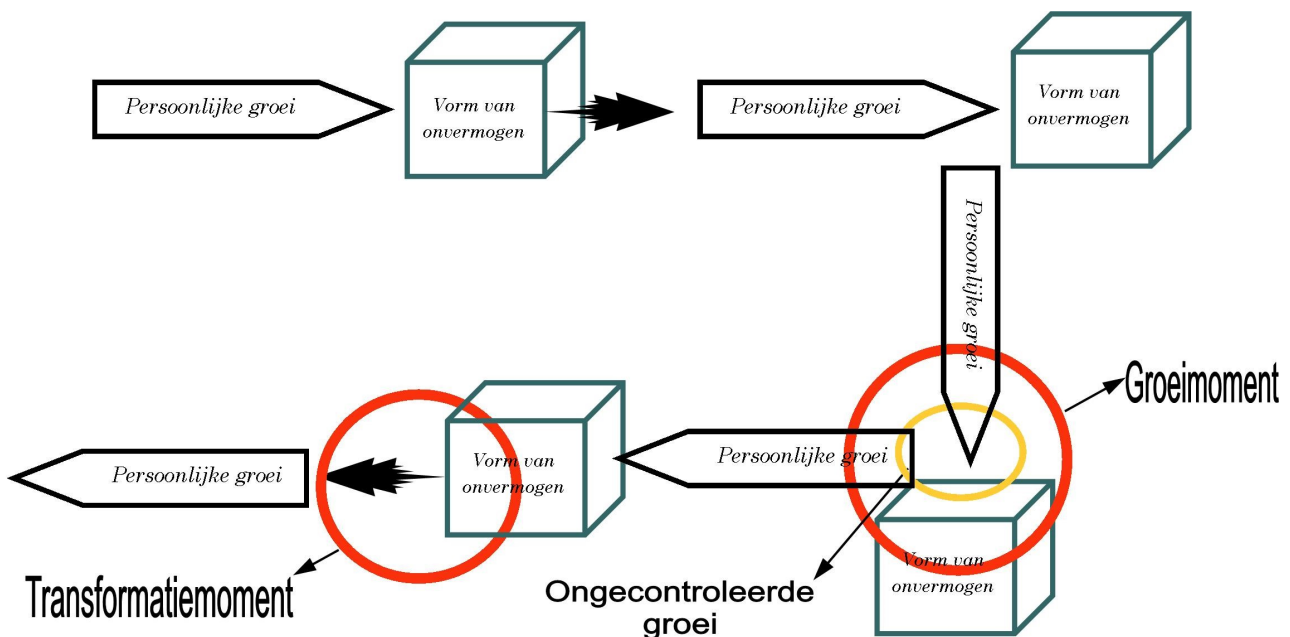
#### 4.1.5 Ongecontroleerde groei

Het moment, nadat bewust of onbewust een keuze is gemaakt en het onvermogen niet genomen kan worden is er in eerste instantie sprake van *een ongecontroleerde groei*. De persoon kan dit ervaren als een verwarrende, chaotische en/of problematische periode. De mate waarin dit zich voordoet is mede afhankelijk van de impact van het niet kunnen overwinnen van het onvermogen, als ook de reacties van de omgeving erop. Deze periode van ongecontroleerde groei kan gepaard gaan met fysieke klachten van vermoeidheid, hoofdpijnen, obstipatie, slapeloosheid, rusteloosheid, buikpijnen, gewrichtspijnen, maagzweren, nierstenen, duizeligheid, hoge bloeddruk, diarree, gejaagdheid, concentratiestoornissen, hyperventilatie, slechte eetlust, afvallen, slechte doorbloeding van de huid, doffe haren, pijn aan nek en schouders. Na verloop van tijd komt de ontwikkeling weer in een rustiger vaarwater terecht. De persoonlijke groei en ontwikkeling wordt overzichtelijk en 'controleerbaar'. De persoon gaat nieuwe (toekomst-)plannen maken in de lijn van de verwachtingen zoals die op dat moment in zijn ontwikkeling reëel lijken. Waarbij de persoon er doorgaans van uitgaat dat de ontwikkeling weer volgens een rechte lijn van oorzaak-gevolg-gevolg verloopt.



#### 4.1.6 Zelfactualisatie

Een zelfactualisatie-moment is een leermoment dat ontstaat op het moment dat de persoon te maken krijgt met een vorm van onvermogen en niet langer kan functioneren zoals hij dit wil of zoals dit redelijkerwijs van hem mag worden verwacht. Het is één van die momenten waar hij met de neus op 'de feiten' wordt gedrukt. Anders gezegd: een moment van confrontatie en spiegeling. Wanneer je meerdere van deze momenten van zelfactualisatie achter elkaar zet en op afstand bekijkt, krijg je een labyrintstructuur. Het labyrint bestaat niet op voorhand maar wordt gevormd door de 'wildgroei' van de persoonlijke groei en ontwikkeling gedurende het levensproces.



#### 4.1.7 Praktijk van alledag

In de dagelijkse praktijk ziet het labyrintschema er een stuk complexer uit. De reden hiervoor is eenvoudig: een persoon wordt meerdere keren op een dag met vormen van onvermogen geconfronteerd. Een vorm van onvermogen is een belemmering, een beperking, een blokkade of een grens, die de geritualiseerde handels- en gedragslijnen negatief beïnvloedt. Hierdoor



wordt een persoon belemmerd, geblokkeerd, begrensd of beperkt in zijn dagelijks functioneren. Anders gezegd: een persoon kan *geen* uitdrukking geven aan het Ik, zoals hij dat wil. Hierdoor ontstaat er een spanningsveld tussen het Ik en de beperking, de belemmering, de grens of de blokkade. De *oorzaak* voor de ervaren beperking, belemmering, grens of blokkade kan zowel binnen als buiten de persoon worden gezocht en gevonden. De *beleving*, het (h) erkennen en de formalisering van de vorm van onvermogen is altijd een aangelegenheid van de binnenwereld. Zo is het mogelijk dat wat voor de ene persoon een beperking is, voor de andere persoon volstrekt onbelangrijk is.

De manifestatie van de vorm van onvermogen is inherent aan de psychische en fysieke ontwikkeling en gesteldheid van de persoon. Dit wil zeggen dat een dikke man die een trap met 230 treden moet beklimmen door zijn lichaam wordt beperkt. Een atleet echter ondervindt geen moeite met het beklimmen van de trap. De eerste vorm van onvermogen waarmee de dikke man wordt geconfronteerd is het feit dat hij lichamelijk wordt beperkt. Wanneer de dikke man de trap ziet en zichzelf voorhoudt dat het beklimmen van de trap iets van niets is, kan hij te maken krijgen met een tweede vorm van onvermogen, te weten: het ontkennen van de fysieke beperking. Dit is een psychische vorm van onvermogen. Wanneer de dikke man vaker met soortgelijke omstandigheden is geconfronteerd, zal hij in zijn geheugen één of meerdere scenario's hebben opgeslagen hoe hij in een dergelijke situatie dient te handelen.

*Opmerking:* Een scenario is een draaiboek waarin staat aangegeven hoe de persoon onder bepaalde omstandigheden een specifieke vorm van onvermogen dient aan te pakken.

Een scenario is gebaseerd op eerdere opgedane kennis en ervaringen ten aanzien van de vorm van onvermogen binnen bepaalde omstandigheden. Ongeacht of hiermee goede of slechte resultaten zijn behaald. Wanneer een persoon in het verleden goede resultaten heeft geboekt met het overwinnen of opheffen van deze specifieke vorm van onvermogen, dan is de kans procentueel groter dat hij ook nu de vorm van onvermogen weet te overwinnen. Wanneer een persoon in het verleden er niet in is geslaagd om de vorm van onvermogen te overwinnen of op te heffen, is het scenario de enige beschikbare handleiding hoe te handelen. De kans is groot dat de persoon wederom deze specifieke vorm van onvermogen niet weet te overwinnen.

Stel dat de dikke man de rol van manager in een team vervult en steeds de positie van een leidinggevende inneemt. Tijdens een survivalweekend in de Ardennen moet het team onder leiding van de dikke man binnen vijf minuten de trap beklimmen, alleen op deze manier kunnen zij het andere team verslaan. De dikke man zal zich fysiek, psychisch en in sociaal opzicht beperkt voelen. Door deze vormen van onvermogen te overwinnen, gesymboliseerd door het beklimmen van de trap binnen de tijd van 5 minuten, heeft de dikke man kennis en ervaring opgedaan die hij kan omzetten in nieuw gedrag. Dit nieuw gedrag leidt tot een aanpassing van het oude scenario of zelfs tot een geheel nieuw scenario.

Een persoon wordt dagelijks met tientallen uiteenlopende vormen van onvermogen geconfronteerd. Sommige van deze vormen van onvermogen zijn slechts hinderlijk, terwijl andere vormen van onvermogen een constante belasting lijken te vormen.

## 4.2 Succesvol zijn of niet, dat is de vraag

Wat gebeurt er wanneer een persoon op een vorm van onvermogen stuit? Het labyrintschema geeft hierop slechts ten dele antwoord. Om te weten hoe scenario's werken en ontstaan is een nader onderzoek noodzakelijk.

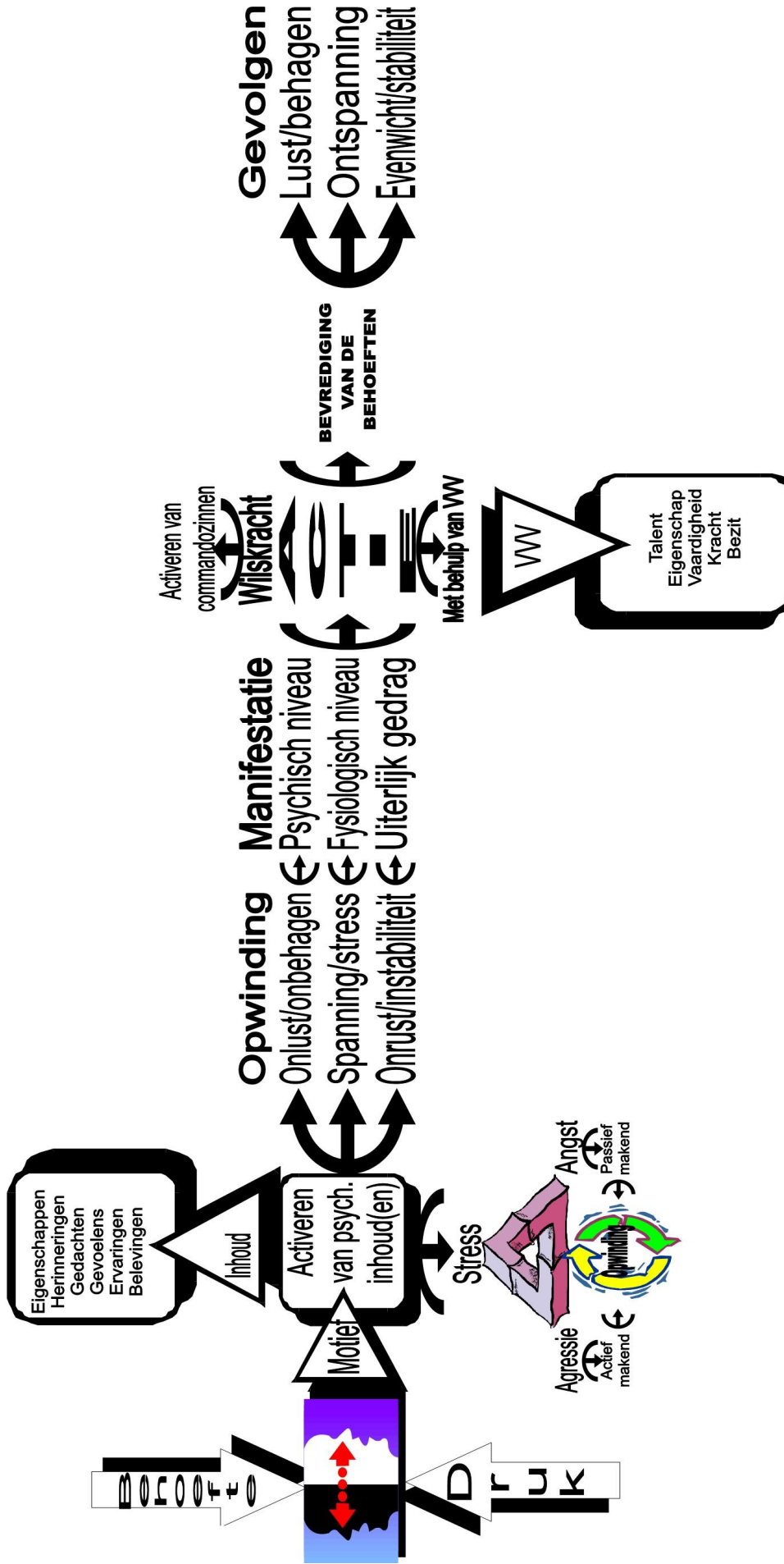
### 4.2.1 Het functioneren in beeld gebracht

Op de volgende bladzijde tref je het eerste functioneringsschema aan, waarin duidelijk wordt gemaakt hoe het persoonlijk functioneren kan worden voorgesteld.

*Toelichting functioneringsschema 1:*

1. De persoon krijgt te maken met enerzijds behoeften van binnenuit en anderzijds met druk van buitenaf. De behoeften waarmee de persoon te maken krijgt, kunnen worden onderverdeeld in twee categorieën:
  - Primaire behoeften, als: eten, drinken, seks, ademen en vermijden van pijn.
  - Secundaire behoeften, als: behoeften aan veiligheid en bescherming, behoeften aan liefde en genegenheid, behoeften aan eigenwaarde, behoeften aan zelfverwezenlijking.
2. De triggers (behoeften en druk) vormen samen een motief. Het doel van het motief is om te gaan handelen en om op deze wijze de behoeften te bevredigen. Het motief activeert één of meerdere psychische inhoud. Een psychische inhoud heeft betrekking op: eigenschappen, herinneringen, gedachten, gevoelens, ervaringen en belevingen. Het gevolg van deze actualisatie is dat de persoon direct te maken krijgt met de driehoek: angst, agressie en stress.
3. De actualisatie van de driehoek: angst, agressie en stress, heeft opwinding (lichaamsenergie) tot gevolg en manifesteert zich op drie niveaus. Het eerste niveau is het psychische niveau. Hier maakt de opwinding zich kenbaar als onlust en onbehagen (verstandelijke gevoelens). Het tweede niveau is het fysiologische niveau. Hier manifesteert de opwinding zich in de vorm van spanning en stress (fysiek ervaren gevoelens). Het derde niveau heeft betrekking op het uiterlijke gedrag. In de motoriek en de handelwijze van de persoon valt een instabiliteit en onrust op.
4. De opwinding zorgt ervoor dat de persoon over gaat tot actie (handelen). Hij maakt hierbij gebruik van de tot hem beschikking staande vormen van vermogen, als talenten, eigenschappen, vaardigheden, kracht en bezit. Om daadwerkelijk tot actie te komen, moet de persoon eveneens gebruik maken van de wilskracht. Een neveneffect van de wilskracht is dat er één of meerdere commandozinnen worden geactiveerd. Het doel van een commandozin is om een scenario (gedragspatroon) te activeren.
5. De actie leidt tot de bevrediging van de behoeften. De gevolgen zijn:
  - lust en behagen (verstandelijke gevoelens op het psychische niveau).
  - ontspanning (fysiek ervaren gevoelens op het fysieke niveau).
  - evenwicht en stabiliteit (motoriek en handelwijze binnen het uiterlijke gedrag).

Functioneringsschema 1



1 | 2 | 3 | 4 | 5

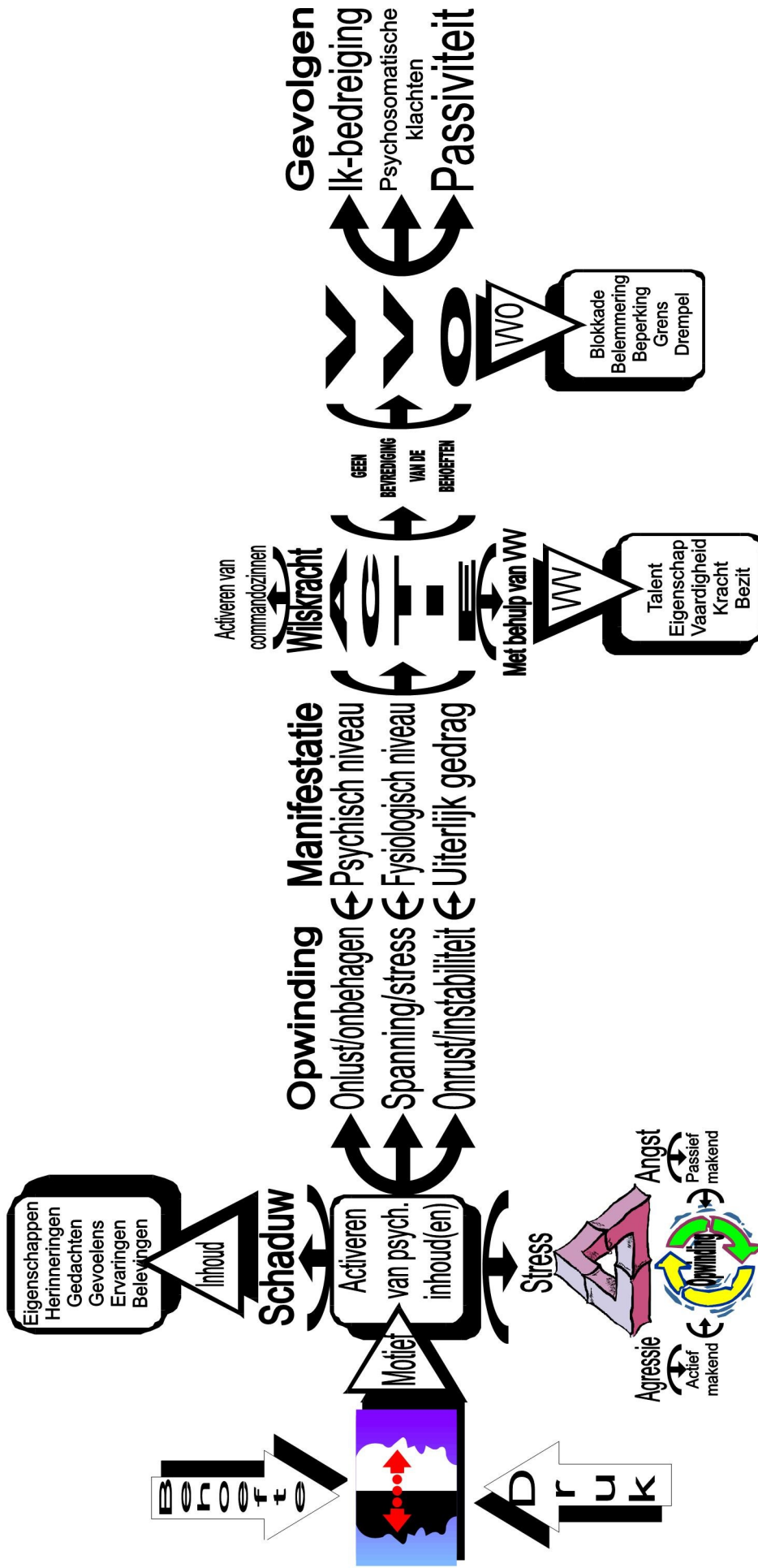
## 4.2.2 Het activeren van een vorm van onvermogen

Wat gebeurt er met het functioneren als de persoon te maken krijgt met een vorm van onvermogen? Op de volgende bladzijde tref je het tweede functioneringsschema aan. Hierin wordt visueel gemaakt wat er gebeurt als de persoon met een vorm van onvermogen te maken krijgt.

### *Toelichting functioneringsschema 2:*

1. De persoon krijgt te maken met enerzijds behoeften van binnenuit en anderzijds met druk van buitenaf. De behoeften waarmee de persoon te maken krijgt, kunnen worden onderverdeeld in twee categorieën:
  - Primaire behoeften, als: eten, drinken, seks, ademen en vermijden van pijn.
  - Secundaire behoeften, als: behoeften aan veiligheid en bescherming, behoeften aan liefde en genegenheid, behoeften aan eigenwaarde, behoeften aan zelfverwezenlijking.
2. De triggers (behoeften en druk) vormen samen een motief. Het doel van het motief is om te gaan handelen en om op deze wijze de behoeften te bevredigen. Het motief activeert één of meerdere psychische inhoud. Een psychische inhoud heeft betrekking op: eigenschappen, herinneringen, gedachten, gevoelens, ervaringen en belevingen. Het gevolg van deze actualisatie is dat de persoon direct te maken krijgt met de driehoek: angst, agressie en stress.
3. De actualisatie van de driehoek: angst, agressie en stress, heeft opwinding (lichaamsenergie) tot gevolg, die zich op drie niveaus manifesteert. Het eerste is het psychische niveau. Hier maakt de opwinding zich kenbaar als onlust en onbehagen (verstandelijke gevoelens). Het tweede niveau is het fysiologische niveau. Hier manifesteert de opwinding zich in de vorm van spanning en stress (fysiek ervaren gevoelens). Het derde niveau heeft betrekking op het uiterlijke gedrag. In de motoriek en de handelwijze van de persoon valt een instabiliteit en onrust op.
4. De opwinding zorgt ervoor dat de persoon over gaat tot actie (handelen). Hij maakt hierbij gebruik van de tot hem beschikking staande vormen van vermogen, als talenten, eigenschappen, vaardigheden, kracht en bezit. Om daadwerkelijk tot actie te komen, moet de persoon eveneens gebruik maken van de wilskracht. Een neveneffect van de wilskracht is dat er één of meerdere commandozinnen worden geactiveerd. Het doel van een commandozin is om een scenario te activeren.
5. De actie leidt NIET tot de bevrediging van de behoeften. Direct voor de confrontatie met de vorm van onvermogen begint het actualisatiemoment. Dit actualisatiemoment duurt totdat de transformatie is afgerond en de persoonlijke groei (verrijkt met de kennis en ervaring van het overwinnen van de vorm van onvermogen), zich verder ontwikkelt tot aan de volgende confrontatie met een nieuwe vorm van onvermogen. Bij een actualisatiemoment komt 'alles op scherp' te staan. De persoon wordt alerter, emotioneler, minder standvastig, kwetsbaarder, meer gespannen en verbruikt meer energie. Wanneer de vorm van onvermogen ingrijpend is en het dagelijks functioneren voor een belangrijk deel lijkt te beheersen, kan het actualisatiemoment ervaren worden als een periode

Functioneringsschema 2



waarin de persoon het gevoel heeft echt te leven of meer dood dan levend te zijn. Hij wordt zich gewaar van vele gedachten en gevoelsschakeringen waarvan hij niet wist (of vergeten was) dat hij ze bezat. In de regel staan personen die aangeven dat ze 'echt leven' met beide benen in het hier-en-nu. Zij ervaren dat niets vanzelfsprekend is. Wanneer de persoon in het verleden positieve ervaringen heeft opgedaan met dergelijke actualisatiemomenten, dan is het niet ondenkbaar dat de persoon geniet van het gevoel in leven te zijn. Zelfs wanneer hier gevoelens van pijn, onzekerheid en verdriet een rol in meespelen. Wanneer een persoon in het verleden hier echter slechte ervaringen mee heeft opgedaan, kan een dergelijk actualisatiemoment als bedreigend, beangstigend en beperkend worden ervaren. Zelfs wanneer er sprake is van positieve gevoelens, als verliefdheid en geluk. (Groeimoment)

- De directe consequentie is dat er één of meerdere vorm van onvermogen worden geactiveerd. De gevolgen van de geactiveerde vorm van onvermogen zijn:
  - Ik-bedreiging (psychisch niveau).
  - Psychosomatische klachten (fysiek niveau).
  - Neiging tot passiviteit (uiterlijk gedrag).

Een persoon kan alleen een transformatiemoment ondergaan, wanneer hij de vorm van onvermogen weet te overwinnen of weet op te heffen. Hij kan dit doen door:

- gebruik te maken van kennis en ervaringen uit het verleden.
- nieuwe ervaringen op te doen, wanneer de benodigde kennis reeds voorhanden is.
- kennis en ervaringen te verwerven en deze omzetten in nieuw gedrag.

Nadat de vorm van onvermogen is overwonnen of opgeheven, ontwikkelt de persoonlijke groei zich verder in de richting die aansluit bij de gegeven omstandigheden. De persoon is 'rijker' geworden, in de zin dat hij is getransformeerd en kennis en ervaringen heeft geïntegreerd in nieuw gedrag. Vervolgens wordt het transformatieproces, hoe de vorm van onvermogen is overwonnen, geritualiseerd en opgeslagen in het geheugen.

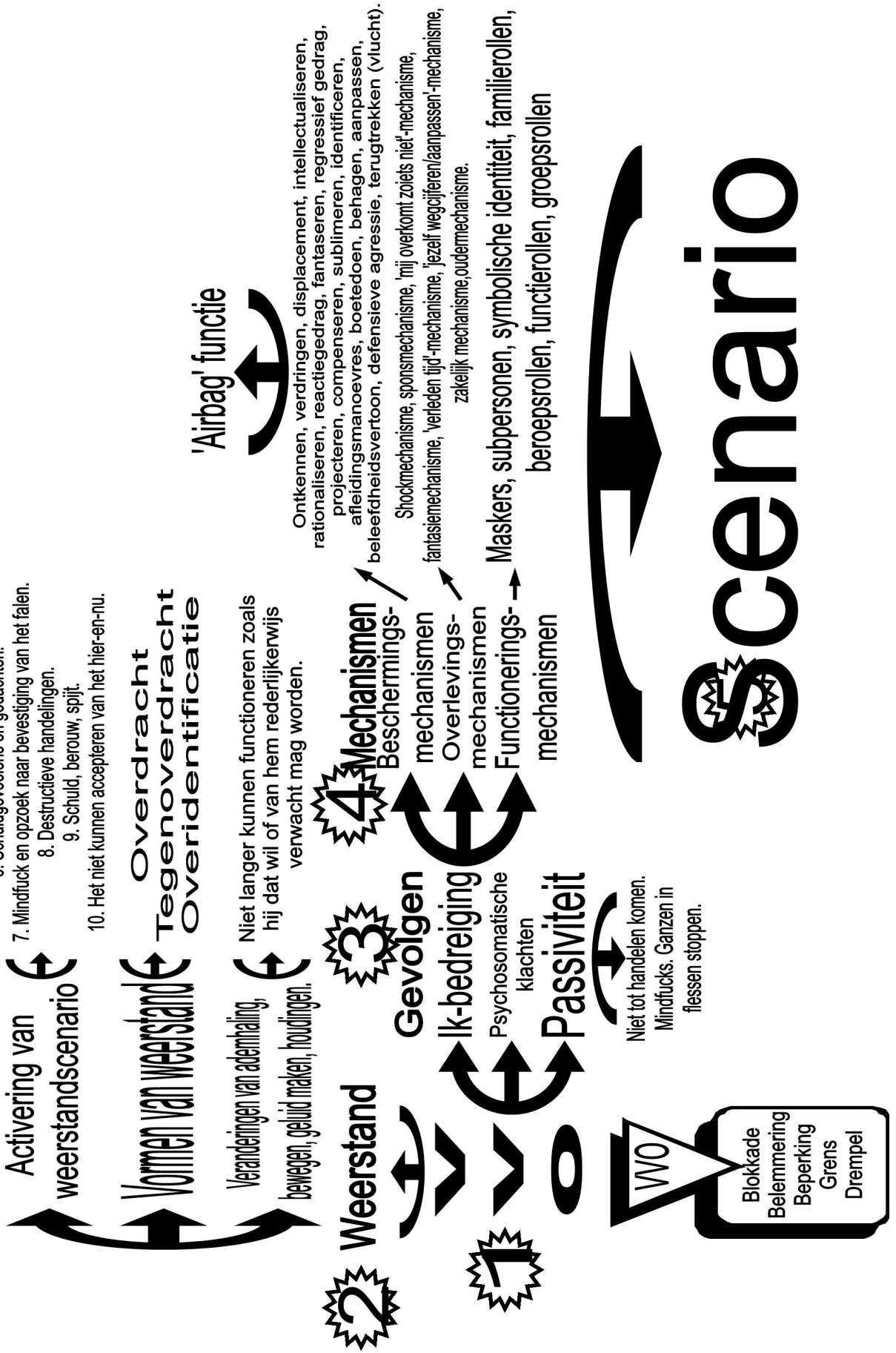
### 4.2.3 Het niet overwinnen van een vorm van onvermogen

Wat gebeurt er met de persoon wanneer hij er niet in slaagt om de ervaren vorm van onvermogen te overwinnen? In het schema op de volgende bladzijde kun je zien wat er gebeurt vanaf het moment dat de vorm van onvermogen is geactiveerd tot aan het moment dat het scenario wordt uitgevoerd.

#### *Toelichting functioneringsschema 3:*

1. De directe consequentie van het niet kunnen bevredigen van de behoeften is dat er één of meerdere vorm van onvermogen worden geactiveerd. Een vorm van onvermogen is een belemmering, een blokkade, een beperking of een grens. Aan het overwinnen of opheffen van een vorm van onvermogen ligt een leerproces ten grondslag. Dit wil zeggen dat een persoon kennis (inzicht) over de beperking, belemmering, een blokkade of grens

1. Het niet accepteren van het hier-en-nu.
2. Het activeren van veronderstellingen.
3. Twijfelen aan dat wat echt is.
4. Mindfuck en 'nieuwe' inzichten opzoeken.
5. Het handelen mislukt.
6. Schuldgevoelens en gedachten.
7. Mindfuck en onderzoek naar bevestiging van het falen.
8. Destructieve handelingen.
9. Schuld, berouw, spijt.
10. Het niet kunnen accepteren van het hier-en-nu.



dient te verwerven om vervolgens ervaring op te kunnen doen met de vorm van onvermogen. Wanneer de persoon erin slaagt om beide aspecten te combineren, kan hij nieuw gedrag tentoonspreiden. Dit nieuwe gedrag maakt het mogelijk om de vorm van onvermogen te overwinnen.

2. Een vorm van onvermogen veroorzaakt weerstand bij de persoon. De weerstand activeert het weerstandscenario. Het weerstandscenario bestaat uit tien stappen:
  - 1) De persoon accepteert het hier-en-nu niet als een gebeurende werkelijkheid of als een realiteit.
  - 2) De persoon activeert veronderstellingen en overtuigingen over het persoonlijk functioneren, de werkelijkheid en wat hem te doen staat.
  - 3) De persoon gaat twijfelen aan datgene wat echt (een realiteit) is en dat wat onecht (bedacht) is.
  - 4) De persoon creëert een mindfuck en doet zogenaamde nieuwe inzichten op.
  - 5) De persoon gaat handelen op basis van de 'nieuwe inzichten' zonder hiermee succes te boeken.
  - 6) De persoon ervaart schuldgevoelens naar aanleiding van het mislukken van de handelwijze.
  - 7) De persoon creëert opnieuw psychisch lawaai en gaat op zoek naar een bevestiging van het falen.
  - 8) De persoon gaat over tot het uitvoeren van (zelf)destructieve handelingen.
  - 9) De persoon krijgt te maken met schuld, berouw en spijt.
  - 10) De persoon kan het hier-en-nu niet accepteren en de cyclus begint weer van vooraf aan.

De ervaren weerstand bij de persoon kan verscheidene vormen aannemen. Binnen een hulpverleningsrelatie is dat doorgaans te herkennen als:

- Overdracht;
- Tegenoverdracht;
- over identificatie;
- emotionele identificatie.

De ervaren weerstand is ook verantwoordelijk voor fysieke veranderingen met name in de ademhaling, de motoriek, het produceren van geluid en de houdingen die de persoon aanneemt. Hieruit mag worden afgeleid dat de persoon niet langer kan functioneren zoals hij wil of zoals het redelijkerwijs van hem mag worden verwacht.

3. Op het moment dat de persoonlijke groei tegen een vorm van onvermogen botst, is er sprake van een groeimoment. Als de persoon er niet in slaagt om de vorm van onvermogen op te heffen of te overwinnen dan betekent dit dat het voor hem niet mogelijk is gebleken om:
  - ervaringen uit het verleden op een afdoende wijze te gebruiken.
  - nieuwe ervaringen op te doen die effectief genoeg zijn.
  - onvoldoende kennis en ervaring heeft opgedaan om nieuw gedrag te ontwikkelen.



Het groeimoment is het begin van het leerproces om alsnog de vorm van onvermogen te kunnen overwinnen of op te heffen. De gevolgen van de geactiveerde vorm van onvermogen zijn:

- Ik-bedreiging (psychische niveau). Een persoon ervaart een bedreiging van het Ik wanneer hij (h)erkent dat er een incongruentie bestaat tussen het zelfbeeld en de feitelijke ervaring/beleving. Het gevolg is dat de persoon innerlijke spanningen, angsten, onzekerheid en verwarring ervaart. De incongruentie tussen het Ik en de ervaring/beleving hoeft niet altijd op het bewustzijnsniveau plaats te vinden. De persoon kan een Ik-bedreiging ervaren zonder dat hij precies kan aangeven waaruit deze bedreiging bestaat of hoe de bedreiging zich manifesteert. Angst is een emotionele respons op de acute Ik-bedreiging. De Ik-bedreiging komt meestal voort uit eigenschappen, gevoelens, ideeën, karakteristieken, belevingen en gedachten die gerekend kunnen worden tot de schaduwkant van de persoon. Het zijn eigenschappen en persoonskenmerken die een persoon liever niet onder ogen wil zien of die hij niet wil bezitten. Afhankelijk van de mate van de Ik-bedreiging, het scenario en de gegeven omstandigheden zal de persoon gebruik maken van één of meerdere beschermingsmechanismen.
  - Psychosomatische klachten (fysieke niveau).
  - Neiging tot passiviteit (uiterlijke gedrag). Hierbij geldt dat het niet (doeltreffend) handelen leidt tot het creëren van mindfucks en het stoppen van ganzen in flessen.
4. Op basis van de Ik-bedreiging gaat de persoon één of meerdere mechanismen activeren, te weten:
- *Beschermingsmechanismen*: in de regel heeft de persoon de neiging om onder bepaalde omstandigheden steeds van dezelfde mechanismen gebruik te maken. Het doel van de beschermingsmechanismen is om het Ik te beschermen door middel van afleiding van de Ik-bedreiging en/of vorm van onvermogen. Een persoon kan gebruik maken van de volgende beschermingsmechanismen:
    - Ontkennen en onderdrukken van de Ik-bedreiging en/of de vorm van onvermogen.
    - Verdringing van de Ik-bedreiging en/of vorm van onvermogen.
    - Rationaliseren van de Ik-bedreiging en/of vorm van onvermogen.
    - Het vertonen van regressief gedrag.
    - Het projecteren van de Ik-bedreiging en/of vorm van onvermogen op iets of iemand anders.
    - Het afreageren van negatieve gevoelens die jezelf betreffen op iets of iemand anders (displacement).
    - Het geven van een reactie op de Ik-bedreiging en/of vorm van onvermogen (reactiegedrag).
    - Het compenseren van de Ik-bedreiging en/of vorm van onvermogen door op een ander terrein een bepaalde prestatie te leveren (compenseren).
    - Het terugtrekken in dagdromen en fantasieën (fantaseren).
    - Het bedenken van theorieën en het maken van analyses over hoe het allemaal zo heeft kunnen gebeuren (intellectualiseren).
    - Het activeren van allerlei afleidingsmanoeuvres, als de ander 'klein' houden, na-

- drukkelijk de schuld op zich nemen, serviel zijn (kruiperige onderdanigheid).
- Het doen van boete (van diensten bewijzen en opofferen tot aan zelfaanklachten).
  - Het willen behagen van de ander om zichzelf zo veilig te stellen en/of de ander de eigen verantwoordelijkheid in de schoenen te schuiven. Alsof de persoon wil zeggen: ik kan nu even niet meer, neem jij de teugels maar over.
  - Het aanpassen aan de ander en/of de gegeven omstandigheden. Het is een vorm van zich erbij neerleggen, alleen niet vanuit een overtuiging maar als instrument om zichzelf veilig te stellen.
  - Het overdadig tentoonspreiden van beleefdheden. Hierdoor zichzelf veiligstellen.
  - Het overschreeuwen van zichzelf, een pseudo-flinkheid of een bedreiging van je afslaan.
  - Het vluchten van situaties door zichzelf af te sluiten voor bepaalde omstandigheden en/of personen.
  - Het sublimeren van een bepaalde eigenschap, situatie, emotie, gedachten en dergelijk, om op deze wijze de aandacht van de Ik-bedreiging af te wenden (sublimatie).
  - Het over-identificeren met een bepaalde gebeurtenis, persoon, situatie, eigenschap (en dergelijke) met als doel om niet met de Ik-bedreiging te worden geconfronteerd.
- *Overlevingsmechanismen:* een ieder van ons heeft één of meerdere systemen bedacht om zichzelf te beschermen tegen (levens-) bedreigende invloeden van buitenaf of van binnenuit. Het doel van deze mechanismen is om te kunnen overleven, of zoals je wilt: jezelf staande kunnen houden. Deels vinden dergelijke mechanismen hun oorsprong in de jeugd van een persoon. Bij ieder overlevingsmechanismen spelen enkele overeenkomstige factoren een rol, te weten:
    - *Persoonlijk onkwetsbaarheid:* bijna iedereen is bekend met deze factor. Het geeft je een rooskleurig beeld van je persoonlijke toekomst. Voorbeelden: [1] wanneer je verliefd bent, denk je niet aan het feit dat 1 op de 3 huwelijken in een scheiding uitmonden. Laten we dan nog maar zwijgen over het aantal mislukte relaties en vriendschappen. Om de liefde 'handen en voeten' te kunnen geven proberen we ons zo min mogelijk te richten op de nadelige effecten. Wanneer dit wel gebeurt zal de verliefdheid geen lang leven zijn beschoren. [2] Wanneer we naar de cijfers kijken van mensen die komen te overlijden aan dodelijke ziekten, is de kans groot dat je komt te overlijden aan AIDS, kanker, een beroerte of een hart- en/of vaatziekte. Desondanks staan we hier in het dagelijks leven niet vaak of niet te lang bij stil omdat het anders wellicht een aanslag op de zin van ons leven doet. Dit persoonlijk onkwetsbaar zijn is persoonsgebonden. Uit onderzoek blijkt dat wij ons wel kunnen voorstellen dat vrienden, familieleden, partners, bekenden erge dingen kunnen en zullen overkomen. Wanneer het mechanisme onder druk komt te staan gaat doorgaans de factor bijgeloof een rol spelen. Bijvoorbeeld: je rijdt je auto 'total loss'. Zelf mankeer je niets. Je hebt dan de neiging om te zeggen dat het zo bedoeld is te gaan, alsof er een beschermengel over je waakt. Je zult echter niet snel geneigd zijn om je beeld bij te stellen dat in Nederland vele verkeersongevallen ge-

beuren waarbij mensen gewond raken of zelfs dood gaan. Je wilt het liefste het mechanisme van de persoonlijke onkwetsbaarheid in stand houden. En dus heeft dit moeten zijn, zoals het is gebeurd. Het mechanisme ontnemt je van een stuk realiteitswaarde, zover deze betrekking heeft op je eigen functioneren, handelen, denken, voelen en waarnemen. In een aantal gevallen kan dit mechanisme dienen als een motor om tot handeling te komen, in andere situaties heeft het mechanisme het effect van je kop in het zand steken. Aan de andere kant kan een constant besef dat er honderden fietsers per jaar gewond raken of gedood worden in het verkeer, je de lust ontnemen om nog langer te gaan fietsen.

- *Bijgeloof*: de tweede factor is het bijgeloof wanneer het gevoel van onkwetsbaar zijn onderdruk komt te staan.
- *Hier-en-nu*: de derde factor is het niet in het hier-en-nu leven. Het gevolg is een onrealistisch beeld van de werkelijkheid dat vanuit het verleden of de toekomst wordt beschouwd. Het doel hiervan is je te beschermen tegen de gebeurende werkelijkheid.
- *Mindfuck/psychisch lawaai*: de vierde factor van ieder mechanisme is een extreme over-activiteit van het denken/rationaliseren, al dan niet in combinatie met gevoelsbelevingen. Dit gaat ten koste van de zintuiglijk waarnemingen en handelwijzen/gedrag. Het gevolg is een (toenemende) passiviteit.
- *Onvoorspelbaarheid*: de vijfde factor is onvoorspelbaarheid.

Het doel van ieder mechanisme is zelfbescherming. Anders gezegd: Het overlevingsmechanisme probeert de persoon te beschermen tegen schadelijke, negatieve, bedreigende of destructieve invloeden van buitenaf en/of binnenuit. Het stelt de persoon in staat om te overleven. Meestal figuurlijk, maar soms ook heel letterlijk. Het overlevingsmechanisme stelt je in staat om staande te blijven onder moeilijke omstandigheden die destructief of zelfs levensbedreigend kunnen zijn. De meeste problemen met het overlevingsmechanisme doen zich eigenlijk pas voor op het moment dat het mechanisme gecultiveerd is en niet langer dienst doet als een middel maar een doel is geworden. Het overlevingsmechanisme beschermt de persoon dan in feite tegen praktisch iedere situatie, omstandigheid of gevoel dat stress verhogend werkt. Dat wil zeggen dat het mechanisme ook in werking treedt op de positieve momenten die gepaard gaan met een toename van stress, bijvoorbeeld tijdens een verliefdheid waarbij je nog niet weet of dat de ander verliefd op jou is. Het geactiveerde overlevingsmechanisme is dan nagenoeg niet te stoppen en blijft in werking tot er sprake is van een zekere mate van stressreductie. Afhankelijk van het soort mechanisme en het bereik er van, kan de invloed op het dagelijks functioneren en het bewustzijn enorm zijn. Hiermee wil ik zeggen dat een persoon soms niet tot handelen komt en zelfs (een korte of een langere periode) de gebeurende werkelijkheid niet tot zich door laat dringen. Dit houdt in dat de zintuigen nog steeds haar functies vervullen, maar dat de persoon deze niet bewust registreert en als het ware in zichzelf zit opgesloten. Je kunt dit vergelijken met een huis waarvan alle luifels gesloten zijn. De zon blijft schijnen, maar de stralen dringen niet door tot in het huis.

Voorbeelden van overlevingsmechanismen:

- *Het shock-overlevingsmechanisme*: wanneer je in een acute noodsituatie verzeild raakt is de kans groot dat je in een 'shock' raakt. Onder een shock wordt verstaan: een toestand van ontoereikende bloedsomloop door hevige ontsteltenis (psychische schok), verwonding (traumatische schok) of acute ziekte. Dit overlevingsmechanisme is radicaal en beschermt je tegen de werkelijkheid die op dat moment zo bedreigend is omdat er sprake is van een doodsb bedreiging. De persoon kan als het ware nergens anders naar toevluchten, dan in zichzelf terug te trekken. Soms is dit een direct gevolg van een gruwelijk beeld dat niet meer van het netvlies wil wijken, bijvoorbeeld wanneer de persoon na een auto-ongeluk ziet aan welke verwondingen zijn bijrijder is bezweken. Het shock-overlevingsmechanisme treedt in werking wanneer:
  - er een flagrante schending van de persoonlijke onkwetsbaarheid optreedt.
  - het hier-en-nu te bedreigend is om in te verkeren.
  - er sprake is van een overbelasting van het denken, een hoeveelheid aan heftige emoties en een onaflatende informatiestroom (via de zintuigen).
  - er sprake is van een ernstig lichamelijk letsel, dan wel onderkoeling of het oververhitten van het lichaam.
  - de waarneming niet in overeenstemming is met de handelwijze.
  - de situatie die verantwoordelijk is voor een plotselinge extreme toename van stress en zorgt voor de overbelasting van de informatieverwerking, niet te voorzien was.

Bij dit overlevingsmechanisme is de rol van het bijgeloof in eerste instantie beperkt. Het bijgeloof ('het had zo moeten zijn'), begint pas in een later stadium een rol te spelen. En wel op het moment dat de 'overbelasting' wordt opgeheven en de persoon beetje voor beetje de gebeurtenissen begint te verwerken.

*Opmerking*: Omdat de zintuigen en de hersenen wel blijven registreren, maar deze registratie ten tijde van de shock niet bewust is waargenomen (meer als een soort film op afstand), kan de verwerking emotioneel en verstandelijk op een later tijdstip bijzonder heftig zijn. Omdat het voor de persoon lijkt alsof hij weer midden in de traumatiserende gebeurtenissen/omstandigheden verkeert. Ondanks dat hij 'de film' al diverse keren in gedachten heeft gezien en dus niet nieuw voor hem is. Alleen is hij tot op heden er nog niet in geslaagd om de gebeurtenissen te benoemen, op waarde te schatten, emotioneel te verwerken en op te bergen in de herinnering.

In zekere zin maakt de persoon de gebeurtenissen voor een eerste keer bewust mee. Het niet onder ogen komen van traumatische gebeurtenissen wil niet zeggen dat de gevolgen hiervan vanzelf verdwijnen. Het is goed mogelijk dat de persoon meer dan eens in een soort shocktoestand verzeild raakt, ook op momenten dat dit niet van toepassing is. Het mechanisme is in dit geval een eigen leven gaan leiden en probeert de persoon te beschermen tegen mogelijke nieuwe traumatische ervaringen.

- *Het 'spons'-overlevingsmechanisme:* het 'spons'-overlevingsmechanisme komt veelvuldig voor. Doorgaans ontstaat het mechanisme in de leeftijd waarop het kind inzicht in structuren begint te krijgen. Wanneer het kind ervaart dat er spanningen leven zal het gedwongen voelen om 'iets' te doen. Het kind wordt door de gegeven omstandigheden tot handelen gedwongen, tenminste zo ervaart het kind dit. Het ene kind begint opstandig te worden, terwijl een ander kind ziek wordt van het absorberen van de spanningen. Het spons-overlevingsmechanisme heeft betrekking op de laatst genoemde handelwijze, te weten: het interveniëren tussen personen of partijen door proberen de spanningen weg te nemen en/of de schuld op zich te nemen. Voorbeelden: [1] Vader wil moeder slaan. Het kind springt er tussen en neemt het op voor de moeder. [2] Het huwelijk van de ouders is duurzaam ontwricht. De ouders blijven bij elkaar vanwege het kind. Het kind ervaart zichzelf als 'de schuldige' en zal proberen om iedere spanningsopbouw te neutraliseren. "Per slot van rekening is hij er ook verantwoordelijk voor". De spons heeft, net als alle mechanismen, een legitiem doel, namelijk het beschermen van de persoon en er voor te zorgen dat de persoon de situatie overleeft. Het heeft geen zin om te speculeren wat de persoon gedaan zou hebben als hij 'anders' had gehandeld dan hij heeft gedaan. Omdat de persoon niet anders had kunnen handelen op dat specifieke moment zoals hij dat heeft gedaan, omdat hij het anders wel had gedaan. Het overlevingsmechanisme is een behoudend mechanisme dat in werking treedt wanneer er een directe en reële bedreiging voor het welzijn van persoon ontstaat. Het is een soort paardenmiddel. Soms gevoed door een te kort aan inzicht en begrip en soms door een absolute en onwrikbare realiteit. Bij het spons-overlevingsmechanisme speelt bijgeloof een wezenlijke rol. Kinderen en volwassenen bij wie het mechanisme nog steeds werkt, hebben vaak de overtuiging dat zij:
  - de oorzaak van spanningen tussen twee of meerdere personen zijn.
  - de spanningen kunnen wegnemen door de schuld op de schouders te nemen.
  - de spanningen kunnen wegnemen door als een soort bliksemafleider te fungeren.
  - onkwetsbaarder zijn dan één van beide partijen en daardoor juist beter de spanningen kunnen dragen en verwerken, wat in werkelijkheid meestal niet het geval is.
  - verantwoordelijk zijn voor de spanningen tussen twee of meerdere personen.
  - verantwoordelijk zijn voor het herstel van de harmonie.

Als het spons-overlevingsmechanisme actief blijft, zal de persoon op latere leeftijd neurotisch gedrag gaan vertonen. Dit komt onder meer tot uitdrukking in: onzekerheid, licht geraaktheid, psychosomatische klachten, het vertonen van afwijkend gedrag, overgevoeligheid, slecht relatievermogen, schuldbesef en/of schuldgevoel, drang tot boetedoening, zichzelf onbetrouwbaar vinden, niet in het hier-en-nu leven, onrealistisch werkelijkheidsbeeld dat met hand en tand wordt verdedigd op basis van (ogenschijnlijk) logische en gegronde redenen, conflict vermijdend gedrag en minderwaardigheidsgevoel. Het grootste probleem bij het neutraliseren van het spons-overlevingsmechanisme is het verwerven van inzicht dat:

- Er geen gegronde redenen bestaan voor het absorberen van spanningen.
- Het absorberen van spanningen niets oplost.

- De eigen verantwoordelijkheid daaruit bestaat dat de persoon zorg draagt voor het eigen welzijn.
  - Ruzies en conflicten ook hun waarde hebben.
  - De persoon ook boos mag worden, zonder dat hij bang hoeft te zijn dat hij de ander verliest of opzettelijk en onnodig kwetst.
  - De persoon niet alles kan oplossen.
- *Het fantasie-overlevingsmechanisme*: bij dit overlevingsmechanisme biedt de fantasie de mogelijkheid om de realiteit niet onder ogen te hoeven zien. Bovendien biedt de fantasie alle ruimte om niet in het hier-en-nu te hoeven leven. De persoon kan figuurlijk door de tijd reizen van zijn verleden naar een fictieve toekomst. Het fantasie-overlevingsmechanisme wordt gewoonlijk geactiveerd als een persoon met 'iets' wordt geconfronteerd waar hij weinig tot niets mee kan of wil, maar waarmee hij door de gegeven omstandigheden gedwongen wordt om iets mee te doen. Voorbeelden: [1] Een kind wordt herhaaldelijk seksueel misbruikt. Telkens wanneer de situatie zich herhaalt, stelt het kind in zijn fantasie een andere persoonlijkheid voor. Een krachtigere persoonlijkheid die het misbruik 'aan kan', bijvoorbeeld een held(in). Hierdoor hoeft het Ik het misbruik niet 'bewust' mee te maken. [2] Een volwassene heeft als kind een te kort aan aandacht, liefde en betrokkenheid ervaren. Hierdoor is hij in een soort isolement terecht gekomen. De persoon weet hoe hij met anderen in contact moet komen, maar weet niet hoe hij een intiem contact tot stand kan brengen en in stand kan houden. In gedachten heeft hij een fantasievrouw gecreëerd. Wanneer de persoon in contact komt met een echte vrouw en het mechanisme is doel geworden, zal hij de vrouw toetsen aan zijn fantasievrouw en/of zijn fantasievrouw projecteren op de echte vrouw. Het fantasie-overlevingsmechanisme treedt in werking als de persoon het idee heeft dat hij niet om kan gaan met de gebeurende werkelijkheid. Hierbij probeert het overlevingsmechanisme de mate van de reële gekwetstheid, te compenseren met een polariserende hoeveelheid aan onaantastbaarheid. Bijgeloof speelt ook bij dit overlevingsmechanisme een belangrijke rol, omdat de persoon soms gelooft dat hem leed bespaart kan blijven als hij maar een bepaalde handeling verricht. Bijvoorbeeld: [1] Een kind loopt over het trottoir. Telkens wanneer hij twee stoeptegels overslaat zal zijn vader hem vanavond met rust laten en niet slaan. [2] Een zieke vrouw ligt op sterven. Haar kind zit in de kerk en gelooft wanneer de pastoor eerst links van het altaar de kaars aansteekt, zijn moeder die dag komt te overlijden, maar als de pastoor de rechterkaars kaars als eerste aansteekt zal zijn moeder vandaag blijven leven. Het fantasie-overlevingsmechanisme maakt het mogelijk om in het hier-en-nu te leven en te handelen zonder dat dit ook werkelijk het geval hoeft te zijn. Een goed voorbeeld hiervan is het projecteren van een fantasiebeeld op een ander persoon of situatie. Doel: zelfbescherming en zelfbehoud. Fantasie is een product van de hersenen en opgebouwd is uit fragmenten van eerder opgedane kennis, ervaringen en belevingen, die op een nieuwe wijze zijn gerangschikt en een 'origineel' resultaat geeft, in de zin dat er 'iets' nieuws is geproduceerd.

- *Het verleden tijd-overlevingsmechanisme:* bij het verleden tijd-overlevingsmechanisme wordt te pas en te onpas het verleden van een persoon er met de haren bij gesleept, dit als een excuus voor zijn handelwijze in het hier-en-nu. Het gevolg is dat de persoon geen verantwoordelijkheid hoeft te dragen voor zijn gedachten, gevoelens, waarnemingen en handelwijzen in het hier-en-nu. De persoon gaat vrijwel meteen schermen met zijn verleden, bijvoorbeeld door te zeggen: "Ik heb een moeilijke jeugd gehad", "Ik draag een groot kruis met mij mee", "Ik ben als kind misbruikt". Het doel van het overlevingsmechanisme is de persoon te beschermen tegen de dreiging die in het hier-en-nu voor hem bestaat. Door niet open te staan voor het heden en zich te verliezen in het oud zeer van het verleden, wordt de persoon onkwetsbaar. Zeker wanneer de gesprekspartner het verleden-tijd-verhaal nog niet eerder heeft gehoord, zal hij medeleven en begrip tonen voor 'de situatie' waarin de ander verkeerd. In plaats van mee te lijden met het oud zeer, is het raadzaam om het gesprek telkens naar de hier-en-nu situatie terug te leiden. Wellicht dat de persoon dan in staat is om zijn angsten onder ogen te zien. Voorbeeld: Een man heeft een moeilijke jeugd gehad. Hij is als kind regelmatig geslagen en heeft nooit echt liefde gehad. Nu, twintig jaar later, neemt hij deel aan een persoonlijk groei-programma. Wanneer hij iets over zichzelf wil gaan vertellen, eindigt hij al snel bij zijn vader die hem bijna dagelijks met een leren riem sloeg. Tijdens de cursus komt de man tot de ontdekking dat wanneer hij over zijn verleden vertelt, hij door anderen 'aardig' en 'sympathiek' wordt gevonden. Het gevolg is dat hij telkens wordt ontzien om verantwoordelijkheden voor zijn handelen te dragen, omdat hij zo'n zwaar beladen verleden heeft. Het bijgeloof bij dit mechanisme wordt doorgaans gevormd door de overtuiging dat de persoon niet in staat is om de realiteit onder ogen te komen, omdat hij in zijn verleden pijnlijke en/of vervelende zaken heeft meegemaakt. De persoon neemt de gebeurende werkelijkheid niet op een juiste wijze waar, waardoor er een discrepantie ontstaat tussen waarnemen en handelen.
- *Het overlevingsmechanisme door jezelf weg te cijferen:* dit overlevingsmechanisme heeft gewoonlijk de werking van uitstel van executie. Sterke zelfstandige persoonlijkheden hebben onder bepaalde omstandigheden de neiging om naar dit overlevingsmechanisme te grijpen. Jezelf wegcijferen vraagt veel van een persoon. Wanneer je niet stevig in je schoenen staat, kan het wegcijferen funeste gevolgen hebben. Het kan een regelrechte aantasting van de eigenwaarde tot gevolg hebben. Sterke persoonlijkheden kunnen 'gemakkelijker' zichzelf een kortere of langere tijd wegcijferen zonder dat dit al te grote gevolgen hoeft te hebben. Het wegcijferen van jezelf heeft tot doel om 'iets' of 'iemand' in het hier-en-nu niet te belasten of in het juiste daglicht te willen zien. Anders gezegd: het wegcijferen is een vorm van jezelf bedotten. Voorbeeld: Een vrouw die zichzelf karakteriseerde als een sterke zelfstandige en onafhankelijke vrouw, werd verliefd. Een heftige verliefdheid die uitmond in een relatie. Omdat zij merkte dat ze een sterkere persoonlijkheid was dan haar vriend en deze hier moeite mee had, begon ze zich weg te cijferen ten gunste van hem. Het gevolg was dat de vrouw zich bijzonder afhankelijk van haar vriend ging opstellen. De vriend wist hier niet mee om te gaan omdat hij haar juist gekozen had vanwege haar sterke persoonlijkheid. Ook al kon hij daar in de dagelijkse praktijk niet mee overweg. Een vicieuze cirkel is geboren. Het gevolg was dat de man de relatie heeft verbroken. Vanaf het

eerste moment was het voor de vrouw, uit het voorbeeld, duidelijk dat de relatie alleen kon slagen wanneer er 'iets' ging gebeuren. Of haar vriend moest veranderen en zich aanpassen aan de gegeven omstandigheden, of zij moest veranderen en zich aanpassen. Het lijkt alsof dit wegcijferen een bewuste keuze is, maar dit is in de regel niet het geval. Als een persoon echter terugkijkt, kan hij over het algemeen wel het keuzemoment aanwijzen. Het wegcijferen stelt je in staat om bepaalde zaken niet te hoeven zien of handelend te moeten optreden. Het gevoel van: "O, ik kan wel tegen een stootje", wijst op een vorm van onkwetsbaarheid. Het bijgeloof wordt gevormd door een overtuiging dat het verschil tussen jou en de ander verdwijnt als je niet op de voorgrond treedt. Het valt allemaal mee als je je mond maar houdt. Het denken en voelen maken overuren omdat het wegcijferen en soms het ontkennen van eigenschappen, gevoelens, gedachten, handelwijzen veel energie kost. Bovendien kun je jezelf niet zomaar bedotten. Je zult veel overtuigingskracht ten opzicht van jezelf moeten gebruiken om jezelf minder waardig te kunnen maken en je ogen te kunnen sluiten voor de werkelijkheid.

- *Het zakelijke overlevingsmechanisme*: dit overlevingsmechanisme heeft ook tot doel om jezelf en de ander een rad voor de ogen te draaien. Door gebeurtenissen, waarnemingen, gevoelens en handelwijzen dood te beredeneren, zodat ze ontdaan worden van hun oorspronkelijke gevoelsbeleving. Het doel is om pijn, verdriet of boosheid niet te hoeven voelen. Het zakelijke overlevingsmechanisme gaat verder dan alleen maar het beredeneren, het zal ook bepaalde situaties, gebeurtenissen, gevoelens, ervaringen en/of omstandigheden ontkennen of verdringen. Het moeilijke van dit overlevingsmechanisme is dat de redeneringen van de persoon logisch en rationeel overkomen. Voorbeeld: Enige tijd geleden kwam een man bij me en vroeg me hem te helpen met een precair probleem: hij voelde niets. Naast de stoel waarin hij zat lag een doos met tissues. Vol bravoure zei hij: "Die heb ik niet nodig"! Een half uur later was hij blij met de tissues. Het is niet mogelijk om niets te voelen, tenzij je zenuwen geruïneerd zijn en/of de verwerking van de zenuwprikkels in de zenuwknopen, hersenschors, hersenen niet worden verwerkt. Het niets voelen is dus een verkeerd uitgangspunt. Het niets voelen wijst doorgaans op een vicieuze cirkel waarin de persoon zich bevindt. Dat wil zeggen dat de persoon niet datgene voelt wat hij denkt dat hij voelt of onder de gegeven omstandigheden zou moeten voelen. Terwijl hij van de ene kant 'blij' is met het niet voelen, ervaart hij het niet-voelen tevens als een gemis. Meestal heeft de persoon een ander nodig om de vicieuze cirkel te kunnen doorbreken. De man uit het voorbeeld voelde niets bij het aangaan van een relatie omdat hij zich niet volledig kon overgeven aan de ander. Terwijl hij dit zei begon hij te huilen. Het zakelijke overlevingsmechanisme beschermt de man tegen de dreiging die in het hier-en-nu bestaat om een relatie aan te gaan. Het zakelijk en afstandelijk benaderen van de gebeurende werkelijkheid geeft de persoon een gevoel van onkwetsbaarheid, hij kan niet gevoelsmatig geraakt worden. Het bijgeloof is de overtuiging dat als de persoon maar doordacht gaat handelen, zijn gevoelens geen loopje met hem zullen nemen. Zo kan iemand smoorverliefd zijn en tegelijkertijd een houding aannemen alsof het hem niets interesseert. Tot slot gaat een zakelijke instelling ook gepaard met gedachten en gevoelens waarvan de persoon denkt dat deze inherent zijn aan een zakelijk optreden, onder andere: het idee machtig te zijn, slim te zijn, meerderwaar-



dig te zijn, minderwaardig te zijn en/of wantrouwend te zijn.

- *Het ouder-overlevingsmechanisme:* bij het ouder-overlevingsmechanisme probeert een persoon zichzelf belangrijker, gewichtiger, interessanter, deskundiger, imposanter, ervarender, creatiever, doordachter, sterker of beter te maken, of voor te doen. Het is een overlevingsmechanisme waar een persoon een beroep op kan doen als hij denkt dat een machtsstrijd of een conflict in zijn nadeel kan uitpakken, in het bijzonder tijdens de beheersingsfase. De persoon ontleent waarde door een beroep te doen op een algemeen geaccepteerde norm. Dit wil niet zeggen dat de norm ook enig waarheidsgehalte of relevantie hoeft te bezitten! Voorbeeld: "Ik ben ouder dan jij en heb meer levenservaring. Ik zal het dan toch wel beter weten, niet dan?" Het mechanisme treedt ook in werking als de persoon kwetsbaar is en niet tegen zijn verlies kan. De houding die de persoon dan aanneemt zal die van een ouder en/of van een deskundige zijn. Het gevolg is dat het de persoon onkwetsbaar maakt en onaantastbaar. Het doel van dit overlevingsmechanisme is dat de persoon niet onder ogen te hoeft te komen dat hij over minder goed ontwikkelde talenten, vaardigheden of mogelijkheden beschikt dan de ander, of dat deze zelfs ontbreken. Het bijgeloof is dat de persoon de mening is toegedaan dat hij de ander alleen kan helpen, begeleiden, steunen, als hij beter is dan de ander.
- *Functioneringsmechanismen:* Hierbij kun je onder meer denken aan maskers, subpersonen, familierollen, groepsrollen, beroepsrollen, functierollen en symbolische identiteiten.

5. Het scenario hoe de vorm van onvermogen te overwinnen wordt ingezet. Het doel van het scenario is om ervoor te zorgen dat de persoon weer kan functioneren zoals hij dit wil of zoals dit redelijker wijze van hem verwacht mag worden.

#### 4.2.4 Het doorlopen van het scenario

Wat gebeurt er met de persoon als het scenario wordt geactiveerd? In het schema op de volgende bladzijde wordt uitgelegd hoe een scenario is opgebouwd en tot welke resultaten dit kan leiden.

##### *Toelichting:*

1. Dramatiseren heeft betrekking op het maken van een innerlijke voorstelling van de vorm van onvermogen en/of de Ik-bedreiging. Dit kan echter alleen gebeuren als het beschermingsmechanisme afneemt en de persoon open komt te staan voor de ervaren vorm van onvermogen. Het gevolg is dat de persoon de incongruentie als een innerlijk conflict zal ervaren. Het innerlijke conflict manifesteert zich in de regel op het taalniveau. Anders gezegd: het innerlijk conflict is een samengesteld idee dat door de persoon in gedachten wordt verwoord.
2. Symboliseren: Op het moment dat de persoon de vorm van onvermogen heeft gedramatiseerd in de vorm van een conflictueuze innerlijke voorstelling zal er de behoefte ont-

# Scenario



**Dramatiseren** ← Innerlijke conflict (taal)



**Symboliseren** ← Ontstaan van het probleem.  
(Identificatiemoment / taal)



**Visualiseren** ← 1. Vaststellen (kennis)  
2. Handelen (ervaring)



**Ritualiseren** ← Gedragspatroon (nieuw gedrag)



Wel VVO overwonnen?  
Continuering persoonlijke groei.

Niet VVO overwonnen?  
Acute Ik-bedreiging

**Nieuwe  
triggers**

**Mechanismen**



**Dramatiseren**



**Symboliseren**



**Visualiseren**



**Ritualiseren**



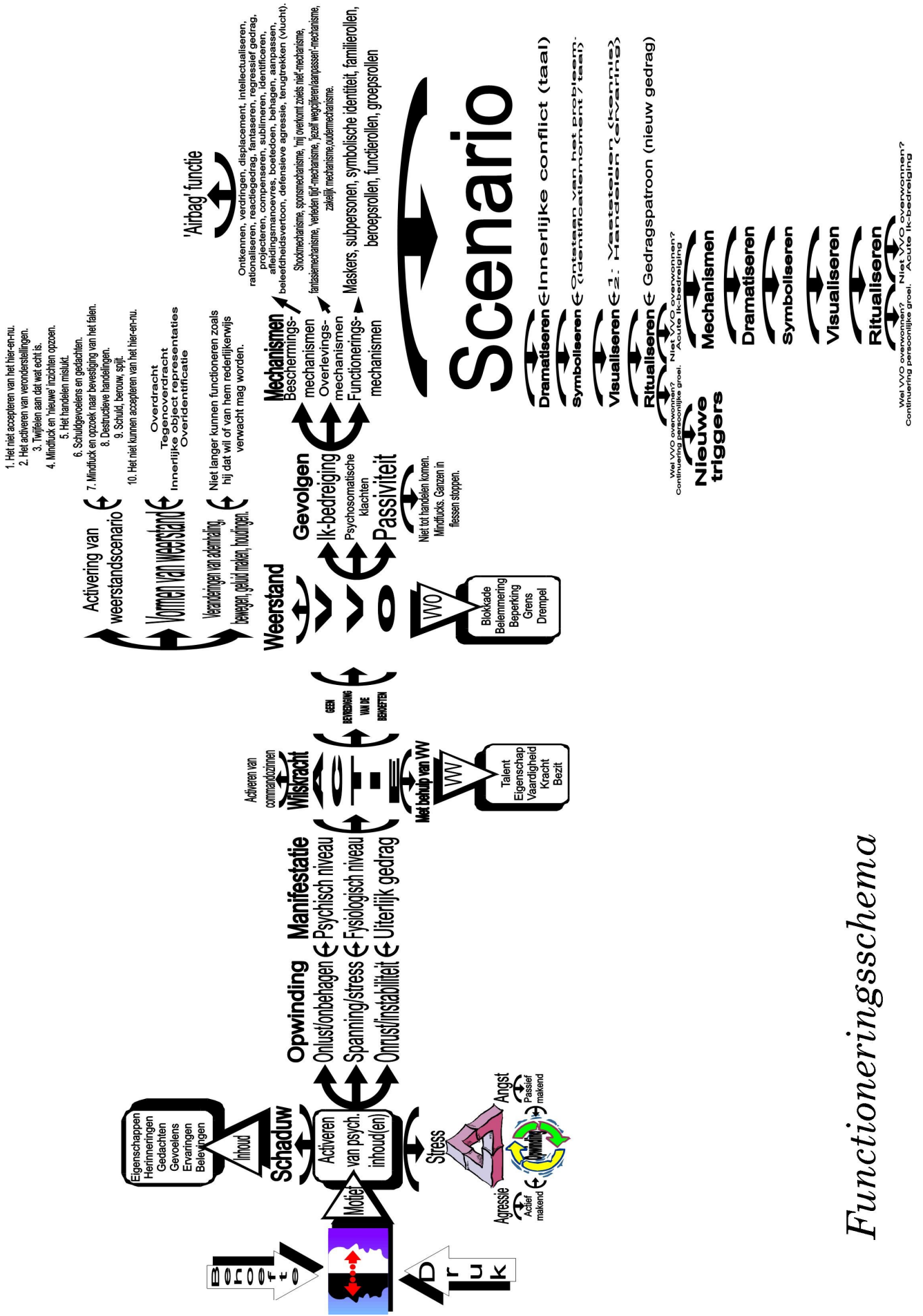
Wel VVO overwonnen? Continuering persoonlijke groei. Niet VVO overwonnen? Acute Ik-bedreiging

staan om de voorstelling te verwoorden of te verbeelden. Anders gezegd: de conflictueuze voorstelling wordt vertaald in een probleemstelling. De persoon zal zichzelf gaan identificeren met het probleem. Hierbij speelt 'taal' ook een belangrijke rol. Het doel van het probleem is om in contact met de ander te komen. Het contact met de buitenwereld is belangrijk omdat de persoon alleen op deze wijze aan nieuwe kennis en ervaring kan komen die noodzakelijk is om oplossingsgericht te kunnen gaan denken. Indien de benodigde kennis en ervaring reeds voorhanden was, had de persoon de vorm van onvermogen overwonnen.

3. Visualiseren: Wanneer de persoon nieuwe kennis en hiermee ervaringen heeft opgedaan, begint het oplossingsgericht denken. Door gebruik te maken van het visualiseren stelt de persoon oplossingsmodellen voor hoe hij de vorm van onvermogen kan overwinnen. De oplossingsmodellen kunnen zowel positief als negatief van aard zijn. Dit hangt af van het gehanteerde scenario en eerdere ervaringen met een vergelijkbare vorm van onvermogen. Opvallend bij de negatief getinte oplossingsmodellen is dat deze zelf-destructief van aard zijn, bijvoorbeeld: het gebruik van drugs, gokken, mutilatie, suïcidaal gedrag, haat tegen zichzelf, minachting voor zichzelf, overmatig eten, anorexia nervosa en volledig storten in het werk.
4. Ritualiseren: het oplossingsmodel wordt in praktijk gebracht. Tegelijkertijd worden de opeenvolgende handelwijzen in het geheugen opgeslagen door het scenario aan te passen of te vervangen.
5. Nieuwe triggers: als de uitvoering van het oplossingsmodel succesvol is, is er sprake van transformatie. Nadat de vorm van onvermogen is overwonnen, ontwikkelt de persoonlijke groei zich verder in de richting die aansluit bij de gegeven omstandigheden.
6. De vorm van onvermogen kan niet worden overwonnen: het oplossingsmodel is niet afdoende geweest om de vorm van onvermogen te overwinnen. Dit wil zeggen dat het voor de persoon niet mogelijk is gebleken om:
  - ervaringen uit het verleden op een effectieve wijze toe te passen.
  - nieuwe ervaringen op te doen die doelmatig zijn.
  - onvoldoende kennis en ervaring heeft opgedaan om nieuw gedrag te ontwikkelen.

Een persoon ervaart een bedreiging van het Ik, wanneer hij (h)erkent dat er een incongruentie bestaat tussen het zelfbeeld en de feitelijke ervaring. Het gevolg is dat de persoon innerlijke spanningen, angsten, onzekerheid en verwarring ervaart.

*Opmerking:* bekijk het totale functioneringsschema op de volgende bladzijde.



## 4.2.5 De verbanden met de gespreksniveaus en het gespreksproces

Het functioneringsschema vormt als het ware het skelet van een gesprek. De ingewonnen informatie wordt door de counselor op de juiste plek van het skelet geplaatst. Hierdoor wordt de informatie geordend en wordt relevante informatie van irrelevante informatie gescheiden.

Het functioneringsschema helpt de counselor bij:

1. Het vaststellen van de gespreksniveaus.
2. Het maken van een keuze welk gespreksniveau verdiept dient te worden of waarop de counselor dient te interveniëren.
3. Het inventariseren van de functioneringsproblemen en de vormen van onvermogen waarmee de cliënt te maken heeft. Als ook welke onderliggende behoefte(n) de persoon niet weet te bevredigen.
4. Het houden van het overzicht tijdens het gesprek met de cliënt.

### *De gespreksniveaus:*

Het zesde gespreksniveau is het gecodeerde niveau en hierbij staan de behoefte(n), de externe druk en de motieven van de cliënt om tot handelen te komen centraal. Dit gespreksniveau correspondeert met de gelijknamige onderwerpen in het functioneringsschema.

Het vijfde gespreksniveau is het strategische niveau en dit verwijst naar het activeren van psychische inhouden en het vrijmaken van energie binnen het functioneringsschema.

Het vierde gespreksniveau is het interpersoonlijke niveau en heeft betrekking op het moment van de actie (het handelen) en de eventuele bevrediging van de behoefte(n).

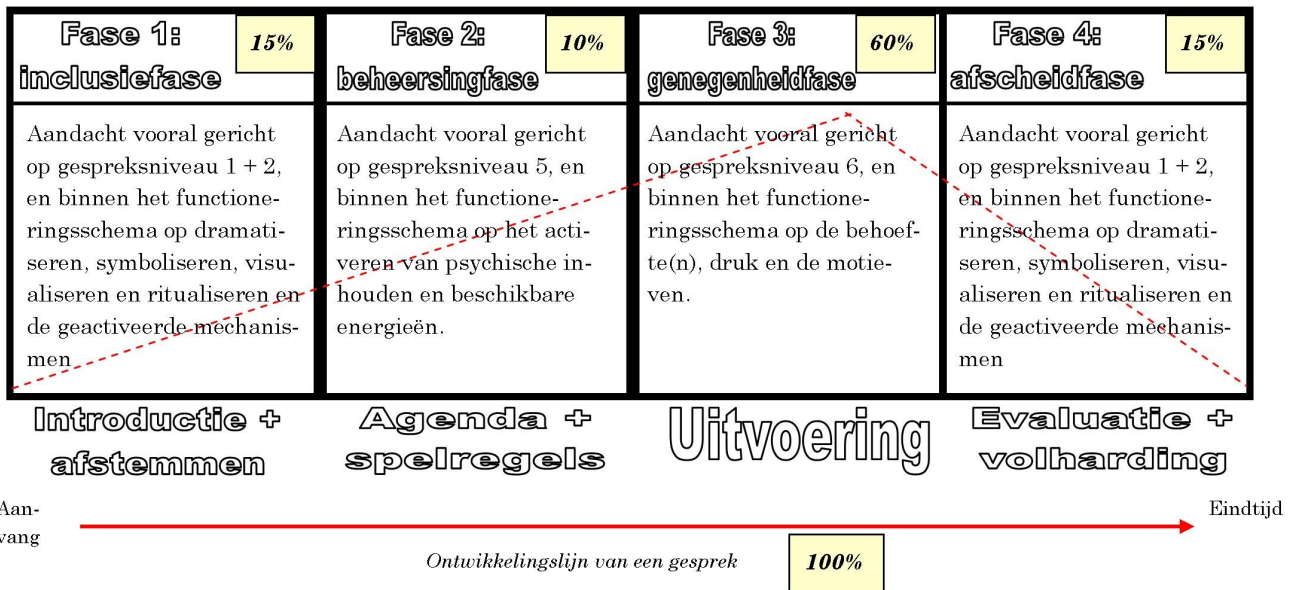
Het derde gespreksniveau is het intrapersonlijke niveau en dit verwijst naar de ervaren vormen van onvermogen, de weerstand en de gevolgen die dit heeft voor de cliënt.

Het tweede gespreksniveau is het metaniveau en laat duidelijk zien welke mechanismen er actief zijn bij de cliënt naar aanleiding van de Ik-bedreiging.

Het eerste gespreksniveau is het primaire niveau en heeft betrekking op dat wat zich aandient in het hier-en-nu en wat te maken heeft met: dramatiseren, symboliseren, visualiseren en ritualiseren.

### *Het gespreksproces:*

Binnen het verloop van het gesprek is het ook belangrijk dat de counselor rekening houdt met de gespreksniveaus en het functioneringsschema. Hierdoor is het mogelijk dat de counselor het gesprek doelgericht kan gaan verdiepen. In schema ziet dit er als volgt uit:



## 4.3 De elementen van het functioneringschema

Het functioneringschema is opgebouwd uit elementen die onderling met elkaar in verband staan. In dit hoofdstuk worden enkele van deze elementen verder uitgediept, zodat de counsellor hier in praktische zin mee aan de slag kan gaan binnen een hulpverleningsproces.

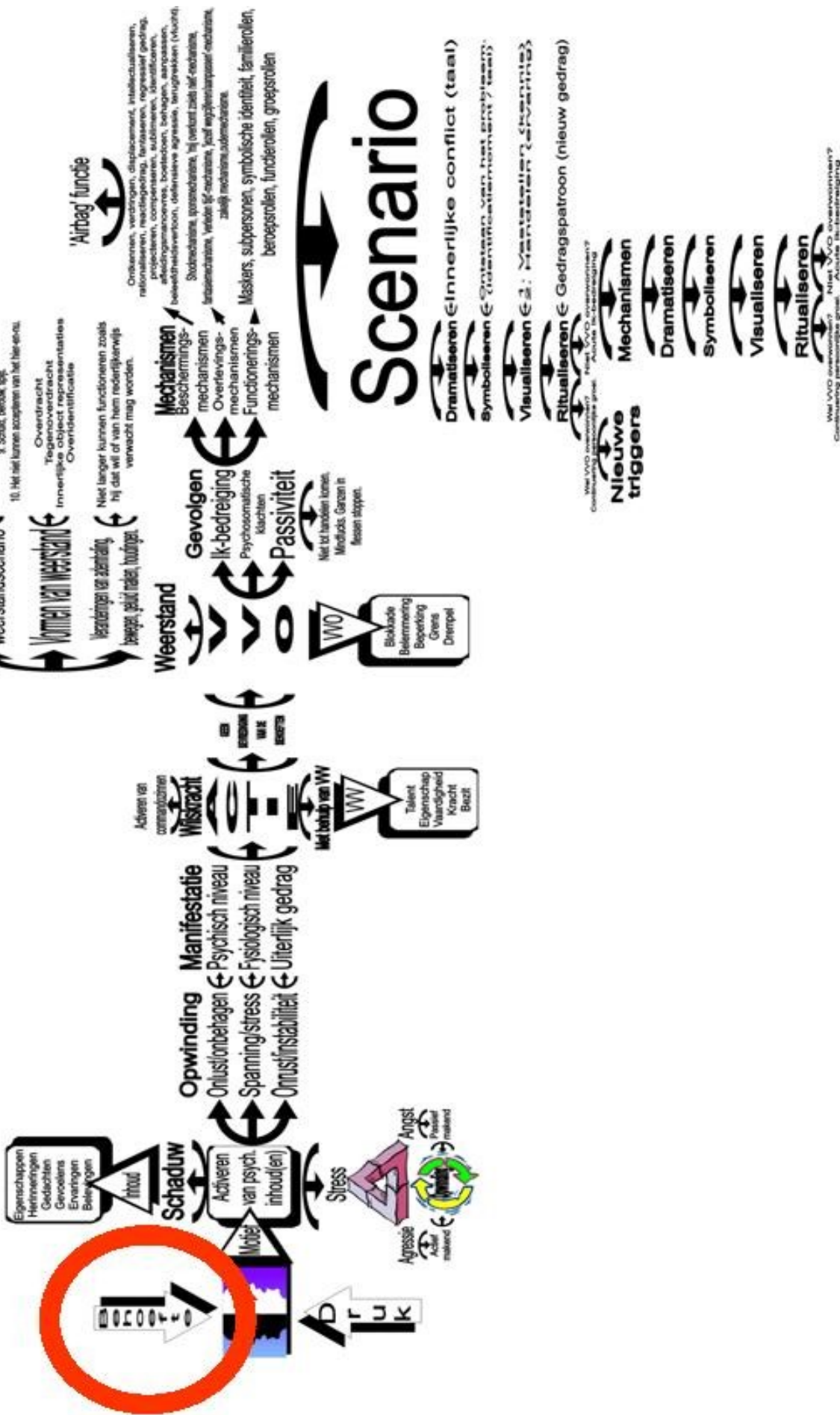
### 4.3.1 Behoeften

Een mens en behoeften zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Zonder behoeften kan een persoon niet in leven blijven en omgekeerd bestaan er geen behoeften als er geen persoon is bij wie deze zijn ontstaan en bevredigd kunnen worden. Een behoefte is een innerlijke kracht die bepaald hoe mensen omgaan met (of kiezen voor) objecten of situaties in hun omgeving (Murray). Het doel van die innerlijke kracht is om aan de basisvoorwaarden van het functioneren te kunnen voldoen.

#### *Primaire behoeften*

Eén deel van de behoeften zijn aangeboren, de zogenaamde primaire behoeften. Ieder mens beschikt over deze primaire behoeften. Echter verschilt per persoon, per cultuur, per tijdstip, per situatie de manifestatie- en realisatiewijze van de primaire behoeften. Zo zal iemand in Malawi zijn behoeften aan eten op een andere wijze bevredigen dan iemand in de Kalverstraat van Amsterdam. De voornaamste primaire behoeften zijn:

1. Drinken.
2. Eten.
3. Slapen.
4. Ademhalen.
5. Vermijden van pijn, beschadigingen en verwondingen.



Niet VVO overwonnen? Niet VVO overwonnen? Combinatie persoonlijke groei. Actieve inbedraving.

6. Vermijden van levensbedreigende situaties.
7. Seks.

De primaire behoeften hebben direct betrekking op biologische en fysiologische vereisten om als mens te kunnen blijven functioneren (leven). De innerlijke kracht (oftewel: drive) zorgt ervoor dat de persoon vroeg of laat zal proberen om de behoeften te bevredigen.

*Opmerking:* de drive staat aan de basis van de motivatie om te gaan handelen met als doel de ervaren behoeften te bevredigen.

Ook bij de drive wordt er een onderscheid gemaakt tussen een primaire en een secundaire drive. Een primaire drive is aangeboren. Het is een biologisch mechanisme dat tot doel heeft om in de primaire behoeften te voorzien. De secundaire drive is een aangeleerd mechanisme, dat vorm geeft aan de wijze hoe de behoeften bevredigd kunnen worden.

*Voorbeelden:*

- Op 12 oktober in 1972 verongelukte een vliegtuig in het Andesgebergte in Zuid Amerika. Aan boord was een amateur rugbyclub uit Uruguay. De overlevenden moesten zichzelf in totaal 72 dagen in leven proberen te houden. Er was al snel onvoldoende voedsel voor de ongeveer dertig overlevenden. De behoefte om te eten nam met de dag toe. Het enige eetbare waren de bevroren lichamen van de overleden medepassagiers. De secundaire drive verbood het echter om mensenvlees te eten. Toen echter de levens van de overlevenden zelf in gevaar kwamen, werd de primaire drive sterker dan de secundaire drive en begonnen de overlevenden de lijken op te eten.
- Op Sumatra leven de Bataks. De Bataks zijn voormalige kannibalen waarbij de stamleden juist werden aangemoedigd om de hoofden van vijanden te snellen en het vlees op te eten (de secundaire drive). De Bataks hoefden geen mensenvlees te eten omdat er onvoldoende voedsel voorhanden was (de primaire drive).

*Sociale (of secundaire) behoeften*

De sociale behoeften ontstaan op basis van ervaringen en opgedane kennis, die de persoon tijdens zijn leven heeft verworven. De sociale behoeften worden onderverdeeld in vier opeenvolgende categorieën:

1. Behoeften aan veiligheid en bescherming.
2. Behoeften aan liefde en genegenheid.
3. Behoeften aan eigenwaarde.
4. Behoeften aan zelfactualisatie.

Iedere categorie heeft betrekking op een aantal behoeften die ieder een eigen manifestatievorm bezitten.



Categorie:	Behoeften:	Manifestatievormen:
<b>1. Behoeften aan veiligheid en bescherming.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Behoeften aan relaties.</li> <li>→ Behoeftte aan woon- en leefruimte.</li> <li>→ Behoeftte aan (sociale) zekerheid.</li> <li>→ Behoeftte aan werk.</li> <li>→ Behoeftte aan macht en invloed.</li> <li>→ Behoeftte aan waarden en normen.</li> <li>→ Behoeftte aan uitdagingen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Het afbakenen van het 'speelveld' waarop de interacties met anderen plaatsvinden.</li> <li>→ Het verkennen van grenzen. Letterlijk de afstand ten opzichte van de ander bepalen. Figuurlijk: welke onderwerpen mogen wel of niet aan bod komen.</li> <li>→ Het testen van de ander op betrouwbaarheid.</li> <li>→ Het vaststellen van machts- en beïnvloedingssystemen.</li> <li>→ De omgangsregels worden bepaald.</li> </ul>
<b>2. Behoeften aan liefde en genegenheid.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Behoeftte aan liefde.</li> <li>→ Behoeftte aan (h)erkenning.</li> <li>→ Behoeftte aan waardering.</li> <li>→ Behoeftte aan acceptatie.</li> <li>→ Behoeftte aan begrip.</li> <li>→ Behoeftte aan respect.</li> <li>→ Behoeftte aan intimiteit.</li> <li>→ Behoeftte aan sensualiteit.</li> <li>→ Behoeftte aan erotiek.</li> <li>→ Behoeftte aan knuffelen.</li> <li>→ Behoeftte aan strokes.</li> <li>→ Behoeftte om gezien en gehoord te worden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Het (willen) delen van emoties met anderen.</li> <li>→ Het streven naar echt contact.</li> <li>→ Het streven om 'te stromen.'</li> <li>→ Het streven naar een open en eerlijk contact.</li> <li>→ Het streven naar geluk.</li> <li>→ Aanraken van de ander en aangeraakt worden door de ander.</li> <li>→ Het streven naar intieme vriendschappen.</li> <li>→ Het streven naar een partnerschap.</li> <li>→ Het streven om invloed op de ander te hebben en de ander toestaan invloed op jou te hebben.</li> <li>→ Het streven om de ander te vertrouwen.</li> <li>→ Et cetera.</li> </ul>
<b>3. Behoeften aan eigenwaarde.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Behoeftte aan zelfrespect.</li> <li>→ Behoeftte aan jezelf begrijpen.</li> <li>→ Behoeftte om jezelf onder ogen te komen.</li> <li>→ Behoeftte aan (zelf)waardering.</li> <li>→ Behoeftte aan het leren gebruiken van vaardigheden, talenten en mogelijkheden.</li> <li>→ Behoeftte om te leren.</li> <li>→ Et cetera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Het streven naar geluk.</li> <li>→ Het streven naar een zinvol leven.</li> <li>→ Het streven naar (zelf)acceptatie.</li> <li>→ Het streven naar een waardevol bestaan.</li> <li>→ Het streven naar gelijkwaardigheid.</li> <li>→ Het streven naar rechtvaardigheid.</li> <li>→ Et cetera.</li> </ul>
<b>4. Behoeften aan zelfactualisatie.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Behoeftte aan perfectie.</li> <li>→ Behoeftte aan het in contact komen met het transpersoonlijke.</li> <li>→ Behoeftte aan het optimaal benutten van vaardigheden, talenten en mogelijkheden.</li> <li>→ Behoeftte aan een harmonieuze synthese van vermogens, gesteldheid, verwachtingen, percepties, persoonlijke kenmerken en dergelijke.</li> <li>→ Et cetera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Het inzicht bezitten hoe (persoonlijke) systemen functioneren.</li> <li>→ Het inzicht hebben hoe relaties en interpersoonlijke contacten functioneren.</li> <li>→ Het inzicht hebben in de eigen persoonlijkheid.</li> <li>→ Het accepteren van de persoonlijkheidskenmerken.</li> <li>→ Het openstaan voor het transpersoonlijke.</li> <li>→ Het openstaan voor de innerlijke wijsheid.</li> <li>→ Et cetera.</li> </ul>

*Opmerking:* de manifestatievorm is onder andere afhankelijk van de gegeven omstandigheden, de opvoeding, de geldende waarden en normen, de rollen die de betrokkenen vervullen, et cetera.

Bij de sociale behoeften is er *alleen* sprake van een secundaire drive. De manifestatievorm van de secundaire drive zijn aangeleerd en worden voortdurend bijgesteld, aangepast of zelfs volledig vervangen. De externe druk die een persoon ervaart heeft dan ook betrekking op de secundaire drive.

#### *De wederzijdse beïnvloeding van de behoeften*

Behoeften staan niet op zichzelf. Een persoon ervaart de hele dag door primaire en secundaire behoeften die gelijktijdig, complementierend of concurrerend kunnen werken. Het niet kunnen bevredigen van één of meerdere behoeften kan leiden tot één of meerdere vormen van onvermogen. Met andere woorden: een vorm van onvermogen vindt haar oorsprong *altijd* in het niet op een bevredigende wijze kunnen bevredigen van één of meerdere behoeften.

Alsof het nog niet complex genoeg is, kunnen behoeften ook nog andere behoeften actualiseren. Soms gebeurt dit op basis van de primaire of de secundaire drive en soms op basis van de externe druk. Zo kan bijvoorbeeld een behoefte om te drinken, de sociale behoefte: om met vrienden te gaan drinken, activeren. Bovendien kan de behoefte aan water veranderen in een behoefte aan bier, omdat de persoon met zijn vrienden gewoonlijk bier drinkt.

*Opmerking:* het klopt dat iedere vorm van onvermogen gerelateerd is aan een niet bevredigende primaire en/of sociale behoefte. Omgekeerd klopt het niet dat een onbevredigende primaire of sociale behoefte gekoppeld is aan één bepaalde vorm van onvermogen. Allemaal volgens het principe: alle koeien zijn wel zoogdieren, maar alle zoogdieren zijn geen koeien.

De behoeften kunnen elkaar ook nog op een andere wijze beïnvloeden. Eén behoefte kan gedeactiveerd worden door een andere behoefte. Zo kan een persoon in een woestijn dorst hebben, maar er is geen ander vocht dan zijn urine. Nu kan de primaire behoefte om te drinken ongeschikt worden gemaakt aan de secundaire drive om dorst te lessen met water en niet met urine. Hiermee wil ik niet aangeven dat de persoon niet langer dorst heeft, maar dat hij niet (direct) toe hoeft te geven aan de dorstprikkel en een andere behoefte belangrijker kan maken. Zo zou de man op zoek kunnen gaan naar een schaduwrijke plek, omdat hij hierdoor minder risico loopt om veel vocht te verliezen (sociale behoefte aan veiligheid en bescherming). Vroeg of laat zal de man zijn dorst wel moeten lessen. Al dan niet met zijn urine.

*Opmerking:* het ontkennen of verdringen van behoeften zorgen er niet voor dat de behoeften verdwijnen.

### *Bevredigende oplossingen?*

Behoeften vragen om een bepaalde vorm en mate van bevrediging. Op basis van eerdere ervaringen en opgedane kennis, heeft de persoon een innerlijke voorstelling gecreëerd hoe hij een behoefte zou kunnen bevredigen. De innerlijke voorstelling wordt het doel om te proberen te realiseren, omdat dit tot een mogelijke bevrediging van de behoefte zou kunnen leiden. Als de behoeftebevrediging niet succesvol is, zal de persoon minder gemotiveerd zijn om de doelstelling bij te stellen en nog een poging te wagen om de behoefte proberen te bevredigen. De persoon heeft eerder de neiging om zoveel mogelijk schade te beperken die is ontstaan door het niet kunnen bevredigen van de behoefte.

Bevredigende oplossingen worden ervaren als een bevestiging van de innerlijke voorstelling. Wanneer de bevredigende oplossingen met een zekere regelmaat worden herbevestigd, bestaat de kans dat het *gewoontenverwachtingen* worden. Een automatisme dat wordt geactiveerd op het moment dat de persoon een bepaalde behoefte ervaart. Hij gaat direct de oplossing in de praktijk brengen. De persoon hoeft dan ook niet na te denken over hoe succesvol de oplossing is, omdat dit in het verleden al is aangetoond. Hierdoor ontstaat er een *overtuiging*. De persoon is niet langer afgestemd op de 'hier-en-nu'-situatie. Hij onderzoekt niet of dat de oplossing reëel is binnen de gegeven omstandigheden. De persoon *veronderstelt* dat de oplossingswijze ook nu wel weer succesvol zal zijn.

Pas wanneer de behoefte niet bevredigd kan worden, zal dit de aandacht van de persoon trekken. De mate van aandacht hangt af van onder andere de waarde die de persoon aan de behoefte toekent en hoe intens hij de behoefte ervaart.

Wanneer de persoon er niet in slaagt om de behoefte te bevredigen, krijgt hij te maken met één of meerdere vormen van onvermogen en een Ik-bedreiging. De Ik-bedreiging is een logisch gevolg omdat de persoon op basis van zijn perceptiebeelden een innerlijke voorstelling heeft hoe hij een dergelijke behoefte kan bevredigen, maar dat het bevredigen op dit moment niet lukt. Het gevolg is een incongruentie in de perceptiebeelden.

Gewoontenverwachtingen en automatismen hebben het voordeel dat ze tijd besparen en de persoon een grote mate van flexibiliteit verschaffen omdat de persoon vrijwel direct kan reageren op situaties. Het belangrijkste nadeel van de gewoontenverwachtingen en de automatismen is wel dat de persoon neigt om overmoedig te worden: "Het is al zoveel keren goed gegaan, dus waarom nu niet?"

### *Aanpassing*

Het proces van het bevredigen van behoeften is een zelfregulerend proces. Het zelfregulerende proces heeft betrekking op de persoon en de wisselwerking met zijn omgeving, waarbinnen handelingen worden verricht om één of meerdere behoeften te bevredigen. Het doel van het zelfregulerende proces is om door de bevrediging van de behoeften een toestand van evenwicht in de persoon te creëren. Elke nieuwe behoefte verstoort het evenwicht, waardoor het zelfregulerende proces steeds opgang wordt gehouden. Wanneer het niet lukt om de behoeften te bevredigen, dan is het zelfregulerende proces inadequaet geweest en wordt de persoon ziek of krijgt te maken met functioneringsproblemen.

Het zelfregulerende proces is een proces van aanpassing. De persoon zal steeds proberen om zijn functioneren zo aan te passen dat hij snel de behoeften kan bevredigen. Het steeds blijven aanpassen van het functioneren om de actuele behoeften te kunnen bevredigen, leidt tot *ongeduld* en *schrik*. Ongeduld heeft betrekking op het zo snel mogelijk willen bevredigen van de behoeften. De persoon ervaart het ongeduld in de vorm van fysieke en psychische opwindings. Schrik heeft te maken met de angst of vrees die de persoon ervaart om een bepaalde handeling te verrichten om op deze wijze de ervaren behoeften te bevredigen.

*Opmerking:* angst is gebaseerd op irrationele ideeën en opvattingen, terwijl vrees gebaseerd is op een reële dreiging.

De persoon heeft de neiging om die behoeften als eerste te bevredigen die de meeste aandacht claimen.

### *Neurotische behoefte*

Als de persoon er niet in slaagt om een behoefte te bevredigen, zal de behoefte in intensiteit en omvang toe nemen. Hierdoor wordt het moeilijker voor de persoon om de behoefte in de hand te houden. Hoe langer het duurt om de behoefte alsnog te bevredigen, hoe dominanter de behoefte zal worden, met als gevolg dat het zelfregulerende proces ontwricht raakt.

*Opmerking:* in het geval van onbevredigde primaire behoeften kan de persoon binnen enkele uren ervaren hoe het functioneren in het teken staat van het alsnog kunnen bevredigen van de behoeften. Bij de secundaire behoeften duurt het in de regel langer voordat deze behoeften hun invloed laten gelden op het functioneren van de persoon.

Als het de persoon niet lukt om de behoefte te bevredigen, dan neemt de innerlijke druk alleen maar toe doordat de behoefte steeds dominanter wordt. Om de psychische druk te verminderen kan de persoon gebruik gaan maken van een surrogaat oplossing. Hierdoor lijkt het alsof dat de behoefte toch nog is bevredigd en verdwijnt de behoefte op de achtergrond. Althans voor een bepaalde periode. De surrogaat oplossingen werken bijzonder effectief bij de secundaire behoeften.

*Voorbeeld:* een cliënte was niet in staat om een bevredigende seksuele liefdesrelatie op te bouwen met een man. De voornaamste reden was dat het haar niet lukte om een man aan de haak te slaan. De behoeften aan liefde, intimiteit en seks maakten zich steeds nadrukkelijker kenbaar. De oplossing was snel gevonden in de filmster Brad Pitt. Als de behoeften gingen opspelen, bekeek de cliënte de film: *Legends of the fall*. Iedere keer tegen het einde van de film was haar verlangen zo groot om lief te hebben, dat de vlinders in haar buik opspeelden. Op dat moment werd het tijd voor de surrogaat oplossing: de cliënte liep naar de ijskast en begon zich vol te stoppen met allerlei etens-

waren. Hierdoor werden de vlinders in de buik (samentrekkingen van de darmen) het zwijgen opgelegd. De volle buik zorgde ervoor dat de behoeften ogenschijnlijk bevredigd waren.

Als de persoon herhaaldelijk gebruik maakt van dezelfde surrogaat oplossing, kan het *de* oplossing worden voor de behoefte. Door de repetitie raakt de persoon gewend aan de surrogaat oplossing en verliest interesse in een passende oplossing. In dat geval is er sprake van een neurotische behoefte. Voorbeeld: In de steden van Japan is het voor behoorlijk wat mannen moeilijk om een geschikte partner te vinden. Een speelgoedmaker is daarom op het idee gekomen om levensechte sekspoppen op de markt te brengen. Het idee is zo succesvol en werkzaam als een surrogaat oplossing dat sommige mannen zelfs geen echte vrouw meer willen. De sekspop is voor hen de ideale vrouw die thuis op haar man wacht en hem nooit kwetst.

### 4.3.2 Druk

Een behoefte geeft aan wat het lichaam en de psyche nodig hebben om goed te kunnen functioneren binnen de gegeven omstandigheden. Het niet kunnen voorzien in de behoefte zorgt ervoor dat de persoon te maken krijgt met functioneringsproblemen. De wijze *hoe* dat de persoon de behoefte wil gaan realiseren, wordt bepaald door de druk.



*De druk is opgebouwd uit:*

<i>Geïntrojecteerd (ideaal) metabeelden</i>	<i>Actuele (ideaal) metabeelden</i>
<p>De persoon is tijdens zijn jeugd en de volwassenheid blootgesteld aan onder andere ideeën, meningen, waarden, normen, visies, oordelen, veroordelingen, beloningen, sancties, theorieën, interpretaties, socialisaties, idealen, culturele bepalingen, voorkeuren, stereotypen op basis waarvan hij heeft geleerd wat geoorloofde manieren zijn om de afzonderlijke behoeften te gaan realiseren.</p> <p>De (ideaal) metabeelden zijn afkomstig van onder andere de opvoeders, onderwijzers, docenten, trainers, vrienden, gezinsleden, familieleden, begeleiders, hulpverleners, collega's, leidinggevenden, televisieprogramma's, films, games, reclames, internet, kranten, boeken, tijdschriften, maatschappelijke trends en uitingen van de (jeugd)cultuur.</p> <p>De persoon heeft een groot aantal van deze (ideaal) metabeelden verpersoonlijkt en is dit als een wenselijke of een correcte wijze van het bevredigen van een specifieke behoefte gaan beschouwen. Hierdoor zal de persoon een vorm van <i>mentale luiheid</i> gaan ontwikkelen. Anders gezegd: de persoon zal in de regel niet de wijze hoe dat de behoefte bevredigd dient te worden, ter discussie gaan stellen.</p> <p>In de 'hier-en-nu'-situatie zullen deze geïntrojecteerde (ideaal) metabeelden worden geactiveerd. Ook als bijvoorbeeld de opvoeders niet lijfelijk aanwezig zijn. Daar is geen noodzaak voor, omdat de persoon de (ideaal) metabeelden eigen heeft gemaakt.</p>	<p>De persoon krijgt te maken met actuele (ideaal) metabeelden in de 'hier-en-nu'-situatie, bijvoorbeeld omdat vrienden, collega's, een partner of reclame op dat moment de persoon vertellen hoe dat hij de behoefte het beste kan bevredigen.</p> <p>De actuele (ideaal) metabeelden kunnen in tegenspraak zijn met de geïntrojecteerde (ideaal) metabeelden. Voorbeeld: tijdens een vakantie in Thailand krijgt de persoon een bord vol met gefrituurde en gekookte insecten voorgezet tijdens het diner. De geïntrojecteerde metabeelden geven aan dat de persoon geen insecten mag eten, terwijl dat de actuele metabeelden hem uitdagen om wel de insecten op te eten. Vrienden moedigen hem enthousiast aan.</p> <p>De persoon kan te maken krijgen met een incongruentie tussen de diverse (ideaal) metabeelden, wat invloed heeft op de geloofwaardigheid en de intensiteit van het motief om te gaan handelen. De persoon kan gemakkelijker door zijn sociale omgeving worden beïnvloed als er sprake is van een incongruentie, dan wanneer er een congruentie is tussen de geïntrojecteerde en de actuele (ideaal) metabeelden.</p> <p>De actuele (ideaal) metabeelden gaan niet automatisch deel uitmaken van de geïntrojecteerde (ideaal) metabeelden. Of dit gebeurt hangt onder meer af van de waarde die de persoon en zijn sociale omgeving aan de (ideaal) metabeelden toekent, de mate van succes die hij hiermee heeft geboekt en hoe vaak de persoon hieraan is blootgesteld.</p>

### *Interne en externe controle*

De Amerikaanse psychiater William Glasser geeft aan dat de druk waarmee iemand te maken krijgt, ook wordt bepaald door interne of externe controle.

Bij externe controle probeert de persoon invloed over een andere persoon uit te oefenen, door hem te vertellen wat hij het beste kan doen en op welke wijze. De persoon heeft het idee dat hij verantwoordelijk is voor het functioneren van de andere persoon. Op het moment dat de ander niet wil luisteren, heeft de persoon het recht om de ander hierop aan te spreken of zelfs te straffen.

Bij interne controle is de persoon zelf verantwoordelijk voor zijn functioneren en heeft niet de intentie om de ander aan te sturen of te corrigeren.

Als de druk is gebaseerd op externe controle dan is het belangrijk dat de persoon zijn behoefte bevredigd op een manier die de goedkeuring kan wegdragen van de mensen uit zijn sociale omgeving. Hierbij is het van ondergeschikt belang hoe de persoon er zelf overdenkt. Personen uit zijn sociale omgeving beschikken ook over de macht om hem ter verantwoording te roepen of te corrigeren. Het bijzondere is dat de persoon dezelfde macht heeft over anderen. Externe controle is een kenmerk van een prestatiegerichte opvoeding, leefstijl of samenleving.

Als de druk echter is gebaseerd op interne controle dan is de persoon zelfverantwoordelijk voor zijn functioneren en neemt zelfstandig het besluit hoe te handelen om de behoefte te bevredigen. De persoon luistert naar de meningen, opvattingen en adviezen van anderen, maar zal deze niet opvolgen met als doel om de mensen uit zijn sociale omgeving te behagen. In de communicatie met anderen zal de persoon niet gaan corrigeren of sanctioneren. Interne controle is een kenmerk van een leergerichte opvoeding, leefstijl of samenleving.

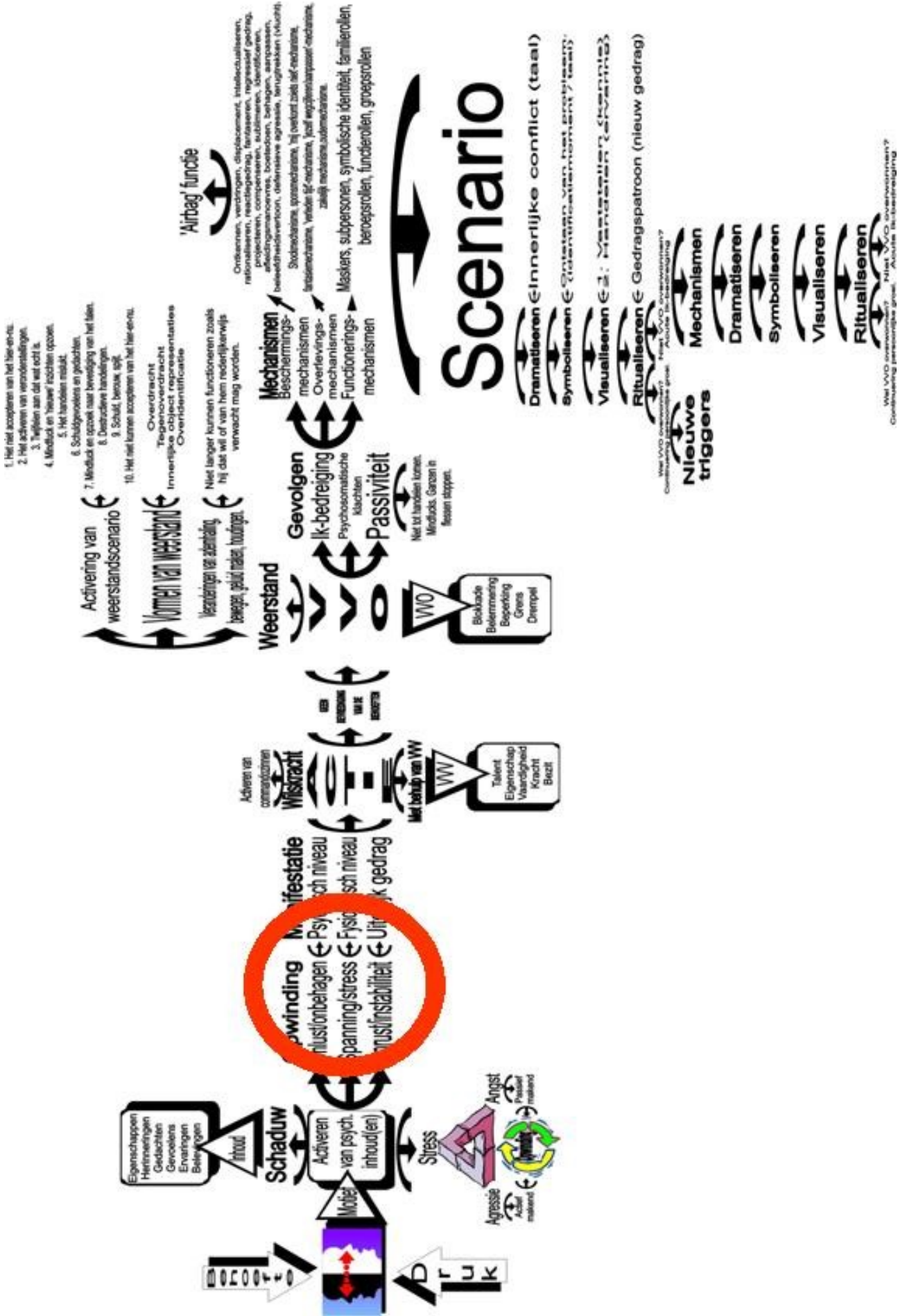
Voor de meeste mensen geldt dat de geïntrojecteerde (ideaal) metabeelden ontstaan zijn op basis van externe controle. Hierbij hoort een instelling als: "Niet alleen aan jezelf denken en doen wat goed is". Het gevolg is dat de actuele (ideaal) metabeelden gewoonlijk ook op externe controle zijn gebaseerd, denk bijvoorbeeld aan partners die elkaar controleren en constant lopen te verbeteren. De persoon kan leren om de externe controle van de actuele (ideaal) metabeelden te vervangen door een interne controle. Dit veranderingsproces kan deel uitmaken van het hulpverleningsproces.

*Opmerking:* het vervangen van de externe controle door de interne controle bij de geïntrojecteerde (ideaal) metabeelden zal slechts ten dele lukken. De voornaamste reden hiervoor is dat een groot aantal geïntrojecteerde (ideaal) metabeelden sinds de vroegste jeugd deel zijn gaan uitmaken van de persoonlijkheid.

### 4.3.3 Triggers, druk en motieven

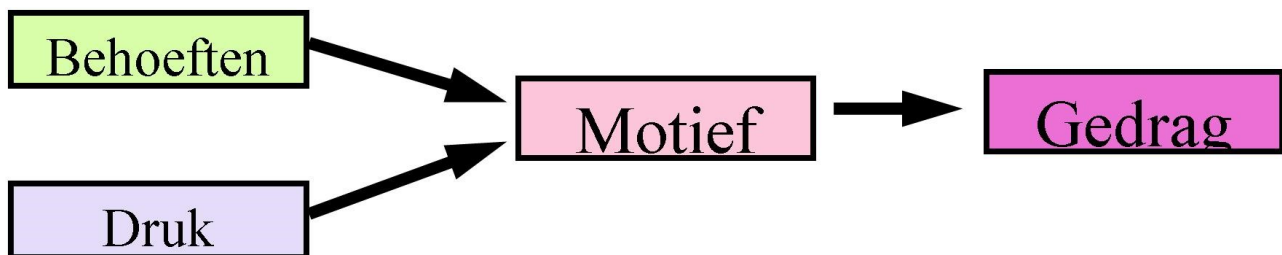
Behoeften vormen de *interne triggers* van een motief, terwijl druk de *externe trigger* is. Druk wordt door Murray omschreven als de invloed van buitenaf die opdringerig is en de persoon in 'verleiding' brengt om te gaan handelen.





Zo kan een persoon de behoefte aan eten hebben en op basis van het motief: honger, een cracker gaan eten. Op hetzelfde moment loopt hij langs een viskraam en ziet gebakken kibbeling liggen. De persoon heeft geen trek meer in de cracker en onder *druk* van het zicht van gebakken vis wil hij nu kibbeling eten.

*Voorbeeld:* wanneer je ziet dat een persoon lof krijgt toegezwaaid omdat hij hard heeft gewerkt, dan groeit je motivatie om ook erkenning te krijgen. Dit gebeurt op basis van je secundaire behoefte aan erkenning en de druk van buitenaf omdat een ander erkenning heeft ontvangen.



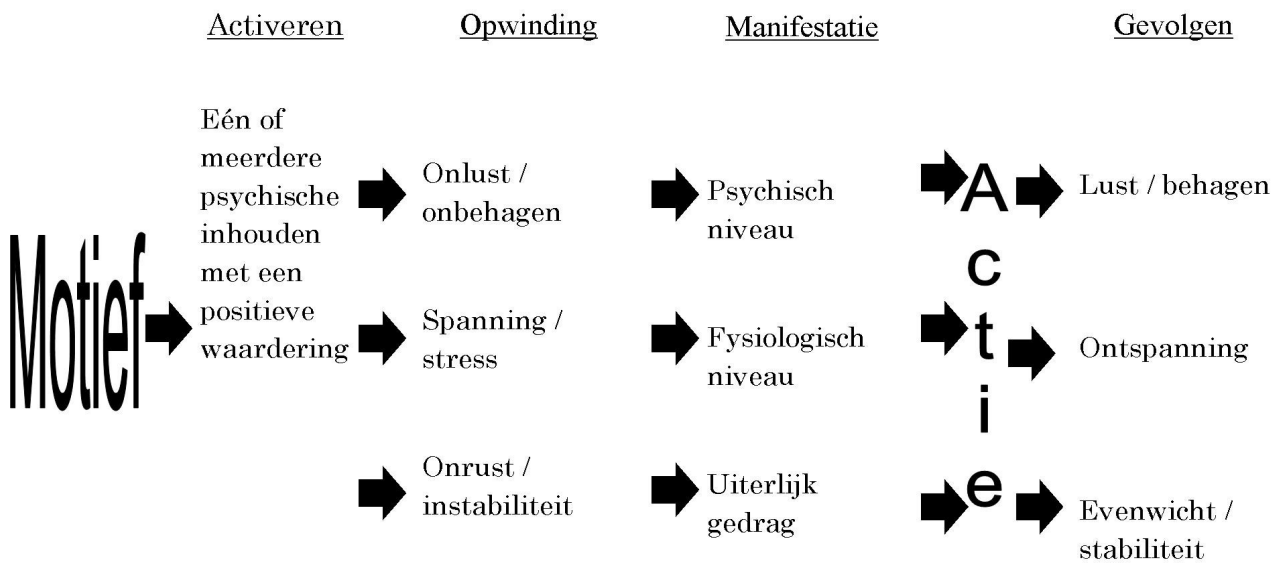
*Nog enkele voorbeelden:*

Een motief heeft tot gevolg dat er één of meerdere psychische inhoudten worden geactiveerd en dat de persoon hierdoor in een toestand van opwinding terecht komt. Door deze opwinding komt er lichaamsenergie vrij die nodig is om te gaan handelen. De wilskracht stuurt de lichaamsenergie op een zodanige wijze aan dat de persoon handelt in overeenstemming met de gegeven omstandigheden.

Behoeften (interne triggers)	Druk (externe triggers)	Motief	Gedrag
Liefde	Gemis aan gezelschap	Verlangen om nieuwe vrienden te maken	Uitgaan en mensen aanspreken
Zekerheid	Gemis aan variatie in het dagelijks leven	Verlangen om nieuwe dingen te ontdekken en grenzen te verleggen	Survivalvakantie in het Andesgebergte
Openheid	Het vertrouwen is beschadigd	Verlangen naar wraak	De ander belachelijk maken
Stabiliteit	Gebrek aan discipline	Verlangen naar voorspelbaarheid	Dagstructuur invoeren
Beweging	Opgesloten zitten	Verlangen naar vrijheid	Brieven met een gratieverzoek schrijven

*Opmerking:* psychische inhoud en zijn onder andere drijfveren, herinneringen, belevingen, ervaringen, gewaarwordingen, gedachten en verstandelijke gevoelens.

Wanneer de trigger een psychische inhoud activeert die door de persoon als positief wordt gewaardeerd, dan is hij in staat om op een bevredigende wijze gestalte te geven aan de ervaren opwinding. Op *bevredigende wijze* wil zeggen dat de persoon over het vermogen beschikt om uitdrukking te geven aan de innerlijke opwinding, waarbij hij doelgericht kan functioneren zoals hij dit van zichzelf verwacht of zoals dat redelijkerwijze van hem verwacht mag worden. In schema ziet dit er als volgt uit:



*Voorbeeld:* je neemt het besluit om in een pretpark in een attractie te stappen waarbij je een vrije val maakt van 40 meter. Het besluit (motief) roept een herinnering op van een eerdere ervaring met een dergelijke uitdaging. De herinnering is de geactiveerde psychische inhoud die meteen voor opwinding zorgt. Op het psychische niveau manifesteert de opwinding zich in de vorm van onbehagen: *zal ik niet misselijk worden?* Op het fysiologische niveau ervaar je spanning: *het adrenalineniveau stijgt*. Aan je gedragingen is duidelijk te zien dat je last hebt van spanning: *je vingers trillen*. De actie bestaat eruit dat de persoon gebruik maakt van zijn vormen van vermogen om te gaan handelen. Wanneer je de vrije val gaat maken, dan krijg je erna te maken met ontspanning (omdat er een ontlading heeft plaatsgevonden), stabiliteit (omdat de onrust is verdwenen en je geen schade hebt opgelopen) en prettige gedachten.

Wanneer de trigger echter een psychische inhoud activeert die door de persoon als negatief wordt gewaardeerd, dan is hij *niet* in staat om op een bevredigende wijze gestalte te geven aan de ervaren opwinding. Het ontbreekt de persoon aan vermogens om uitdrukking te geven aan de innerlijke opwinding. Het gevolg is dat er één of meerdere vormen van onvermogen worden geactiveerd. De persoon is niet langer in staat om te functioneren op een wijze zoals

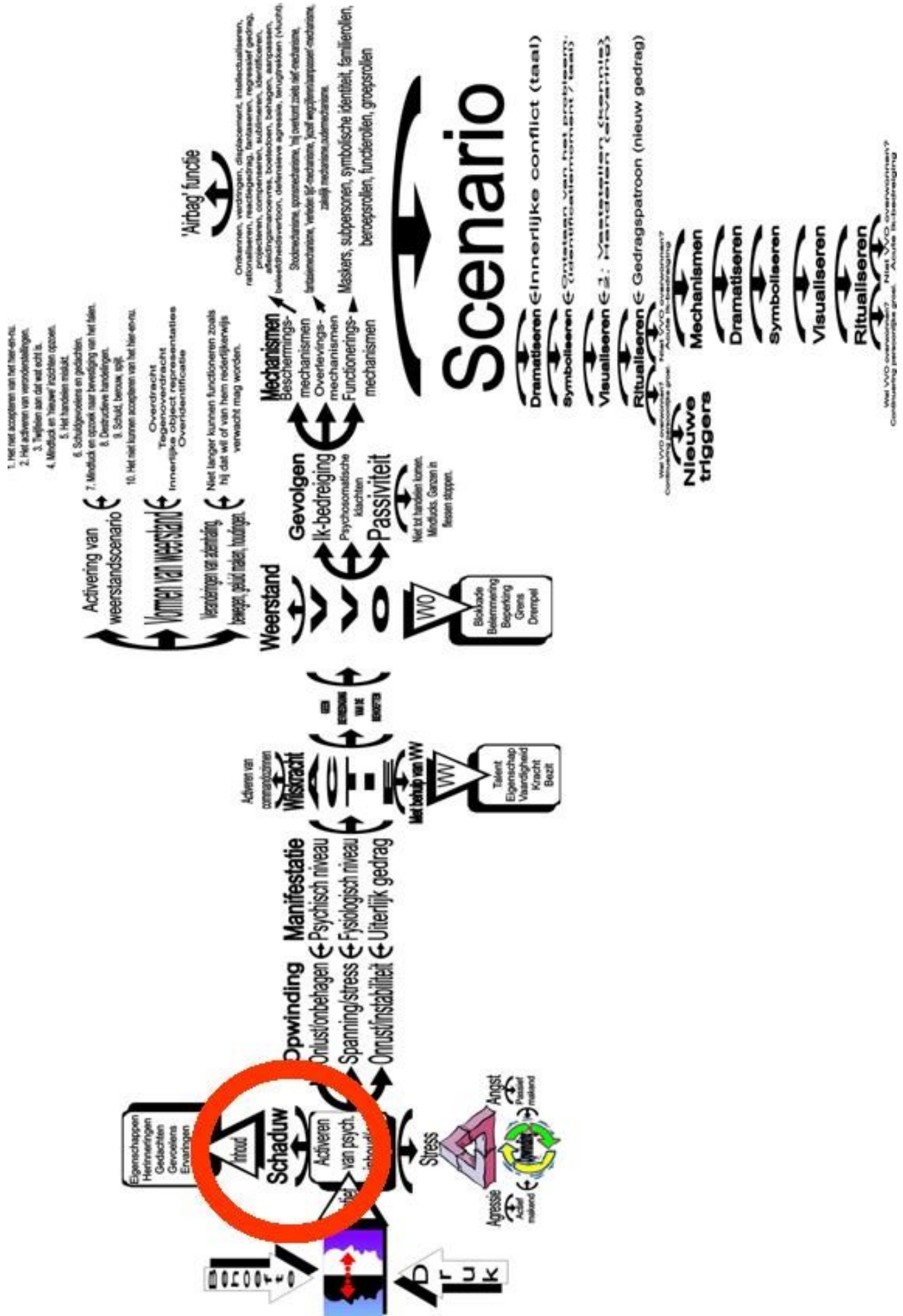
hij dit van zichzelf verwacht of zoals dit redelijkerwijze van hem verwacht mag worden. In schema ziet dat er als volgt uit:



*Voorbeeld:* je neemt het besluit om in een pretpark in een attractie te stappen waarbij je een vrije val maakt van 40 meter. Het besluit (motief) roept een herinnering op van een eerdere ervaring met een dergelijke uitdaging. De herinnering is de geactiveerde psychische inhoud die meteen voor opwinding zorgt. Op het psychische niveau manifesteert de opwinding zich in de vorm van onbehagen: *zal ik niet misselijk worden?* Op het fysiologische niveau ervaar je spanning: *het adrenalineniveau stijgt*. Aan je gedragingen is duidelijk te zien dat je last hebt van spanning: *je vingers trillen*. De actie bestaat eruit dat de persoon één of meerdere vormen van onvermogen activeert waardoor hij blokkeert en niet de attractie in durft te stappen. Je hebt dan te maken met een Ik-bedreiging ('omdat ik toch ook gewoon zoiets dergelijks moet kunnen'), die gepaard kan gaan met een weeïg gevoel in je buik en een passiviteit waardoor je letterlijk niet meer in beweging komt.

#### 4.3.4 De wil

De mens is als enig wezen in staat om van zijn persoonlijkheid gewaar te zijn. Het Ik is een centrum dat alle psychische elementen van een persoon verenigt. Het Ik beschouwd zichzelf als referentiekader van ieder psychische ervaring en is daarom in staat om onderscheid te maken tussen zichzelf en de ervaren gevoelens, ideeën, gedachten en dergelijke. De wil is een activiteit van het Ik, die ervoor zorgt dat het Ik kan handelen en zichzelf kan blijven onderscheiden van de psychische ervaringen. De relatie tussen de wil en het Ik is dan ook dat de wil voortkomt uit het Ik als een autonome activiteit die leidend en regulerend optreedt, hierdoor kan het Ik gaan handelen, onderscheid maken en gewaar worden. Wanneer de wil niet zou bestaan is het Ik niet bij machte om richting te geven aan psychologische ervaringen of om onderscheid te maken tussen zichzelf en de psychologische ervaringen, als ook van zichzelf gewaar te zijn. De persoonlijkheid zou dan worden geleid door de psychische ervaringen van het moment. De wil staat boven iedere psychische ervaring. Dit moet ook wel wanneer de wil het centrum van psychische elementen wil leiden en reguleren. Anders gezegd: De wil vormt de motor van de motivatie en zorgt ervoor dat de persoon ook *daadwerkelijk* gaat handelen.



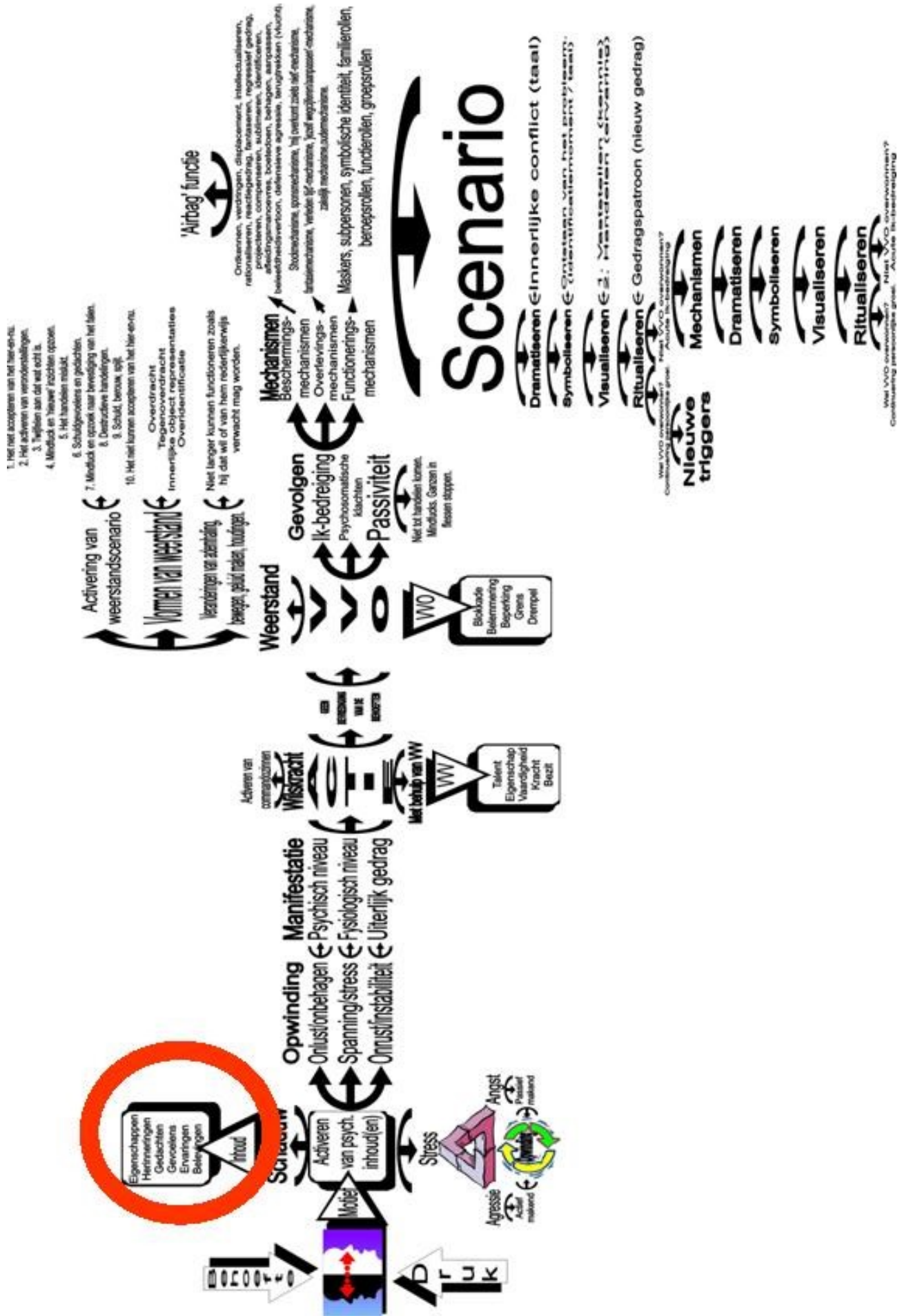
De wil kan onderverdeeld worden in vier vormen, te weten:

1. *De sterke wil* staat voor de kracht die de wil kan bezitten om het beoogde doel te realiseren. De kracht die vanuit de wil gaat, wordt over het algemeen vereenzelvigd met de wil. Dit is echter niet correct, omdat de kracht slechts één aspect is van de wil. De sterke wil valt gewoonlijk op door zijn energie, dynamische kracht of intensiteit om zijn doel te realiseren.
2. *De kundige wil*. Onder de kundige wil wordt verstaan de kundigheid van de wil om de beoogde doelen met een minimum aan energieverbruik en inspanning te realiseren.
3. *De goede wil* is de wens en de behoefte om de kracht en de kundigheid van de wil in te zetten ten behoeve van de juiste doelen, die de persoonlijke of het algemene welzijn in stand houden of bevorderen.
4. *De transpersoonlijke wil*. Onder de transpersoonlijke wil wordt de wil verstaan die streeft naar de realisatie van de 'hogere behoeften'. De hogere behoeften (een term van de Amerikaanse psycholoog Maslow) omvatten meer dan alleen religieuze of spirituele belevingen. Bijvoorbeeld: piekervaringen, extase, mystieke ervaringen, geluk, zelfverwerkelijking.

#### 4.3.5 De schaduw

De term: de schaduw, is van oorsprong een Jungeriaans begrip, waarmee dat deel van de persoonlijkheid wordt bedoeld waarvan de psychische inhoud door de persoon negatief worden gewaardeerd. De negatieve waardering is als het ware het 'toegangsbewijs' om toegelaten te kunnen worden tot de schaduw. Hiermee is echter nog niet gezegd dat in de schaduw alleen 'negatieve' objecten, onderwerpen, ervaringen, gedachten, gevoelens, herinneringen, associaties en persoonskenmerken zitten. Iedere psychische inhoud van de schaduw zit gekoppeld aan één of meerdere behoeften waarin de persoon niet *kan* (onvermogen om tot handelen te komen), *wil* (kiest er niet voor) of *mag* (externe druk) voorzien. Anders gezegd: de persoon is niet geslaagd om één of meerdere behoeften op een effectieve wijze te bevredigen. Hierdoor heeft de persoon geleerd hoe de behoeften niet gerealiseerd kunnen worden. Wanneer dit herhaaldelijk gebeurt, zal de persoon een negatieve waardering toekennen aan de behoefte en/of het oplossingsmodel en/of de opgedane ervaringen en kennis. Het gevolg is dat de persoon vermijdingsgedrag zal vertonen. De persoon kan heel stellig zijn wat betreft de psychische inhoud van de schaduw. Enerzijds in het ontkennen of verdringen van de schaduwinhoud en anderzijds in het hardnekkig niet willen werken aan een nieuwe realisatiemethode van de onderliggende behoefte(n).

Het is goed te realiseren dat de behoeften van een persoon niet positief of negatief zijn. De behoeften bestaan eenvoudigweg. De waarde die aan de behoeften, de realisatiemethoden en de resultaten worden toegekend, gebeurt door de persoon, de groepen waar hij deel van uit maakt en de samenleving als een geheel. Zo kan bijvoorbeeld een realisatiemethode om in een seksuele behoefte te voorzien maatschappelijk worden afgekeurd, terwijl de persoon het oplossingsmodel zelf wel goedkeurt. Of dat de samenleving een realisatiemethode goedkeurt, terwijl de persoon of het gezin dit afkeuren.



Het bespreekbaar maken van de schaduwinhouden is niet voldoende om ze te kunnen herwaarden, de hieraan gekoppelde vorm(en) van onvermogen te overwinnen en bijbehorende behoeften te bevredigen. Nogal wat cliënten en counselors veronderstellen dat als *'het geheim'* er maar uit is, het probleem vanzelf oplost. De veronderstelling is niet verwonderlijk, omdat de cliënt schaamte en angsten heeft moeten overwinnen om de negatieve psychische inhoud te (h)erkennen en te verwoorden of op een andere wijze te symboliseren.

Na de acceptatie van de negatieve psychische inhoud zal de cliënt aan de slag moeten gaan om zichzelf en anderen te leren vergeven. Het vergeven is belangrijk omdat de persoon maanden en soms jarenlang verstoppertje voor zichzelf en anderen heeft gespeeld. Hierdoor kan de persoon de indruk krijgen dat hij *jaren* is kwijtgeraakt of dat hij *de zaak heeft gefleest*. Het bewust worden van het vermijdingsgedrag en substitutiegedrag kan pijnlijk zijn en op zichzelf al voldoende reden zijn om nieuwe negatieve psychische inhouden te creëren.

Een ander aspect bij het uit de schaduw halen van een psychische inhoud is het ontwikkelen van een experimenteerzin, waarbij de negatieve overtuigingen over de psychische inhoud op de proef worden gesteld. Met andere woorden: de persoon dient proefondervindelijk te achterhalen of de veronderstellingen (nog steeds) correct zijn. De experimenteervreugde is niet iets dat er 'plotseling' is omdat de persoon de negatieve psychische inhoud heeft erkend. Het vraagt om noeste arbeid van de cliënt, de counselor en de sociale omgeving van de cliënt om een zodanige vertrouwensrelatie op te bouwen dat de cliënt het aandurft om proefondervindelijk te werk te gaan. Hiertoe is het van het grootste belang dat de cliënt en de counselor een interpersoonlijke relatie ontwikkelen die bestand is tegen frustraties en tegenslagen, omdat zij deel uitmaken van het veranderingsproces. De cliënt die een schaduwinhoud accepteert, krijgt te maken met de lastige opgave om vervolgens handelend te gaan optreden door een bevredigend oplossingsscenario te ontwikkelen waardoor de onderliggende behoeften worden bevredigd en de ervaren vorm van onvermogen kan worden overwonnen. Als dat de cliënt dit lukt, is hij getransformeerd. Anders gezegd: de cliënt heeft een stap in zijn ontwikkeling gemaakt, waardoor hij optimaler kan functioneren binnen de gegeven omstandigheden.

#### 4.3.6 Vormen van vermogen

De persoon maakt gebruik van zijn vermogens om het bevredigen van één of meerdere specifieke behoeften te kunnen realiseren. Welke vermogens hierbij worden aangesproken en de wijze hoe deze worden ingezet, is onder andere afhankelijk van het oplossingsscenario, de gegeven omstandigheden en de eerdere ervaringen met het bevredigen van soortgelijke behoeften.

Een vermogen is *een talent, een eigenschap, een vaardigheid, een kracht of een bezit* die het functioneren van een persoon op een zodanige wijze beïnvloedt dat hij kan waarnemen, denken, voelen en handelen zoals de persoon dit heeft gevisualiseerd. Vermogens werken ten gunste van de persoon en stellen hem in staat om kennis en ervaringen op te doen en deze om te zetten in nieuw gedrag. Bij ieder mens zijn in potentie vermogens aanwezig, alleen moeten die ontwikkeld worden.





*Of en hoe* een vermogen tot ontwikkeling komt, is mede afhankelijk van:

- de fysieke schade waarmee de persoon te maken heeft;
- de emotionele trauma's waarmee de persoon te maken heeft;
- het denkniveau dat de persoon heeft weten te realiseren;
- het behoefteniveau dat de persoon heeft weten te realiseren;
- de opvoeding die de persoon heeft genoten;
- het sociale netwerk van de persoon;
- de cultuur waar binnen de persoon is opgevoed en momenteel leeft;
- de gegeven omstandigheden op tijdstip 'X';
- de geactualiseerde vormen van onvermogen.

### *Talent*

Een talent is een natuurlijke begaafdheid of een bekwaamheid voor iets. (Van Dale woordenboek) Hierbij kun je onder andere denken aan:

- een zangtalent;
- talent voor leiderschap;
- een schilderstalent;
- talent voor schrijven.

Bij de ontwikkeling van talenten speelt creativiteit een essentiële rol. Creativiteit is de kracht die vorm geeft aan een talent. Talenten worden ook vaker *kwaliteiten* van een persoon genoemd.

### *Eigenschap*

Een eigenschap is een waarneembaar en onderscheidend kenmerk of karaktertrek van een persoon. (Van Dale woordenboek) Hierbij kun je onder andere denken aan:

- de wijze van spreken;
- de wijze van reageren;
- de wijze hoe het denken is gestructureerd;
- de mate van koppigheid;
- de mate van eerlijkheid;
- de mate van openheid;
- de manier hoe de persoon omgaat met problemen;
- de manier hoe de persoon naar zichzelf en anderen kijkt;
- de manier van presenteren en profileren;
- de geaardheid van de persoon.

Eigenschappen kunnen zowel erfelijk als ook aangeleerd gedrag zijn.

### *Vaardigheid*

Een vaardigheid is een bekwaamheid op basis van oefening en bedrevenheid. (Van Dale woordenboek) Hierbij kun je onder andere denken aan:

- Taalvaardigheid;
- Rijvaardigheid;
- Kunstvaardigheid;
- Luistervaardigheid;
- oriëntatie vermogen;
- empathie.

Een vaardigheid vraagt om kennis en ervaringen om op deze wijze nieuw gedrag te leren. Het repeterende karakter van het nieuwe gedrag zorgt er voor dat de vaardigheid geperfectioneerd kan worden. Vaardigheden worden vaker ook de *competenties* van een persoon genoemd.

### *Kracht*

Een kracht is:

1. Een fysiek vermogen, sterkte van het lichaam of een deel daarvan (Van Dale woordenboek).
2. Een vermogen om invloed uit te oefenen (Van Dale woordenboek).
3. Een geestelijk, zedelijk en fysiek vermogen en de bundeling hiervan. (Van Dale woordenboek)

Hierbij kun je onder andere denken aan:

- de wil;
- het denkvermogen;
- Macht;
- Spraak;
- Waarnemingsvermogen;
- Geestvermogen;
- Uithoudingsvermogen;
- Herinneringsvermogen;
- Voorstellingsvermogen;
- Volharding;
- het vermogen om te bewegen;
- Aanpassingsvermogen;
- Creativiteit;
- fantasie.

## *Bezit*

Bezit is het hebben van iets. (Van Dale woordenboek) Binnen het kader van het onderwerp heeft bezit alles uit te staan met datgene wat de persoon feitelijk heeft. Hierbij kun je onder andere denken aan:

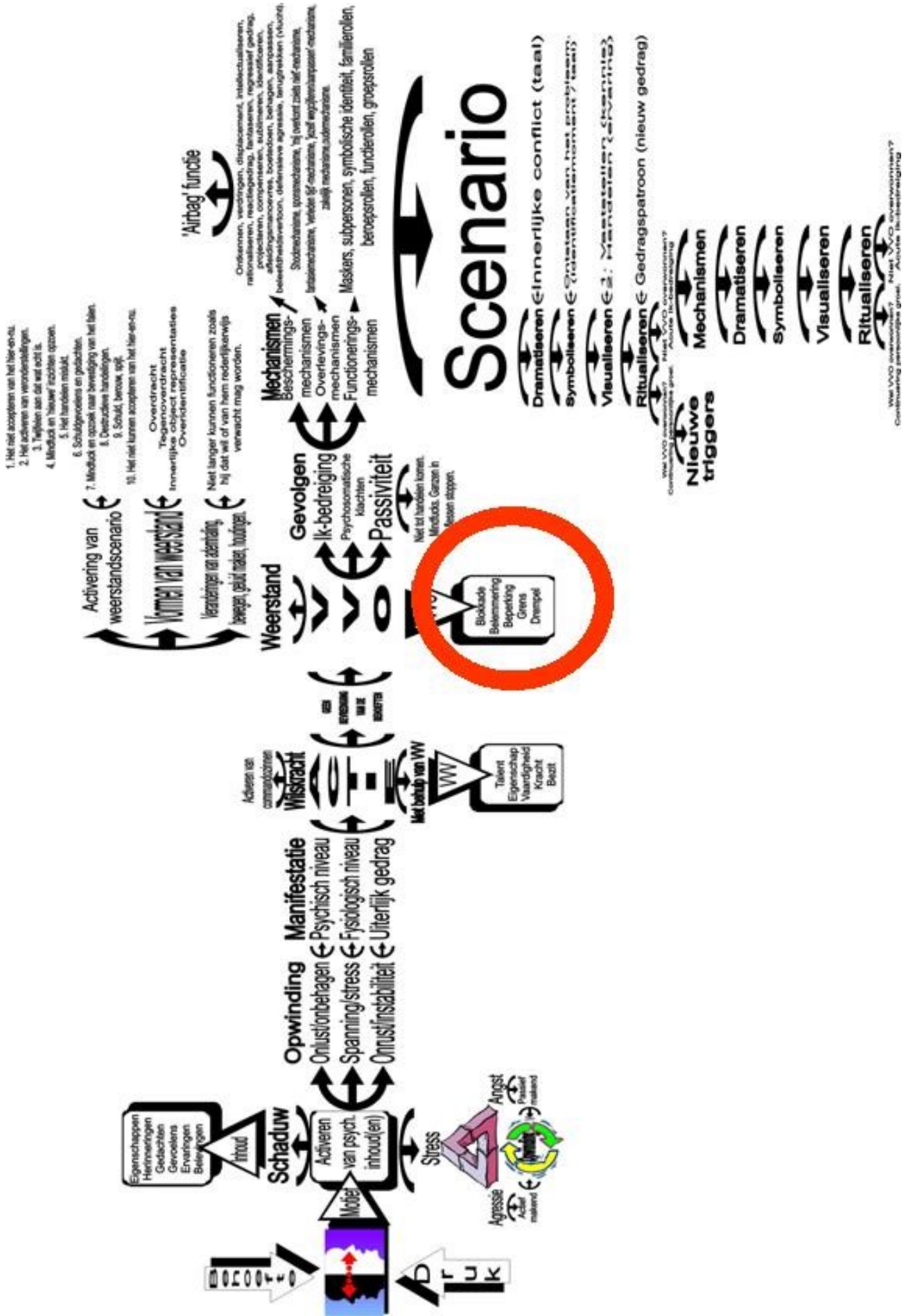
- Lichaam;
- Zintuigen;
- Hersenen;
- lichamelijke gesteldheid;
- psychische gesteldheid;
- potenties.

Het bezit zou je ook die vermogens mogen noemen die de randvoorwaarden vormen om te kunnen waarnemen, denken, voelen en handelen. Bovendien heeft de persoon er een directe invloed op en kunnen de bezittingen ontwikkelt of uitgebreid worden.

### 4.3.7 Vormen van onvermogen

Een vorm van onvermogen is een blokkade, een grens, een belemmering, een beperking of een drempel die het functioneren van de persoon in die mate beïnvloedt dat hij niet kan waarnemen, denken, voelen of handelen, zoals de persoon dit heeft gevisualiseerd.

Een vorm van onvermogen wordt actief op het moment dat de persoon te maken krijgt met interne en/of externe triggers die te stimulerend zijn, waardoor de tolerantiedrempel wordt overschreden. De tolerantiedrempel is het maximale bereik van de mogelijkheden hoe met de verschillende triggers om te gaan. Zo kunnen zintuiglijk waarneembare prikkels (bijvoorbeeld geuren of licht) de tolerantiedrempel overschrijden en kan de persoon gaan overgeven of flauwvallen. Een soortgelijk principe geldt ook voor de triggers die hun oorsprong in de binnenwereld van de persoon vinden, bijvoorbeeld: angst en pijn. Anders gezegd: wanneer er sprake is van een 'overkill' aan interne en/of externe triggers, kan de tolerantiedrempel worden overschreden. Het gevolg is het niet langer adequaat kunnen waarnemen, denken, voelen of handelen. Een vorm van onvermogen wordt op dat moment actief. Het activeren van een vorm van onvermogen gaat doorgaans gepaard met een periode van ongecontroleerde groei. De persoon is de controle en de macht kwijt over de ontwikkeling van de persoonlijke groei. Wanneer de persoon in het verleden kennis en ervaringen heeft opgedaan, die hebben geleid tot nieuw gedrag hoe om te gaan met deze vorm van onvermogen, is de kans groot dat de periode van ongecontroleerde groei beperkt blijft voor wat betreft de omvang, de intensiteit en de duur. De persoon heeft dan weinig te maken met de gevolgen van de vorm van onvermogen. Hooguit als een irritant of een vervelend moment. Is de persoon niet bij machte geweest om de vorm van onvermogen te overwinnen, ontstaat er een acute Ik-bedreiging.



De Ik-bedreiging ontstaat onder andere omdat:

- de persoon de object-subject realiteit verliest.
- de gebeurende werkelijkheid niet overeenstemt met het gevisualiseerde beeld van de werkelijkheid.
- er sprake is van een incongruentie tussen de verschillende perceptie beelden.
- er sprake is van een dissociatie met het Ik.

De vormen van onvermogen kunnen op verschillende manieren gestalte krijgen. Hoe en in welke verschijningsvorm de vormen van onvermogen zich manifesteren is afhankelijk van de aard van de waarneembare prikkels en de gesteldheid van de persoon. De volgende factoren spelen onder meer een rol bij de gesteldheid van de persoon:

- *Fysieke schade.* Hieronder worden ziekten, handicaps, lichamelijke afwijkingen verstaan, die het gevolg zijn van onder meer: slechte voeding, genetische bepaaldheid, verkeerde handelingen en bewegingen, sterke mentale belasting, medicatie, drugs, ongelukken.
- *Emotioneel trauma.* Iedere keer wanneer een persoon een gevoel wil uiten, maar dit niet doet om een mogelijk conflict te vermijden, blijft er in het lichaam een spanningsgevoel achter. Wanneer hetzelfde conflict of dezelfde conflictdreiging zich herhaalt en de persoon steeds opnieuw het uiten van het gevoel afremt of het gevoel zelfs ontkent, zal de spanning die in het lichaam achterblijft een chronisch karakter gaan vertonen. Op het moment dat het voor de persoon 'normaal' wordt om in bepaalde situaties de conflictdreiging af te remmen, waarbij de spanning een chronisch karakter heeft verworven, wordt gesproken van een emotioneel trauma.
- *Beperkt gebruik.* Hieronder wordt verstaan het niet of slechts ten dele gebruik maken van talenten, aanleg of potenties.
- *Denkniveau.* De mate waarin het denken zich heeft ontwikkeld in het aanbrengen van structuren en differentiaties.
- *Het sociale netwerk.* De contacten die een persoon heeft binnen zijn sociale omgeving.
- *De cultuur.* "Cultuur bestaat uit de abstracte waarden, overtuigingen en opvattingen die ten grondslag liggen aan het menselijk gedrag en in dit gedrag tot uiting komen. Ze worden gedeeld door de leden van een samenleving en wanneer zij zich eraan houden, ontstaat er gedrag dat binnen die samenleving als acceptabel wordt beschouwd. Een cultuur wordt aangeleerd, vooral door de taal en is in biologische zin niet erfelijk. De onderdelen van de cultuur functioneren als een geïntegreerd geheel". (W. A. Haviland)
- *De gegeven omstandigheden.* De situatie zoals deze zich voordoet op een specifiek moment, ten gevolge van een handeling, een voorval of een toestand.

### *Blokkades*

Een blokkade is: "Iedere hindernis die voorkomt dat een proces optreedt. Of een plotselinge onderbreking in een proces". (A.S. Reber) Een blokkade heeft een remmende of afsluitende functie. Het doel van een blokkade is om de persoon te beschermen tegen een gevoel, een gedachte, een waarneming of een handeling, waarvan de persoon in het verleden niet in staat is gebleken om het op een bevredigende wijze aan te pakken of op te lossen. Het opvallende van

een blokkade is dat een persoon letterlijk en figuurlijk vastloopt in zijn dagelijks functioneren. Er bestaan verschillende vormen van blokkades, onder andere:

- *Verbale blokkade:* de persoon verschuilt zijn gevoelens achter een ontoegankelijke haag van woorden. In moeilijke situaties zit de persoon nooit om een antwoord verlegen. Hij heeft een zekere mate van creativiteit ontwikkeld in het verdoezelen van emoties. De persoon is in staat om bepaalde gevoelens in algemene termen te omschrijven, zonder deze gevoelens aan een nader onderzoek te onderwerpen. De persoon beschouwt zichzelf graag als een rationeel persoon, en zal graag de structuurlijnen binnen de relatie of de groep voor zichzelf duidelijk willen hebben. De persoon kan graag gezien zijn. Toch roept hij al vrij snel een gevoel van 'onecht' of 'onoprechtheid' bij de ander op. Zodra echter de woorden op zijn, ontoereikend of zelfs uitgebannen zijn, dan komen bijna altijd de onderliggende gevoelens aan het oppervlak drijven.
- *Verboden-om-stil-te-staan blokkade:* de persoon heeft het onafgebroken 'druk', om maar niet bij de innerlijke beleving en emoties stil te hoeven staan. De persoon gaat gebukt onder het verschijnsel dat hij een bepaalde karaktereigenschap, mening, fysieke bepaaldheid, geaardheid, of gevoel niet van zichzelf kan accepteren of zelfs ontkent.
- *Omgangsblokkade:* binnen iedere interpersoonlijke relatie is er sprake van plichtplegingen ten opzichte van de ander en je zelf. Je gedraagt je volgens bepaalde regels. Je verhoudt je volgens bepaalde regels. Door deze gedragingen zijn we ons niet vaak bewust van de gevoelens en van non-verbale handelingen die wij gelijktijdig verrichten. Door inzicht in de omgang met anderen te verkrijgen, is het mogelijk om te ontdekken:
  - wat oprecht gemeend is.
  - wat niet meer dan een beleefdheidsvorm is.
  - hoe intensief de contacten met anderen verlopen.
  - welke waarde aan het contact met de ander moet worden gehecht.
  - hoe groepsleden ten opzichte van elkaar staan.
  - hoe frequent de contacten met de anderen zijn.
  - hoe de non-verbale communicatie binnen de relatie of de groep verloopt
  - hoe je met je zelf omgaat en hoe eerlijk je ten opzichte van je zelf bent.
- *Ademhalingsblokkade:* een verkeerde manier van ademen kan resulteren in een gevoelsblokkade. Ademhalen staat in direct verband met het gevoel. Denk bijvoorbeeld aan: een opgejaagd gevoel, een onrustig gevoel, een zenuwachtig gevoel, een opgewonden gevoel.
- *Je-zelf-onderdrukken blokkade:* teruggetrokken handelen in een groep. Angst om niet door een groep te worden geaccepteerd. Als ook het niet kwetsbaar op durven te stellen.
- *Ik-kan-niet-stoppen blokkade:* het kan voorkomen dat een cliënt steeds opnieuw in herhaling blijven vallen. De behoefte om aandacht te krijgen, of om gehoord te worden op dat ene specifieke thema. Deze houding kan tot irritaties leiden bij een partner, vrienden, collega's, gezinsleden en dergelijke. Niettemin is de cliënt niet in staat om de vicieuze cirkel te doorbreken. Hij moet lucht blijven geven aan het zelfde gevoel of gespreksonderwerp.
- *Blijf-van-mij-lijf-blokkade:* het is voor sommige cliënten spannend, griezelig of doodgewoon afschuwelijk, als zij door anderen worden aangeraakt. De persoon zal gebiologeerd

zijn op een mogelijk fysiek contact met anderen.

### *Beperkingen*

Een beperking is een tekortkoming, een begrenzing, een voorbehoud of een restrictie om te uiten, te tonen, te handelen, waar te nemen, te denken of te voelen. Een beperking vindt haar oorsprong in de persoon zelf.

### *Belemmeringen*

Een belemmering is een externe factor die het bemoeilijkt om uitdrukking te geven aan een bepaalde mening, visie, opdracht, handeling, houding, gedachten, emotie en dergelijke. Een belemmering heeft een psychische remmende werking om te gaan handelen. Een belemmering kan onder meer ervaren worden als een handicap, een obstakel, een barrière, een beletsel, een drempel.

### *Grenzen*

Een grens is een denkbeeldige lijn die loopt tussen dat wat een persoon wel kan of durft te uiten, te denken, te tonen, te voelen of waar te nemen; en dat wat een persoon niet kan of durft te uiten, te tonen, te voelen of waar te nemen. Een grens geeft zowel de beperking van de persoon op het moment weer, als ook zijn mogelijkheden.

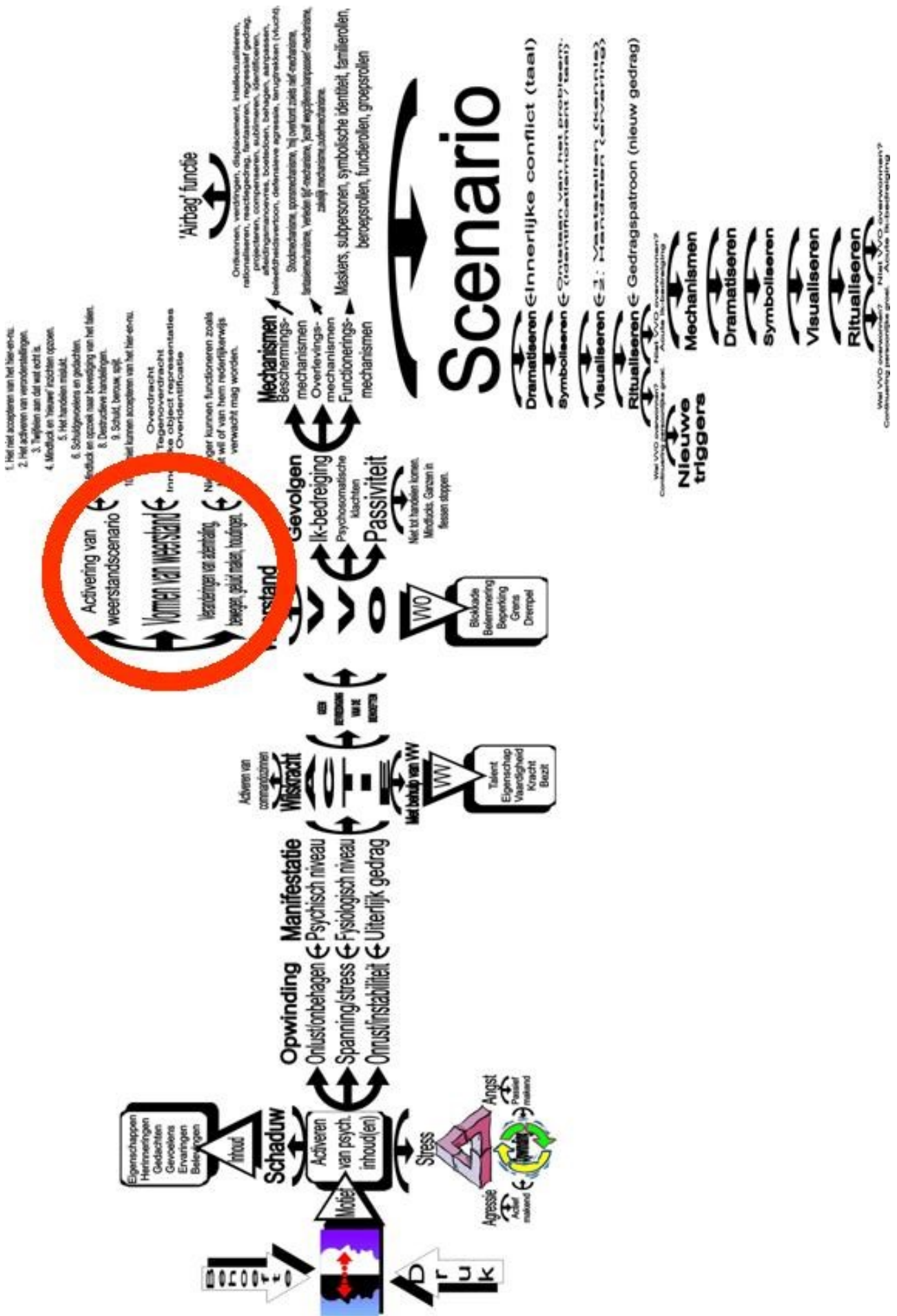
Er bestaat een misverstand dat er maar één vorm van onvermogen in de 'hier-en-nu'-situatie actief kan zijn. Dit is onjuist. Een ander misverstand is dat een vorm van onvermogen zò alles overheersend is, dat het jarenlang het functioneren van een persoon domineert. Ook dit is onjuist. Eén ieder van ons krijgt gedurende de dag met meerdere vormen van onvermogen te maken. Om een vorm van onvermogen te kunnen overwinnen dient de persoon kennis en ervaringen op te doen om op basis hiervan nieuw gedrag te ontwikkelen. Het leerproces verloopt als volgt:

1. Het verwerven van kennis en ervaringen.
2. Het associëren op basis van de verworven kennis en ervaringen met de reeds voorhanden kennis en ervaringen, zodat er een integratie plaatsvindt en de meerwaarde leidt tot nieuw gedrag.
3. Het nieuwe gedrag wordt tot uitdrukking gebracht.
4. Het nieuwe gedrag en de gevolgen hiervan worden op waarde geschat.
5. Het volharden in het nieuwe gedrag.

## 4.3.8 Weerstand

Weerstand komt in alle kleuren, maten en vormen voor bij de cliënt en de counselor. Het niet herkennen van weerstand en deze op de juiste waarde weten te schatten, komt veel voor in de praktijk. Eén van de redenen hiervoor is dat de counselor weerstand ervaart als een lastige





bijkomstigheid die het succes van de hulpverlening in het honderd dreigt te sturen. Nogal wat counselors vinden het moeilijk om weerstand te beschouwen als een *storingsteken*. Met andere woorden een signaal dat wijst op een geactualiseerde vorm van onvermogen. Anders gezegd weerstand is de emotieve manifestatievorm van een vorm van onvermogen.

Wanneer de counselor de weerstand van een cliënt negatief waardeert, is de kans groot dat de inhoud van de weerstand het gespreksonderwerp wordt in plaats van de vorm van onvermogen die de weerstand veroorzaakt. Weerstand ontstaat wanneer er sprake is van onder andere:

- incongruentie tussen de zelfbeelden en de ideaal beelden van de cliënt.
- incongruentie tussen de alterbeelden en de ideaal alterbeelden van de cliënt.
- incongruentie tussen de metabeelden en de ideaal metabeelden van de cliënt.
- incongruentie tussen twee of meerdere perceptiebeelden, bijvoorbeeld zelfbeelden en metabeelden.
- incongruentie tussen hoe te *willen* handelen (intrapersoonlijk) en hoe de persoon feitelijk handelt (interpersoonlijk).
- het niet kunnen voldoen aan de gestelde verwachtingen van zichzelf en/of anderen.
- het niet beschikken over die vormen van vermogen die het mogelijk maken om tot handelen te komen.
- het onvoldoende beschikken over kennis en/of ervaringen om de ervaren vormen van onvermogen te overwinnen.
- er sprake is van een (ir)reële dreiging die het functioneren van de persoon in gevaar brengt.

Weerstand maakt *altijd* deel uit van het hulpverleningsproces, omdat de cliënt niet zonder slag of stoot zijn *onkwetsbaarheid* zal opgeven. Het verminderen van de weerstand betekent dat de onkwetsbaarheid is toegenomen of afgenomen. Wanneer de onkwetsbaarheid is toegenomen, dan heeft de cliënt controle over het verloop van het hulpverleningsproces verworven en hoeft zich niet kwetsbaar op te stellen. In de praktijk zijn dit meestal de cliënten die over- of onder-sociaal gedrag vertonen. Wanneer de onkwetsbaarheid is afgenomen, dan heeft de cliënt de controle over het hulpverleningsproces in de handen van de counselor gelegd en stelt hij zich kwetsbaar op. In de praktijk zijn dit doorgaans de cliënten die sociaal gedrag vertonen.

Een counselor kan ook weerstand ervaren ten opzichte van zijn cliënten. De weerstand is reactief op basis van het gedrag dat de cliënt vertoont. Deze weerstand wordt daarom ook wel *tegenweerstand* genoemd. De tegenweerstand kan haar wortels vinden in onder andere de angst van de counselor om te falen of dat hij de boosheid van de cliënt op zijn hals haalt. Het gevolg van (tegen)weerstand is dat de persoon niet langer te bewegen is om introspectie te plegen. Hij gaat niet langer op onderzoek uit om vast te stellen waardoor de ervaren vormen van onvermogen is geactualiseerd. De oorzaak van de weerstand kan slechts bij uitzondering binnen de hulpverleningsrelatie zelf worden teruggevonden. De oorsprong bevindt zich in een eerder stadium van het leven van de cliënt. De hulpverlener kan echter wel de weerstand bij een cliënt triggeren door vormen van onvermogen te actualiseren.

## *Voorbeelden van weerstand*

### *Overdrachtsweerstand*

Overdracht en tegenoverdracht zijn evenzeer vormen van weerstand, omdat het doel is de persoon te beschermen tegen (ir)reële dreigingen. Bovendien probeert de persoon door (tegen) overdracht de status-quo te handhaven. Toen Freud het begrip: *overdracht*, formuleerde gaf hij aan dat de cliënt in de counselor graag iemand uit zijn verleden herkent, om zo pijnlijke gevoelens en herinneren in het hier-en-nu te ervaren. Een cliënt gaat liever een 'ouder'-gevecht aan, dan rechtstreeks met de counselor wanneer deze provokeert, afwijst of manipuleert.

### *Behoeft aan drama*

Sommige cliënten benutten hun problemen en vormen van onvermogen optimaal door eronder gebukt te gaan en niet de verantwoordelijkheid voor het persoonlijk functioneren te dragen. Deze vorm van weerstand is paradoxaal: *de persoon wordt beschermd door datgene wat hem ellende bezorgt*. Zo kan een cliënt een irreële angst bezitten dat zijn partner hem gaat verlaten. Tegelijkertijd neemt de cliënt niet de verantwoordelijkheid voor zijn functioneren door de dialoog of het conflict met de partner aan te gaan.

### *Kritische ouderweerstand*

Bij deze vorm van weerstand spelen *schuld* en *zelfbestrafing* een grote rol. De cliënt heeft het idee dat hij schuldig is aan het toe geven aan agressieve of seksuele impulsen. Wanneer deze vorm van weerstand wordt geactiveerd, dan heeft dit tot gevolg dat de cliënt zichzelf steeds miserabeler gaat voelen en niet langer kan functioneren zoals dit van hem verwacht mag worden. De weerstand wordt geactiveerd als de cliënt genoeg beleeft aan een handelwijze die door de opvoeders is verboden, omdat het niet hoort of omdat het vies is. Voorbeelden:

- De cliënt projecteert het beeld van de opvoeders op een persoon en gaat vervolgens met deze persoon ruzie maken. Wanneer de cliënt aan de winnende hand is, zal hij genoeg beleven aan de pijn en de nederlaag van de ander.
- De cliënt stelt zich zo afhankelijk op van een ander, dat hij boos wordt op deze persoon en erop uit is om de ander een 'lesje' te leren.

### *Aangepaste kindweerstand*

Bij deze vorm van weerstand wil de cliënt worden beloond voor zijn kinderlijke handelwijzen. Bijvoorbeeld door zijn zin door te willen drijven en alle verlangens en wensen worden vervuld. In de praktijk van alledag kan dit een cliënt zijn die:

- een 'wit voetje' wil halen bij de counselor.
- te pas en te onpas advies vraagt aan de counselor.
- weigert pijn te accepteren als een realiteit van een veranderingsproces.

### *Te laat komen*

De cliënt verschijnt te laat of niet op afspraken. De ene cliënt hoopt dat de counselor zegt dat hij niet langer welkom is, terwijl een andere cliënt juist probeert aan te geven hoe groot het innerlijke gevecht is om telkens weer de stap te nemen om naar de counselor te gaan.

### *Stilte*

Sommige cliënten gebruiken 'stilte' als een middel van weerstand. De cliënt kan door te zwijgen aangeven hoe bang hij is om zijn gedachten en gevoelens tot uitdrukking te brengen. De angst bestaat voor een belangrijk deel uit bezorgdheid hoe de counselor denkt over bepaalde gedachten en gevoelens die de cliënt ervaart, in de regel hebben deze te maken met:

- boosheid
- erotiek
- sensualiteit
- liefde
- genegenheid
- afhankelijkheid
- fantasieën
- handelwijzen

Net als een kind verwacht de cliënt 'straf' wanneer hij zijn gedachten en gevoelens openbaar maakt. Eén van de ergste straffen voor de cliënt is het afgewezen worden door de counselor.

### *Nalatigheid bij betalingen*

Geld speelt een gewichtige rol in het leven van alledag en dus ook binnen de hulpverlening. Nogal wat counselors vinden het moeilijk om met cliënten een open gesprek over betalingen te voeren. Cliënten kunnen door het te laat of het niet betalen van de rekeningen vertellen dat zij het niet eens zijn met het verloop van de hulpverlening, de counselor of de hoogte van het bedrag. Het kan bovendien wijzen op een arrogante of concurrerende houding van de cliënt ten opzichte van de hulpverlener. Het is voor de counselor belangrijk om te achterhalen wat de waarde en de betekenis van geld is voor de cliënt en zichzelf.

### *Slachtoffer van de gegeven omstandigheden*

Bij deze vorm van weerstand beschouwt de cliënt zichzelf als een slachtoffer van de gegeven omstandigheden. De schuld voor de ellende wordt steeds buiten de persoon gelegd. "*Als mijn partner nu wat meer oog voor me had, dan...*", is één van de vele opmerkingen die thuis hoort bij deze vorm van weerstand. De cliënt beschouwt zichzelf als machteloos om de situatie te veranderen. "*Hoe graag ik het ook zou willen!*" Bovendien verwacht de cliënt van de counselor dat hij bevestigt dat de cliënt inderdaad een slachtoffer van de gegeven omstandigheden is: "*Wat vervelend voor je, maar je bent de verkeerde persoon op de verkeerde plaats op het verkeerde tijdstip geweest*". Het is van belang dat de cliënt leert om het persoonlijk aandeel te

(h)erkennen en hiervoor de verantwoordelijkheid te dragen.

### *Benadrukken van het verleden*

Bij deze vorm van weerstand legt de cliënt *de schuldvraag* neer in het verleden. Hij is een slachtoffer van het verleden en als het destijds anders of beter was gegaan, dan zat hij nu niet met gebakken peren. Ook deze cliënt heeft het idee machteloos te zijn: *"Hoe had ik als kind iets anders kunnen doen? Het is toch oneerlijk om dat een kind aan te doen!"* Echter verliest de cliënt de 'hier-en-nu'-situatie uit het oog en hierdoor wordt de weerstand geactiveerd. De nadruk leggen op het verleden kan ook als een rookgordijn dienen voor datgene wat zich in de 'hier-en-nu'-situatie aandient.

### *Negatieve therapeutische reacties*

Sommige cliënten kunnen het niet accepteren dat zij gelukkig zijn en dat zij genieten van het leven. Iedere keer wanneer zij succesvol zijn, voelen zij zich schuldig. Binnen de hulpverlening vallen deze cliënten in het bijzonder op doordat ze coöperatief zijn en hard werken om een beter leven te krijgen. Echter hoe hard ze ook werken, de klachten verdwijnen nooit. Soms voor een korte periode om vervolgens weer in alle hevigheid terug te komen. Deze cliënten straffen zichzelf wanneer ze succes hebben of genieten, bijvoorbeeld door tegen zichzelf te zeggen: *"Ach hou jezelf niet voor de gek. Je weet heel goed hoe de vork in de steel zit: uiteindelijk verandert er niets!"* Van de vele overtuigingen die bij deze cliënten leven springt de volgende in het oog: *"Als het goed met mij gaat, dan is dit ten koste van iemand anders"*. Op basis van deze overtuiging kan de cliënt zichzelf weer gaan straffen. Soms gebeurt dit straffen heel fysiek door bijvoorbeeld zichzelf te bekrassen, te snijden of vol te proppen met eten. De counselor dient bij deze weerstand de boosheid in de gaten te houden die de cliënt voor hem koestert. Per slot van rekening is hij de persoon die de cliënt een beter leven wil bezorgen en waarvan het resultaat is dat de cliënt uiteindelijk zichzelf alleen maar ellendiger is gaan voelen.

## 4.3.9 Tegenweerstand

De counselor is niet vrij van weerstand binnen een hulpverleningsproces. De weerstand is een *tegenreactie* op:

- de houding van de cliënt.
- de handelwijze van de cliënt.
- de presentatiewijze van de cliënt.
- de uitgesproken gedachten van de cliënt.
- de geuite en getoonde gevoelens van de cliënt.

De counselor kan te maken hebben met onderdrukte gevoelens en gedachten van onder meer seksuele en agressieve aard. In een aantal situaties zal de counselor deze projecteren op de cliënt, alsof de gevoelens en de gedachten eigenlijk thuis horen bij de cliënt. Hierdoor kan de

counselor satisfactie bereiken omdat de cliënt afhankelijk van hem blijft. De counselor zal de cliënt een keur aan adviezen, complimenten en kritiek geven. Wanneer de cliënt onafhankelijker van de counselor wil worden, dan kan dit leiden tot beheersingsproblemen. Omdat hierdoor de counselor de controle dreigt te verliezen over het hulpverleningstraject en misschien 'kleur' moet bekennen over zijn gedachten en gevoelens. Als de cliënt onderwerpen aansnijdt die voor de counselor taboe zijn, is de kans groot dat de cliënt wordt bestraft. Bijvoorbeeld:

- door de cliënt wat betreft het onderwerp niet serieus te nemen.
- door de cliënt af te wijzen.
- door te zwijgen.
- door een ander onderwerp aan te snijden.

De counselor kan onder andere tegenweerstand ontwikkelen bij:

- overduidelijke vormen van weerstand bij de cliënt, bijvoorbeeld het herhaaldelijk niet verschijnen op afspraken.
- subtiele vormen van weerstand van de cliënt, bijvoorbeeld versprekingen, korte 'absences', overdreven aandachtigheid.

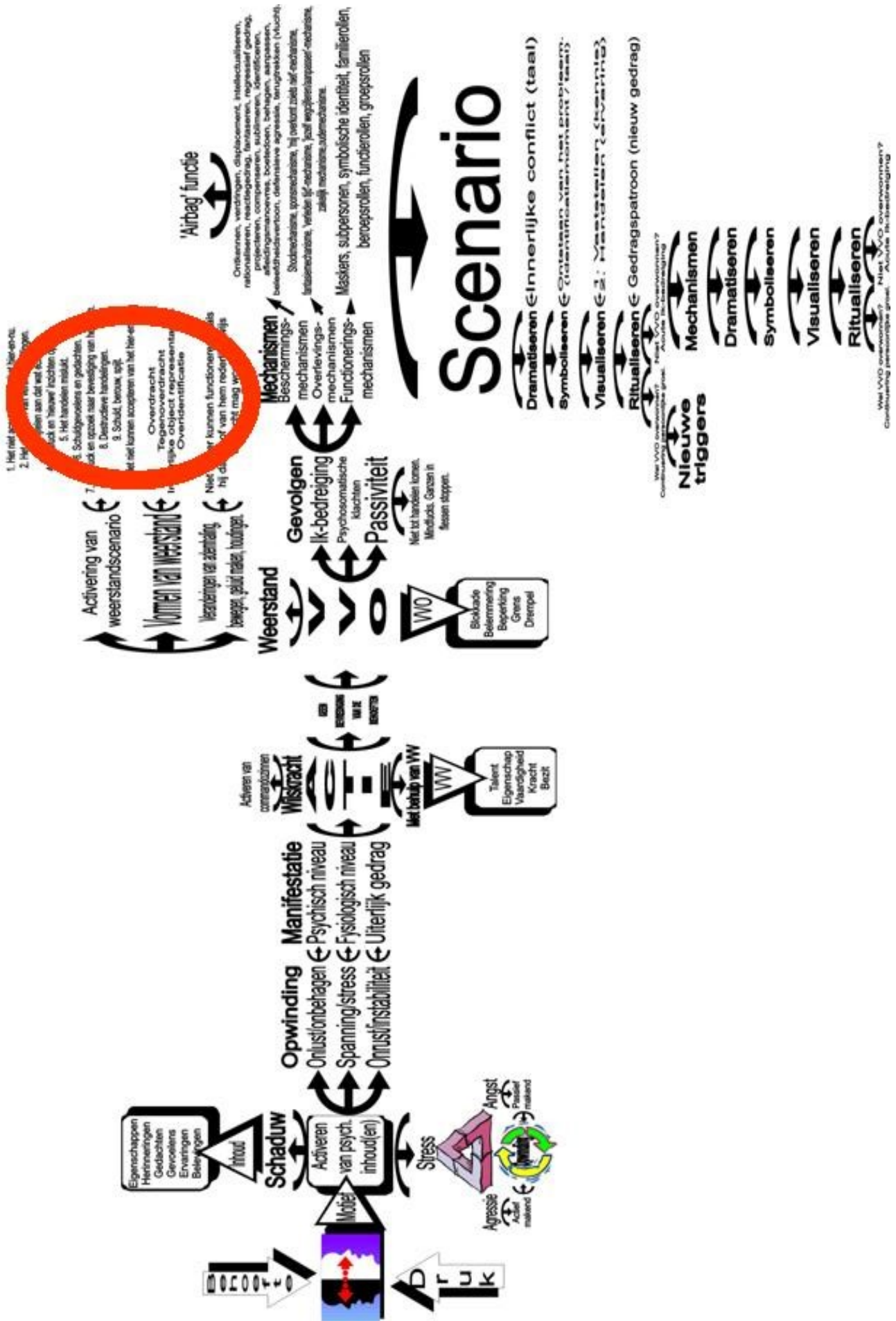
De meeste counselors hebben meer oog voor de overduidelijke vormen van weerstand, dan voor de subtielere. Hierdoor mist de counselor signalen, die het mogelijk maken om al in een vroeg stadium de weerstand van de cliënt aan te pakken en te voorkomen dat hijzelf tegenweerstand gaat ontwikkelen.

#### 4.3.10 Het weerstandscenario

In de wijze hoe de weerstand tot stand komt en zich manifesteert bij een cliënt, valt er een zekere mate van voorspelbaarheid waar te nemen. De cliënt zal binnen bepaalde gegeven omstandigheden dezelfde vormen van onvermogen activeren en hierbij de neiging hebben om steeds dezelfde weerstand tot uitdrukking brengen. Op basis hiervan kun je spreken van een scenario dat aangeeft hoe het proces van de weerstand verloopt. Het opmerkelijke hierbij is dat de cliënt de stappen van het scenario kan volgen terwijl deze zich aan het voltrekken zijn. Het zal voor veel cliënten herkenbaar zijn, hoewel het op details kan verschillen met de persoonlijke scenario's. Het hier vermelde scenario doet dienst als een basisscenario, wat de counselor verder op de cliënt kan toespitsen.

##### *Basisscenario van de weerstand*

1. De cliënt *accepteert niet het hier-en-nu* als een gebeurende werkelijkheid.
2. De cliënt lanceert één of meerdere *veronderstellingen* die op een (in)directe wijze te maken hebben met de gegeven omstandigheden.
3. De cliënt gaat *twijfelen aan dat wat echt is*. Het is niet meer goed mogelijk om te bepalen of de veronderstellingen (verklaringen) slechts fantasie zijn of niet.
4. De cliënt gaat *mindfucken* en komt tot *'nieuwe inzichten'*. De inzichten zijn alles be-



halve nieuw. Echter zal de cliënt de inzichten wel als zodanig oppakken.

5. De cliënt gaat *handelen* op basis van de 'nieuwe inzichten. Aangezien dat de inzichten zijn gebaseerd op de mindfuck, de veronderstellingen en het niet accepteren van het hier-en-nu, is de kans op succesvol handelen minder dan 1%. *Het handelen mislukt* doordat het niet gericht is op het accepteren van het hier-en-nu.
6. De cliënt krijgt te maken met *gedachten aan en gevoelens van schuld*. Zo kan de persoon het zichzelf kwalijk nemen dat het weer een typisch voorbeeld is hoe hij problemen aanpakt. De ervaren schuld kan verwijten, schaamte, boosheid en onbegrip oproepen.
7. De cliënt gaat *mindfucken* op basis van de ervaren schuld en trekt *conclusies*. De conclusies zijn doorgaans negatief van aard en sterk overdreven. De conclusies manifesteren zich doorgaans als dogmatische en/of stigmatiserende overtuigingen (verklaringen).
8. De cliënt gaat handelen op basis van de getrokken conclusies. *De handelwijze is destructief van aard*. De persoon wil zichzelf (of de ander) sanctioneren. Het straffen kan door het letterlijk kapot maken of beschadigen van iets (bijvoorbeeld een koffiemok), tot aan het figuurlijk beschadigen of kapot maken van iets (bijvoorbeeld een relatie).
9. De cliënt krijgt te maken met *berouw en schuld*. De persoon heeft spijt dat hij zoveel kwaad heeft gedaan. Meteen koppelt hij hieraan een schuldvraag.
10. De cliënt *accepteert niet het hier-en-nu*. De persoon kan het niet bewroeten waarom hij zo destructief is, terwijl hij 'alleen maar goed wil doen.' Het scenario wordt opnieuw doorlopen.

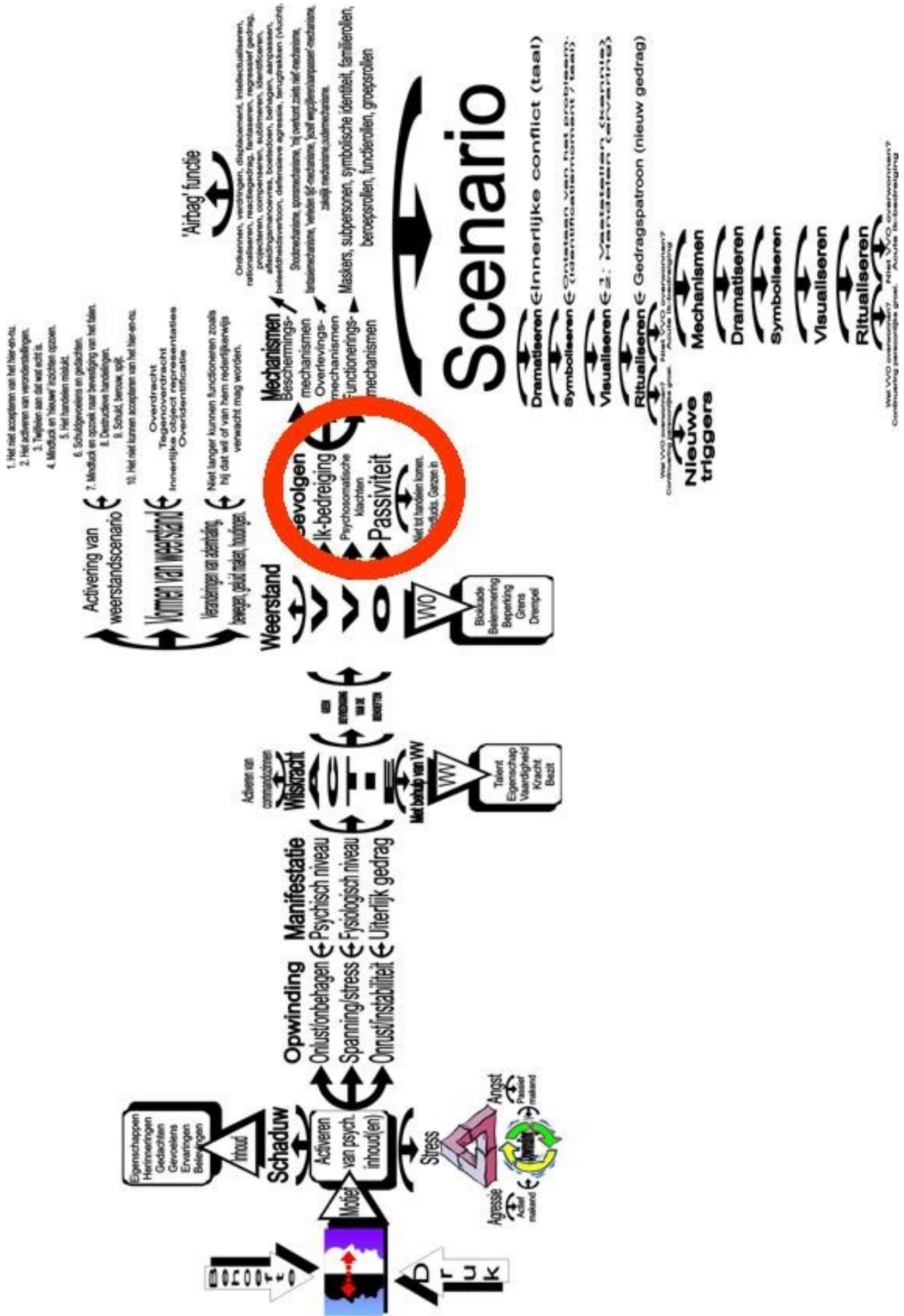
*Opmerking:* de tijdsperiode waar binnen het scenario wordt doorlopen, kan variëren van seconden tot uren.

De enige mogelijkheid om het scenario te doorbreken is door de 'hier-en-nu'-situatie als de gebeurende werkelijkheid te accepteren. Echter is dit moeilijk omdat hierdoor de cliënt ook de ervaren vormen van onvermogen (h)erkent als een deel van die gebeurende werkelijkheid. Door zichzelf regelmatig te betrappen tijdens het doorlopen van het weerstandsscenario, kan de cliënt inzicht verwerven die het op den duur mogelijk maakt om sneller 'dat wat is' te accepteren.

#### 4.3.11 Ik-bedreiging

Het Ik is opgebouwd uit perceptiebeelden die binnen het bewustzijn worden gecreëerd. De perceptuele beelden staan niet vast in de zin dat het Ik voortdurend op dezelfde wijze is opgebouwd. Het Ik is dynamisch en steeds aan veranderingen onderhevig, dat wil zeggen dat de perceptuele beelden elkaar in een hoog tempo opvolgen. Hierdoor verandert het Ik alsmaar en is nooit hetzelfde.





*Opmerking:* het Ik verandert onder normale omstandigheden niet dermate dat de persoon een andere persoonlijkheid krijgt. Het Ik past zich alsmaar aan de veranderende omstandigheden aan op basis van de interne en de externe triggers.

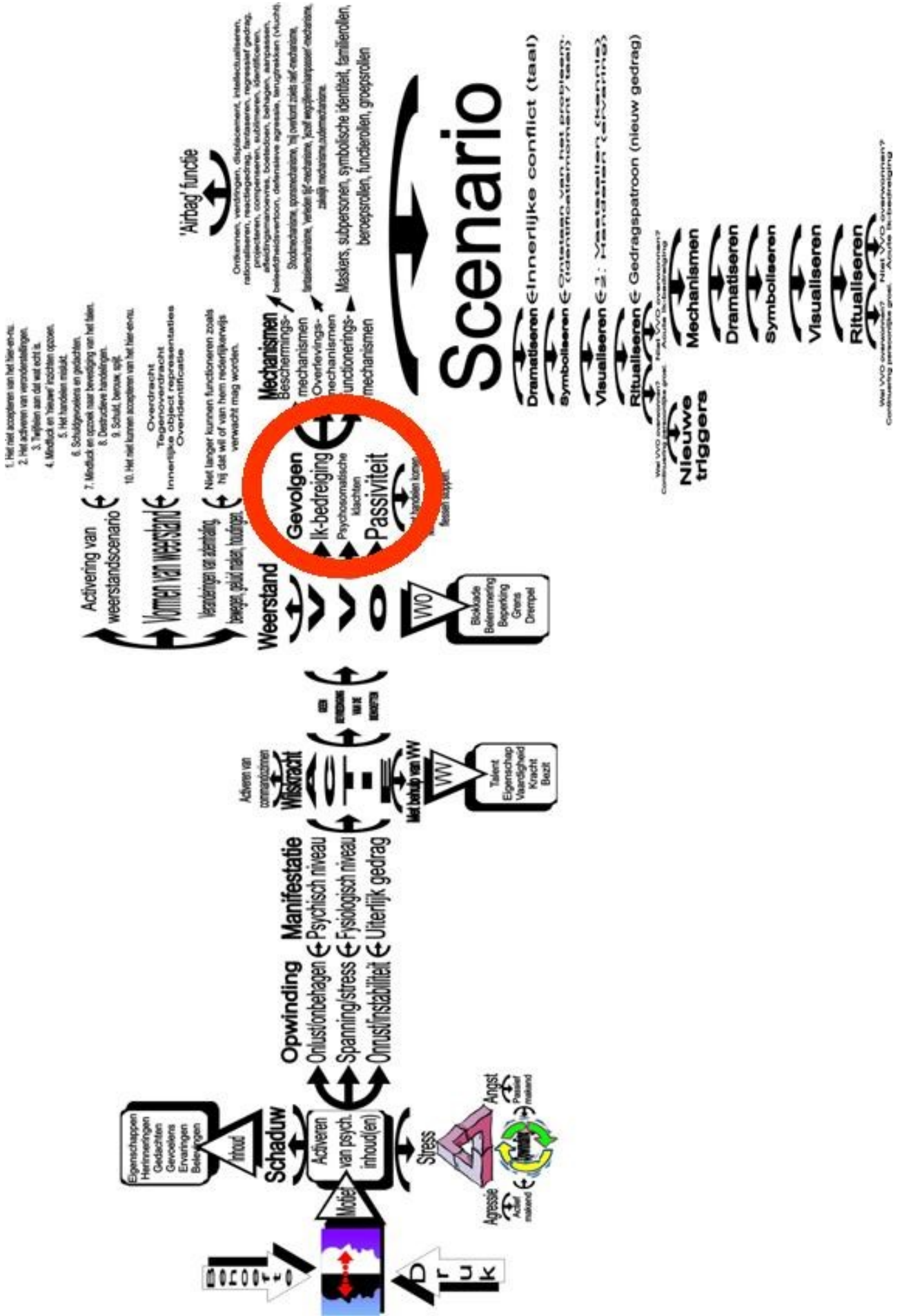
Bij een Ik-bedreiging heeft de persoon te maken met een vorm van onvermogen die hij niet kan overwinnen. De persoon is niet in staat om de hieraan ten grondslag liggende behoefte te bevredigen. De persoon heeft van te voren een inschatting gemaakt of hij de behoefte zou kunnen bevredigen en nu blijkt in de praktijk dat hem dit niet lukt. Door de verkeerde inschatting is de persoon kwetsbaar geworden en blijken de beelden die hij over zichzelf heeft niet te kloppen met betrekking tot het bevredigen van deze behoefte binnen de gegeven omstandigheden. Behalve dat de persoonlijke onschendbaarheid gedeeltelijk of helemaal is komen te vervallen, heeft de persoon te maken met een incongruentie tussen de perceptiebeelden. De impact van een Ik-bedreiging kan minimaal zijn (bijvoorbeeld in de vorm van een glimlach als de persoon niet de clou van een grap had voorzien) tot maximaal (bijvoorbeeld in de vorm van een volledige depersonalisatie). Hoe dan ook zorgt de Ik-bedreiging er voor dat de persoon een bepaalde tijdsduur niet kan functioneren zoals hij dit wil of zoals dit redelijkerwijs van hem verwacht mag worden.

#### 4.3.12 Psychosomatische klachten

Een Ik-bedreiging kent in de regel een fysieke weerslag. Soms zal dit een tijdelijk ongemak zijn en soms krijgt de persoon te maken met ziektebeelden. Echter kan voor niet alle ziektebeelden een fysieke oorzaak worden gevonden. De counselor zal in de praktijk frequent te maken krijgen met cliënten die fysiek ziek zijn, maar waarbij een arts geen fysiologische oorzaak heeft kunnen vinden. Voorbeelden: hoofdpijnen, buikpijnen, spierpijnen, hyperventilatie, extreme vermoeidheid, concentratieproblemen, slapeloosheid, lusteloosheid en een verminderde weerstand.

*Opmerking:* ongeveer 20% van de patiënten van een arts hebben te maken met klachten waarvan de oorzaak niet kan worden gevonden.

Niet zelden hebben overeenkomstige cliënten te horen gekregen dat het *'allemaal tussen de oren zit.'* Het gevolg is gewoonlijk dat de cliënten blijven zoeken naar wat er mis is en behoorlijk gefrustreerd kunnen raken als zij steeds hetzelfde antwoord krijgen: *'onbekend'*. Het ziek blijven, zorgt ervoor dat een deel van deze cliënten alternatieve genezers gaan bezoeken. Ieder middel wordt benut zolang er maar een redelijke kans bestaat op het achterhalen en het bestrijden van de oorzaak. Eén van de laatste haltes is het bezoeken van een counselor. Voor sommige cliënten is het moeilijk om te geloven dat de oorzaak van hun fysieke klachten in de psyche moet worden gevonden. De counselor dient daarom oor te hebben voor het onbegrip van de cliënt dat er niets is gevonden en dat hij moeite heeft om te geloven dat de oorzaak *'tussen de oren zit'*. Bovendien dient de counselor de fysieke klachten niet te bagatelliseren of buiten beschouwing te laten.



*Opmerking:* hoewel de counselor geen arts is en daarom ook geen diagnose mag stellen, dient hij wel in de gaten te houden of de fysieke klachten toenemen in aard, frequentie of omvang. Wanneer dit het geval is dient hij de cliënt door te verwijzen naar een arts.

Het *gehoord* en *gezien* worden is het begin van het acceptatieproces van de cliënt, omdat uit onderzoek blijkt dat het merendeel van deze groep cliënten zich niet serieus genomen voelt door de arts(en) en specialisten.

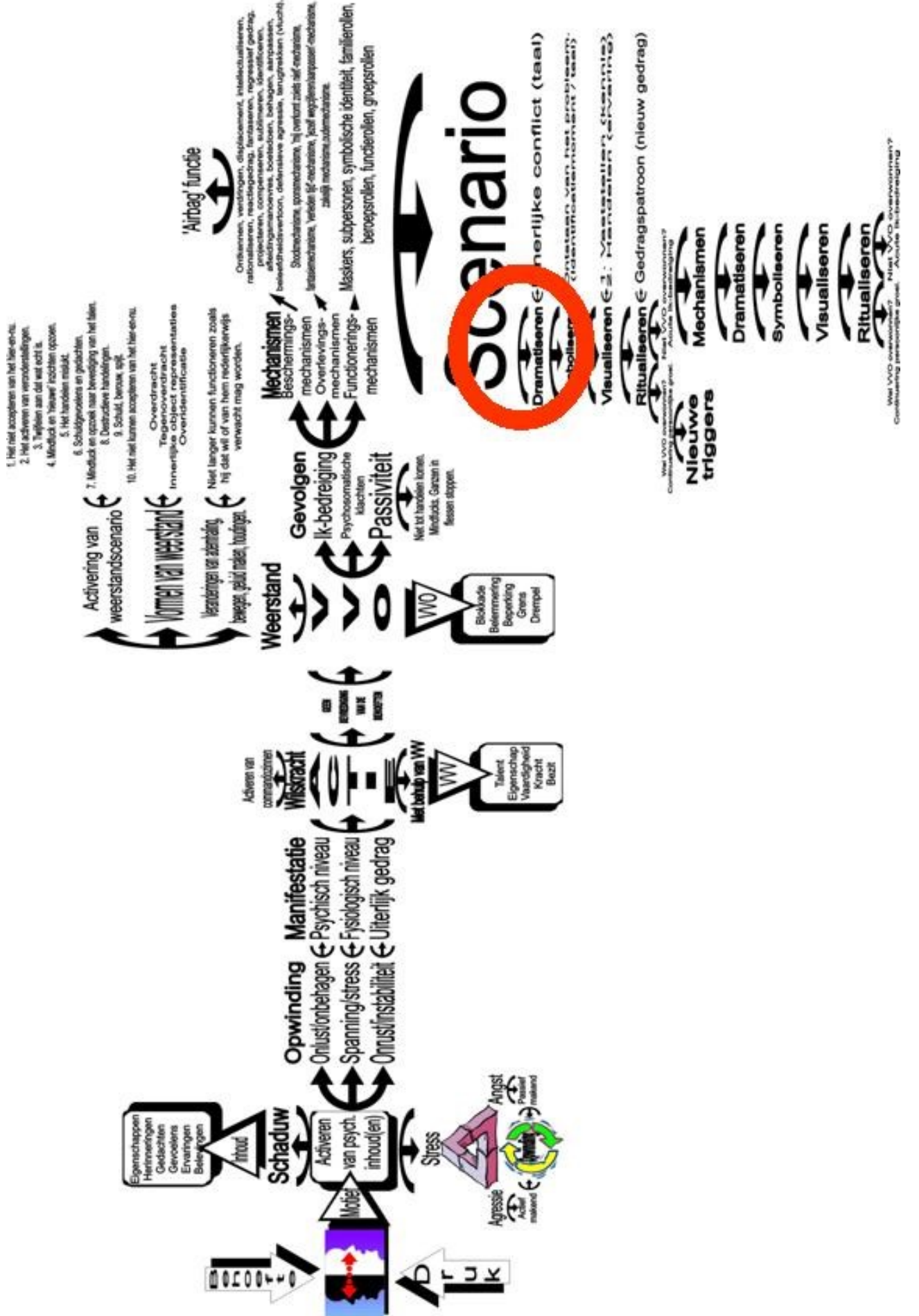
### 4.3.13 Dramatiseren

Binnen het functioneringsschema geldt het dramatiseren als het toewerken naar een innerlijk conflict op basis van de ervaren vormen van onvermogen. Het is voor de persoon belangrijk om een innerlijk conflict te creëren omdat hij zo wordt gestimuleerd om buiten zichzelf op zoek te gaan naar kennis en ervaringen met deze kennis, die hij nodig heeft om de vormen van onvermogen te kunnen overwinnen. Door het innerlijke conflict kan de persoon de onmacht: *hoe om te gaan met de vormen van onvermogen*, niet langer exclusief houden. Bijvoorbeeld: de psychosomatische klachten manifesteren zich of de passiviteit neemt zulke vormen aan dat het mensen uit zijn sociale omgeving gaat opvallen. Of dat de Ik-bedreiging zo dominant aanwezig blijft dat bij het minste of geringste er een beschermingsmechanisme wordt geactiveerd. Het toegeven aan zichzelf en de ander dat het hem niet lukt om zijn eigen 'shit' op te ruimen, is moeilijk. Het betekent dat de persoon zich afhankelijk moet maken van anderen en dit betekent maar al te vaak ook het toegeven dat de persoon heeft 'gefaald' in zijn streven.

Het dramatiseren is in feite een proces waarbij alle ontsnappingsrouten worden afgesloten, zodat de persoon gedwongen wordt om te gaan handelen. Hij heeft voor zichzelf geen andere keuze open gelaten. Sommige mensen zijn 'verslaafd' geraakt aan het proces van het creëren van een innerlijk conflict. Omdat het lichaam en de psyche dan in de hoogste vorm van paraatheid verkeren en waarbij de adrenaline als het ware door het lichaam giert. Het is een groeimoment die de persoon het idee geeft echt te leven. Taal is hierbij een wezenlijk middel om uitdrukking te geven aan wat erbij de persoon aan emoties en gedachten leeft. Wanneer de persoon er niet in slaagt om de beleving te verwoorden, is de kans op frustratie groot. Het is een kloof die onoverbrugbaar is, hoe zeer de persoon ook wil dat anderen hem begrijpen. Wanneer de frustratie groeit, ontaardt deze al snel in agressie. Met andere woorden: de persoon legt zich niet neer bij het niet kunnen overbruggen van de kloof en zoekt *toenadering* tot de ander.

*Opmerking:* agressiviteit stamt af van het Latijnse woord voor toenadering!

Het dramatiseren helpt de cliënt om zijn woordenschat te vergroten en al spelenderwijs te experimenteren met de allerlei vormen van expressie. Het doel is dat de frustratie en agressie



ten opzichte van zichzelf en anderen afneemt. Het psychodrama is bijvoorbeeld een ideaal instrument voor cliënten met een taalachterstand, omdat zij op deze wijze leren hun frustratie en agressie te overwinnen door de kloof op een alternatieve wijze te overbruggen.

*Opmerking:* hoe onbevredigender het resultaat van de behoeftebevrediging is, hoe overheersender de ervaren vormen van onvermogen kan zijn, met als gevolg een toename in agressie.

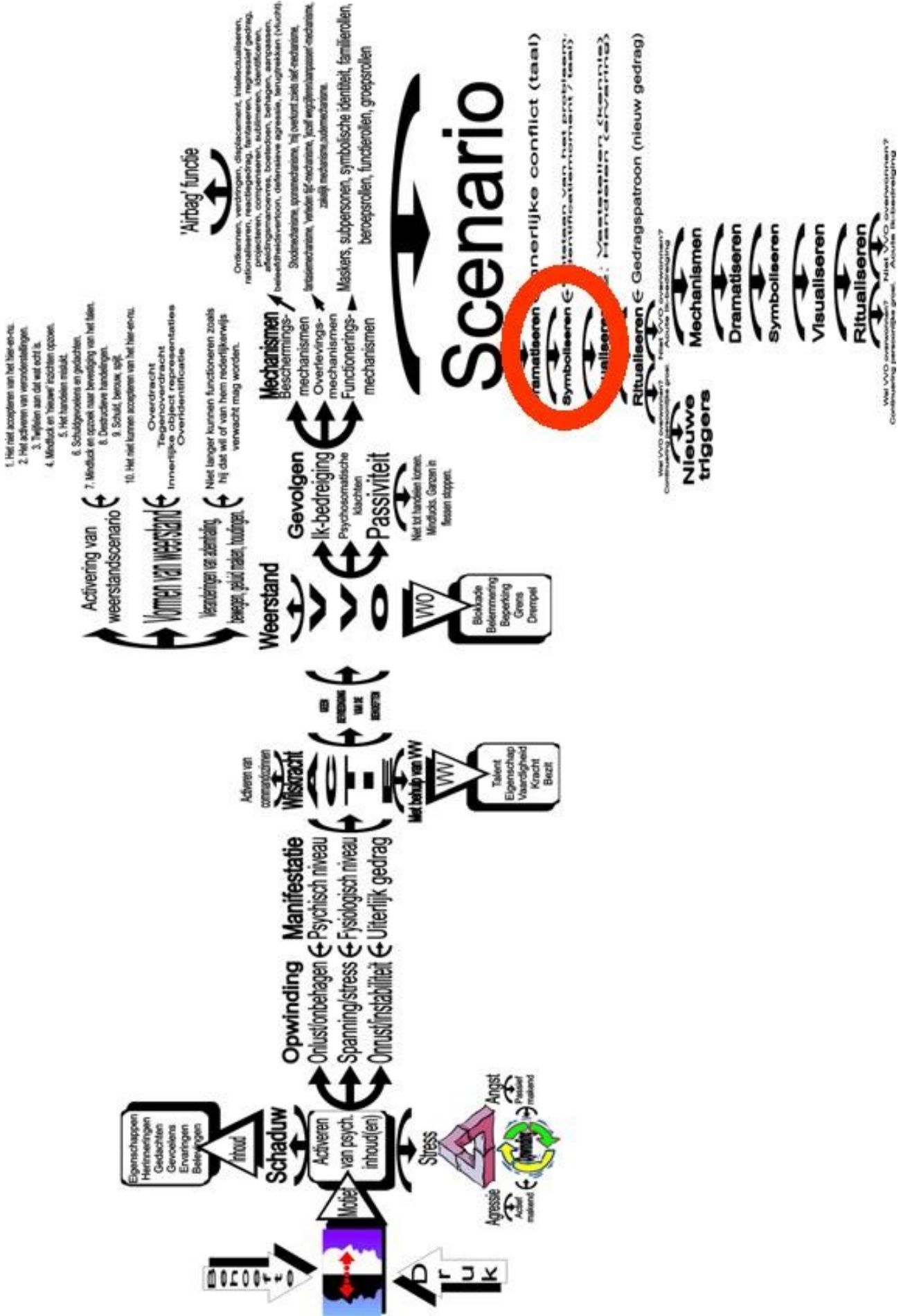
Een ander probleem bij de fase van het dramatiseren is dat de persoon de neiging heeft om *'dat wat is'*, te verwarren met: *'zoals het zou moeten zijn'*. Het incasseren van het onvermogen en de onkunde om deze te overwinnen, verleidt om prachtige idealen te creëren en hierin te geloven alsof ze al een werkelijkheid zijn.

#### 4.3.14 Symboliseren

Het symboliseren is het vertalen van het innerlijk conflict in één of meerdere probleemstellingen. Normaliter heeft het vorm geven aan het innerlijk conflict betrekking op de *gevolgen* waarmee de persoon in zijn functioneren te maken heeft, denk bijvoorbeeld aan: pijn, verdriet, lijden, agressie, onrust, lusteloosheid, slapeloosheid. De cliënt heeft *last* van de gevolgen en is in eerste instantie geïnteresseerd in het verhelpen van de gevolgen in de hoop dat hierdoor de problemen worden opgelost. Het is voor een aantal cliënten moeilijk te accepteren dat de problemen waarmee zij bij de counselor zijn gekomen, slechts het topje van de ijsberg is.

Behalve dat de cliënt *vorm* geeft aan het innerlijk conflict, voorziet hij het ook van een *problematische inhoud*. Het probleem dient per slot van rekening over *'iets'* te gaan. In de praktijk betekent dit dat de cliënt niet alleen de gevolgen kan omschrijven, maar hiervoor ook één of meerdere *'theorieën'* heeft ontwikkeld met betrekking tot het ontstaan en de instandhouding van de problemen. Als laatste bepaald de cliënt ook de wijze *of* en *hoe* er over het probleem wordt gecommuniceerd. Hierbij spelen sociale factoren en eerder opgedane ervaringen met soortgelijke problemen een beduidende rol.

Het is voor de cliënt lastig om terug te redeneren wat nu de vorm van onvermogen is die het innerlijke conflict heeft veroorzaakt. De manifestatievorm (blokkade, grens, beperking of belemmering) wordt in de regel wel herkend. De inhoud van de vorm van onvermogen (de behoefte, de druk of het motief) is moeilijker te achterhalen. Een andere moeilijkheid bij het *'terug redeneren'* is dat er nooit sprake is van één vorm van onvermogen maar van tientallen vormen van onvermogen. De cliënt en de counselor kunnen zichzelf gemakkelijk verliezen in de zoektocht naar *de veroorzakers*. De verleiding is groot om te proberen de problemen op te lossen. Het bestrijden van de gevolgen geeft snel resultaat en de klachten zullen hierdoor afnemen of zelfs verdwijnen. Alleen zullen deze of andersoortige klachten weer de kop op steken zodra de betreffende vormen van onvermogen opnieuw worden geactualiseerd. Het risico van probleemoplossend werken is dat het niet het niveau van symptoombestrijding overstijgt.



Het symboliseren van het innerlijk conflict is niet gemakkelijk, omdat de cliënt voor zichzelf moet erkennen dat hij niet bij machte is om zelfstandig de ervaren vormen van onvermogen op te heffen. Het ontbreekt hem aan kennis en/of ervaring hoe om te gaan met deze vormen van onvermogen binnen de gegeven omstandigheden.

*Opmerking:* wanneer de cliënt het innerlijk conflict accepteert als een gegeven, dan is dit op zichzelf nog geen garantie dat de persoon de hieraan ten grondslag liggende vormen van onvermogen accepteert.

In eerste instantie is het belangrijk dat de cliënt het innerlijk conflict accepteert, verwoord en tot uitdrukking brengt. In tweede instantie is het van belang dat de cliënt (h)erkent dat de ervaren problemen en het innerlijk conflict het gevolg zijn van één of meerdere vormen van onvermogen. Pas in derde instantie is het zinvol om de inhoud van de vormen van onvermogen te doorgronden.

Het moeilijke van acceptatie is niet dat de cliënt aan zichzelf en anderen toegeeft dat hij niet in staat is om de ervaren vormen van onvermogen te overwinnen, maar dat hij de ervaren pijn, verdriet en lijden een bestaansrecht geeft. Met andere woorden: de ervaren pijn, lijden en verdriet maken deel van hem uit en mogen er ook zijn. De persoon dient zich open te stellen voor de pijn, het lijden en het verdriet. Het klinkt paradoxaal: enerzijds wil de cliënt zo snel mogelijk af van de gevolgen van de vormen van onvermogen en anderzijds is de cliënt erbij gebaat om de gevolgen te accepteren en ervoor open te staan. Een vraag als: "*Waarom zou ik mijn pijn accepteren?*" zullen cliënten geregeld stellen. Een antwoord is dat het ontkennen van de pijn slechts een vorm van magisch denken is. De pijn verdwijnt niet door er simpelweg niet langer aan te denken.

Als een cliënt niet het innerlijk conflict en/of de gevolgen ervan wil accepteren, dan zal de symbolisering van de vormen van onvermogen in een probleemstelling insufficiënt zijn en veelal betrekking hebben op vage of abstracte klachten. De cliënt zal niet in staat zijn om de 'juiste' woorden te vinden. Acceptatie is dus noodzakelijk om tot een zodanige probleemstelling te komen dat het mogelijk is om hierover met elkaar in dialoog te treden. Pas dan is het interveniëren op het niveau van het symboliseren zinvol.

#### 4.3.15 Visualiseren

Visualiseren is:

1. het vertalen van één of meerdere zintuiglijk waarneembare prikkels in een denkbeeldige voorstelling. Voorbeeld: je ruikt parfum en stelt je meteen je geliefde in gedachten voor.
2. het vertalen van een of meerdere innerlijke waarnemingen, in een denkbeeldige voorstelling. Voorbeeld: je voelt je depressief en je wilt niet langer leven. Je stelt je voor hoe het zou zijn als je dood bent.



3. het vertalen van een denkbeeldige voorstelling of een innerlijke waarneming in woorden, een werkstuk, een beweging, een handeling, een gevoelsuiting, een gedragsuiting, die voor anderen zintuiglijk waarneembaar zijn. Voorbeeld: je voelt je gefrustreerd. Je bent kwaad op je vriendin. Je schrijft haar een lange brief.
4. het vertalen van zintuiglijk waarneembare of een innerlijke prikkel in een denkbeeldige voorstelling naar aanleiding van een handelwijze en de hierdoor opgeroepen psychische energieën. Voorbeeld: je pleegt overspel. Hoe goed je ook geprobeerd hebt om alles geheim te houden, word je toch door je vriendin betrapt. In gedachten stel je je voor dat je gaat flauwvallen en vervolgens val je flauw.

*Wat is het doel van visualiseren?*

Het doel van visualiseren is om:

1. *Tot een synthese van verschillende psychische functies te komen.* De synthese vindt plaats tussen de verschillende niveaus van het bewustzijn en/of het onbewuste. Zo kan een visualisatie van een wijze oude man die je vragen beantwoordt, een sleutel zijn tot het onbewuste. Hierdoor kun je onder meer inzicht verwerven in je denken, voelen, waarnemen en handelwijzen. De boodschappen vanuit het onbewuste bezitten altijd de vorm van symbolen. Een andere synthese die plaats kan vinden is die van de wil (om te visualiseren), creativiteit (om letterlijk te visualiseren), de fantasie (om inhoudelijk te visualiseren), gewaarworden en/of waarnemen (om ergens over te visualiseren), associëren (om een bredere context van visualiseren mogelijk te maken).
2. *Vorm te geven aan de meerwaarde van de synthese.* De meerwaarde van de synthese van de psychische functies kan gestalte krijgen als een innerlijke voorstelling of een naar buiten geprojecteerde voorstelling.
3. *Een impuls om tot handelen te komen.* Wanneer er een (innerlijke) voorstelling is gecreëerd, ontstaat de drang om hier iets mee te gaan doen. Bijvoorbeeld door de voorstelling te gaan interpreteren of te gaan associëren, of uit te gaan diepen, of te labelen, of proberen te identificeren, of om inzicht te verwerven, of door het te gaan tekenen, of door een werkstuk te gaan maken, of door te gaan bewegen, of door gedrag te wijzigen.

Het visualiseren is een krachtig instrument om tot verandering van gedrag te komen. Visualiseren geeft de cliënt de mogelijkheid om veranderingsprocessen te volgen en om veranderingsprocessen zelf door te voeren. In grote lijnen is het mogelijk om een onderverdeling van zes niveaus van visualiseren samen te stellen, te weten:

1. Het visualiseren richt zich op de zintuiglijke waarnemingen. Het gewaarworden van het lichaam en de lichaamsfuncties spelen hierbij een belangrijke rol.
2. Het visualiseren richt zich op het kunnen voorstellen van abstracte en/of geometrische figuren en vormen.
3. Het visualiseren richt zich op het kunnen voorstellen van abstracte en/of geometrische figuren en vormen, gecombineerd met één of meerdere kleuren.
4. Het visualiseren richt zich op het kunnen voorstellen van gevoelens en/of (gevoels-) symbolen.
5. Het visualiseren richt zich op het kunnen voorstellen van aspecten van de persoonlijk-



heid en/of beleving.

6. Het visualiseren richt zich op het kunnen voorstellen van de hele persoonlijkheid, al dan niet in een afwijkende situatie, (on-)mogelijkheden, attitude of omgeving.

De cliënt dient zijn verbeeldingskracht onder controle te hebben of te krijgen. Wanneer dit niet het geval is kan het visualiseren de fantasierijke cliënt bevestigen en/of versterken in zijn beleving en verkenning van denkbeeldige voorstellingen, alsof deze deel uitmaken van de gebeurende werkelijkheid. Met andere woorden: het is belangrijk dat de cliënt beseft dat hij de visualisering zelf heeft gecreëerd en het geen reële fenomenen zijn. Dit is de grens tussen visualisering en hallucinaties.

#### 4.3.16 Ritualiseren

Op het niveau van het ritualiseren wordt het ten uitvoergebracht oplossingsmodel in het geheugen van de cliënt opgeslagen door het bestaande oplossingsscenario aan te passen of te vervangen. Wat en hoe er feitelijk wordt opgeslagen, is sterk afhankelijk van de wijze waarop de persoon zijn informatie ordent.

*Wat is een ritueel?*

Een ritueel is niets anders dan een aaneenschakeling van te verrichten handelingen volgens een vast patroon. Een voorbeeld: Je zet steeds op dezelfde manier koffie. Eerst vul je de glazen kan met water, om deze vervolgens in het waterreservoir van het koffiezetapparaat leeg te gieten. Daarna zet je de glazen kan terug op het warmhoudplaatje. Je pakt een filter uit het keukenkastje en stopt die in de filterhouder. Als laatste pak je de koffie. Je strooit twee afgestreken lepels in de filter. Je pakt de filterhouder op en zet deze op de glazen kan. Het aan/uitknopje zet je op 'aan'.

Rituelen maken het leven een stuk aangenamer, omdat we niet steeds hoeven na te denken over een nieuwe handelwijze of aanpak van een situatie. Alle handelingen liggen vast in een patroon en de volgorde van de handelingen verandert niet of nauwelijks. In het dagelijkse leven verricht je verschillende rituelen, bijvoorbeeld:

- het slapen gaan
- het strikken van schoenveters
- het poetsen van de tanden
- het koken van eten
- het aan- en uitkleden
- het lezen van een boek
- het rijden van een auto

De dag van de mens bestaat in feite uit een aaneenschakeling van rituelen. Je zou mogen spreken dat het verloop van de dag zelf een ritueel is. Wanneer een ritueel op deelaspecten wordt veranderd, zal dit een bepaalde mate van onzekerheid, angst of twijfel bij de persoon



teweeg brengen. Zo kan het gebeuren dat wanneer jij vergeet je tanden te poetsen, tijdens het slapen gaan-ritueel, je niet in slaap kunt komen en je alsnog uit bed stapt om je tanden te gaan poetsen.

Aan een ritueel wordt veel waarde gehecht, omdat het voor een persoon een zekerheid is. Iets waarop hij kan vertrouwen.

Behalve eenvoudige rituelen die dienen om bepaalde handelingen volgens een vast patroon af te werken, bestaan er ook nog rituelen met een psychologische doelstelling. Deze rituelen hebben te maken met het vorm geven van relaties, groepen en teams waar de persoon deel van uit maakt.

*Opmerking:* een functioneringsschema formulier om mee te oefenen en toe te passen kun je bekijken via: <http://www.psychowerk.com/functioneringsschema/functioneringsschema.html>

## 4.4 Samenvatting

Het functioneren maakt het mogelijk om te leven en om vorm te geven aan het mens-zijn. Hierbij geldt dat de kwaliteit van het functioneren bepalend is voor de kwaliteit van het leven. Functioneren betekent: *het in werking zijn*. Het persoonlijk functioneren heeft betrekking op het samenspel van lichaam, geest en de gegeven omstandigheden om werkzaam te zijn. Het werkzaam zijn verwijst naar de biologische functies, de psychische functies en de sociale functies, die de persoon in staat stellen om in leven te blijven (lijfsbehoud). Het functioneren dient steeds één of meerdere doelen. Als er geen doelen zijn, functioneer je niet. Je komt dan letterlijk en figuurlijk niet in beweging. De doelen van het functioneren worden gevormd door de drijfveren (oftewel: de beweegredenen). In het functioneringsschema wordt het verloop van het functioneren van een persoon zichtbaar gemaakt.

**Tools**

Een counselor kan kiezen uit een groot aanbod van instrumenten, technieken en modellen om samen met de cliënt aan de slag te gaan om de ervaren vormen van onvermogen te overwinnen, problemen op te lossen en behoeften te bevredigen. In dit hoofdstuk zal een beperkte selectie aan bod komen.

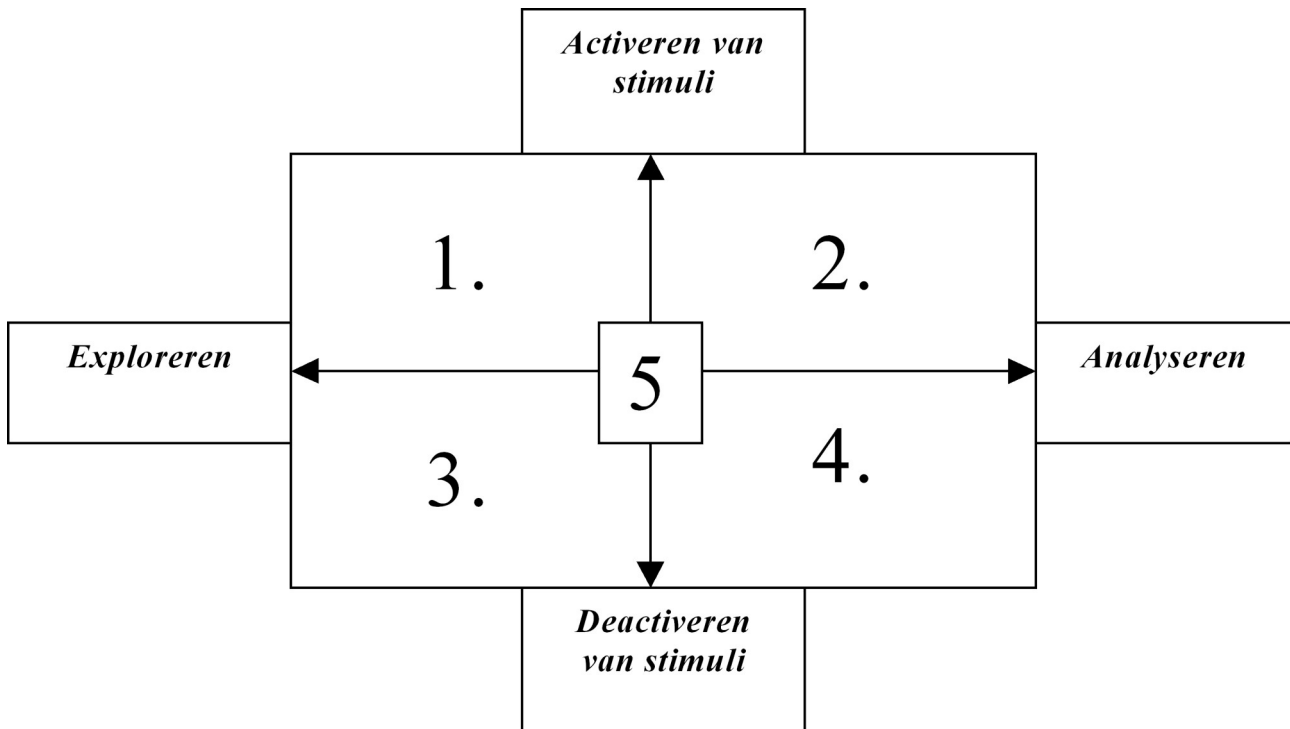
## 5.1 Paradoxen

Een hulpverleningsproces is voor een cliënt gewoonlijk een verwarrende periode in zijn leven en dit niet alleen door de ervaren problemen, maar ook door de methodische aanpak van de counselor. Zo wordt de cliënt aan de ene kant blootgesteld aan stimuli die één of meerdere vormen van onvermogen activeren en aan de andere kant leert de cliënt hoe deze stimuli te pareren zodat de betreffende vormen van onvermogen niet worden geactiveerd. De tweede paradox is dat de cliënt enerzijds wordt gestimuleerd om zijn waarnemingen, gedachten, gevoelens en handelwijzen te exploreren en te toetsen, en anderzijds wordt de cliënt gemotiveerd om herinneringen, ervaringen of toekomstbeelden te analyseren en te waarderen.

Het doel van deze dubbele paradox is om een Ik-bedreiging te creëren binnen het kader van het hulpverleningsproces. Anders gezegd: de counselor kan alleen werken met de Ik-bedreiging, de vormen van onvermogen, de ervaren problemen, de (neurotische) behoeften, druk en motieven als deze zijn geactiveerd. Is dit niet het geval dan beperkt de hulpverlening zich tot *'het praten over'* in plaats van *'het beleven, exploreren en doorleven van'* de Ik-bedreiging, de vormen van onvermogen et cetera. De counselor kan met *'het praten over'* alleen kennis overbrengen en dit is onvoldoende om een gedragsverandering te realiseren. Daarvoor is het van belang dat de cliënt ervaringen opdoet met de pas verworven kennis op basis van het principe van 'trial and error'. Het blijven toepassen van de kennis in de praktijk zorgt ervoor dat het gedrag van de cliënt verandert of dat er een nieuw gedragspatroon ontstaat. Dit is het basisprincipe van *het praktijk ervarend leren*.

Het lastige van het werken met paradoxen is dat de cliënt niet mag doorschieten in één zijde van de paradox omdat er dan een onwerkbaar situatie ontstaat. De kans is in dan reëel dat er een polarisatie ontstaat tussen de cliënt en de counselor. Zeker als de counselor het belang van de tegenovergestelde zijde van de paradox gaat benadrukken.

Hoe zien de paradoxen er in schema uit?



*Toelichting:*

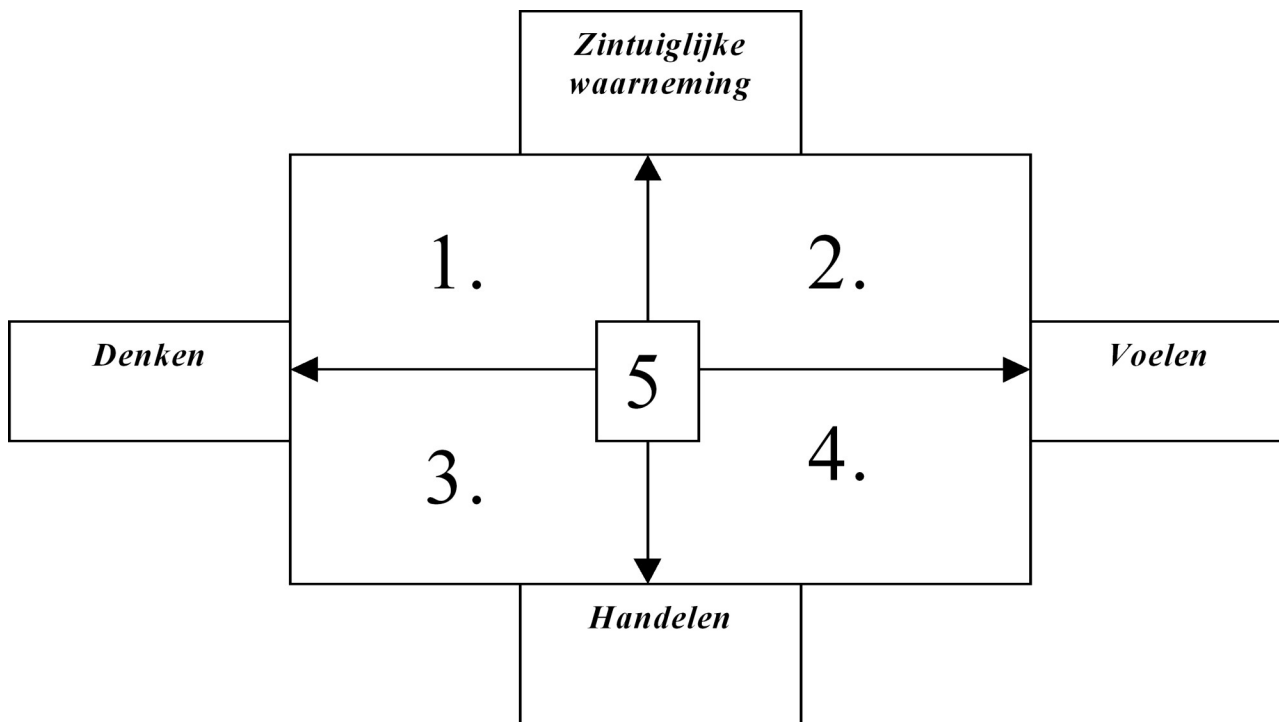
De dubbele paradox bestaat uit twee assen, te weten: [1] het activeren en deactiveren van stimuli, [2] het exploreren en analyseren van de gegeven omstandigheden. De cliënt kan op basis hiervan verschillende posities innemen. In het schema zijn deze posities met cijfers aangegeven.

- *Positie 1: twijfelen.* De cliënt is ontvankelijk voor externe en interne stimuli (triggers en druk) waardoor er gemakkelijk vormen van onvermogen worden geactualiseerd. De cliënt is in staat om de vormen van onvermogen te onderzoeken (introspectie te plegen), maar slaagt er nauwelijks of niet in om te voorkomen dat de vormen van onvermogen *ad random* worden geactiveerd. De cliënt is niet in staat om de behoeften, de druk, motieven en drijfveren van zijn functioneren te achterhalen.
- *Positie 2: bestrijden.* De cliënt is ontvankelijk voor interne en externe stimuli waardoor er gemakkelijk vormen van onvermogen worden geactualiseerd. De cliënt probeert de ervaren vormen van onvermogen te ontleden en uit te pluizen (*het zoeken naar oorzaken*), maar slaagt er niet of nauwelijks in om introspectie te plegen of om te voorkomen dat de vormen van onvermogen *ad random* worden geactiveerd.
- *Positie 3: onderzoek.* De cliënt is nauwelijks of niet ontvankelijk voor interne en externe stimuli waardoor er vormen van onvermogen kunnen worden geactualiseerd. De cliënt is in staat om introspectie te plegen met betrekking tot zijn functioneren, maar slaagt er niet in om de behoeften, de druk, de motieven en de drijfveren van zijn functioneren te achterhalen.
- *Positie 4: analyse.* De cliënt is niet of nauwelijks ontvankelijk voor interne en externe stimuli waardoor er vormen van onvermogen kunnen worden geactualiseerd. De cliënt



probeert het functioneren te ontleden en uit te pluizen om de behoeften, de druk, de motieven en de drijfveren te achterhalen. De cliënt is nauwelijks of niet in staat om introspectie te plegen.

- *Positie 5: evenwicht.* De cliënt staat open voor externe en interne stimuli die vormen van onvermogen kunnen veroorzaken, maar weet het aantal en de invloed van de stimuli te reguleren. Hierdoor wordt de cliënt niet overspoeld door de vormen van onvermogen en de (in)directe gevolgen. Bovendien is de cliënt in staat om introspectie te plegen met betrekking tot zijn functioneren (zintuiglijke waarneming, denken, voelen en handelen). Als ook om de behoeften, de druk, de motivatoren en de drijfveren voor zijn functioneren te achterhalen.



*Toelichting:*

Het functioneren van een persoon bestaat uit vier elementen: zintuiglijke waarneming, denken, voelen en handelen, die zowel complementair als paradoxaal kunnen werken. De cliënt op basis hiervan diverse rollen gaan vervullen in de praktijk. In het schema zijn deze rollen met cijfers aangegeven.

- *Rol 1: de observator.* De cliënt legt het accent op datgene wat hij waarneemt en de wijze hoe hij deze informatie verwerkt en waardeert. De cliënt is introvert en heeft de neiging om de kat uit de boom te kijken binnen situaties. Het is dan ook niet verwonderlijk dat de cliënt reactief te werk gaat binnen interpersoonlijke relaties.
- *Rol 2: de gevoelige.* De cliënt legt het accent op datgene wat hij waarneemt en wat hij hierbij aan emoties ervaart. De cliënt is introvert van aard en voelt zichzelf gemakkelijk aangevallen, kwetsbaar, gespannen, ongemakkelijk en minderwaardig. De cliënt gaat reactief te werk. Hierbij valt op dat de cliënt in sterke mate afhankelijk is van de goedkeuring en de goodwill van anderen.

- *Rol 3: de politicus.* De cliënt legt het accent op datgene wat hij denkt en handelt hiermee in overeenstemming. Hierdoor laat de cliënt extravert georiënteerd gedrag zien, dat initiërend is en doorgaans weinig coherent met de gegeven omstandigheden.
- *Rol 4: de expressionist.* De cliënt legt het accent op datgene wat hij voelt en handelt hiermee in overeenstemming. Hierdoor laat de cliënt extravert georiënteerd gedrag zien, dat zowel actief als reactief van aard kan zijn. De cliënt vergeet te toetsen of zijn gedrag aansluit bij de gegeven omstandigheden.
- *Rol 5: de realist.* De cliënt heeft een gelijkwaardige synthese bereikt tussen zintuiglijke waarneming, denken, voelen en handelen. Hierdoor kan de cliënt rationeel functioneren op een wijze die in overeenstemming is met de gegeven omstandigheden en de binnenwereld.

Het streven is dat de ontwikkeling van de cliënt zo verloopt dat hij tijdens het hulpverleningsproces steeds vaker de positie: *evenwicht*, inneemt en tegelijkertijd de rol van *de realist* gaat uitvoeren. De combinatie van deze positie en rol vergroot de kans op het succesvol realiseren van doelen en het bevredigen van behoeften.

#### *Het samenvoegen van positie en rol*

Door het samenvoegen van de ingenomen positie en de rol die de cliënt speelt, ontstaan er 25 combinaties, bijvoorbeeld:

1. *Een twijfelende politicus:* de cliënt concentreert zijn functioneren op datgene wat hij denkt en handelt hiermee in overeenstemming. De cliënt is in staat om de vormen van onvermogen te onderzoeken (introspectie te plegen), maar slaagt er niet of nauwelijks in te voorkomen dat de vormen van onvermogen worden geactiveerd. De cliënt is niet in staat om de oorzaken, de motivatoren en de drijfveren van zijn functioneren te achterhalen. Binnen interpersoonlijke relaties laat de cliënt extravert georiënteerd gedrag zien, dat initiërend is en doorgaans weinig coherent met de gegeven omstandigheden. Bovendien is de cliënt ontvankelijk voor externe en interne stimuli waardoor er gemakkelijk vormen van onvermogen worden geactualiseerd.
2. *Een analytische observator:* de cliënt concentreert zijn functioneren op datgene wat hij waarneemt en hoe hij deze informatie verwerkt en waardeert. De cliënt probeert het functioneren (zintuiglijk waarnemen, denken, voelen en handelen) te ontleden en uit te pluizen om de oorzaken, motivatoren en drijfveren te achterhalen. De cliënt is niet of nauwelijks in staat om introspectie te plegen. De cliënt is introvert van aard en heeft de neiging om de kat uit de boom te kijken binnen situaties. Het is dan ook niet verwonderlijk dat deze cliënt doorgaans reactief te werk gaat binnen interpersoonlijke relaties. En dat de cliënt niet of nauwelijks ontvankelijk is voor interne en externe stimuli waardoor er vormen van onvermogen kunnen worden geactualiseerd.

*Opmerking:* alle 25 combinaties met aandachtspunten en adviezen staan in een digitaal hulptool. Deze hulptool vind je op: <http://www.psychowerk.com/opleiding/counseling/paradox/paradox.htm>

De paradoxen zijn voor de counselor handvatten met betrekking tot hoe hij de cliënt effectief kan begeleiden zodat de counselingsgesprekken niet alleen voorspoedig verlopen, maar ook efficiënt zijn.

## 5.2 Presentatie en houdingen

Als counselor dien je steeds de doelmatigheid voor ogen te houden. Dit geldt niet alleen voor de gehanteerde werkwijze, technieken en oefeningen, maar ook voor je kleding, versieringen en houdingen.

### 5.2.1 Kleding

Kleding is ook een communicatie middel om een statement mee neer te zetten, bijvoorbeeld tot welke groep een persoon hoort of welke leefwijze de persoon nastreeft. Tijdens het hulpverleningsproces is het wenselijk dat zowel de cliënt als de hulpverlener comfortabele kleding dragen, die niet knelt, gemakkelijk zit en vies mag worden, door bijvoorbeeld het gebruik van stiften, verf, klei of lijm. In de regel is dit vrijetijdskleding. Voor de counselor is het belangrijk om geen schreeuwende kleuren te gebruiken en ook geen kleding aan te doen waarbij lichaamsdelen onbedekt zijn. Denk bijvoorbeeld aan een korte broek of een minirok. Bovendien is het raadzaam om eenvoudige kleding aan te hebben, zonder al te veel franje, ruches en tierlantijntjes. Hierdoor kan namelijk de aandacht van de cliënt te veel worden afgeleid.

De counselor kan ook vrijetijdskleding afwisselen met andere kledingstijlen, bijvoorbeeld een spijkerbroek en overhemd in combinatie met een colbertjasje. Het colbertjasje geeft tijdens de zakelijke en formele momenten de afstand tussen de cliënt en de counselor weer. Terwijl op momenten dat het colbertjasje uitgaat er ruimte ontstaat voor informele contacten. Vrijwel direct kan er een gedrags- en/of houdingsverandering bij de cliënt en de counselor worden waargenomen.

Uiteraard staat het je vrij om in je vrije tijd te dragen wat je wilt, maar binnen de werksetting is het bewust kiezen van je kleding geen overbodige luxe, zodat een cliënt er niet door wordt afgeleid en/of als ongepast ervaart. Wees niet bang om als 'saai' of als een 'geitenwollensok' te worden beschouwd. Dit vooroordeel zegt niets over je kwaliteiten en capaciteiten. De functionaliteit van de kleding is voor de rol van counselor belangrijk.

### 5.2.2 Versieringen

Er bestaat een uitgebreid arsenaal aan oorkingen, piercings, halskettingen, ringen, horloges, tattoos, broches, haarclips en dergelijke. Het belangrijkste doel van deze versieringen is om:

- jezelf aantrekkelijker te maken.
- het aangeven van rijkdom en status.
- het aangeven tot welke groep (of relatie) je behoort.

Het advies is om dergelijke versieringen tot een minimum te beperken of versieringen te kie-

zen die niet de aandacht trekken. Behalve dat versieringen kunnen afleiden of in de weg zitten tijdens oefeningen, kunnen versieringen bij cliënten ook een verkeerd beeld van de counselor oproepen, bijvoorbeeld religieuze of spirituele versieringen binnen een algemene counselingpraktijk. Dit geldt zeker in de eerste en tweede fase van het hulpverleningsproces, omdat de counselor dan een duidelijke voorbeeldrol vervult.

### 5.2.3 Houdingsaspecten

De counselor is verantwoordelijk is voor het initiëren en doorlopen van het hulpverleningsproces. Van de counselor wordt verwacht dat hij een facilitator is die zich ten dienste van de cliënt kan inzetten. Hierbij horen een aantal basishoudingen waarover de counselor dient te beschikken.

#### *Ik ben wie ik ben*

Voor ieder mens is het van belang om behalve zichzelf te accepteren zoals hij is, ook zichzelf niet anders voor te doen dan hij is. Een counselor kan proberen om tijdens een hulpverleningsgesprek betrokken en alert over te komen, terwijl hij met zijn gedachten ergens anders is. Behalve dat de counselor vroeg of laat door de mand valt, is het ook niet eerlijk ten opzichte van de gesprekspartner. Het advies is dat de counselor niet probeert om zichzelf mooier, beter, positiever, professioneler, kundiger, onkundiger, negatiever of cynischer voor te doen dan hij in werkelijkheid is. Van de counselor mag worden verwacht dat hij op de eerste plaats zichzelf is en dat hij op de tweede plaats er pas rekening mee houdt hoe anderen hem graag willen zien.

#### *Naar mijzelf luisteren*

‘Naar mijzelf luisteren’ houdt in dat de counselor niet alleen openstaat voor zijn gedachten, maar ook voor zijn intuïties, ingevingen, inspiraties, gevoelens, associaties en inzichten. Het gewaarworden wat hij denkt, voelt, intuïtief begrijpt is belangrijk omdat hij zo beter in staat is om de relatie met de ander oprecht inhoud te geven. Zo kan hij bijvoorbeeld afwijzend staan ten opzichte van homoseksualiteit omdat zijn vrienden dat ook zijn, terwijl hij in werkelijkheid juist open staat voor homoseksualiteit. Anders gezegd: *aanvaard wie je bent, wat je denkt, voelt en accepteer de invallen, inzichten, ingevingen, inspiraties of intuïties die je krijgt.*

#### *Jezelf veroorloven om de ander te begrijpen*

Dit houdingsaspect is binnen ieder interpersoonlijk contact belangrijk. Wanneer de counselor zich voor een andere persoon openstelt, zonder datgene wat de ander zegt te veroordelen, te classificeren of te voorzien van een waardeoordeel, is hij beter in staat om de ander te begrijpen. Hoe? Door een voorstelling te maken van hoe de ander doet wat hij doet, zegt wat hij zegt, handelt zoals hij handelt, ervaart zoals hij ervaart en voelt wat hij voelt.

### *Meerdere expressie- en uitdrukkingsvormen gebruiken*

In menig hulpverleningsrelatie wordt er hoofdzakelijk verbaal gecommuniceerd. De non-verbale communicatie vindt gewoonlijk plaats op het onbewuste niveau dat wel invloed heeft op het verloop van het gesprek maar waarvan de gesprekspartners zich niet of nauwelijks gewaar zijn. De Nederlandse cultuur is in ieder geval sterk verbaal georiënteerd. Dit biedt een aantal voordelen en nadelen. Zo gebruiken sommige mensen taal als een afleiding van hun werkelijke gedachten, gevoelens en belevingen, terwijl anderen juist niet de woorden kunnen vinden om een gedachte, een gevoel of een ervaring onder woorden te brengen. De onbeschrijflijke gedachten, gevoelens en belevingen kunnen vaak wel tot uitdrukking worden gebracht door te gaan tekenen, dansen, acteren, boetseren, musiceren en dergelijke. Zowel voor mensen die zich goed, als slecht, in spraak kunnen uitdrukken is het positief om zich ook op andere wijze te leren uitdrukken. Hierbij hebben ze het lichaam op een actieve manier nodig en is het mogelijk dat de creativiteit, de spontaniteit, de fantasie, de intuïtie en de expressiviteit worden bevorderd.

### *Aanvaardt de ander zoals hij of zij is*

Nog al wat counselors vinden het vervelend om cliënten te confronteren of de oorzaak van hun irritatie of boosheid te zijn. Als de cliënt boos is op de counselor, kan hij proberen om dat te accepteren. Anders gezegd: de counselor hoeft het niet te ontkennen, goed te maken, te verexcuseren, enzovoorts. Het veilig houden van de hulpverleningsrelatie en de verantwoordelijkheid van de cliënt over te nemen, is hem van groei- en leermomenten beroven. Als een cliënt de counselor niet mag of ondeskundig vindt, hoeft de counselor hem niet van het tegendeel te overtuigen of het oordeel te bevestigen. De counselor dient het standpunt van de cliënt te begrijpen en te aanvaarden. Het is belangrijk dat de counselor het toe staat dat een cliënt er een andere mening, gevoel, beleving, herinnering, opvatting, gedachtegang, levenswijze op na houdt, zonder dat hij hierbij afstand hoeft te doen van zijn eigen opvattingen, meningen en gevoelens.

### *Sta open voor de werkelijkheid in jezelf en in anderen*

Een relatie bestaat onder andere uit een wirwar van gevoelens, gedachten, verwachtingen, verlangens, handelingen, ervaringen, expressiviteit, problemen, fysieke gesteldheid, conflicten, beperkingen, inzichten, omstandigheden, herinneringen en genegenheid. Juist vanwege dit complexe karakter is het onmogelijk dat twee of meer personen precies hetzelfde ervaren, beleven en meemaken, ook al verkeren ze in dezelfde situatie op hetzelfde tijdstip onder dezelfde omstandigheden. Een ieder heeft zijn eigen ervaring en herinnering aan de ontmoeting overgehouden. Dit betekent dat ieder mens zijn eigen exclusieve werkelijkheid creëert. Wanneer de counselor zijn werkelijkheid accepteert en hij de werkelijkheid van een cliënt accepteert, dan zal de counselor minder snel de neiging hebben om alles glad te willen strijken of zaken op orde te willen stellen bij een cliënt.

### *Waardering van de ander kan nooit de leidraad zijn*

Wanneer de counselor 'iets' doet om hoge ogen te gooien bij een cliënt, dan hecht hij veel waarde aan de waardering van de cliënt. Hierdoor stelt hij zichzelf afhankelijk op ten opzichte van de cliënt. Het is leuk om complimenten van een cliënt te krijgen, maar het grootste compliment kan de counselor alleen zelf maken door naar zijn *innerlijke criticus* te luisteren. De counselor doet er verstandig aan om niet de verantwoordelijkheid van zijn functioneren neer te leggen bij een cliënt, ook al is dat soms verleidelijk en gemakkelijk.

### *Van fouten, vergissingen en tekortkomingen kun je leren*

Hoe graag de counselor ook alles goed wil regelen, slaat hij geregeld de bal mis. Gewoonlijk zal hij zichzelf verwijten gaan maken en proberen om de fout zo snel mogelijk te vergeten. Door echter te leren van de fout kan de counselor ook zijn voordeel doen. Het is per slot van rekening niet voor niets dat hij de fout heeft gemaakt. De counselor kan het beschouwen als een uitdaging in plaats van een strafbaar feit. Je kunt niet alleen van goede en positieve dingen iets leren!

### *Het leven is een veranderingsproces*

Niets in het leven staat vast of is onveranderlijk. Het levensproces zal normaliter de nodige schommelingen vertonen. Perioden van geluk en ongeluk wisselen elkaar af. Juist omdat niets vaststaat, biedt het leven ieder moment een uitdaging om te veranderen, om in te spelen op nieuwe of bestaande situaties en omstandigheden. Een stilstand in de ontwikkeling zal maar al te vaak negatief uitpakken, bijvoorbeeld doordat counselors en cliënten de stilstand ervaren als een sleur of een negatieve spiraal. Sta het jezelf toe om te veranderen! Sta het anderen toe om te veranderen!

### *Verantwoordelijk voor het functioneren*

De counselor is verantwoordelijk voor het persoonlijke en het professionele functioneren. Voorbeeld: de counselor heeft gisteravond een feestje gehad en heeft vandaag een kater. Hierdoor is hij onvoldoende in staat om een cliëntgesprek tot een goed einde te brengen. Verantwoordelijkheid dragen betekent dat een persoon de zorgplicht heeft dat 'iets' waarvoor hij heeft gekozen of opgedragen heeft gekregen, goed functioneert en geeft daar ook rekenschap van. Anders gezegd: de counselor dient zich in te zetten dat hij zo goed mogelijk functioneert binnen de gegeven omstandigheden en dat hij ook aanspreekbaar is op de gevolgen van dit functioneren. Belangrijk hierbij is dat de counselor er een proactieve levensinstelling op nahoudt, waarbij hij initiatieven ontplooit, taken niet uitstelt tot morgen, de handen uit de mouwen steekt en zich er niet gemakkelijk vanaf probeert te maken. Bovendien dient de counselor alleen afspraken te maken die hij na kan komen en als een afspraak onverhoopt niet door mocht gaan dan zorgt de counselor voor een alternatieve oplossing.

## 5.3 De trechter

Het komt meer dan eens voor dat een counselor het moeilijk vindt om de kern uit het verhaal van de cliënt te halen. Een hulpmiddel hierbij is *de trechter*. De trechter is een metafoor voor het verwerken van de ingewonnen informatie. Anders gezegd: er komt veel informatie binnen en deze wordt gezeefd totdat er een kern overblijft. Het proces van het filteren van de ingewonnen informatie bestaat uit 5 stappen:

1. *De gegeven omstandigheden*. De trechter begint met het vaststellen van *dat wat is* binnen de gegeven omstandigheden. Alles wat de persoon denkt, voelt, waarneemt en hoe hij handelt. In deze fase horen alle psychische inhoud en thuis die in het hier-en-nu actueel zijn. *Dat wat niet is* (veronderstellingen, overtuigingen, invullingen, dwingende verwachtingen, voorwaardelijke hoop en eisen) moeten uit de informatie worden gefilterd.
2. *Overeenkomsten eruit filteren*. De overeenkomsten in gedachten, gevoelens, waarnemingen en handelwijzen worden gedestilleerd. Aan de verschillen wordt geen aandacht geschonken. Anders gezegd: de informatie die in stap 2 eruit wordt gefilterd dient congruent met elkaar te zijn.
3. *Overeenkomsten met elkaar verbinden*. De overeenkomsten worden met elkaar in verband gebracht. Anders gezegd: de wijze hoe de waarneming, het denken, het voelen en de handelwijzen elkaar beïnvloeden. Op basis van de verbindingen worden patronen (structuren) zichtbaar. Hierbij kun je onder andere denken aan levensthema's, levenscript en oplossingsscenario's.
4. *Proces herhalen*. De gedestilleerde patronen (structuren) worden opnieuw gefilterd op overeenkomsten totdat er één patroon overblijft dat dominant is in de 'hier-en-nu'-situatie.
5. *De kern*. Het dominante patroon bezit een doel. Het doel dient gefilterd te worden uit het patroon en te worden verwoord in een kernzin. Als je de kern hebt verwoord, is het belangrijk om te begrijpen wat er in deze situatie speelt. Bijvoorbeeld: welke behoefte kan de cliënt niet bevredigen en waardoor komt dit.

### *Kiezen voor verandering*

Als de counselor de kern heeft weten te verwoorden, kan de cliënt gaan bepalen wat hij vervolgens met deze kennis wil gaan doen. De keuze is eenvoudig: *wel of niet veranderen*. Als de cliënt tevreden is met de kern, is er geen noodzaak om te veranderen. Daar tegenover staat dat als de cliënt ontevreden is met de kern, hij voor verandering kan kiezen. Als de cliënt kiest voor verandering, dient hij kennis en ervaringen op te gaan doen om nieuw gedrag te gaan ontwikkelen. Hiervoor kan de counselor gebruik maken van *de omgekeerde trechter*. Het proces bestaat uit 5 vervolgstappen:

6. *De kern*. In de kern moeten één of meerdere wijzigingen worden doorgevoerd (kennis). Dit betekent dat bijvoorbeeld een commandozin moet worden aangepast of dat een gedachte moet worden gecorrigeerd. Of dat er meer informatie over het onderwerp moet worden ingewonnen. Vervolgens maakt de counselor samen met de cliënt een nieuwe kernzin die nog geen werkelijkheid is.

7. *Experimenteren.* De cliënt gaat experimenteren met de nieuwe kernzin. Anders gezegd: de cliënt probeert te denken en te handelen zoals dit in de kernzin is vastgelegd. Het doel hiervan is om nieuwe ervaringen op te doen. De experimenten dienen binnen een veilige context te gebeuren en bij voorkeur op kleine schaal. Anders gezegd: informeer en betrek enkele vertrouwelingen in het veranderingsproces. Maak het niet te groot en te gewichtig. Verwerk de resultaten van de experimenten door de kernzin verder aan te passen of door verder te gaan met het uitvoeren van het experiment. Maak aantekeningen!
8. *Vergroten en uitbreiden.* Ga de experimenten uitbreiden op meerdere gebieden van het dagelijkse functioneren. Bovendien verhoogt de cliënt de moeilijkheidsgraad van de experimenten, waardoor de kans om in conflict met iemand te komen groter wordt. De cliënt stopt ook met het vooraf bespreken van de experimenten en zorgt dat hij steeds duidelijk voor ogen heeft van wat hij hoopt te bereiken met de experimenten. Vervolgens gaat de cliënt ook de experimenten inzetten op beladen onderwerpen en levensgebieden.
9. *Herhalen.* De cliënt blijft de experimenten herhalen totdat de nieuwe kennis en ervaringen de kans krijgen om in nieuw gedrag te worden omgezet. Het is belangrijk dat de cliënt zich bij tegenslag niet uit het veld laat slaan. Het nieuwe gedrag moet worden in getraind.
10. *De gebeurende werkelijkheid.* Het nieuwe gedrag is zover in getraind dat de cliënt er niet langer bewust mee aan de slag hoeft te gaan. Het gedrag maakt deel uit van het dagelijks functioneren.

Het leren werken met *de trechter* kost in het begin de nodige oefening, maar de investering draagt bij aan het optimaliseren van de kwaliteit van de gesprekken met de cliënt. Hierdoor is het mogelijk om relatief snel met de cliënt aan de slag te gaan met het overwinnen van de ervaren vormen van onvermogen en het oplossen van de bijbehorende problemen.

*Opmerking:* een ondersteunend formulier tref je aan op: <http://www.psychowerk.com/opleiding/trechter/trechter.html>

## 5.4 Het associatieatoom

Het primaire doel van het associatieatoom is het structureren van het psychische lawaai van een cliënt, zodat de cliënt leert focussen op *'dat wat is'* in plaats van *'dat wat niet is'*. Het secundaire doel is dat de cliënt werkbare doelen formuleert op basis van *'dat wat is'* en hier planmatig mee aan de slag gaat. Het is belangrijk om de oefening op een gestructureerde wijze met de cliënt door te lopen. Hierbij fungeert de counselor als een facilitator, die helpt bij het maken van het associatieatoom. De oefening wordt gemakkelijker om uit te voeren naarmate het vaker als een instrument wordt gebruikt. Niet alleen door de counselor, maar ook door de cliënt. De oefening wint aan waarde en diepgang door herhaling.



### De voorbereiding

De counselor legt lege A3-vellen met kleurstiften klaar. Bovendien dient de counselor voldoende tijd in te plannen om het eerste deel van de oefening uit te kunnen voeren.

### Stap 1: het eerste gesprek

1. De counselor neemt een A3-vel en schrijft in het midden van het papier de naam van de cliënt. Hierom heen trekt hij een cirkel.
2. De counselor vraagt of de cliënt alles wil uitspreken wat hem bezig houdt. Alles wat betrekking heeft op gedachten, gevoelens, waarnemingen en/of handelingen. Het maakt niet uit wat of hoe vreemd het ook klinkt. De counselor schrijft op wat de cliënt vertelt. Indien het een langer verhaal is, vraagt hij of de cliënt het wil terugbrengen tot één woord of een korte zin.
3. De counselor omcirkelt ieder onderwerp en trekt een verbindingslijn met de naam.

*Opmerking:* Er is geen sprake van een maximum van onderwerpen, maar in de praktijk blijkt dat de oefening tot aan 20 onderwerpen gemakkelijk uitvoerbaar is. Boven 20 onderwerpen kan de oefening gemakkelijk onoverzichtelijk worden en neemt de kans op herhalingen van de onderwerpen toe.

4. De counselor vraagt of dat de cliënt een volgorde in de onderwerpen wil aanbrengen. Het onderwerp dat het belangrijkste voor hem is of wat de meeste aandacht vraagt, is: 1. Het onderwerp dat iets minder belangrijk is, is: 2. Dit wordt herhaald totdat alle onderwerpen een nummer hebben.
5. De counselor vraagt of dat de cliënt nog onderwerpen wil toevoegen of de nummering wil wijzigen.



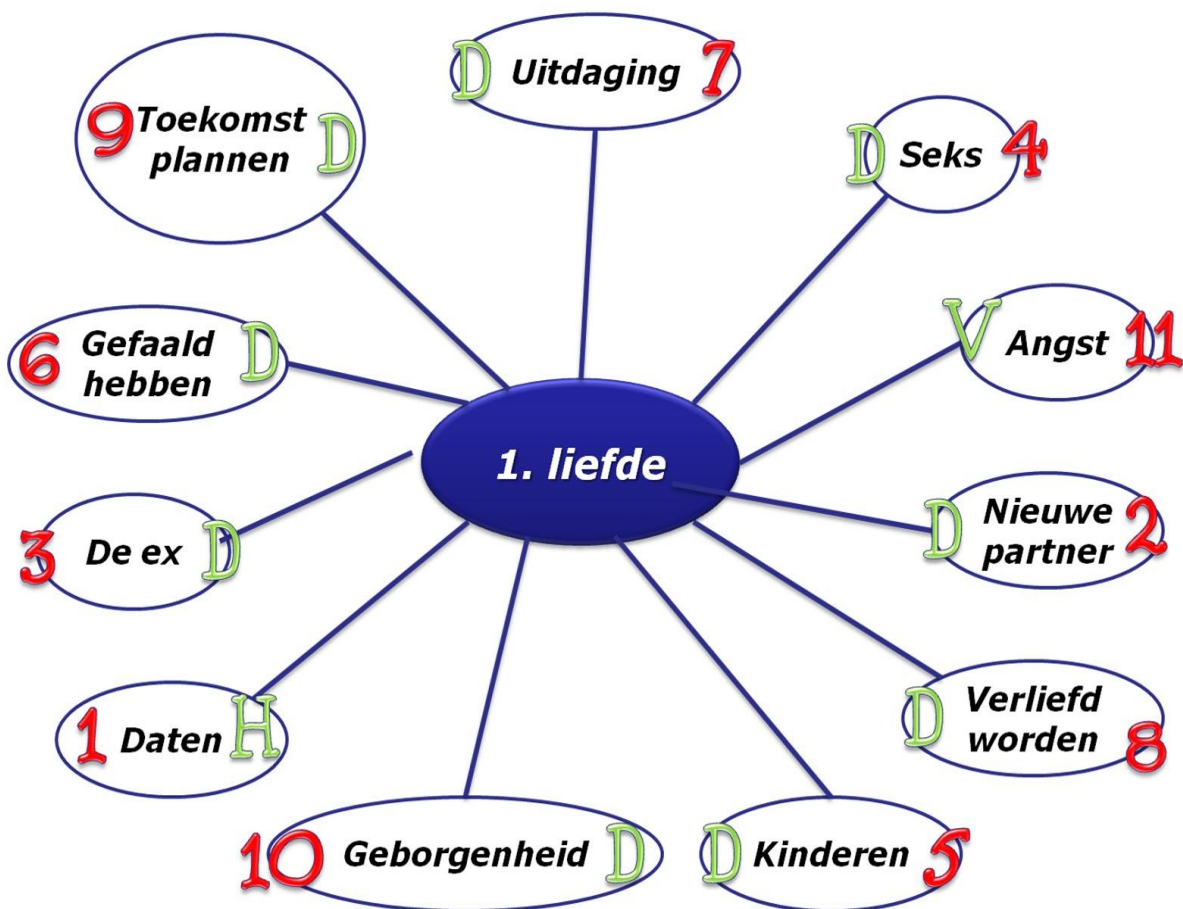
*Stap 2: het eerste gesprek*

1. De counselor neemt een A3-vel en schrijft in het midden van het papier onderwerp 1. Hierom heen trekt hij een cirkel.
2. De counselor vraagt of de cliënt alles wil uitspreken wat hem bezig houdt met betrekking tot dit onderwerp.
3. De counselor schrijft op wat de cliënt vertelt. Indien het een langer verhaal is, vraagt hij of de cliënt het wil terugbrengen tot één woord of een korte zin.
4. De counselor omcirkelt iedere associatie en trekt een verbindingslijn met het eerste onderwerp.
5. De counselor vraagt of de cliënt een volgorde in de associaties wil aanbrenge. De associatie die het belangrijkste voor hem is of wat de meeste aandacht vraagt, is: 1. De associatie die iets minder belangrijk is, is: 2. Dit wordt herhaald totdat alle associaties een nummer hebben.
6. De counselor vraagt of de cliënt nog associaties wil toevoegen of de nummering wil wijzigen.
7. De counselor vraagt of de cliënt de procedure wil herhalen met alle onderwerpen. Als de cliënt bijvoorbeeld 11 onderwerpen heeft, dan dient hij op 11 A3 vellen de onderwerpen uit te werken. Het is niet noodzakelijk dat de cliënt dit uitwerken tijdens het gesprek verricht. Als de cliënt de procedure begrijpt, dan kan hij dit thuis verder uitwerken en de resultaten meenemen naar het volgende gesprek. In het andere geval dient de counselor de cliënt te helpen bij het maken van de aparte onderwerp vellen.



*Stap 3: het tweede gesprek*

1. De counselor vraagt aan de cliënt of hij het huiswerk erbij wil pakken.
2. De counselor informeert hoe het maken van het huiswerk is gegaan.
3. De counselor vraagt of de cliënt de kerntekening, dit is de tekening waarbij de naam van de cliënt in het midden van het papier staat, als ook de eerste associatietekening erbij wil pakken.
4. De counselor legt in het kort de vier elementen van het functioneren uit, te weten: zintuiglijk waarnemen (w), denken (d), voelen (v) en handelen (h).
5. De counselor bekijkt samen met de cliënt de eerste associatietekening. De aandacht gaat als eerste uit naar de associatie met nummer 1. De counselor vraagt of de cliënt wil aangeven of deze associatie betrekking heeft op: het zintuiglijk waarnemen, het denken, het voelen of het handelen. Het is belangrijk om te toetsen of de keuze van de cliënt voor een element van het functioneren ook klopt. Als dit het geval is, schrijft de counselor de corresponderende letter bij de eerste associatie, bijvoorbeeld een D.
6. De counselor gaat samen met de cliënt alle associaties van de eerste tekening in chronologische volgorde behandelen. De counselor vraagt steeds of de cliënt wil aangeven of deze associatie betrekking heeft op: het zintuiglijk waarnemen, het denken, het voelen of het handelen. Het is belangrijk om te toetsen of de keuze van de cliënt voor een element van het functioneren ook klopt. Als dit het geval is, schrijft de counselor de corresponderende letter bij de associatie.



7. De counselor vraagt wat de cliënt opvalt aan de verdeling van de elementen van het functioneren in de eerste associatietekening. In het voorbeeld valt het op dat de cliënt 10x denken heeft genoemd, 1x handelen en 1x voelen. De counselor vraagt wat dit heeft te betekenen. In het geval van het voorbeeld betekent dit dat de cliënt heel veel nadenkt over van alles (psychisch lawaai), maar nauwelijks tot handelen komt. Misschien komt dat wel door het vele denken of is het vele denken juist een gevolg van het daten.
8. De counselor gaat vervolgens samen met de cliënt per associatie in chronologische volgorde vaststellen of een associatie reëel (realiteit) of irreëel (bedacht) is. Als de associatie irreëel is, bijvoorbeeld een veronderstelling of een overtuiging, dan plaats de counselor een kruis door de associatie heen. Als de associatie reëel is, dan plaats de counselor een 'goed'-teken door de associatie. De associaties met een kruis er door heen vormen een ongewenste ballast voor de cliënt. Dit zijn onderwerpen die het psychische lawaai alleen maar voeden of verder opjagen. De counselor geeft aan dat de cliënt in deze onderwerpen geen extra tijd of energie moet stoppen. De associaties met het 'goed'-teken zijn belangrijke onderwerpen waarmee de cliënt aan de slag kan gaan. Hoe?
  - De cliënt gaat samen met de counselor conclusies trekken op basis van de associaties.
  - De cliënt gaat samen met de counselor op basis van de conclusies doelen en taken formuleren.
  - De cliënt gaat samen met de counselor een tijdsplanning maken waarbinnen de doelen dienen te worden gerealiseerd. Binnen deze tijdsplanning worden ook tussentijdse evaluaties opgenomen om de voortgang van de realisatie van de doelen te toetsen en eventueel bij te stellen.
9. De counselor vraagt aan de cliënt of hij de tweede associatie tekening erbij wil pakken. In het voorbeeld zou dit te maken hebben met: 2. Familie. De procedure van stap drie wordt herhaald met de tweede associatietekening.
10. De counselor vraagt aan de cliënt of de procedure duidelijk is. Indien dit het geval is, geeft de counselor de cliënt huiswerk op: het verwerken van de resterende associatie tekeningen. Indien de procedure van stap drie voor de cliënt onduidelijk is, dan helpt de counselor met de derde associatie tekening. Hierna herhaalt de counselor de vraag of de cliënt dezelfde procedure thuis kan doen met de overige associatie tekeningen. Als de cliënt het niet lukt om dit alleen te doen, dan helpt de counselor hem met de verwerking van alle associatie tekeningen.

#### *Stap 4: het derde gesprek*

1. De counselor en de cliënt komen bij elkaar voor het derde consult met betrekking tot het associatie atoom. In dit gesprek loopt de counselor met de cliënt het huiswerk door. Aandachtspunten hierbij zijn:
  - Heeft de cliënt de juiste functioneringselementen genoemd?
  - Heeft de cliënt op een correcte wijze aangegeven of een associatie reëel of irreëel is?
  - Heeft de cliënt de juiste conclusies getrokken?
  - Heeft de cliënt doelen en taken geformuleerd die aansluiten bij de conclusies?

- Heeft de cliënt een realistische planning gemaakt?
2. De counselor geeft aan dat de cliënt niet tegelijkertijd aan de realisatie van alle doelen kan gaan werken. De volgorde wordt bepaald door de chronologische volgorde van de onderwerpen in de kerntekening. In het voorbeeld betekent dit dat Henk eerst aan de doelen gaat werken die te maken hebben met liefde en pas daarna aan de doelen die te maken hebben met familie, enzovoorts. In een aantal situaties is het wel mogelijk om in een korte tijdsperiode aan meerdere doelen te werken. Dit moet dan wel duidelijk worden benoemd en worden afgebakend, om te voorkomen dat de cliënt te veel hooi op zijn vork neemt. De cliënt zal merken dat tijdens het realiseren van de doelen die gekoppeld zijn aan de vijf belangrijkste onderwerpen, ook kleinere doelen van minder belangrijke onderwerpen worden gerealiseerd of verdwijnen als sneeuw voor de zon. Anders gezegd: het komt in de praktijk maar zelden voor dat een client aan alle doelen van alle onderwerpen gaat werken.
  3. De counselor spreekt af of en hoe de cliënt hem op de hoogte houdt van het verandingsproces (onder andere het realiseren van de doelen).

#### *Stap 5: het vierde gesprek*

De counselor en de cliënt houden een eindevaluatie naar aanleiding van de realisatie van de doelen uit het associatie atoom. Aandachtspunten zijn onder andere:

- Hoe succesvol is de cliënt geweest?
- Hoe staat het met de mate, de intensiteit en/of de omvang van het psychische lawaai?
- Welke vorm van onvermogen heeft de cliënt *niet* weten te overwinnen?
- Is de cliënt in staat om de oefening zelfstandig uit te voeren?
- Welke nieuwe doelen heeft de cliënt zichzelf gesteld voor de komende periode?

Het associatieatoom is een speelse en actieve werkvorm om met de cliënt aan de slag te gaan. In de oefening staat het praktijkervarend leren centraal en de cliënt leert een vaardigheid die hij in de toekomst ook zelfstandig kan gaan uitvoeren.

## 5.5 Het Vorm, Inhoud en Spel (VIS)-model

Het VIS-model is een instrument dat het registreren en het doorgronden van de 'hier-en-nu'-situatie vereenvoudigd. Als ook dat het model helpt bij het bepalen hoe te handelen in het moment op basis van 'dat wat is'.



De vorm heeft te maken met de gestalte, de structuur, de organisatie of het proces waarin zaken, onderwerpen, dingen, personen en objecten zich presenteren. Anders gezegd heeft de vorm betrekking op de wijze hoe de dingen zich aandienen. De vorm kan (zintuiglijk) worden waargenomen.

De inhoud verwijst naar de inhoudelijkheid, de argumenten van zaken, onderwerpen, dingen, personen of objecten. Anders gezegd heeft de inhoud betrekking op de psychische inhouden die in het moment worden geactiveerd. De inhoud is een innerlijk verwerkingsproces op basis dat wat wordt waargenomen.

Het spel is de uitdrukkingwijze die onlosmakelijk verbonden is aan de desbetreffende vorm en inhoud. Anders gezegd heeft het spel betrekking op de wijze hoe de vorm zich presenteert in de 'hier-en-nu'-situatie, als ook hoe de inhoud tot uitdrukking wordt gebracht in het moment.

### 5.5.1 De vorm

De vorm heeft te maken met de gebeurende werkelijkheid. Hierbij staat enerzijds het inwinnen van informatie centraal en anderzijds het beïnvloeden van de gegeven omstandigheden.

1. *Het inwinnen van informatie:* de persoon registreert de elementen waar de situatie uit opgebouwd is. Hierbij kun je onder andere denken aan:
  - Welke voorwerpen, personen, planten, dieren (objecten) aanwezig zijn.
  - Van welke materialen de objecten zijn gemaakt.
  - Wat de kwaliteit is van de objecten in de ruimte.
  - Hoe de objecten zich presenteren, bijvoorbeeld voor wat betreft de vorm, de kleur en de omvang.
  - Hoelang de objecten aanwezig zijn in de ruimte.
  - Wat de connecties tussen de objecten zijn.
  - Hoe dat de communicatie verloopt.
  - Het vergaren van zintuiglijk ingewonnen informatie.

De persoon kan de informatie subjectief of objectief waarnemen. Bij het subjectief waarnemen is de persoon vooringenomen en registreert de vorm aan de hand van veronderstellingen, invullingen, overtuigingen, waardeoordelen, dwingend hoop en verwachtingen. Hierdoor neemt de persoon de gebeurende werkelijkheid als het ware door een gekleurde bril waar. Bij een objectieve waarneming probeert de persoon niet vooringenomen te zijn en probeert hij om zoveel mogelijk de objecten te registreren zoals deze zich aandienen in het moment. Het is voor een persoon belangrijk om relevante zintuiglijke informatie in te winnen over de wereld buiten zichzelf, omdat de hersenen blind en doof zijn en niets kunnen ruiken, proeven of voelen (tast). Hoe objectiever de ingewonnen informatie is, hoe doelgerichter de persoon kan functioneren zonder steeds te maken te krijgen met functioneringsproblemen. Hoe subjectiever de ingewonnen informatie is,

hoe frequenter de persoon niet in staat is om te functioneren zoals hij wil of zoals dit redelijkerwijs van hem verwacht mag worden. Het is dan ook geen overbodige luxe dat de persoon leert om zijn zintuiglijk ingewonnen informatie te checken, bijvoorbeeld door tijdens een gesprek herhaaldelijk te vragen: “Heb ik het goed begrepen dat jij hebt gezegd:...”. Door te checken komt de persoon al snel tot de ontdekking of hij in de gebeurende werkelijkheid objectief of subjectief heeft waargenomen. Als ook op welke momenten of bij welke onderwerpen hij gekleurd is gaan waarnemen.

2. *Het beïnvloeden van de gebeurende werkelijkheid:* De persoon maakt deel uit van de gebeurende werkelijkheid en de wijze hoe hij functioneert heeft invloed op de vorm. Anders gezegd: de persoon maakt deel uit van de situatie. Sommige counselors vergeten dit wel eens door te denken dat zij tijdens een cliëntgesprek alleen maar een facilitaire rol hebben en hierdoor geen invloed hebben op het verloop van het gesprek. Zij onderschatten hun invloed en beïnvloeding van de situatie en de cliënt. Stel bijvoorbeeld dat de counselor ruzie heeft gehad met zijn partner, dan heeft dit ook zijn weerslag op zijn gesteldheid tijdens het gesprek met de cliënt. De vorm is dan ook dynamisch van aard en geen statisch gegeven. Door de vorm te veranderen verandert ook de inhoud en het spel. De counselor kan doelbewust ervoor kiezen om de vorm te veranderen, omdat hierdoor een gesprek of een oefening een andere wending krijgt. Als de counselor intentioneel de vorm verandert, maakt hij gebruik van de interventietechnieken.

## 5.5.2 De inhoud

Op het inhoudsniveau richt het denken zich op de ingewonnen zintuiglijke informatie, waardoor er ook gevoelens worden opgeroepen. Het denken en voelen functioneren als een filter waarbij de zintuiglijke informatie wordt verwerkt, beoordeeld, afgewogen, geassocieerd, geplaatst, gewaardeerd, geëtiketteerd en opgeslagen in het geheugen. In het geval van een objectieve waarneming heeft de informatieverwerking in de hersenen te maken met *‘dat wat is’*. In de regel betekent dit dat het functioneren (spel) is afgestemd op de vorm. Anders gezegd: het handelen is congruent met de gebeurende werkelijkheid. Als de persoon subjectief is gaan waarnemen, dan gaan de hersenen aan de slag met *‘dat wat niet is’*. Hierdoor ontstaat er gemakkelijk *psychisch lawaai*, wat niets anders wil zeggen dan dat de persoon conclusies gaat trekken op basis van foutieve informatie en overeenkomstig gaat handelen. Dit hoeft niet te betekenen dat de persoon op een verkeerde manier denkt, want als er met foutieve informatie wordt gewerkt, zijn de conclusie altijd incorrect. Het psychische lawaai veroorzaakt onrust en zorgt ervoor dat de persoon druk in de weer gaat met schadebeperking. Dit omdat de persoon er niet in slaagt om te functioneren op een manier die aansluit bij de gebeurende werkelijkheid. Hierdoor krijgt de persoon te maken met functioneringsproblemen. Een nadelig kant van het proberen te beperken van de schade is dat de schade alleen maar groter wordt, omdat de persoon steeds met de gekleurde informatie (*‘dat wat niet is’*) blijft werken. Kenmerkend van het psychische lawaai is:

1. *‘Dat wat niet is’*: de persoon komt niet op het idee om de zintuiglijk ingewonnen informatie te checken en te corrigeren. De kans is reëel dat de persoon vooral gaat volharden in de ‘juistheid’ van de gekleurde informatie. Hoe meer schade de persoon oploopt, bijvoor-

beeld in de vorm van functioneringsproblemen, communicatiemisverstanden, psychosomatische klachten, hoe sterker de overtuiging wordt dat hij wordt tegengewerkt door externe factoren. Niet zelden krijgt de persoon het idee dat hem onrecht wordt aangedaan en hij geen eerlijke kans krijgt.

2. *Onmogelijke opdracht*: de persoon geeft zichzelf een opdracht die onmogelijk is om uit te voeren. Hierbij draait het rondom de volgende formule: [a] Ik moet dit doen en [b] dat kan niet omdat... Voorbeeld: "Ik moet eerlijk tegen Els zeggen wat er aan de hand is, maar dan moet ik iets vertellen wat mij in vertrouwen is meegedeeld". De mate van psychisch lawaai neemt alleen maar toe door de onmogelijke opdracht die de persoon zichzelf geeft. In het geval van het voorbeeld zal de persoon proberen om een oplossing te vinden door Els toch iets te vertellen zonder de vertrouwelijke informatie prijs te geven. Het doel is schade beperken en gewoonlijk werkt de persoon zich alleen maar dieper in de nesten.
3. *Met de beste bedoelingen*: een Amerikaans spreekwoord luidt: 'De weg naar de hel is geplaveid met goede bedoelingen'. De persoon wil een goed resultaat neerzetten en voorkomen dat hij zichzelf in de problemen brengt. Het nadeel van dit streven is dat de persoon de ingewonnen gekleurde informatie gaat verpersoonlijken. Anders gezegd: de persoon gaat het op zichzelf betrekken en is in het bijzonder gevoelig voor een eventuele afkeuring die hij uit de informatie kan filteren. Dit laatste is niet zo moeilijk omdat hij de afkeuring aan de zintuiglijke informatie heeft toegevoegd. Een voorbeeld: ik heb een dure trui gekocht en ik voel mij er oncomfortabel in omdat de trui mij dikker maakt. Maar omdat het een dure trui was en ik het speciaal voor een feest heb gekocht, doe ik hem toch aan. Als ik in de feestzaal kom, beginnen vrienden van mij hard te lachen. Ik voelde mij enorm opgelaten en ben direct naar buiten gelopen. De volgende dag zag ik een vriend en die stelde mij de vraag: "Waar was je nu gisteravond? We hebben de hele avond op je gewacht!" Op dat moment werd het mij duidelijk dat mijn vrienden om iets heel anders hadden gelachen en dat ik hun lachen had geïnterpreteerd als een afwijzing.
4. *Prestatiedrang*: de persoon heeft de neiging om een prestatie te gaan neerzetten. Hierbij telt alleen het te behalen resultaat. Als er echter sprake is van gekleurde informatie, dan is de kans op het realiseren van het beoogde resultaat vrijwel te verwaarlozen. Het gevolg is dat de prestatiedrang wordt omgezet in *prestatiedwang*. De persoon gaat zichzelf steeds verder onderdruk zetten om succesvol te zijn met als resultaat dat hij in zijn voornemen faalt. Indien dit vaker voorkomt, kan de persoon een angst voor het falen ontwikkelen.
5. *Niet houden aan afspraken*: de persoon is niet in staat om gemaakte afspraken na te komen, omdat er te veel tijd gaat zitten in het produceren van psychisch lawaai en het eventueel bestrijden daarvan. Als ook dat het voor de persoon onduidelijk is hoe hij de afspraak vorm kan geven. Zo gaat er bijvoorbeeld veel tijd en energie zitten in het produceren van psychisch lawaai en al helemaal in het bestrijden van het psychische lawaai. Hierdoor blijft er vaak te weinig tijd, energie en ruimte over om afspraken na te leven. Zeker als de persoon denkt dat hij wordt tegengewerkt.
6. *Slechte dagstructuur*: de persoon heeft zich erop ingesteld dat hij 'brandjes gaat blussen' in plaats van gestructureerd te werk te gaan. Hierdoor lopen plannings in het honderd, de agenda moeten steeds worden aangepast en de dag wordt ad random gestructu-



reerd, waardoor de persoon al heel gemakkelijk het overzicht verliest. Anders gezegd: de gebeurtenissen en het psychische lawaai bepalen hoe de persoon zijn tijd en energie in-deelt. Hierdoor wordt de persoon reactief en kan vaak het tempo van activiteiten niet bijhouden.

7. *Niet accepteren*: de persoon weigert om de 'hier-en-nu'-situatie te accepteren en gaat er vanuit dat de conclusies die hij heeft getrokken correct zijn. Door het niet accepteren van 'dat wat is' wordt de weerstand geactiveerd en kan de persoon destructief gedrag gaan vertonen, bijvoorbeeld in de vorm van emotionele chantage, manipulatie en het sanctioneren van anderen.
8. *Niet begrijpen*: de persoon zal ook herhaalde aangeven dat hij de situatie waarin hij terecht is gekomen niet begrijpt. Het is een conclusie die niet uitnodigt om actief mee aan de slag te gaan, bijvoorbeeld door te gaan checken of te gaan experimenteren. Hierdoor creëert hij alleen maar meer verwarring in zijn hoofd en de persoon kan zichzelf verliezen in het bedenken van allerlei verklaringen en theorieën met betrekking tot hoe het zover is kunnen komen. Met het niet begrijpen creëert de persoon gewoonlijk nieuwe functioneringsproblemen, die aan de bestaande worden toegevoegd.
9. *Niet verantwoordelijk*: de persoon beschouwt zich niet verantwoordelijk voor de situatie die is ontstaan en het psychische lawaai. De onderbouwing is iets in de richting van: *'Het is mij allemaal overkomen en ik heb hier niet om gevraagd. Ik doe mijn best om alles tot een goed einde te brengen, alleen weet ik nu nog niet hoe'*. Hiermee (h)erkent de persoon niet dat hij de schepper van het psychische lawaai is en dat hij zelf het psychische lawaai niet alleen in stand houdt maar ook nog vergroot.

De meeste mensen verliezen de vorm gemakkelijk uit het oog en schieten direct op inhoud weg. Anders gezegd zij hebben de neiging om zich te gaan verdedigen of zich defensief op te stellen. Het gevolg is dat de meeste mensen bezig zijn met 'Hoe ik iets doe' (inhoudniveau), in plaats van 'Wat ik doe' (vormniveau).

*Opmerking*: het is ook mogelijk dat de persoon wel objectief informatie verwerft, maar dat de persoon op een verkeerde wijze de informatie verwerkt of waardeert. Het resultaat is echter hetzelfde: psychisch lawaai.

### 5.5.3 Het spel

Op het spelniveau laat de persoon handelwijzen en/of gedrag zien dat een reactie is op de zintuiglijk ingewonnen en verwerkte informatie. Met andere woorden: als de informatie op het inhoudsniveau goed wordt verwerkt, is de handelwijze in overeenstemming met de waargenomen gebeurende werkelijkheid. Als de informatie subjectief is en/of onjuist verwerkt, dan zal er sprake zijn van een incongruentie tussen het functioneren en de 'hier-en-nu'-situatie. De discrepantie tussen 'dat wat is' en het handelen op basis van 'dat wat niet is', zal in de regel niet door de persoon als zodanig worden ervaren. Dit omdat de persoon ervan overtuigd is dat hij op een constructieve manier te werk gaat (*'naar eer en geweten en met de beste bedoelingen'*). De persoon heeft moeite met te begrijpen dat het functioneren niet succesvol is en zal de

schuld hiervoor buiten zichzelf neerleggen.

### 5.5.4 Het VIS-formulier

# VIS-formulier

Situatiebeschrijving:

## Antwoorden

### Vorm

1. Wat neem ik waar? Wie doet wat?  
Waar? Wanneer en met wie?
2. Wat maakt de situatie zo bijzonder voor mij?

### Inhoud

3. Welke gedachten en emoties roept de situatie bij mij op?
4. Waarop ben ik gefixeerd?
5. Waar heb ik behoefte aan?

### Spel

6. Hoe handel ik binnen de gegeven omstandigheden?
7. Wat zou ik liever willen doen binnen de gegeven omstandigheden?

---

### Conclusies



### Actieplan

Het werken met het VIS-model kan op diverse manieren en tijdens alle fasen van het hulpverleningsproces. Eén van de mogelijkheden is door gebruik te maken van het VIS-formulier.

## 5.6 Confronteren

Het woord confronteren is afkomstig van het Latijnse woord: *confrontare*, en komt in 1669 voor het eerst voor in het Nederlands. In het woord confronteren zit het woordje: *frontis*, opgenomen. Dit verwijst naar het voorhoofd. Hierdoor wordt de betekenis van het woord: confronteren, al een stuk duidelijker: *recht in het gezicht van de ander (of jezelf) grenzen aangeven*. Als de persoon confronteert dan vergelijkt hij één of meerdere situaties of omstandigheden met elkaar. Deze vergelijking is nodig omdat hij anders geen grenzen kan stellen, herkennen of benoemen.

Het bijzondere van confronteren is dat er sprake is van een directe dialoog, zonder omwegen of het verpakken van de woorden. Het vervelende is dat in de regel de persoon die wordt geconfronteerd helemaal niet op deze rechtstreekse dialoog staat te wachten, omdat hij of zij over grenzen van de ander is gegaan of voornemens is om dit te gaan doen. Hierdoor komt de persoon in een verdedigende positie terecht, waarin van hem wordt verwacht dat hij verantwoording aflegt over zijn handelwijzen. Uiteraard kan een persoon ook zichzelf confronteren of door een ander worden geconfronteerd met het overschrijden van de persoonlijke grenzen.

*Wat is het doel van een confrontatie?*

De confrontatie heeft tot doel dat de sociale verhoudingen veranderen en wel op een zodanige wijze dat de wederzijdse grenzen worden gerespecteerd. Dit doel komt overeen met het doel van een positief conflict: het veranderen van de sociale verhoudingen. De persoon die confronteert accepteert niet de grensoverschrijdingen en wil de sociale verhoudingen veranderen, waardoor de geconfronteerde persoon de gestelde grenzen niet langer overschrijdt.

*Wie is kwetsbaar?*

De persoon die het kwetsbaarst is in deze situatie, is de persoon die confronteert. Hij komt op voor de grenzen die worden geschonden of bijna worden geschonden. De rechtstreekse dialoog geeft ook duidelijk de status aan van de confrontatie. De geconfronteerde persoon is belangrijk voor de persoon die confronteert. Zo belangrijk dat hij zichzelf in een kwetsbare positie plaats, die mogelijke negatieve consequenties voor hem kan hebben. Zo kan het bijvoorbeeld gebeuren dat de persoon die confronteert de situatie verkeerd heeft in geschat en er geen grenzen worden overschreden. In dat geval zal de confronterende persoon verantwoording moeten afleggen over zijn handelwijze.

*Een machtsstrijd*

Het kan echter ook gebeuren dat de ander het niet accepteert dat hij wordt geconfronteerd en er een machtsstrijd ontstaat.

Misschien valt het je nu pas op dat het bij een confrontatie juist niet om een machtsstrijd gaat, maar om het opkomen voor bepaalde rechten zoals die gelden in het contact met de ander. Echter zodra een confrontatie een machtsstrijd wordt, dan betekent dit dat de geconfronteerde persoon niet van plan is om zijn grensoverschrijdingen ongedaan te maken. Sterker nog, de geconfronteerde daagt de ander uit om de machtsstrijd aan te gaan. Iets in de trant van: *'kom maar op, laat maar zien wat je kunt!'* Hierdoor ontstaat er een negatief conflict, waarbij het doel niet langer is om de sociale verhoudingen te veranderen, maar waarbij het doel is vast te stellen wie machtiger is en het voor het zeggen heeft. Immers de winnaar van de machtsstrijd bepaalt de nieuwe spelregels. Zowel in het klein, als in het groot. Als de geconfronteerde een machtsstrijd creëert, dan getuigt dit van weinig respect voor de persoon die zijn nek uitsteekt en de rechtstreekse dialoog is aangegaan. Uiteraard kan de geconfronteerde tientallen redenen bedenken, die zijn handelswijze goed lijken te praten. Maar het feit blijft dat de geconfronteerde een daad van agressie heeft gepleegd, door van de dialoog een machtsstrijd te maken. De rechtstreekse dialoog heeft betrekking op de waarden en normen, terwijl de machtsstrijd betrekking heeft op het vaststellen van de hiërarchielijn.

### *Wat is er zo moeilijk aan?*

Waarom vinden zoveel mensen het moeilijk om geconfronteerd te worden? Het antwoord is eenvoudig omdat zij in een directe dialoog worden geconfronteerd met hun handelswijze, die niet strookt met de geldende waarden en normen binnen de relatie met de persoon die confronteert. Het is alsof de geconfronteerde op heterdaad wordt betrapt op het verleggen of overschrijden van grenzen. Laten we eerlijk zijn: het is ook moeilijk om toe te geven aan jezelf en de ander dat jij *the bad guy* bent in deze situatie.

Waarom worden mensen die confronteren vaak gezien als hard en oneerlijk? Een persoon die confronteert wil op gepaste wijze de ernst van de situatie duidelijk maken aan de ander. Dit is belangrijk om ervoor te zorgen dat de geconfronteerde persoon direct begrijpt dat het een serieuze aangelegenheid is. Bovendien hoopt de geconfronteerde, soms tegen beter weten in, dat er toch nog een mogelijkheid bestaat om onder de confrontatie uit te komen of dat de geconfronteerde begrip heeft voor de grensoverschrijdingen. Anders gezegd: de geconfronteerde verwacht begrip, medeleven en waar mogelijk ondersteuning voor het feit dat hij de grenzen heeft geschonden. Het is alsof de geconfronteerde persoon wil zeggen: *'het is al erg genoeg dat ik ben betrapt. Waarom moet je dan nog zout in de wonden wrijven?'* De geconfronteerde vergeet dat de confrontatie blijft bestaan totdat of de grenzen worden gerespecteerd, of dat er een machtsstrijd ontstaat, of dat de persoon die confronteert de confrontatie beëindigd.

### *Sympathiek?*

Waarom roepen mensen die worden geconfronteerd doorgaans onze sympathie op? Van nature koesteren wij een voorkeur voor underdogs. Niet omdat wij meelevend zijn met de underdogs, maar omdat wij ons kunnen voorstellen hoe wij ons zouden voelen in een vergelijkbare situatie. In feite hebben wij medelijden met onszelf en dit geldt zeker als jij nog bij iemand een confrontatie hebt openstaan. Als je dan iemand tegenkomt die wordt geconfronteerd, dan neemt de verbondenheid drastisch toe. Maar waarom dan niet de geconfronteerde redden?

Natuurlijk niet, omdat in veel gevallen het duidelijk is dat de geconfronteerde grenzen heeft overschreden en dit is binnen ons sociale leefsysteem niet tolerabel.

### *Jammerlijke bijklank*

Een confrontatie wordt jammer genoeg maar al te vaak geassocieerd met een negatief conflict. Hierdoor heeft de term: confronteren, een jammerlijke bijklank gekregen. Echt onterecht omdat confrontatie juist een sociale en natuurlijke manier is van het naleven van de geldende waarden en normen binnen een relatie of een groep.

### *De confrontatie*

Bij een confrontatie krijgt je te maken met feiten en eventuele problemen die zijn ontstaan door de grensoverschrijdingen. Hoe zeer de geconfronteerde persoon overtuigd is van zijn gelijk, krijgt hij een spiegel voorgehouden wat zijn gedrag in werkelijkheid heeft veroorzaakt. Maar wat betekent het als je niet voor jezelf durft op te komen en de ander of jezelf te confronteren? Dit betekent dat je in gedachte een machtsstrijd bent aangegaan met de ander of jezelf. Bovendien heb je al meteen verloren. Het is slim om voor jezelf na te gaan waarom je steeds een machtsstrijd wil aangaan met jezelf of een ander. Waarschijnlijk zeg je nu: maar ik wil juist geen machtsstrijd aangaan. Precies, dus daarom stel je je een machtsstrijd in gedachten voor die je verliest. Het gevolg is dat je in werkelijkheid niet de ander gaat confronteren met zijn of haar grensoverschrijdend gedrag. Pas op het moment dat je het verschil begrijpt tussen confronteren en een machtsstrijd, ben je in staat om op te komen voor je grenzen.

### *Vormen van confronteren*

1. *De boze confrontatie:* de confrontatie is een directe reactie op de grensoverschrijding. De confrontatie is gebaseerd op de boosheid en/of de frustratie die de persoon in het moment ervaart.
2. *De assertieve confrontatie:* de confrontatie heeft betrekking op het opkomen voor specifieke rechten die niet door de ander worden gerespecteerd.
3. *De directe confrontatie:* dit is een confrontatievorm waarbij de persoon heel nadrukkelijk de grenzen aangeeft, als ook de daar bijbehorende waarden en normen. Het is een vorm die vooral door ouders, leidinggevenden en autoriteiten wordt gehanteerd.
4. *De indirecte confrontatie:* bij deze vorm wordt niet een persoon aangesproken, maar een hele groep door een autoriteit, een leidinggevende of een ouder.
5. *De beschuldiging:* deze vorm van confronteren heeft tot doel om de ander direct te confronteren met de gevolgen van de grensoverschrijding.
6. *De opdracht:* bij deze vorm van confronteren vertelt de persoon niet alleen wat de grensoverschrijding was, maar ook wat de ander dient te doen om de grensoverschrijding ongedaan te maken en de gevolgen weg te werken.
7. *De les lezen:* de persoon confronteert op een zodanige wijze dat de geconfronteerde weinig tot geen kans krijgt om zaken uit te leggen. Het doel is om te voorkomen dat de ge-

confronteerde probeert om onder zijn verantwoordelijkheid uit te komen.

8. *De teleurgestelde confrontatie*: de persoon geeft aan dat hij teleurgesteld is door de ander en dat deze teleurstelling een flinke impact heeft gemaakt.

*De meest effectieve vormen van confrontatie zijn:*

- de directe confrontatie.
- de assertieve confrontatie.
- de boze confrontatie.

*Het effect van een confrontatie is afhankelijk van:*

- de aard en de ernst van het schenden van grenzen.
- de aard en de ernst van de gevolgen n.a.v. van het schenden van de grenzen.
- de persoon die confronteert.
- de intensiteit en de duur van de confrontatie.
- de gegeven omstandigheden van het moment van de confrontatie.
- eventuele aanwezigheid of juist het ontbreken van bepaalde personen.
- de opgelegde consequenties (sancties).
- de attitude van de geconfronteerde t.a.v. degene die confronteert en de (inhoudelijke) confrontatie zelf.
- de machtsverhouding tussen de geconfronteerde en de confronterende persoon.
- de fase van het groepsproces (of de interpersoonlijke relatie) waarin de geconfronteerde en de confronterende persoon in verkeren.
- de mate van wederzijdse sympathieën en/of antipathieën.
- de actuele perceptiebeelden van zowel de geconfronteerde, als de confronterende persoon.

*Wanneer ga je confronteren?*

Je gaat confronteren als er één of meerdere grenzen zijn overschreden en als je:

- een reactie wil geven op een negatieve en/of een onwenselijke situatie.
- de opgeroepen emoties tot uiting wil brengen.
- wilt dat de ander ziet wat er met jou gebeurt door zijn woorden en/of handelwijze.
- het gedrag van de ander wilt beïnvloeden.
- de situatie ongedaan wilt maken, dan wel wilt veranderen.
- op wilt komen voor je rechten.
- wilt verduidelijken waarom je protesteert tegen de grensoverschrijding.
- het gedrag van de ander wilt corrigeren.

*Wanneer gaat het mis met confronteren?*

Een confrontatie kan gemakkelijk een negatief conflict worden als je:

- alles zegt wat je te binnen schiet.

- vindt dat je geen rekening met de ander hoeft te houden.
- alles recht voor z'n raap zegt.
- denkt dat het niet uitmaakt hoe de ander zich voelt, zolang als jij maar kunt zeggen wat de negatieve effecten zijn op jou.
- vindt dat je ten koste van alles mag opkomen voor jezelf.
- de controle en het overzicht kwijtraakt.
- niet verantwoordelijk bent voor je eigen handelen en woorden.
- het principe: 'oog om oog en tand om tand', naleeft.
- geen respect toont voor iemand die jou geen respect heeft betoond.
- bang bent dat de ander machtiger wordt.

### *Waar ben je bang voor?*

Het confronteren en het geconfronteerd worden gaan gepaard met risico's, die blijvende schade aan de interpersoonlijke relatie kunnen veroorzaken. Hieronder volgen een aantal aandachtspunten waar de meeste personen bang voor zijn als zij te maken krijgen met een confrontatie.

- Het verzeild raken in een (negatief) conflict.
- De eventuele consequenties voor de interpersoonlijke relatie.
- Het in actie moeten komen en een dialoog tot stand brengen.
- Het lijden van gezichtsverlies.
- Het niet in de hand kunnen houden.
- Veranderingen in de machtsverhouding.
- Het toegeven van gemaakte fouten.
- Het niet langer kunnen doen wat zij willen doen.
- Als je als de confronterende persoon het bij het verkeerde eind hebt en de ander om de verkeerde redenen confronteert.
- Als je als de geconfronteerde persoon te snel en/of te heftig de ander confronteert.
- Als de geconfronteerde persoon: het accepteren van de ander als een persoon die jou mag en durft aan te spreken op je functioneren.

### *Wat maakt confronteren zo moeilijk?*

- Het idee betraapt te zijn of het idee dat je de ander hebt betraapt.
- Het 'zegeltjes' sparen, waardoor er de kans bestaat dat alles er ineens uitkomt.
- Het besef dat je misschien wel 'the bad guy' bent in plaats van 'the good guy'.
- Het accepteren dat de ander jouw plannen dwarsboomt.
- Het is altijd onverwacht, zelfs als je een confrontatie verwacht.
- Het is pijnlijker om hardop kritiek te horen, dan er in gedachten zelf over na te denken.
- De verantwoordelijkheid nemen en dragen voor de gemaakte keuzen en de gevolgen hiervan.
- Dat de confrontatie eventueel zelf grensoverschrijdend is.

### *Hoe confronteer je?*

1. Probeer te herkennen waardoor dat je geïrriteerd of boos wordt. Is er sprake van dat één of meerdere grenzen worden overschreden?
2. Probeer te herkennen wat je stoort of irriteert in het gedrag, de woorden of de houding van de ander.
3. Vertel in de 'ik'-vorm tegen de ander wat de woorden, het gedrag en/of de houding bij jou oproept.
4. Geef in de 'ik'-vorm aan welke grens of grenzen er volgens jou zijn overschreden.
5. Geef in de 'ik'-vorm aan welke actie(s) je verwacht van de ander.
6. Probeer met de ander tot één of meerdere afspraken te komen. Spreek tevens af dat je elkaar mag aanspreken op het naleven van de afspraken.
7. Plaats voor jezelf een punt achter de situatie en kom er niet meer op terug. Indien nodig kom je terug op het al dan niet nakomen van de gemaakte afspraken.

Een counselor zal met een zekere regelmaat cliënten confronteren met hun gedrag, houding en instelling. Het is dan ook raadzaam om te oefenen om te confronteren en geconfronteerd te worden.

## 5.7 Help, conflicten!

Conflicten symboliseren vaak de moeilijke perioden uit het leven van een ieder van ons. Te gemakkelijk vergeten we dat conflicten ook een positief aspect bezitten, namelijk het doorbreken van verstarde situaties. Hoewel het conflict soms ervaren wordt als een paardenmiddel, is het een effectief middel om *bestaande verhoudingen* te veranderen.

### *Wat is een conflict?*

Een conflict is een botsing tussen tegengestelde wensen, verwachtingen, idealen, eisen, gedachten, gevoelens, waarnemingen, ervaringen of handelingen van een individu. Dan wel een botsing tussen twee of meer leden van een groep op basis van tegengestelde wensen, verwachtingen, idealen, eisen, gedachten, waarnemingen, ervaringen of handelingen. Dan wel een botsing tussen twee of meer groepen op basis van tegengestelde wensen, verwachtingen, et cetera.

### *Wat is het doel van een conflict?*

1. Een innerlijk conflict heeft tot doel om de ervaren Ik-bedreiging in beeld te brengen en een aanzet te geven tot het vertalen van de conflictueuze voorstelling in een probleem. Hierdoor wordt het voor de persoon mogelijk om de benodigde kennis en ervaringen op te doen, waardoor hij nieuw gedrag kan ontwikkelen en de vorm van onvermogen die verantwoordelijk is voor de Ik-bedreiging kan opheffen of kan overwinnen.
2. Het doel van een conflict tussen twee of meer personen is om een verschuiving in de sociale verhoudingen te bewerkstelligen.



3. Het doel van een conflict tussen twee of meer groepen is om een verandering in de machtsverhouding tot stand te brengen.

### 5.7.1 Conflicteren

Bij een conflict is er sprake van psychisch lawaai dat door twee of meer motieven wordt veroorzaakt. De motieven van een conflict hebben doorgaans betrekking op twee of meer tegengestelden principes, doelstellingen, voorkeuren en dergelijke.

Conflicteren is de kunst van het veroorzaken van psychisch lawaai bij een persoon of in een groep, door twee of meer motieven in te brengen. Het doel van het conflicteren is om een aanpassing van het gedrag, attitude, verhoudingen of handelwijze te veroorzaken. In de praktijk van alledag zal dit meestal betrekking hebben op het maken van een keuze of het uitspreken van een voorkeur, of een oplossingsmodel ten uitvoer brengen, zodat de ervaren vorm van onvermogen kan worden overwonnen. Anders gezegd het conflicteren is een instrument dat verstarde principes, doelstellingen, voorkeuren of verhoudingen wil losmaken en aanpassen.

#### *Strategie*

Om het conflict als een instrument in te zetten is het van belang om goed voorbereid en planmatig te werk te gaan. De eerste stap van het conflicteren wordt gevormd door het bepalen van de strategie. Bij een strategische planning spelen de volgende vijf criteria een rol, te weten:

1. *Past het creëren van het conflict binnen de ontwikkeling van het hulpverleningsproces en de ontwikkeling van de persoonlijke groei van de cliënt?* Het conflict dient een constructieve bijdrage te leveren aan:
  - het verwerven van kennis en ervaringen met deze kennis op doen om tot nieuw gedrag te komen. Het doel hiervan is om de vorm van onvermogen te overwinnen.
  - het aanpassen van de verstarde verhoudingen in relatie tot de ander(en). Het gevolg hiervan is dat de cliënt voldoende ruimte, tijd en mogelijkheden krijgt om die kennis en ervaringen op te doen die hij nodig heeft om tot een gedragsverandering te komen.
  - het verstevigen of bevestigen van persoonlijke eigenschappen of kwaliteiten.

*Opmerking:* het is belangrijk om te beseffen dat het scheppen van een conflict een middel moet zijn om een doel te bereiken. Dit doel dient alleen een zakelijk doel te betreffen, bijvoorbeeld de ander helpen een beslissing te nemen. Wanneer je een conflict met een ander wilt creëren, dient het voor jou en de cliënt duidelijk te zijn dat het niet jou doel is om de ander te vernederen, belachelijk te maken of met de grond gelijk te maken. Hoewel jullie tegenover elkaar staan, betreft het conflict alleen het onderwerp waarover het gaat. Al het overige aan wederzijdse sympathieën en antipathieën blijven buiten schot. Binnen deze context is het dan ook belangrijk dat je het conflicteren steeds kunt onderbouwen en verantwoorden.

2. *Hoe zijn de gegeven omstandigheden?* Voordat je een conflict scheidt, is het van belang om te weten waaruit de gegeven omstandigheden bestaan. Denk onder meer aan de volgende punten:
  - Welke omgevingsfactoren spelen een rol?
  - Wat is de aard van contact met de cliënt? Bijvoorbeeld: formeel, informeel, counselingsgesprek, kennismakingsgesprek.
  - Hoeveel tijd is beschikbaar?
  - Welke middelen zijn beschikbaar?
  - Wat is de doelstelling die aan de bijeenkomst ten grondslag ligt?
  - Biedt de hulpverleningsrelatie en/of de omgevingsfactoren voldoende veiligheid en bescherming?
  - In welke mate staat de cliënt open voor opmerkingen en kritiek van de ander?
  
3. *Ben je deskundig op het terrein van het onderwerp waarover het conflict gaat?*
  - Beschik je over voldoende parate kennis en ervaringen met betrekking tot het conflictonderwerp?
  - Heb je inzicht waar je grenzen liggen met betrekking tot het conflictonderwerp? Een klassieke fout is dat nogal wat (beginnende) counselors niet weten wanneer ze moeten stoppen en de handdoek in de ring moeten gooien. Waar ligt bij jou het punt dat feitenkennis en basale ervaringen overlopen in fictieve kennis en 'geleende' ervaringen?
  - Straal je een bepaalde mate van autoriteit uit?
  - Ben je vaardig genoeg om je kennis en ervaringen tot uitdrukking te brengen, zonder je hiermee te verpersoonlijken? Sommige mensen beschikken over enorm veel kennis en ervaringen, maar kunnen het niet laten zien of erover praten zonder hierdoor geëmotioneerd te raken. Het ongewenste gevolg is dat zij het overzicht verliezen en worden belemmerd in hun doen en laten.
  - Welke doelen wil je realiseren?
  
4. *Neem je een leidende rol in ten opzichte van de cliënt?* Om een conflict met instemming van de cliënt te creëren, berust op het gezag, het respect en de deskundigheid die je krijgt toebedeeld door de cliënt. De basis hiervoor vormt de leiderschapsrol die je binnen de hulpverleningsrelatie inneemt. Het klassieke leiderschap is gebaseerd op: intelligentie, betrouwbaarheid, humaniteit, moed en strengheid. Binnen het conflicteren krijgen deze begrippen een bijzondere betekenis, te weten:
  - Intelligentie is het vermogen om plannen te maken en inschattingen te maken hoe de plannen gaan verlopen en het eventueel bijstellen van de plannen.
  - Betrouwbaarheid is het vermogen om de cliënt te accepteren zoals hij is en tegelijkertijd aan kunnen geven dat een gedragsverandering in de toekomst mogelijk is. Het is bij betrouwbaarheid van belang om de cliënt zekerheid te geven dat jij hem niet afwijst. Zelfs niet wanneer het conflict hoog mocht oplopen. Tot slot is het belangrijk om de cliënt het vertrouwen te geven dat je hem steunt in de gedragsverandering.
  - Humaniteit is het vermogen om non-possessieve liefde en medeleven voor de cliënt

tot uitdrukking te brengen.

- Moed is het vermogen om kansen optimaal te benutten om het gestelde doel te realiseren, zonder hierbij de cliënt of jezelf opzettelijk te kwetsen of tekort te doen.
- Strengheid is het vermogen om door middel van consequent gedrag, de cliënt duidelijkheid, eerlijkheid, structuur en zekerheid te bieden.

5. *Beschik je over voldoende discipline om het conflict uit te spelen?* Discipline is gebaseerd op de sterke wil. Om een conflict te scheppen en dit tot een goed einde te brengen, dien je over voldoende doorzettingsvermogen te beschikken. Belangrijk hierbij is het kunnen geloven in de motieven om het conflict met de cliënt aan te gaan.

Samengevat mag worden gesteld dat de counselor negen vragen beantwoordt, op basis waarvan hij besluit om het conflicteren al dan niet als instrument in te gaan zetten, te weten:

1. Wat is het onderwerp van het conflict?
2. Wat is het beoogde doel van het conflict?
3. Wat vormt de directe aanleiding tot het conflict?
4. Hoe zijn de gegeven omstandigheden?
5. Ben ik deskundig op het terrein van het onderwerp waarover het conflict gaat?
6. Neem ik een leidende rol in ten opzichte van de cliënt?
7. Beschik ik over voldoende discipline om het conflict uit te spelen?
8. Past het creëren van het conflict binnen de ontwikkeling van de persoonlijke groei van de cliënt?
9. Welke conclusies kan ik trekken naar aanleiding van vraag 1 tot en met 8 met betrekking tot het al dan niet creëren en doorvoeren van een conflict?

## 5.7.2 Conflicthantering

In plaats van een conflict te scheppen, kan de counselor zijn aandacht ook richten op het harmoniemodel. Dit model houdt in dat de counselor streeft naar een samenwerking waarin orde, evenwicht en harmonie voorop staan.

### *Irritatie, boosheid en ruzie*

Binnen een hulpverleningsrelatie kunnen zich communicatiestoornissen voordoen, die gemakkelijk kunnen leiden tot misverstanden of zelfs ruzie. Wat kunnen zoal oorzaken zijn, die tot misverstanden leiden?

- Het niet accepteren van de rol, het gedrag of de houdingen die de cliënt aanneemt.
- Het niet overweg kunnen met de waarden en normen van de cliënt.
- Het niet in staat zijn om de cliënt deelgenoot te maken van jouw gevoelens en ideeën.
- Het niet kunnen voldoen aan het beeld dat de cliënt van je heeft.
- Je deskundigheid wordt door de cliënt in twijfel getrokken.
- Het in twijfel trekken van de eigen deskundigheid.

- Het niet *durven* uiten van angsten, gevoelens, twijfels, tekortkomingen, ideeën en opvattingen binnen de hulpverleningsrelatie.
- Het wantrouwen van de cliënt.
- De cliënt irriteert zich aan jouw gedrag en opstelling.
- Bang zijn voor wat de cliënt van jou vindt.
- Een machtsconflict met de cliënt aangaan.
- Tegenstrijdige behoeften en verlangens.
- Er leven verschillende doelen binnen de hulpverleningsrelatie.
- Een verkeerde beeldvorming ten opzichte van elkaar.

### *Hoe ga je met conflicten om binnen een hulpverleningsrelatie?*

1. Probeer eerst met de cliënt een vorm te kiezen waar binnen de problemen aanbod komen, bijvoorbeeld een één-op-één gesprek of een gesprek met een collega erbij, of de partner van de cliënt.
2. Spreek de tijdsduur van het gesprek af en prik een datum.
3. Maak een probleemanalyse en destilleer hier een probleemstelling uit. Controleer bij de cliënt of de probleemstelling correct is. Beperk jezelf en de ander tijdens het gesprek tot deze probleemstelling.
4. Maak van ieder probleem een afzonderlijke probleemstelling. Probeer de discussie zuiver te houden, zonder de cliënt te beperken in het uiten van zijn ongenoegens.
5. Bij conflicten spelen gewoonlijk verhitte gevoelens een prominente rol. Het is niet verstandig om deze gevoelens te ontkennen of te onderdrukken. De cliënt en de counselor moeten de kans krijgen om hun gevoelens weer te geven, zonder de gesprekspartner voor die gevoelens verantwoordelijk te stellen. Met andere woorden: Jij bent verantwoordelijk voor je eigen gevoelens, meningen en opvattingen. De ander kan hoogstens een aanleiding zijn van de verhitte gevoelens, maar nooit de oorzaak!
6. Probeer te voorkomen dat het gesprek uitmondt in een touwtrekwedstrijd. Anders is er geen oplossend gesprek mogelijk.
7. Geef herhaaldelijk, in de vorm van een samenvatting, de stand van zaken weer.
8. Probeer de discussie niet vast te laten lopen of dood te laten bloeien. Indien je merkt dat het gesprek vast dreigt te lopen, zorg er dan voor dat 'het spanningsveld' wordt gebroken.
9. Probeer oplossend te werk te gaan. Met andere woorden: blijf erop wijzen dat het discussiëren met elkaar over de problematiek niet het doel is, maar slechts een middel om tot een oplossing van de problemen te komen.
10. Rond het gesprek af wanneer de afgesproken tijd is verstreken. Onafhankelijk of het probleem nu is opgelost of niet. Indien het probleem nog niet naar tevredenheid is opgelost, bekijk dan in samenspraak met de cliënt of het zinvol is om een nieuwe afspraak te maken. Indien het probleem wel is opgelost: geef de oplossing dan duidelijk weer en vraag of de cliënt vrede heeft met de oplossing. Noteer de oplossing en de afspraken nauwgezet.

## 5.8 Rapporteren

Een rapport is een beroepshalve uitgebracht verslag of een verslag dat in opdracht is gemaakt. Met andere woorden: een rapport is een vorm van verslaglegging waarbij gebeurtenissen, vorderingen, handelingen, beslissingen, voorstellen, resultaten, afspraken, onderzoeken en argumenten schriftelijk worden vastgelegd. Een rapport kan verscheidene functies bezitten, bijvoorbeeld:

- het informeren van de hulpvrager.
- het informeren van een opdrachtgever.
- het informeren van derden.
- het geven van aanbevelingen.
- het motiveren van voorstellen en dergelijke.
- het constateren van feiten.
- het uitgangspunt voor een gesprek, vergadering, beleid en dergelijke.
- het overtuigen van derden.
- het maken van indruk op derden.
- het vastleggen van gegevens.
- het instrueren van derden.
- het verwerken van onderzoeksgegevens.
- het herbevestigen van bestaande overtuigingen of het verder tot ontwikkeling brengen van de overtuigingen.

### *Waarom een rapport schrijven?*

Het maken van een rapport naar aanleiding van een cliëntcontact is belangrijk omdat:

- het een efficiënt middel is om de ontwikkeling van de cliënt op de voet te volgen en af te zetten ten opzichte van het hulpverleningsplan.
- het een geheugensteun voor de counselor is van wat er tijdens een cliëntcontact is gebeurd en gezegd.
- het gebruikt kan worden door derden, bijvoorbeeld collegae, artsen, commissies, juristen, rechters.
- het voor diverse beroepsverenigingen en in een aantal functies ook wettig verplicht is om verslagen te maken.
- het een verantwoording is voor hoe jij te werk gaat.
- het een case overdraagbaar maakt, bijvoorbeeld wanneer jij ziek bent.
- het helpt het kaf van het koren te scheiden m.b.t. de enorme hoeveelheid informatie die je ontvangt.

### 5.8.1 Belangrijke factoren bij het schrijven van een rapport

Het schrijven van een rapport staat niet op zichzelf. Een aantal factoren heeft invloed op de samenstelling en de kwaliteit van het rapport. Hier volgen enkele voorbeelden:

1. *Functionele kwaliteiten*: de deskundigheid van de rapporteur om aan de juiste informatie te komen. Enkele van deze kwaliteiten zijn:

- luisteren (naar het gesproken woord, metataal en paralanguage),
- observeren (de lichaamstaal, territoriumgedrag en de gegeven omstandigheden),
- gespreksvaardig zijn (het doelgericht kunnen voeren van een gesprek),
- objectief waarnemen (gebaseerd op het VIS-model),
- empathisch identificatie.

2. *Wet bescherming persoonsgegevens*: deze wet geeft zowel de cliënt als de counselor bescherming van de privacy. Enkele praktische implicaties hiervan zijn:

- de counselor mag vertrouwelijke informatie over een cliënt bespreken binnen het behandelteam of met een directe collega. Echter dient dit binnen dezelfde organisatie te gebeuren, waarbij de collegae direct te maken kunnen krijgen met de betreffende cliënt. Bovendien dient de counselor een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen, waarin hij aangeeft dat de informatie die hij beroepshalve verwerft op geen enkele wijze zal doorgeven aan derden.
- de counselor mag geen informatie doorgeven aan personen, instellingen of instanties die buiten het team of de organisatie vallen. Dit betreft dus ook familieleden, werkgevers en vrienden van de cliënt. Is het van belang dat bijvoorbeeld een partner of een huisarts informatie ontvangt, dan dient de cliënt hiervoor een schriftelijke en getekende verklaring op te stellen. Hierin geeft de cliënt uitdrukkelijk aan met wie, waarover en hoe vaak de counselor informatie kan geven en vragen. De cliënt heeft het recht om de verklaring op ieder gewenst moment in te trekken.
- de cliënt heeft recht op inzage in het dossier. In het dossier zijn de rapporten en alle andere relevante stukken over en van de cliënt verzameld. De cliënt heeft echter niet *automatisch* het recht om de met de handgeschreven aantekeningen van de counselor te lezen. Deze aantekeningen zijn geen officiële dossierstukken en vallen onder de privacyregels van de counselor.
- de counselor kan in een aantal situaties weigeren om de cliënt inzage te geven in het dossier of bepaalde dossierstukken. Bijvoorbeeld wanneer er informatie in staat vermeld die als schadelijk voor het welzijn van de cliënt kunnen gelden. Of wanneer er informatie van derden in staat die aangegeven hebben dat de cliënt niet te weten mag komen dat deze informatie van hen afkomstig is. De cliënt kan hier tegen bezwaar aantekenen. De counselor is verplicht om de cliënt desgewenst te helpen bij het maken van bezwaar. De cliënt maakt als eerste bezwaar bij de directie van de organisatie waar hij om hulp heeft gevraagd. Wanneer het bezwaar wordt afgewezen, kan de cliënt in beroep bij een geschillencommissie van een beroepsvereniging of bij de overheid.
- de cliënt heeft recht om bepaalde passages uit een rapport te laten schrappen of te laten wijzigen. De counselor dient deze correcties uit te voeren. Wanneer hij het niet eens is met de doorgevoerde correcties, dan kan hij in het rapport de plaatsen aangeven waar er een correctie door de cliënt heeft plaatsgevonden. In het uiterste geval kan de counselor het rapport als geheel intrekken.
- de cliënt heeft het recht om een persoonlijke mening (in de vorm van een aantekening) aan het rapport toe te voegen.
- bij belangrijke rapporten valt het aan te bevelen om de cliënt ter goedkeuring het

rapport op datum te laten ondertekenen voor akkoord.

- bij het schrijven van rapporten over een cliënt in opdracht van derden is het van belang om van tevoren helder en duidelijk te hebben hoe het is gesteld met de privacy van de cliënt. De opdrachtgevers beschouwen het normaliter als hun taak om met de cliënt tot afspraken te komen over de waarborging van de privacy. Het is echter de taak van de counselor om te checken of dit ook daadwerkelijk is gebeurd en wat er inhoudelijk met de cliënt is afgesproken. Mocht het blijken dat er geen afdoende afspraken tussen opdrachtgever en de cliënt zijn gemaakt, dan dient de counselor dit bespreekbaar te maken.
  - dossiers worden minimaal 1 jaar bewaard na het laatste contact met een cliënt. Hier van kan worden afgeweken wanneer dit nadrukkelijk is overeengekomen met de cliënt, denk bijvoorbeeld aan het uitreiken van algemene voorwaarden en richtlijnen.
  - de cliënt dient bij het begin van de hulpverlening op de hoogte te worden gesteld dat er een dossier van hem wordt aangelegd. Als ook dat alles wat de cliënt vertelt als vertrouwelijke informatie zal worden behandeld.
3. *Tijd*: wanneer de counselor een rapport gaat schrijven, dan is het raadzaam om dit zoveel mogelijk synchroon te laten lopen met de gebeurtenissen zelf. Met andere woorden: heeft de counselor op dinsdagmiddag een gesprek gehad met mevrouw Janssen, dan schrijft hij ook op dinsdag het rapport. Hierdoor zijn de gegevens nog ‘vers’ en kunnen gemakkelijker gereproduceerd worden. Bovendien is het gemakkelijker vast te stellen wat het doel of de inzet van het volgende contact zal zijn. Als ook het vaststellen of de rode draad van het hulpverleningsplan nog steeds wordt gevolgd.
4. *Commentaar vragen*: aangezien het rapport lees- en bruikbaar voor anderen dient te zijn, is het verstandig om het rapport door collegae te laten lezen en om commentaar te vragen. Of om het rapport te bespreken in de vorm van een cliëntbespreking tijdens een teamoverleg of een overdracht.
5. *De gegeven omstandigheden*: dit zijn alle factoren die zich aandienen tijdens het cliënt-contact en later tijdens het schrijven van het rapport. Bijvoorbeeld:
- De fysieke gesteldheid van de cliënt en de counselor, bijvoorbeeld: ben je moe? Heb je hoofdpijn?
  - De psychische gesteldheid van de cliënt en de counselor, bijvoorbeeld: ben je gejaagd? Gestrest?
  - De gespreksruimte, bijvoorbeeld: is het gehorig zodat de cliënt steeds wordt afgeleid?
  - De schrijfruimte, bijvoorbeeld: word je herhaaldelijk gestoord door collegae of cliënten tijdens het schrijven?
  - Materialen, bijvoorbeeld: beschik je over de benodigde materialen?
  - Tijdstip van het gesprek en het schrijven van het rapport, bijvoorbeeld: is het ochtend? Of in de avond?
  - Lengte van het gesprek en het rapport, bijvoorbeeld: hoe langer het gesprek hoe meer informatie je krijgt te verwerken.
6. *De schrijfvvaardigheid*: op welke manier schrijf je je verslagen? Gebruik je een vakjargon? Begrijpt de lezer dit jargon? Schrijf je foutloos Nederlands? De schrijfstijl is belang-

rijk of een rapport wordt gelezen en welke waardering eraan wordt toegedicht. Een paar praktische tips hierbij zijn:

- controleer de tekst op schrijffouten of laat de tekst controleren.
- controleer of het woordgebruik niet te moeilijk is.
- maak gebruik van het door de lezer gebruikte jargon.
- pas op voor neerbuigend taalgebruik. Je hoeft je niet op je deskundigheid te beroemen.
- probeer niet vooringenomen te zijn in je bewoordingen.
- probeer geen nietszeggend taalgebruik te gebruiken, bijvoorbeeld: *het is behoorlijk goed*. Wat zegt dit?
- maak bij voorkeur gebruik van korte woorden, uitdrukkingen, zinnen en korte alinea's.
- hou steeds in gedachten wie de lezers zijn van het rapport.
- hou steeds het doel van het rapport voor ogen.
- probeer het rapport niet te uitvoerig te maken.
- probeer zo helder en duidelijk mogelijk te schrijven.

7. *Het doel*: bij het schrijven van een rapport is het van belang om vooraf het doel helder voor ogen te hebben. Waarom moet dit rapport worden geschreven? Welke waarde kan het hebben? Ook tijdens en na het schrijven dien je steeds te bepalen of het doel is gerealiseerd. Rapporten kunnen bijzonder effectieve en daadkrachtige instrumenten zijn. Door het doel duidelijk voor ogen te houden, kun je met een rapport invloed uitoefenen op het verloop van zaken.
8. *De doelgroep*: tijdens het schrijven dien je steeds voor ogen te houden voor wie je schrijft. Wie is je doelgroep? Of schrijf je voor meerdere groepen met verscheidene belangen? Hou rekening met de redenen waarom de doelgroep het rapport wil lezen. Wat willen de leden van de doelgroep dat er zeker in het rapport staat vermeld? Hoe gedetailleerd willen de leden van de doelgroep de onderwerpen besproken hebben? Wat wil de doelgroep zeker niet in het rapport aantreffen? Wat voor resultaten willen zij lezen in het rapport?
9. *Informanten en informatiebronnen*: wanneer het **wat**, **waarom** en **hoe** van het rapport duidelijk is geworden, dien je vast te stellen van welke informatiebronnen je gebruik wenst te maken. Als ook welke personen je informatie uit eerste hand kunnen geven over het onderwerp, de probleemstelling, de werkwijze, de vraagstelling en dergelijke. Vraag aan de informanten of zij toestemming geven om met naam in het rapport genoemd te worden.

## 5.8.2 Het schrijven van een rapport

Het feitelijke schrijven van het rapport bestaat uit zeven stappen, te weten:

*Stap 1: Opsomming*. Het doel van deze stap is om alle gedachten, thema's, ideeën, mogelijkheden en dergelijke op te schrijven. Hierbij hoef je jezelf niet te beperken, zolang er sprake is van een relatie met het onderwerp van het rapport.



*Stap 2: Sorteren.* Het doel van deze stap is dat je de gelijkgestemde onderwerpen bij elkaar gaat plaatsen. Hierdoor worden verbanden tussen de onderwerpen duidelijk.

*Stap 3: Selecteren.* Het doel van deze stap is dat je de mate van belangrijkheid van de onderwerpen aangeeft en je die onderwerpen wegstreept die niet relevant zijn voor het rapport.

*Stap 4: Herziening.* Het doel van deze stap is dat je de voorafgaande stappen nogmaals doorloopt en kijkt of er onderwerpen ontbreken, eventueel verkeerd met elkaar in verband zijn gebracht of onterecht zijn uitgeselecteerd. Bovendien wordt het onderwerp getoetst aan het gestelde doel van het rapport.

*Stap 5: Schrijven.* Het doel van deze stap is dat de afzonderlijke geselecteerde onderwerpen worden uitgewerkt. Het schrijven hoeft niet chronologisch volgens de opbouw van het rapport te verlopen. Soms is het gemakkelijk om te beginnen met het schrijven van het middenstuk.

*Stap 6: Redigeren.* Het doel van deze stap is om de teksten te controleren en eventuele veranderingen door te voeren, bijvoorbeeld: Hoe lopen de teksten in elkaar over? Is het helder en duidelijk geschreven? Is de rode draad nog zichtbaar in het rapport?

*Stap 7: Commentaar vragen en laatste correcties doorvoeren.* Het doel van deze stap is om anderen te vragen het rapport door te lezen en hier kritiek op te geven en om de laatste correcties door te voeren.

### 5.8.3 Verschillende rapporten

Binnen het kader van counseling krijg je te maken met verschillende vormen van rapporten. Iedere rapportvorm heeft een eigen doel en wordt binnen een specifiek kader gebruikt. Hier volgen enkele voorbeelden:

1. *Het hulpverleningsrapport:* het doel is om verslag te leggen van een cliëntcontact dat binnen het kader van het hulpverleningsplan heeft plaatsgevonden. Hoe het hulpverleningsrapport eruit ziet is in grote mate afhankelijk van de organisatie waar je werkt en wat voor soort werk je daar verricht. Een groot aantal organisaties maakt gebruik van gestandaliseerde rapporten, terwijl anderen hun eigen rapport-sjabloon ontwikkelen. Enkele onderwerpen die in een hulpverleningsrapport staan:

- personalia van de cliënt, bijvoorbeeld de naam, het cliëntnummer of het dossiernummer.
- datum van het gesprek, datum van het rapport en de naam van de rapporteur.
- wat voor een type gesprek was het? Bijvoorbeeld: intake, persoonlijke consult, relatiegesprek, begeleidingsgesprek of coachinggesprek.
- de begin- en de eindtijd van het gesprek.
- hoe het gesprek tot stand is gekomen, bijvoorbeeld: volgens afspraak, spreekuur, spoed, schriftelijk aangevraagd.
- het onderwerp van het gesprek.
- stappenplan van het gesprek.
- de gebruikte technieken.
- bijzonderheden, bijvoorbeeld of de cliënt onder invloed van medicijnen of drugs het gesprek heeft willen ingaan.

- het inhoudelijke verslag.
- aandachtspunten voor het volgende gesprek.
- eventueel met wie contact opgenomen moet worden. Vergeet niet om de cliënt een machtiging te laten tekenen!
- welke materialen zijn aan de cliënt meegegeven, bijvoorbeeld een voorlichtingsboek.
- eventueel een advies opnemen, bijvoorbeeld dat de case binnen het team besproken dient te worden of dat de cliënt wordt doorverwezen.
- eventueel gemaakte afspraken met de cliënt. Op- en/of aanmerkingen.
- handtekening van de hulpverlener en eventueel de handtekening van de cliënt.

2. *Indiceringsrapport*: het doel van het indiceringsrapport is om:

- vast te stellen met welke problemen en vormen van onvermogen de cliënt te maken heeft.
- vast te stellen over welke vermogens de cliënt beschikt.
- vast te stellen hoe de cliënt functioneert.
- vast te stellen wat de gegeven omstandigheden zijn waarbinnen de cliënt functioneert.
- vast te stellen hoe de fysieke en psychische conditie is van de persoon.
- relevante informatie te achterhalen die betrekking heeft op de ervaren problemen en de vormen van onvermogen.
- aan te geven op welke gebieden de cliënt aan de slag kan gaan, wanneer hij de problemen en vormen van onvermogen wil overwinnen.

Ook voor het indiceringrapport geldt dat er geen sluitende formule kan worden gegeven. Enkele aandachtspunten:

- vergeet niet om de personalia van de cliënt in het rapport op te nemen.
- vergeet niet om de data van het onderzoek of de gesprekken te vermelden.
- de uitgangspunten van het onderzoek zijn belangrijk en dienen aan het einde van het rapport te worden beantwoord met één of meerdere adviezen.
- baken het onderzoeksgebied duidelijk af.
- geef achtergrondinformatie over de werkwijze zoals het onderzoek is verricht.
- geef eventueel ook een toelichting op jargon, zodat het rapport ook voor leken valt te begrijpen.
- duid duidelijk aan dat het onderzoek een momentopname betreft en dat dit niet betekent dat de geconstateerde feiten niet kunnen veranderen.
- voeg de onderzoeksgegevens in de vorm van bijlagen toe aan het rapport.

3. *Intakeverslag*: het doel is om persoonlijke gegevens in te winnen van de cliënt, als ook informatie over de hulpvraag, een eventuele verwijzing, ervaren problematiek, korte geschiedenis en eventuele eerdere contacten met psychosociale hulpverleners et cetera. Het intakeverslag bestaat grotendeels uit primaire informatie die nodig is om een dossier te kunnen aanleggen en de cliënt in het administratiesysteem op te nemen. Enkele aandachtspunten:

- geef ieder intakeformulier een exclusief nummer, eventueel corresponderend met een dossiernummer.
  - vergeet niet om de datum van het intakegesprek en de naam van de intaker te vermelden.
  - de personalia van de cliënt bestaan uit:
    - achternaam
    - voornaam en/of voorletters
    - adres
    - postcode en woonplaats
    - telefoonnummer(s)
    - geboortedatum
    - geboorteplaats
    - geslacht
    - burgerlijke staat
    - beroep of studie
    - werkgever of opleiding
    - bank- en/of gironummer.
  
  - heeft de cliënt eerder een beroep gedaan op de dienstverlening van de organisatie? Zo ja, wanneer en om wat voor een contact ging het destijds?
  - hoe is de cliënt in contact gekomen met de organisatie?
  - heeft de cliënt met andere dienstverlenende instanties gesprekken gevoerd over de vraag- en/of probleemstelling? Zo ja, met wie? Wanneer heeft dit contact plaatsgevonden? Namen van de instanties en/of de contactpersonen?
  - geeft de cliënt toestemming dat de counselor contact opneemt met de desbetreffende dienstverlenende instantie?
  - de probleemomschrijving volgens de cliënt.
  - de vraagstelling van de cliënt (de hulpvraag).
  - bijzonderheden die van belang zijn voor een eventuele verdere afhandeling van de intake en/of het hulpverleningsproces.
  - gemaakte afspraken met de cliënt dienen te worden opgenomen.
  - wat gebeurt er met de intake? Wordt deze in behandeling genomen? Of wordt de cliënt doorverwezen? Of wordt de intake eerst binnen het team besproken? Of wordt de intake niet in behandeling genomen?
  - moet er een overeenkomst worden opgesteld? Bijvoorbeeld een hulpverleningsovereenkomst of een cursusovereenkomst.
  - handtekening van de rapporteur en de cliënt.
  - vergeet niet om de cliënt een kopie van het intakeformulier mee te geven.
4. *Take off-verslag (evaluatie rapport)*: het doel is om het hulpverleningsproces formeel af te ronden door een evaluatie te schrijven over het verloop en de resultaten van de hulpverlening. Het kader wordt gevormd door het hulpverleningsplan. Bij een afrondingsverslag dienen een aantal onderwerpen zeker aan bod te komen, te weten:
- vergeet niet om de datum, het cliëntnummer en de naam van de counselor te vermelden.

den.

- de personalia van de cliënt bestaande uit:
  - achternaam
  - voornaam en/of voorletters
  - adres
  - postcode en woonplaats
  - telefoonnummer(s)
  - geboortedatum
  - geboorteplaats
  - geslacht
  - burgerlijke staat
  - beroep of studie
  - werkgever of opleiding
  
- de probleemomschrijving volgens de cliënt bij de intake.
- de vraagstelling van de cliënt (de hulpvraag) bij de intake.
- de belangrijkste indicatiepunten die bij de intake naar voren zijn gekomen.
- in grote lijnen het afgesproken hulpverleningsplan.
- het verloop van het hulpverleningsproces.
- eventueel een herindicering van de cliënt, waarbij de gegevens van het evaluatiegesprek worden vergeleken met die van de intake.
- conclusies en eventuele aanbevelingen voor het volhardingsproces.
- de handtekening van de hulpverlener.

5. *Notities*: het doel is om ad hoc informatie vast te leggen die verkregen is door bijvoorbeeld telefonisch contact of een kort bezoek en om persoonlijke meningen en ideeën van de counselor op te schrijven. Het kader is het hulpverleningsplan. Notities zijn bijzonder praktisch in het gebruik zodat de counselor niet steeds een compleet rapport hoeft te schrijven wanneer hij informatie inwint over een bepaalde cliënt. Het meest voor de hand liggend is om een vast notitieblad te maken. Enkele aandachtspunten:

- datum
- tijd
- binnenkomend of uitgaand bericht
- op welke wijze is het bericht gekomen? Telefoon, bezoek, e-mail?
- ontvangen door wie?
- te behandelen door wie?
- datum en tijdstip waarop het is afgehandeld
- naam van de persoon
- adres van de persoon
- postcode en woonplaats
- telefoonnummer
- eventueel functie en organisatie
- de boodschap

- de mate van urgentie
  - eventuele actie
6. *Progressie rapporten*: het doel van deze rapporten is om derden op de hoogte te houden van de ontwikkelingen van de cliënt binnen het overeengekomen kader en het hulpverleningsplan.
  7. *Hulpverleningsplan*: het doel is om de te volgen rode draad door het hulpverleningsproces van tevoren vast te leggen en door te spreken met de cliënt (en eventuele derden). Het kader waarbinnen het hulpverleningsplan wordt geschreven is in grote mate afhankelijk van de gebruikte methodiek of werkwijze.

## Literatuur

- Carl G. Jung. *Psychologie en praktijk*. Lemniscaat, Rotterdam, 1995.
- Carl R. Rogers & G. Marian Kinget. *Psychotherapie en menselijke verhoudingen*. Bert Bakker, Den Haag, 1974.
- Christiaan Conte. *Advanced techniques for counseling and psychotherapy*. Springer Publisher company, New York, 2009.
- Frederik T. L. Leong. *Encyclopedia of counseling*. Sage publications Inc., Thousand Oaks, 2008.
- Gerald J. Mozdierz, Paul R. Peluso, Joseph Lisiecki. *Principles of counseling and psychotherapy*. Routledge, New York, 2009.
- Herbert S. Strean. *Theapeutic principles in social work practice*. Jason Aronson Inc. Northvale, New Jersey, 1985.
- J. Hansen, R. Stevic R. Warner jr.. *Counseling*. Allyn and Bacon, Boston, 1982.
- Jeffrey Wijnberg. *In het diepste van de ziel is niets te zien*. Scriptum, 2003.
- Judith S. Beck. *Basisboek cognitieve therapie*. Intro, Baarn, 1999.
- L. Sherilyn Cormier & Harold Hackney. *The professional counselor (A process guide to helping)*. Allyn and Bacon, Boston, 1993.
- Redactie: Steven D. Brown, Robert W. Lent, John Wiley & sons. *Handbook of counseling psychology*. Hoboken, 2006.
- Redactie: Susan Greenfield, Cassell publishers limited. *The human mind explained*. London, 1996.
- Richard Nelson-Jones. *Human relationship skills*. Routledge, London, 2006.
- Robert S. Feldman. *Understanding psychology*. McGraw-Hill, 1993.
- Roel Bouwkamp & Sjef de Vries. *Handboek psychosociale therapie*. De tijdstroom/NIZW, Utrecht, 1994.
- Samuel T. Gladding. *Counseling, a comprehensive profession*. Merrill en Macmillan publishing company, 1992.
- Steven Pinker. *Hoe de menselijke geest werkt*. Contact, Amsterdam/Antwerpen, 1998.