

Boom



Achttiende herziene druk

# PSYCHOLOGISCHE GESPREKSVOERING

Een basis voor hulpverlening

Prof. dr. Gerrit Lang

Prof. dr. Henk T. van der Molen



Training op [www.psychologischegespreksvoering.nl](http://www.psychologischegespreksvoering.nl)

# Psychologische gespreksvoering

Een basis voor hulpverlening

Prof. dr. Gerrit Lang  
Prof. dr. Henk T. van der Molen

Achttiende herziene druk

**Boom**

# Inhoudsopgave

<b>Woord vooraf</b>	<b>11</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>13</b>
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>	18
<b>2 De gezindheid van de hulpverlener</b>	<b>19</b>
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>	25
2.3.2 <i>Het samenwerkingsmodel</i>	30
2.4 De geraffineerde hulpverlener	34
<b>3 De cliëntgerichte benadering</b>	<b>37</b>
3.1 Inleiding	37
3.2 De theorie van Rogers	38
3.2.1 <i>Zelfactualisering</i>	39
3.2.2 <i>Onvoorwaardelijke acceptatie</i>	40
3.2.3 <i>Hoe ontstaan problemen?</i>	40
3.3 De methode van Rogers	42
3.3.1 <i>Onvoorwaardelijke positieve waardering</i>	42
3.3.2 <i>Echtheid</i>	43
3.3.3 <i>Empathie</i>	45
3.4 Kritiek op Rogers	47
3.4.1 <i>Rogers te optimistisch</i>	47
3.4.2 <i>Rogers te vaag</i>	48
3.4.3 <i>Rogers wel essentieel</i>	49

3.5	Een cognitieve theorie over het beleven	51
3.5.1	<i>Het beleven als actief proces</i>	51
3.5.2	<i>De plaats van gevoelens</i>	55
3.5.3	<i>Het belang van gevoelens</i>	56
<b>4</b>	<b>De sociaal-leertheoretische benadering</b>	<b>59</b>
4.1	Inleiding	59
4.2	Kijk op de persoon	59
4.2.1	<i>Persoon, omgeving, gedrag</i>	59
4.2.2	<i>Hebben mensen eigenschappen?</i>	62
4.2.3	<i>Het toekennen van eigenschappen</i>	64
4.3	Het leren van gedrag	66
4.3.1	<i>Leren via voorbeelden</i>	66
4.3.2	<i>Leren via consequenties</i>	70
4.4	Regulerende invloeden op het gedrag	72
4.4.1	<i>De invloed van verwachtingen</i>	72
4.4.2	<i>Beïnvloeding van verwachtingen</i>	73
4.5	Zelfregulering	77
4.5.1	<i>Processen bij zelfregulering</i>	78
4.5.2	<i>Leren en kiezen van normen</i>	79
4.6	De tirannie van het ideaalbeeld	81
4.6.1	<i>Te hoge idealen</i>	81
4.6.2	<i>Daden en idealen in kaart</i>	83
<b>5</b>	<b>De hulpverlener aan het werk</b>	<b>89</b>
5.1	Inleiding	89
5.2	Duidelijkheid in doelen	89
5.3	De rollen van de hulpverlener	93
5.3.1	<i>Vertrouwensfiguur</i>	94
5.3.2	<i>Mededeelzame detective</i>	97
5.3.3	<i>Docent</i>	101
5.3.4	<i>Coach</i>	103
5.4	Een gespreksmodel	105
5.4.1	<i>Probleemverheldering</i>	106
5.4.2	<i>Probleemnuancering</i>	108
5.4.3	<i>Probleembehandeling</i>	110
5.5	Het model in de praktijk	112

5.5.1	<i>Cumulatie in doelen en taken</i>	112
5.5.2	<i>Fasen per probleem</i>	113
5.5.3	<i>Het model is niet de baas</i>	113
5.5.4	<i>Is goede raad duur?</i>	115
5.6	De hulpverlener als persoon	116
5.6.1	<i>Een goed mens?</i>	117
5.6.2	<i>Een wantrouwend mens?</i>	119
5.6.3	<i>Een gedistantieerd of een betrokken mens?</i>	121
5.7	Terugblik en overzicht	124
<b>6</b>	<b>Basisvaardigheden</b>	<b>127</b>
6.1	Inleiding	127
6.1.1	<i>Doelen van het eerste gesprek</i>	130
6.1.2	<i>Basishouding en basisvaardigheden</i>	130
6.2	Opening van het gesprek en begincontract	132
6.3	'Niet'-selectieve luistervaardigheden, aandachtgevend gedrag	136
6.3.1	<i>Non-verbaal gedrag</i>	138
6.3.2	<i>Verbaal volgen</i>	140
6.3.3	<i>Gebruik van stiltes</i>	141
6.3.4	<i>Terugblik</i>	144
6.4	Selectieve luistervaardigheden	148
6.4.1	<i>Vragen stellen</i>	149
6.4.2	<i>Parafraseren van inhoud</i>	153
6.4.3	<i>Reflecteren van gevoel</i>	155
6.4.4	<i>Concretiseren</i>	160
6.4.5	<i>Samenvatten: selecteren van gespreksthema's</i>	165
6.5	Regulerende vaardigheden	168
6.5.1	<i>Terugkoppelen naar (begin)doelen</i>	169
6.5.2	<i>Situatie verduidelijken</i>	170
6.5.3	<i>Hardop denken</i>	177
6.5.4	<i>Afsluiten van het gesprek</i>	180
<b>7</b>	<b>Nuancerende vaardigheden</b>	<b>185</b>
7.1	Inleiding	185
7.2	Verbanden leggen	186
7.2.1	<i>Interpretatie</i>	187

7.2.2	<i>Interpreteren als vaardigheid</i>	189
7.2.3	<i>Informatie geven</i>	193
7.3	Nuancerende vaardigheden	195
7.3.1	<i>Nuancerende empathie</i>	195
7.3.2	<i>Confrontatie</i>	198
7.3.3	<i>Positief heretiketteren</i>	204
7.3.4	<i>Eigen voorbeelden</i>	208
7.3.5	<i>Directheid</i>	210
<b>8</b>	<b>Strategie bij probleembehandeling</b>	<b>215</b>
8.1	Van samenwerking naar zelfsturing	215
8.2	De meerstemmigheid van de persoon	216
8.3	Stappen in een actieplan	219
8.3.1	<i>De eigen pogingen van de cliënt</i>	221
8.3.2	<i>Doelen en voornemens</i>	223
8.3.3	<i>Acties evalueren en aanpassen</i>	227
8.4	De hulpverlener als trainer	232
8.5	Afronding van de hulp	238
8.5.1	<i>Verwijzen</i>	238
8.5.2	<i>De cliënt wil niet meer</i>	240
8.5.3	<i>De hulpverlener wil niet meer</i>	242
8.5.4	<i>Het doel is bereikt</i>	244
	<b>Literatuur</b>	<b>247</b>
	<b>Personenregister</b>	<b>253</b>
	<b>Zakenregister</b>	<b>255</b>
	<b>Toelichting op de interactieve cursus</b>	<b>263</b>

# 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.

Onderwijs en training, gericht op beroepsbeoefening, vragen leerstof waarin kennis en vaardigheden overzichtelijk, geïntegreerd en praktijkgericht worden aangeboden. Daarom staan er veel praktijkvoorbeelden in het boek. Ook hoort er een uitgebreide website bij: [www.psychologischegespreksvoering.nl](http://www.psychologischegespreksvoering.nl). Deze bevat een interactief programma met videofragmenten, voorbeelden, oefeningen en observatieopdrachten rond de gespreksvaardigheden, aansluitend op de tekst. *Psychologische gespreksvoering* levert zo de basiscompetenties voor professionele communicatie in brede zin.

Het boek mag zich nog steeds verheugen in een grote belangstelling. Na diverse ingrijpende vernieuwingen in het verleden wordt er vanaf de zeventiende druk duidelijker verwezen naar de website. In deze achttiende druk is het taalgebruik op verschillende plaatsen aangepast aan dat van de huidige generatie studenten. Ook zijn recentere literatuurreferenties toegevoegd.

Aan deze druk is meegewerkt door drs. Margreet Roorda, gezondheidszorgpsycholoog en psychotherapeut, die de in dit boek beschreven methode van hulpverlening jarenlang in de praktijk heeft gebruikt. Voor haar kritische commentaar en suggesties voor verbetering ben ik haar veel dank verschuldigd.

In 2014 is er een vertaling van het boek verschenen met de titel *Psychological Communication. Theories, Roles and Skills for Counsellors* (Van der Molen, Lang, Trower & Look, 2014). Ook daarbij is een interactief online programma ontwikkeld: [www.psychologicalcommunication.com](http://www.psychologicalcommunication.com).

Het boek heeft zijn weg gevonden naar een breed scala van opleidingen in het 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 verhelderend en instructief zijn.

Tot aan de vorige druk van dit boek ondertekenden wij beiden als auteurs dit Woord vooraf. Maar in juli 2018 is de eerste auteur, Gerrit Lang, overleden. Ik ben hem dankbaar voor zijn inspiratie, wijsheid en vriendschap gedurende vele jaren, en ben ervan overtuigd dat deze druk nog steeds ‘in zijn geest’ is.

Henk van der Molen (vandermolen@essb.eur.nl)

Rotterdam, maart 2020



## 1.1 Doel van dit boek

Samenleven met mensen betekent dat we onszelf soms voor de taak zien gesteld om 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 het 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 zich van onze ‘verstandige’ opmerkingen niets aantrekt. Er is dan ook reden voor berusting en enig pessimisme, maar als we het daarbij 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* van dit boek 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? Welke opvattingen heeft de hulpverlener over de manier waarop mensen functioneren? Hoe denkt hij zijn bedoelingen het best te kunnen realiseren? Inzicht in deze achtergronden is de eerste voorwaarde om je eigen opvattingen en het daaruit voortkomende gedrag doelbewust te kunnen kiezen en zo nodig te wijzigen.

Een ander aspect van inzicht is dat je als hulpverlener leert zien welke invloed je eigen gedrag heeft op de cliënt. Maar *weten* wat je als hulpverlener met mensen wilt bereiken, biedt nog niet voldoende garantie om het in de praktijk ook zo te kunnen doen.

Het *tweede doel* van dit boek is daarom de *concrete vaardigheden* die je nodig hebt om iemand met een persoonlijk probleem te helpen zo nauwkeurig mogelijk

te beschrijven. Beheersing van deze vaardigheden is een tweede voorwaarde voor het voeren van hulpverleningsgesprekken. Professioneel hulpverlenen leer je 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 [www.psychologischegespreksvoering.nl](http://www.psychologischegespreksvoering.nl), de praktische oefening in het voeren van gesprekken vergemakkelijkt.



## 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 onze uitgangspunten voor het werken met mensen aan het oplossen of verminderen van hun problemen. Vanuit welke gezindheid benader je je gesprekspartner? Wij beperken ons hier tot onze eigen voorkeur. Zo'n keuze is niet volledig te verantwoorden. Het is een persoonlijke voorkeur, nodig om te kunnen beginnen. We vinden het nuttig om daar aandacht aan te besteden, want die keuze kleurt ons handelen als hulpverlener. Ook de wetenschappelijke literatuur die we in de tekst aanhalen ter ondersteuning van de methodiek, heeft ermee te maken. Zo weet je als lezer ook waar je met ons aan toe bent.

In de hoofdstukken 3 en 4 bespreken we enkele belangrijke theoretische gezichtspunten op het gebied van de persoonlijkheidspsychologie. Deze vormen het fundament voor het handelen bij professionele hulpverlening en begeleiding.

In hoofdstuk 3 besteden we aandacht aan opvattingen uit de humanistische psychologie, vooral aan de theorie en de methoden van de cliëntgerichte benadering (Rogers, 1951; Swildens, 1999). Als aanscherping van de rogeriaanse visie gebruiken 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). Die zijn van belang voor onze visie op het functioneren van mensen in het algemeen en voor het leren oplossen van problemen.

In hoofdstuk 5 besteden we aandacht aan een viertal verschillende '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, 2005), wordt systematisch aangegeven welke fasen je in een gesprek of reeks gesprekken kunt 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. Een professioneel hulpverleningsgesprek heeft immers meestal tot doel de problemen van de cliënt te verminderen of hanteerbaar te maken. Om het doel stapsgewijs en systematisch te bereiken en te weten hoever je daarmee als hulpverlener bent gevorderd, is overzicht nodig over het verloop van het gesprek. Ook moet de hulpverlener zelf kunnen bepalen welk gedrag het meest wenselijk is in de verschillende fasen van het gesprek. Egan geeft per fase aan welke doelen erbij passen en welke concrete gespreksvaardigheden bijdragen aan het bereiken van die doelen. Aan het eind van hoofdstuk 5 richten we de schijnwerper nadrukkelijk op de persoon van de hulpverlener. We wijden enkele passages 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 je vierkant achter staat in praktijk te brengen. Juist om dat *doen* in de praktijk te faciliteren, is in aansluiting op de hoofdstukken 6 en 7 het online programma ontwikkeld.

Hoofdstuk 6 bevat de beschrijving van de functie en de inhoud van een groot aantal basisvaardigheden (Ivey, 1971) die nodig zijn om een gesprek te voeren, vooral in de fase waarin de hulpverlener luistert en ordent, en nog terughoudend is in het presenteren van een andere opvatting dan de hulpvrager. Dit zijn de vaardigheden voor de fase van probleemverheldering.

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. Hier gaat het om gespreksvaardigheden voor de fase van probleemnuancering.

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.

In het algemeen gaat dit hoofdstuk over de strategie van de hulpverlener in de fase van probleembehandeling.

## 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 psychologiestudenten van de Rijksuniversiteit Groningen vormde de basis (Lang & Van der Molen, 2004). In de loop der jaren bleek het boek ook zeer bruikbaar in veel andere opleidingen en trainingen voor her- en bijscholing waarin hulpverlening, begeleiding, advisering, coaching, voorlichting en dienstverlening van belang zijn. Zo wordt het ook gebruikt voor (aanstaande) pedagogen, sociaal werkers, (school)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 met het online programma goed aan bij moderne inzichten in het onderwijs over competentieren. Verder is in allerlei organisaties een ontwikkeling op gang gekomen waarbij leidinggevendenden 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 over hulpverlening door mensen aan mensen. Dit betekent dat het boek nuttige inzichten en vaardigheden kan bieden voor iedereen die zich weleens afvraagt hoe hij een medemens met een probleem kan helpen.

In dit boek zul je het woord ‘therapie’ weinig aantreffen. Dit begrip moet volgens ons 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 behandelde inzichten kunnen van nut zijn bij het helpen van ‘gewone’ mensen met vragen en problemen, van ‘aanspreekbare’ personen. Dat wil zeggen:

mensen die nog verantwoordelijkheid kunnen dragen voor hun daden. Ze kunnen nog enige afstand nemen van hun problematiek. Problemen, voor een buitenstaander misschien uiterst eenvoudig, waar iemand (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 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 je de indruk hebt dat je met de ander nog begrijpelijk van gedachten kunt wisselen en afspraken kunt 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 hij 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. Maar we moeten ons goed realiseren dat er in onze Nederlandse samenleving grote bevolkingsgroepen uit andere culturen zijn, die nog niet gewend zijn aan deze vorm van individuerichte hulp, waarbij je als cliënt zelf meewerkt aan de oplossing of vermindering van je problemen. Het vergt aanvullende studie over de omgangsvormen in die culturen om de in dit boek behandelde aanpak aan te passen (Oomkes, 1995; Shadid, 1998; Nunez Mahdi, Obihara, Maarse, Nunez, Hagenbeek, 2019).

### 1.3.3 Voor welke situatie?

Dit boek gaat over tweegesprekken, in het bijzonder over een situatie waarin de hulpvrager eens met de hulpverlener wil praten over wat hem dwarszit. 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 ook vlot verloopt, want willen praten en dat op zo'n moment ook kunnen en durven, zijn heel verschillende dingen. Ook geeft de hulpvrager door zijn eigen initiatief aan dat hij de hulpgever voldoende vertrouwt om een persoonlijk gesprek te beginnen. Hoe diepgaand het gesprek in werkelijkheid wordt, hangt af van de ontwikkeling van dit vertrouwen tijdens de relatie. Toch is wederzijds vertrouwen een noodzakelijke voorwaarde voor de gesprekken waarover we het in dit boek voornamelijk hebben. Een hulpverleningsgesprek is niet of slechts gedeeltelijk mogelijk 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.'

Onze nadruk op het tweegesprek en onze inspanning om de cliënt zelf iets aan zijn problemen te laten doen, betekenen niet dat we dit de enige weg vinden voor het aanpakken van problemen. Vaak zal het ook nuttig of beter zijn anderen in het contact met de cliënt te betrekken of veranderingen aan te (laten) brengen in zijn levens- of werkomstandigheden. 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.

# De gezindheid van de hulpverlener

# 2

## 2.1 Inleiding

Wanneer we ons bezighouden met methoden van gespreksvoering, bedoeld om mensen met een persoonlijk probleem te helpen, doemen er lastige vragen op. In welke richting moet de oplossing worden gezocht en wat wil de hulpverlener bereiken? De antwoorden op deze vragen hangen vooral af van het concrete probleem. We moeten ons echter realiseren dat er voor persoonlijke problemen allerlei ‘oplossingen’ zijn, die sterk worden gekleurd door de normen en waarden van de betrokkenen.

*Ten eerste* moeten we ons afvragen hoe we – in het algemeen – met de ander willen omgaan. *Ten tweede* welke methoden van werken, welke technieken, we willen kiezen. *Ten derde*, ook in verband met het voorafgaande, in welke situatie hulpverlener en cliënt zich bevinden ten opzichte van elkaar: Welke belangen beïnvloeden het gesprek? Hoe zien ze elkaars rol? Wat verwachten ze van elkaar?

Om deze vragen te beantwoorden, moet de hulpverlener een standpunt innemen. Dat standpunt laat zich niet objectief bepalen; het gaat om een persoonlijke keuze. Die keuze wordt in belangrijke mate beïnvloed door opvattingen of overtuigingen rond de vraag hoe je met mensen hoort om te gaan. Daarom kiezen we voor dit algemene uitgangspunt het begrip *gezindheid*. Om dit begrip te verduidelijken, bespreken we het aan de hand van enkele gespreksfragmenten. Ook vergelijken we de gezindheid van de ‘naasten’ van de cliënt, familie en vrienden, met die van professionele hulpverleners om een beter beeld te krijgen van de verschillen.

Als hulpmiddel kiezen we de casus van Michiel, die met een probleem tobt en er op verschillende plaatsen gehoor voor zoekt. Wat is er met Michiel aan de hand? Laten we eens kijken wat er in hem omgaat:



### Voorbeeld

'Nou studeer ik een paar maanden, maar ik voel me beroerd. Ik kan me niet concentreren op m'n werk. Eerst leek het allemaal wel leuk. Maar daarna ging het mis. Of nee, soms lukte het ook wel om te studeren, maar sommige vakken vallen me tegen; is dat nou psychologie? Misschien moet ik me eroverheen zetten; ik stel me aan, of misschien kan ik het gewoon niet. Hoe is dat bij anderen, wat zou het beste zijn? Ach, gewoon doorzetten; iedereen zal het wel hebben. Maar toch, ik kan misschien beter meteen wat anders gaan doen. O, wat ben ik toch stom bezig ...'

Zo piekert Michiel over zijn recent gekozen studie. Hij wil er weleens over praten, maar hoe?

## 2.2 De gezindheid van de naaste

Michiel begint aarzelend aan een gesprekje met een nieuwe vriend:

**Michiel:** 'Het gaat wel goed met me hoor, maar ik zit wat met m'n studie ... Het wil niet, een paar onvoldoendes voor de vakken waarvoor je goed moet zijn in wiskunde, enne ... m'n concentratie; misschien moet ik maar wat anders gaan doen ...'

Zijn uitingen getuigen niet van beslistheid; de aarzelings zit zowel in de inhoud als in de toon. Zo beginnen mensen vaak als ze zich onzeker voelen en eigenlijk niet goed weten of ze een ander ermee lastig zullen vallen. De vriend reageert:

**Vriend:** 'Ach man, niet zo somber, in het begin heb je dat veel. Vooral een eerste jaar is vervelend. Die statistische onderwerpen, daar zakken er veel voor; gewoon laten bezinken en nog een keer ertegenaan. Je moet er eens even uit. Laten we vanavond naar de film gaan en daarna nog een biertje pakken. Ik heb dat ook, we zijn net bezig, kop op!'



Er zijn natuurlijk nog veel meer reacties te bedenken. Misschien weet je betere, maar de paar zinnen van de vriend bevatten wel iets waar Michiel wat aan kan hebben: troost, bemoediging, verbondenheid, goedbedoeld advies en een aanbod om samen te stappen. Dat kan helpen om eens lekker uit te waaien en de volgende morgen fris, nou ja fris, opnieuw te beginnen.

Wat kunnen we van de reactie van de vriend leren in verband met de vragen die we in de inleiding tot dit hoofdstuk stelden? Zo op het eerste gezicht spreekt er een duidelijke overtuiging uit bij de vriend: neem de problemen niet te zwaar, doe maar net als anderen en als ik, dan kom je er wel uit. In zijn manier van doen tegen Michiel heeft de vriend ook een heel directe, duidelijke aanpak. Hij hoort het probleem aan en biedt zonder omwegen de beste oplossing naar zijn eigen inzicht. Hij neemt zijn vriend bijna onder de arm: mee eruit, biertje drinken!

Welke belangen spelen in deze dialoog een rol? Michiel heeft belang bij het bespreken van zijn probleem, maar wil ook niet als een topper worden gezien door een nieuwe vriend. Vandaar zijn oppervlakkige en vage formuleringen. Hij wil zo eens aftasten hoe de vriend zal reageren. Bovendien weet Michiel zelf misschien maar half hoe zijn probleem eigenlijk in elkaar zit.

Wat zijn de belangen van de vriend? Hij wil het probleem niet te dichtbij halen. Zelf ziet hij ook de dreiging van het mislukken van de studie en hij wil daar nu net eens even los van komen. Hij draagt – zeer luid – oplossingen aan, maar misschien is zijn overtuiging niet zo groot of heeft hij geen echte oplossingen, en die verwacht een vriend toch als hij je een probleem voorlegt? De vriend heeft gekozen voor een luchtiger aanpak en het is zijn belang om die te handhaven.

De dialoog kan nu op vele manieren verdergaan. Michiel kan zo met zijn probleem zitten dat hij inhaakt op het ‘Ik heb dat ook’ van de vriend en zo op bespreking van het gezamenlijke probleem aandringen. Hij kan ook toegeven aan het aantrekkelijke voorstel van de vriend om een biertje te gaan drinken. We houden het op het laatste.

Dit fragment laat zien hoe vaak mensen in het dagelijks leven problemen bagatelliseren in hun eigen belang; misschien denken ze ook wel dat het in het belang van de ander is. En gelukkig maar, want we willen niet suggereren dat je altijd diep op de zomaar even genoemde problemen van je naasten moet ingaan.