

Psychologische gespreksvoering



Bij dit boek is extra educatief materiaal online beschikbaar. Op www.psychologischegespreksvoering.nl vind je extra mogelijkheden de stof uit dit boek te oefenen aan de hand van vele beeldfragmenten met voorbeelden, oefeningen, opdrachten en toetsvragen. De combinatie van boek en online materiaal biedt een effectieve ondersteuning van onderwijs en training in professionele hulpverlenings- en coachingsgesprekken.

Met onderstaande unieke code heb je toegang tot dit materiaal.

Psychologische gespreksvoering

Een basis voor hulpverlening

Prof. dr. G. Lang
Prof. dr. H.T. van der Molen

uitgeverij **boom/nelissen**

Copyright: © 1984, 1991, 1998, 2003, 2012 Uitgeverij Boom Nelissen, Amsterdam
Omslagontwerp: Garage, Kampen
Binnenwerk: Elan Media, Gemonde
ISBN: 9789024402021
NUR: 770

1e druk: 1984
2e druk: 1986
3e druk: 1987
4e druk: 1989
5e herziene druk: 1991
6e druk: 1993
7e druk: 1995
8e druk: 1997
9e herziene druk: 1998
10e druk: 2000
11e herziene druk: 2003
12e druk: 2004
13e druk: 2007
14e, ongewijzigde druk: 2009
15e druk: 2010
16e herziene druk: 2012

ALLE RECHTEN VOORBEHOUDEN

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische veelevoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) kan met zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-pro.nl).



'... neither the whole of truth nor the whole of good is revealed to any single observer, although each observer gains a partial superiority of insight from the peculiar position in which he stands.'

(William James, 1899)

Inhoud

Woord vooraf	11
1 Inleiding	13
1.1 Doel van dit boek	13
1.2 Opbouw van dit boek	14
1.3 Terreinafbakening	16
1.3.1 <i>Voor welke hulpverleners is dit boek geschreven?</i>	16
1.3.2 <i>Voor welke hulpvragers is dit boek geschreven?</i>	16
1.3.3 <i>Voor welke situatie?</i>	17
2 De gezindheid van de hulpverlener	19
2.1 Inleiding	19
2.2 De gezindheid van de naaste	20
2.3 De gezindheid van de hulpverlener	24
2.3.1 <i>Het diagnose-receptgesprek</i>	24
2.3.2 <i>Het samenwerkingsmodel</i>	29
2.4 De geraffineerde hulpverlener	33
3 De cliëntgerichte benadering	35
3.1 Inleiding	35
3.2 De theorie van Rogers	36
3.2.1 <i>Zelfactualisering</i>	37
3.2.2 <i>Onvoorwaardelijke acceptatie</i>	37
3.2.3 <i>Hoe ontstaan problemen?</i>	38
3.3 De methode van Rogers	39
3.3.1 <i>Onvoorwaardelijke positieve waardering</i>	40
3.3.2 <i>Echtheid</i>	40
3.3.3 <i>Empathie</i>	42
3.4 Kritiek op Rogers	44

3.4.1	<i>Rogers te optimistisch</i>	44
3.4.2	<i>Rogers te vaag</i>	45
3.4.3	<i>Rogers wel essentieel</i>	46
3.5	Een cognitieve theorie over het beleven	47
3.5.1	<i>Het beleven als actief proces</i>	48
3.5.2	<i>De plaats van gevoelens</i>	51
3.5.3	<i>Het belang van gevoelens</i>	53
4	De sociaal-leertheoretische benadering	57
4.1	Inleiding	57
4.2	Kijk op de persoon	57
4.2.1	<i>Persoon, omgeving, gedrag</i>	57
4.2.2	<i>Hebben mensen eigenschappen?</i>	60
4.2.3	<i>Het toekennen van eigenschappen</i>	62
4.3	Het leren van gedrag	63
4.3.1	<i>Leren via voorbeelden</i>	64
4.3.2	<i>Leren via consequenties</i>	67
4.4	Regulerende invloeden op het gedrag	69
4.4.1	<i>De invloed van verwachtingen</i>	69
4.4.2	<i>Beïnvloeding van verwachtingen</i>	70
4.5	Zelfregulering	73
4.5.1	<i>Processen bij zelfregulering</i>	74
4.5.2	<i>Leren en kiezen van normen</i>	76
4.6	De tirannie van het ideaalbeeld	77
4.6.1	<i>Te hoge idealen</i>	78
4.6.2	<i>Daden en idealen in kaart</i>	79
5	De hulpverlener aan het werk	85
5.1	Inleiding	85
5.2	Duidelijkheid in doelen	85
5.3	De rollen van de hulpverlener	89
5.3.1	<i>Vertrouwensfiguur</i>	89
5.3.2	<i>Mededeelzame detective</i>	92
5.3.3	<i>Docent</i>	96
5.3.4	<i>Coach</i>	98
5.4	Een gespreksmodel	100
5.4.1	<i>Probleemverheldering</i>	101

5.4.2	<i>Probleemnuancing</i>	102
5.4.3	<i>Probleembehandeling</i>	105
5.5	Het model in de praktijk	106
5.5.1	<i>Cumulatie in doelen en taken</i>	107
5.5.2	<i>Fasen per probleem</i>	107
5.5.3	<i>Het model is niet de baas</i>	107
5.5.4	<i>Is goede raad duur?</i>	109
5.6	De hulpverlener als persoon	110
5.6.1	<i>Een goed mens?</i>	111
5.6.2	<i>Een wantrouwend mens?</i>	113
5.6.3	<i>Een gedistantieerd of een betrokken mens?</i>	114
5.7	Terugblik en overzicht	117
6	Basisvaardigheden	121
6.1	Inleiding	121
6.1.1	<i>Doelen van het eerste gesprek</i>	123
6.1.2	<i>Basishouding en basisvaardigheden</i>	124
6.2	Opening van het gesprek en begincontract	126
6.3	'Niet'-selectieve luistervaardigheden, aandachtgevend gedrag	129
6.3.1	<i>Non-verbaal gedrag</i>	131
6.3.2	<i>Verbaal volgen</i>	133
6.3.3	<i>Gebruik van stiltes</i>	134
6.3.4	<i>Terugblik</i>	136
6.4	Selectieve luistervaardigheden	140
6.4.1	<i>Vragen stellen</i>	141
6.4.2	<i>Parafraseren van inhoud</i>	145
6.4.3	<i>Reflecteren van gevoel</i>	147
6.4.4	<i>Concretiseren</i>	151
6.4.5	<i>Samenvatten: selecteren van gespreksthema's</i>	156
6.5	Regulerende vaardigheden	159
6.5.1	<i>Terugkoppelen naar (begin)doelen</i>	159
6.5.2	<i>Situatie-verduidelijken</i>	160
6.5.3	<i>Hardop denken</i>	167
6.5.4	<i>Afsluiten van het gesprek</i>	169
7	Nuancerende vaardigheden	173
7.1	Inleiding	173

7.2	Verbanden leggen	174
	7.2.1 <i>Interpretatie</i>	175
	7.2.2 <i>Interpreteren als vaardigheid</i>	176
	7.2.3 <i>Informatie geven</i>	181
7.3	Nuancerende vaardigheden	182
	7.3.1 <i>Nuancerende empathie</i>	182
	7.3.2 <i>Confrontatie</i>	185
	7.3.3 <i>Positief heretiketteren</i>	190
	7.3.4 <i>Eigen voorbeelden</i>	194
	7.3.5 <i>Directheid</i>	196
8	Strategie bij probleembehandeling	199
8.1	Van samenwerking naar zelfsturing	199
8.2	De meerstemmigheid van de persoon	200
8.3	Stappen in een actieplan	203
	8.3.1 <i>De eigen pogingen van de cliënt</i>	204
	8.3.2 <i>Doelen en voornemens</i>	206
	8.3.3 <i>Acties evalueren en aanpassen</i>	210
8.4	De hulpverlener als trainer	215
8.5	Afronding van de hulp	220
	8.5.1 <i>Verwijzen</i>	221
	8.5.2 <i>De cliënt wil niet meer</i>	223
	8.5.3 <i>De hulpverlener wil niet meer</i>	224
	8.5.4 <i>Het doel is bereikt</i>	226
	Literatuur	229
	Personenregister	235
	Zakenregister	237
	Bijlage 1 Online materiaal	245

Woord vooraf

Het doel van dit boek is de lezer inzichten en vaardigheden te bieden die de basis vormen voor professionele hulpverlening aan mensen met persoonlijke problemen. De inhoud is voortgekomen uit onze behoefte aan een boek waarin theorie en praktijk in samenhang met elkaar worden besproken, in heldere taal en met weinig vakjargon.

Het boek mag zich nog steeds verheugen in een grote belangstelling. Na diverse ingrijpende vernieuwingen in het verleden is deze zestiende druk licht gewijzigd met enige tekstaanpassingen en recente literatuurverwijzingen. Het vindt zijn weg naar een breed scala van opleidingen in wetenschappelijk en hoger beroepsonderwijs. Daarnaast wordt het gebruikt in veel trainingen en nascholingscursussen voor hulpverleners en coaches. Ook voor mensen met een algemene belangstelling voor psychologie en communicatie kan het boek verhelderend en instructief zijn.

Onderwijs en training, gericht op beroepsbeoefening, vragen leerstof waarin kennis en vaardigheden overzichtelijk, geïntegreerd en praktijkgericht worden aangeboden. Daarom bevat de tekst veel praktijkvoorbeelden. Verder gaat het boek vergezeld van een website met oefeningen: www.psychologischegespreksvoering.nl. Deze bevat videofragmenten met voorbeelden, oefeningen en observatieopdrachten rond de vaardigheden, aansluitend aan de tekst.

Psychologische gespreksvoering levert zo de basiscompetenties voor professionele communicatie in brede zin.

Wij danken allen die met hun opmerkingen hebben bijgedragen aan de ontwikkeling van het boek. Opmerkingen en kritiek zijn welkom.

Gerrit Lang, Henk van der Molen
(g.lang@wxs.nl, vandermolen@fsw.eur.nl)

Zutphen/Rotterdam, april 2012

I Inleiding

1.1 Doel van dit boek

Samenleven met mensen betekent dat men zich soms voor de taak ziet gesteld een ander met een persoonlijk probleem te helpen. Hoe kunnen we dat zo goed mogelijk doen? Op deze vraag is geen eenvoudig antwoord te geven. Het helpen van medemensen is een kwestie van tasten en zoeken en het lukt de een beter dan de ander; bovendien is helpen soms niet mogelijk. En als we al denken dat we weten wat goed voor de ander is, komen we tot de ontdekking dat die medemens onze ‘verstandige’ opmerkingen vaak niet ter harte neemt. Er is dan ook reden voor berusting en enig pessimisme. Als we het daar echter bij zouden laten, hoefden we dit boek niet te schrijven. Het fundamentele uitgangspunt voor dit boek is juist dat helpen in veel gevallen wél mogelijk is en vooral dat er op dit gebied veel te leren valt.

Het *eerste doel* is een bijdrage te leveren aan het *inzicht* in de processen die een rol spelen bij het voeren van hulpverleningsgesprekken. Daarbij richten we ons op verschillende aspecten. Inzicht in de bedoelingen die de hulpverlener in een gesprek nastreeft: wat wil hij bereiken en waarom? Wat voor opvattingen heeft hij over de manier van functioneren van mensen? Hoe denkt hij zijn bedoelingen het best te kunnen realiseren? Inzicht in deze achtergronden is de eerste voorwaarde om de eigen opvattingen en het daaruit voortvloeiende gedrag doelbewust te kunnen kiezen en zo nodig te wijzigen.

Een ander aspect van inzicht is dat de hulpverlener leert zien wat voor invloed het eigen gedrag heeft op degene die hij wil helpen. *Weten* wat men als hulpverlener met mensen wil bereiken biedt echter nog niet voldoende garantie om het in de praktijk ook zo te kunnen doen.

Het *tweede doel* is daarom het zo nauwkeurig mogelijk beschrijven van de concrete *vaardigheden* die men nodig heeft om iemand met een persoonlijk probleem te helpen. Het beheersen van deze vaardigheden is een tweede noodzakelijke voorwaarde voor het voeren van hulpverleningsgesprekken. Professioneel hulpverleners leert men niet alleen door het lezen van boeken. We hopen dat onze uitwerking van goed hulpverlenersgedrag in concrete vaardigheden samen met de illustraties daarvan op de website de praktische oefening in het voeren van gesprekken zal vergemakkelijken.

1.2 Opbouw van dit boek

De contouren voor de opbouw van het boek tekenen zich in het voorafgaande reeds af. Hoofdstuk 2 gaat over de uitgangspunten van de auteurs betreffende het werken met mensen aan het oplossen of reduceren van hun problemen. Vanuit welke gezindheid wordt de gesprekspartner benaderd? Wij zullen ons hier beperken tot onze eigen voorkeur. Een dergelijke keuze is niet volledig te verantwoorden. Het is een persoonlijke voorkeur, nodig om te kunnen beginnen. We vinden het nuttig aandacht te besteden aan deze keuze omdat die ons handelen als hulpverlener kleurt en ook invloed heeft op onze keuze van de wetenschappelijke literatuur, die in de tekst wordt aangehaald ter ondersteuning van de methodiek. Bovendien weten de lezers zo waar ze met ons aan toe zijn.

De hoofdstukken 3 en 4 bevatten de bespreking van enkele belangrijke theoretische gezichtspunten op het gebied van de persoonlijkheidspsychologie die het fundament vormen voor het handelen bij professionele hulpverlening en begeleiding.

In hoofdstuk 3 besteden we aandacht aan opvattingen uit de humanistische psychologie, met name de theorie en de methoden van de cliëntgerichte benadering (Rogers, 1951; Swildens, 1999). Ter aanvulling en als verscherping van de rogeriaanse visie putten we een aantal hoofdzaken uit de cognitieve psychologie van Wexler (1974). Deze geeft een heldere aanvulling op de denkbeelden van Rogers.

In hoofdstuk 4 bespreken we enkele aspecten van theorieën over het sociaal-leren (Mischel, 1973; Bandura, 1977, 1997). Deze zijn van belang in verband met onze visie op het functioneren van mensen in het algemeen en gezien hun betekenis voor het leren oplossen van problemen.

In hoofdstuk 5 besteden we aandacht aan een viertal 'rollen' van de hulpverlener en aan een gespreksmodel. De vier onderscheiden rollen zijn: vertrouwensfiguur, mededeelzame detective, docent en coach. In het gespreksmodel, dat ontleend is aan Egan (1994),

wordt systematisch aangegeven welke fasen men in een gesprek of reeks gesprekken kan onderscheiden. Voordat een hulpverlener aan een hulpverleningsgesprek kan beginnen moet hij niet alleen theoretisch inzicht hebben in het psychisch functioneren van mensen, maar ook een praktisch gespreksmodel. Hij heeft immers in een professioneel gesprek een doel voor ogen. Om te zorgen dat het doel stapsgewijs en systematisch wordt bereikt en om te weten hoever hij is gevorderd, moet hij overzicht hebben over het verloop van het gesprek. Ook moet de hulpverlener kunnen bepalen op welke manier hij zich zal gedragen in diverse fasen van het gesprek. Egan geeft per fase aan welke doelen passen bij de desbetreffende fasen en welke vaardigheden bijdragen tot het bereiken van de doelen. Aan het eind van hoofdstuk 5 richten we de schijnwerper nadrukkelijk op de persoon van de hulpverlener om enkele passages te wijden aan de netelige vraag: wie is een geschikte hulpverlener?

De hoofdstukken 6, 7 en 8 bevatten de beschrijving van praktische (deel)vaardigheden en complexere gedragsvormen die de hulpverlener nodig heeft in de diverse fasen van het hulpverleningsgesprek. Dit is in overeenstemming met de doelstelling van het boek: als we *weten* hoe we met iemand een probleem willen bespreken, moeten we dat ook *kunnen* om het te *doen* in de praktijk. De theorie van de professionele gespreksvoering is namelijk niet zo gecompliceerd, maar het is verbluffend moeilijk om opvattingen waar men vierkant achter staat in praktijk te brengen.

Hoofdstuk 6 bevat de beschrijving van de functie en de inhoud van een aantal basisvaardigheden (Ivey, 1971), nodig voor het voeren van een gesprek of gespreksfase waarin de hulpverlener zich vooral luisterend en ordenend gedraagt, met nog grote terughoudendheid ten aanzien van het presenteren van een andere opvatting dan de hulpvrager.

In hoofdstuk 7 voegen we complexere vaardigheden toe aan de vaardigheden uit hoofdstuk 6, om zo bij te dragen aan een nieuwe kijk op het probleem van de cliënt, die tot oplossingen kan leiden.

In hoofdstuk 8 beantwoorden we de vraag hoe een cliënt zijn nieuw verkregen inzichten in praktijk kan brengen. De hulpverlener wordt hier *coach*. De samenwerking met de hulpverlener gaat over in zelfsturing door de cliënt, met ondersteuning van de coach, zodat de cliënt leert zelfstandig verder te opereren.

De online omgeving sluit aan op de vaardigheden behandeld in hoofdstuk 6 en 7.

1.3 Terreinafbakening

1.3.1 Voor welke hulpverleners is dit boek geschreven?

Het boek is oorspronkelijk geschreven voor hulpverleners in opleiding. De ervaring met practica professionele gespreksvoering voor studenten psychologie van de Rijksuniversiteit Groningen vormde de basis (Lang & Van der Molen, 1992). In de loop der jaren bleek het boek ook zeer bruikbaar in veel andere opleidingen en trainingen voor heren bijscholing waarin hulpverlening, begeleiding, advisering, coaching, voorlichting en dienstverlening van belang zijn. Zo wordt het ook gebruikt voor (aanstaande) pedagogen, sociaal werkers, decanen, studieadviseurs, verpleegkundigen, artsen, tandartsen, politiefunctionarissen, theologen, arbeidsbemiddelaars, voorlichters enzovoort; ‘hulpverleners’ in zeer brede zin dus.

Door de combinatie van theoretische kennis en praktische vaardigheden sluit de inhoud van het boek goed aan bij moderne inzichten in het onderwijs over competentie-leren.

Verder is in allerlei organisaties een ontwikkeling op gang gekomen, waarbij leidinggevenden hun medewerkers stimuleren tot zelfsturing bij het oplossen van problemen. Voor dat proces van ‘coaching’ zijn de in dit boek behandelde theorie, rollen en vaardigheden ook een goede basis.

Bovendien gaat het boek over hulpverlening door mensen aan mensen. Dit betekent dat het nuttige inzichten en vaardigheden biedt voor iedereen die zich weleens afvraagt hoe hij een medemens met een probleem kan helpen.

In dit boek zal de lezer het woord ‘therapie’ weinig aantreffen. Dit begrip moet naar onze mening worden gereserveerd voor de specialistisch-professionele hulp bij ernstige en langdurige geestelijke nood of voor hardnekkige persoonlijke problemen.

1.3.2 Voor welke hulpvragers is dit boek geschreven?

De door ons behandelde inzichten kunnen van nut zijn bij het helpen van ‘gewone’ mensen met vragen en problemen, van ‘aanspreekbare’ personen. Dat wil zeggen: mensen die in een toestand zijn waarin ze nog verantwoordelijkheid kunnen dragen voor hun eigen daden. Ze zijn nog in staat tot enige distantie ten aanzien van hun problematiek. Problemen, voor een buitenstaander misschien uiterst eenvoudig, waar men (even) geen gat in ziet; stemmingen die vragen om enige rust en veiligheid. Het gaat ons om het normale verschijnsel van mensen die wel zelf, maar niet in hun eentje hun problemen de baas kunnen worden. In veel gevallen gaat het ook om tijdelijke problemen.

In eerste instantie zal de aanspreekbaarheid misschien heel beperkt zijn wanneer de opwinding, de overspoeling door emoties als gevolg van het probleem erg groot is. Vermindert in een gesprek de opwinding door een rustige aanpak vrij snel, dan kan de betreffende persoon misschien alweer aanspreekbaar zijn. Vanaf dat moment is de benadering die wij bespreken weer van toepassing.

Het is niet eenvoudig de grens aan te geven tussen aanspreekbaar en niet aanspreekbaar. Zolang men de indruk heeft dat men met de ander op enigszins begrijpelijke manier van gedachten kan wisselen en afspraken kan maken, is er een basis om verder te praten. Of die basis er is, moet blijken in het contact.

Soms wordt beweerd dat hulpverlening via gesprekken vooral nuttig is voor cliënten met een vrij hoog opleidingsniveau, die goed in staat zijn hun problemen onder woorden te brengen. Het door ons uitgewerkte model voor het hulpverleningsgesprek biedt de mogelijkheid om minder nadruk te leggen op het alleen maar ‘praten over’ en meer aan te sluiten bij de noodzaak om aan het probleem of de problemen iets te doen. De hulpverlener ondersteunt en instrueert (zo nodig) de cliënt bij het verwerven van effectief gedrag, waarmee deze zelf zijn probleem tot een oplossing kan brengen. Ook laagopgeleiden kunnen daarvan profiteren.

In dit boek beperken we ons tot hulpverleningsgesprekken volgens onze West-Europese communicatievormen en de daarbij globaal geldende normen en waarden. We moeten ons echter goed realiseren dat er in onze Nederlandse samenleving grote bevolkingsgroepen uit andere culturen zijn voor wie deze vorm van individugerichte hulp en ‘gespreksvoering’ wezensvreemd en dus niet geschikt of doelmatig is. Het vergt aanvullende studie over de omgangsvormen in die culturen om de in dit boek behandelde aanpak aan te passen (Oomkes, 1995; Shadid, 1998).

1.3.3 Voor welke situatie?

Dit boek gaat over tweegesprekken, in het bijzonder over een situatie waarin de hulpvrager zich tot de hulpverlener wendt om eens te praten over hetgeen hem dwars zit. We gaan dus uit van een minimale bereidheid van de hulpvrager om over zijn problemen te praten. Dit hoeft niet te betekenen dat het gesprek van een leien dakje gaat, want willen praten en het op het gekozen moment ook kunnen en durven zijn heel verschillende dingen. Ook geeft de hulpvrager door zijn initiatief aan dat hij de hulpgever voldoende vertrouwt om althans een poging tot een persoonlijk gesprek te beginnen. Hoe diepgaand het gesprek in werkelijkheid wordt, hangt af van de ontwikkeling van dit vertrouwen tijdens de relatie.

Enig wederzijds vertrouwen is echter een noodzakelijke voorwaarde en vormt ook het uitgangspunt voor de gesprekken waarover we het in dit boek voornamelijk hebben. Wanneer de hulpvrager of de hulpverlener denkt: 'Wij kunnen geen vertrouwelijk gesprek voeren, want er zijn storende andere belangen tussen ons of met derden in het spel', dan is een hulpverleningsgesprek niet of slechts heel gedeeltelijk mogelijk.

Ten slotte willen we vermelden dat onze nadruk op het tweegesprek en onze ijver om de cliënt ertoe te bewegen zelf iets te doen aan zijn problemen, niet inhoudt dat we dit de enige weg achten voor het aanpakken van problemen. Dikwijls zal het ook nuttig of beter zijn anderen in het contact met de cliënt te betrekken of veranderingen aan te (laten) brengen in de levensomstandigheden van de cliënt. We menen echter dat er een belangrijke emanciperende werking uitgaat van meer inzicht in de eigen problemen en van meer vaardigheid in het zelf aanpakken van die problemen of van de omgeving waardoor ze veroorzaakt worden. Deze aanpak past in een samenleving waar individualisering en zelfsturing positief worden gewaardeerd. Om die redenen beperken we ons in dit boek tot het tweegesprek.