

# Gespreksvoering voor Sociaal Werkers



Noordhoff Uitgevers

Marianne Luitjes, Hetty de Laat

1<sup>e</sup> druk



# Gespreksvoering voor Sociaal Werkers

**Marianne Luitjes**

**Hetty de Laat**

---

Eerste druk

Noordhoff Uitgevers Groningen/Utrecht

*Ontwerp omslag:* 212 Fahrenheit, Groningen  
*Omslagillustratie:* 212 Fahrenheit, Groningen

Eventuele op- en aanmerkingen over deze of andere uitgaven kunt u richten aan:  
Noordhoff Uitgevers bv, Afdeling Hoger Onderwijs, Antwoordnummer 13, 9700 VB  
Groningen, e-mail: [info@noordhoff.nl](mailto:info@noordhoff.nl)

*Aan de totstandkoming van deze uitgave is de uiterste zorg besteed. Voor informatie die desondanks onvolledig of onjuist is opgenomen, aanvaarden auteur(s), redactie en uitgever geen aansprakelijkheid. Voor eventuele verbeteringen van de opgenomen gegevens houden zij zich aanbevolen.*



0 / 18

© 2018 Noordhoff Uitgevers bv Groningen/Utrecht, The Netherlands.

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 enige 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 verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprorecht (postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, [www.reprorecht.nl](http://www.reprorecht.nl)). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, [www.stichtingpro.nl](http://www.stichtingpro.nl)).

*All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the prior written permission of the publisher.*

ISBN (ebook) 978-90-01-88836-7  
ISBN 978-90-01-88835-0  
NUR 810

# Woord vooraf

## **Waarom Gespreksvoering voor Sociaal Werkers**

Het werkveld van de afgestudeerde SPH'er, MWD'er, CMV'er en pedagoog verandert. Omdat de maatschappij, de politiek en de inzichten van deskundigen veranderen, worden er andere eisen aan deze professionals gesteld. We vinden het belangrijk dat mensen, binnen hun mogelijkheden, zo veel mogelijk kunnen meedoen in de maatschappij en zelf de regie over hun eigen leven voeren. Zorg moet daarom op maat gegeven worden, het liefst dicht bij de mensen zelf en door zo min mogelijk verschillende hulpverleners. Als gevolg van deze veranderingen zijn veel hogescholen hun sociale studies aan het herinrichten om te komen tot één brede studie Sociaal Werk. Sommige hogescholen hebben ervoor gekozen om Pedagogiek daarin op te nemen, andere niet. Feit is dat jij, als student en aankomend professional, dit boek hebt opengeslagen en dus geïnteresseerd bent in het werkveld van de sociaal werker.

We denken dat we erin geslaagd zijn om aan deze veranderingen in werkveld en studie een bijdrage te leveren in de vorm van dit leer materiaal, dat bestaat uit dit boek en de website [www.gespreksvoeringvoorsociaalwerkers.noordhoff.nl](http://www.gespreksvoeringvoorsociaalwerkers.noordhoff.nl). De titel *Gespreksvoering voor Sociaal Werkers* geeft al aan dat het zich richt op een kernactiviteit van de sociaal werker: de gespreksvoering met cliënten.



In een aantal stappen bereiden we je voor op het daadwerkelijk voeren van een gesprek met een cliënt, waarbij we zowel de cliënt als de gespreksvoering en het werkveld zo breed mogelijk nemen. Cliënten kunnen zowel kinderen, jongeren, volwassenen als ouderen zijn. De gespreksvoering kan plaatsvinden in een zorginstelling, in een ambulante setting, binnen het welzijnswerk, op school, kinderopvang of in de wijk. En de geboden hulp of begeleiding varieert van preventie tot crisis, en van eenvoudige hulpvragen tot zeer complexe situaties waarbij sprake is van dwangmaatregelen. We richten ons op de basis van de gespreksvoering, immers een goede basis zorgt ervoor dat je je daarna kunt specialiseren. Daarom is *Gespreksvoering voor Sociaal Werkers* goed in te zetten in het eerste jaar van de studie Sociaal Werk. We hanteren nog geen methode van waaruit de hulp gegeven wordt. We schuren tegen verschillende methodieken aan en hebben opgenomen wat naar ons idee een goede basis vormt voor de sociaal werker in spé.

## **Hoe is het leer materiaal ingedeeld?**

*Gespreksvoering voor Sociaal Werkers* bestaat uit twee delen. Deel 1 'De basis' vormt het fundament voor deel 2 'Gespreksvoering in de praktijk'. In ieder hoofdstuk staan opdrachten en verdiepende vragen die ervoor zorgen dat je daadwerkelijk met de theorie aan de slag gaat.

Zoals vermeld bevat deel 1 van het leerboek de basis:

Hoofdstuk 1 'Ken jezelf' geeft je meer kennis over jezelf waardoor je beter begrijpt hoe anderen jou zien en waarom ze op een bepaalde manier op jou reageren.

Hoofdstuk 2 'Ik en de ander' geeft je meer inzicht in je denken en doen wanneer je in gesprek bent met een ander en de mogelijke gevolgen daarvan.

Hoofdstuk 3 'Gesprekstechnieken en -vaardigheden' geeft je informatie over de verschillende gesprekstechnieken, vaardigheden en houdingen die je kunt inzetten tijdens een gesprek.

Vanuit deze basis wordt in deel 2 aandacht besteed aan de toepassing van alle kennis in de praktijk. Ook dit deel bestaat uit drie hoofdstukken, waarvan hoofdstuk 4 'Gespreksvoering met de cliënt' in dit boek is opgenomen en de hoofdstukken 5 'Gespreksvoering met speciale doelgroepen' en 6 'Gespreksvoering met medeprofessionals' op de website te vinden zijn. In hoofdstuk 4 wordt aan de hand van een aantal stappen de verschillende mogelijkheden bekeken die je als sociaal werker tot je beschikking hebt om het gesprek in alle fasen van de gespreksvoering effectief te hanteren en tegemoet te komen aan de behoeften en (on)mogelijkheden van de cliënt. Hoofdstuk 5 geeft praktische tips voor de gespreksvoering met bijzondere doelgroepen, zoals mensen met autisme, ADHD, licht verstandelijke beperking.

Hoofdstuk 6 geeft praktische tips over de gespreksvoering met medeprofessionals; hoe zorg je dat je tot een besluit komt, hoe zorg je ervoor dat je gehoord wordt door collega's?

Lezen en leren alleen is nooit voldoende om de professionele gespreksvoering te leren. Ons advies is daarom ook: lees, maak de opdrachten in het leerboek en oefen, oefen en oefen! We wensen je er veel plezier bij!

Tot slot richten we nog een woord van dank tot Renske Gommer, voor alle energie die zij heeft gestoken in het stroomlijnen van de tekst en aan Léon van Gulik, die zowel aan de basis als aan de afronding van het boek zijn bijdrage heeft geleverd.

Marianne Luitjes en Hetty de Laat  
Najaar 2017



# Studiehandleiding

## DEEL 1

### De basis

#### Hoofdstuk 1

Ken jezelf

- 1.1 Wie ben je?
- 1.2 Wat doe je?
- 1.3 Wat voel je?
- 1.4 Wat straal je uit?
- 1.5 Wat beweegt je?
- 1.6 Hoe zie je jezelf?

#### Hoofdstuk 2

Ik en de ander

- 2.1 De ontmoeting tussen jou en de ander
- 2.2 Basishouding
- 2.3 Communicatiestijlen
- 2.4 Analysemodellen over de ontmoeting

#### Hoofdstuk 3

Gesprekstechnieken en -vaardigheden

- 3.1 Gesprekstechnieken
- 3.2 Verbinden
- 3.3 Verduidelijken en verdiepen
- 3.4 Het ideale gesprek

## DEEL 2

### Gespreksvoering in de praktijk

#### Hoofdstuk 4

Gespreksvoering met de cliënt

- 4.1 Fasen in het gesprek
- 4.2 Contact maken
- 4.3 Focussen
- 4.4 Uitdiepen
- 4.5 Plannen
- 4.6 Evalueren
- 4.7 Gespreksvoering met meerdere cliënten

#### Hoofdstuk 5 (op website)

Gespreksvoering met speciale doelgroepen

- 5.1 ADHD
- 5.2 Autisme
- 5.3 Licht verstandelijke beperking
- 5.4 Hoogevoeligheid
- 5.5 Depressie
- 5.6 Hechtingsproblematiek
- 5.7 Borderline
- 5.8 Faalangst
- 5.9 Slechthooftheid/blindheid
- 5.10 Slechthooftheid/doofheid
- 5.11 Agressie

#### Hoofdstuk 6 (op website)

Gespreksvoering met medeprofessionals

- 6.1 Communicatieniveaus
- 6.2 Vergaderen
- 6.3 Assertiviteit
- 6.4 Conflicten
- 6.5 Feedback
- 6.6 Meerzijdige partijdigheid



# Inhoud

Woord vooraf 3

## DEEL 1

### De basis 11

#### 1 Ken jezelf 13

- 1.1 Wie ben je? 14
- 1.2 Wat doe je? 20
- 1.3 Wat voel je? 23
- 1.4 Wat straal je uit? 25
- 1.5 Wat beweegt je? 27
- 1.6 Hoe zie je jezelf? 28
- Samenvatting 31
- Begrippenlijst 33
- Literatuur 35

#### 2 Ik en de ander 37

- 2.1 De ontmoeting tussen jou en de ander 38
- 2.2 Basishouding 41
- 2.3 Communicatiestijlen 43
- 2.4 Analysemodellen over de ontmoeting 47
- Samenvatting 63
- Begrippenlijst 65
- Literatuur 67

#### 3 Gesprekstechnieken en -vaardigheden 69

- 3.1 Gesprekstechnieken en -vaardigheden 70
- 3.2 Verbinden 71
- 3.3 Verduidelijken en verdiepen 77
- 3.4 Het ideale gesprek 83
- Samenvatting 85
- Begrippenlijst 87
- Literatuur 89

## DEEL 2

### Gespreksvoering in de praktijk 91

#### 4 Gespreksvoering met de cliënt 93

- 4.1 Fasen in het gesprek 94
- 4.2 Contact maken 94
- 4.3 Focussen 99
- 4.4 Uitdiepen 102
- 4.5 Plannen 104
- 4.6 Evalueren 106
- 4.7 Gespreksvoering met meerdere cliënten 106
  - Samenvatting 108
  - Begrippenlijst 110
  - Literatuur 111

#### Literatuurlijst 112

#### Illustratieverantwoording 114

#### Register 115

#### Over de auteurs 117



**DEEL 1****De basis****Hoofdstuk 1**

Ken jezelf

- 1.1 Wie ben je?
- 1.2 Wat doe je?
- 1.3 Wat voel je?
- 1.4 Wat straal je uit?
- 1.5 Wat beweegt je?
- 1.6 Hoe zie je jezelf?

**Hoofdstuk 2**

Ik en de ander

- 2.1 De ontmoeting tussen jou en de ander
- 2.2 Basishouding
- 2.3 Communicatiestijlen
- 2.4 Analysemodellen over de ontmoeting

**Hoofdstuk 3**

Gesprekstechnieken en -vaardigheden

- 3.1 Gesprekstechnieken
- 3.2 Verbinden
- 3.3 Verduidelijken en verdiepen
- 3.4 Het ideale gesprek

# DEEL 1

## De basis

- 1 Ken jezelf 13
- 2 Ik en de ander 37
- 3 Gesprekstechnieken en -vaardigheden 69

Als sociaal werker ga je in gesprek met mensen om ze te helpen, te begeleiden, te ondersteunen of te verzorgen. In dit gesprek ben jij het instrument; door jouw acties kan deze hulp, begeleiding, verzorging geslaagd zijn.

Hiervoor heb je een aantal zaken nodig: kennis over jezelf, je ideeën en je karakter, maar ook een kritische blik op de interacties die je met de cliënt hebt en dien je oog te hebben voor je eigen patronen daarbinnen. Daarnaast is het prettig als je weet welke gesprekstechnieken en -vaardigheden je allemaal tot je beschikking hebt en dat je deze beheerst om het contact met de ander zo optimaal mogelijk te laten verlopen. Kortom, het gaat om kennis, ervaring, technieken, vaardigheden en houding. Wanneer dit allemaal tot je bagage behoort, dan ben je klaar voor de gesprekken in de praktijk!

# Ken jezelf

# 1

## Ken jezelf

- 1.1 Wie ben je?**
  - 1.1.1 Socialisatie**
  - 1.1.2 Karakter**
  - 1.1.3 Kernkwaliteiten**
  - 1.1.4 Van persoonlijke naar professionele identiteit**
- 1.2 Wat doe je?**
  - 1.2.1 Model van gepland gedrag**
  - 1.2.2 Sociale rollen/identiteiten**
  - 1.2.3 Professioneel handelen**
- 1.3 Wat voel je?**
  - 1.3.1 Inlevingsvermogen**
  - 1.3.2 Afstand/nabijheid**
  - 1.3.3 Professioneel inleven**
- 1.4 Wat straal je uit?**
  - 1.4.1 Het Johari-venster**
  - 1.4.2 Professionele uitstraling**
- 1.5 Wat beweegt je?**
- 1.6 Hoe zie je jezelf?**
  - Samenvatting**
  - Begrippenlijst**
  - Literatuur**

‘Ieder mens is uniek’, ‘ieder mens is verschillend’, ‘geen enkel individu is hetzelfde’ - dit zijn zomaar wat uitspraken om het thema van dit hoofdstuk te introduceren. Ieder mens is anders en ieder mens handelt vanuit een andere basis. Deze basis is ook de basis van je professioneel handelen als sociaal werker en dus de basis voor je gespreksvoering met cliënten en medeprofessionals. De moeilijkheid in een gespreksituatie is dat je ter plekke moet reageren op dat wat je gesprekspartner zegt, en wat hij gaat zeggen valt moeilijk te voorspellen, omdat hij anders is dan jij!

## 1.1 Wie ben je?

In een gespreksituatie reageer je ter plekke, maar wat je in een gesprek zegt en hoe je het zegt, is niet geheel willekeurig. Je hebt door de jaren heen een woordenschat opgebouwd en een eigen stijl van communiceren ontwikkeld waarbij veel van je eigen overtuigingen, gedachten en voorkeuren naar voren komen. Kortom: de basis vorm jij zelf. Jij bent het instrument om de communicatie met een ander te sturen en te doen slagen. Daarom is het wenselijk om eerst naar allerlei factoren te kijken die jou gevormd hebben tot nu toe, onder het motto: Ken jezelf! Hoe meer je over jezelf weet, hoe beter je begrijpt hoe anderen jou zien en waarom ze op een bepaalde manier op jou reageren. Als sociaal werker heb je zelfinzicht nodig om anderen te kunnen helpen.

### 1.1.1 Socialisatie

Je bent wie je bent, dat is nou eenmaal zo, zou je denken. Maar hoe ben je zo geworden? Eén belangrijk aspect van wie je bent geworden, is je *socialisatie*. Socialisatie is het je eigen maken van gewoontes en gebruiken van de groep waarbinnen je opgroeit en vindt plaats van de ene generatie op de andere (Hoffman, 2013). Dit proces maakt deel uit van je opvoeding. In je opvoeding krijg je bewust en onbewust de waarden, normen en andere cultuurkenmerken van de groep waarin je opgroeit, aangeleerd. Socialisatie kan nog concreter gemaakt worden door onderscheid te maken tussen je primaire en secundaire socialisatie.

*Primaire socialisatie* staat voor de ontwikkeling van de manier van denken en handelen die met name voortkomt uit je opvoeding en het contact dat je met naaste vrienden en familie hebt. Veel van je voorkeuren en overtuigingen, hoe onbewust ook, komen daar vandaan.

*Secundaire socialisatie* staat voor je kijk op de wereld die verandert door je deelname als lid van kleine groepen. Zo ontwikkel je jezelf en je manier van doen weer verder aan de hand van voorkeuren en zienswijzen van kennissen, klasgenoten en voorbeeldfiguren. Secundaire socialisatie vindt vooral plaats in de puberteit en vroege volwassenheid, maar gaat je hele leven door. Het maakt voor je identiteitsvorming dus uit van welke groepen je allemaal deel hebt uitgemaakt; zij vormen je houding, opvattingen, waarden, gedrag en bepalen de uitspraken die je doet.

Door je primaire en secundaire socialisatie wordt je *referentiekader* gevormd. Je referentiekader bestaat uit alle regels, normen en waarden en bepaalt, vaak onbewust, je kijk op het leven, de werkelijkheid en hoe je iets beoordeelt (Hoffman, 2013).

---

## Socialisatie

Marie-Ceciel komt uit een gezin van succesvolle ondernemers. Na de havo kiest ze voor de opleiding Sociaal Werk. Tijdens haar studie blijkt dat ze moeite heeft om te begrijpen waarom sommige mensen zo diep in de schulden kunnen raken en passief blijven wanneer de rekeningen zich opstapelen. Ook al leert ze op school van haar leraren en klasgenoten



(secundaire socialisatie) hoe deze problemen ontstaan en dat dit veelvuldig voorkomt, ze kan het idee dat je een 'ondernemer van je eigen leven bent' (primaire socialisatie) niet van zich afschudden. Ze merkt het aanvankelijk zelf niet eens dat ze niet alleen de verantwoordelijkheid, maar ook de schuld bij de cliënten legt.

---

#### OPDRACHT 1.1

### Schrijf je socialisatieverslag

- 1 Geef een beschrijving van het gezin waaruit je komt (gezinsgrootte en -samenstelling, beroep van je ouders, milieu, politieke, religieuze en maatschappelijke overtuigingen). Beschrijf ook eventuele bijzonderheden (eenoudergezin, samengesteld gezin, twee vaders, twee moeders). Maximaal één A4'tje.
  - 2 Beschrijf hoe je opvoeding eruitzag. Wat voor regels werden er gehanteerd in jullie gezin? Hoe werden ze gehanteerd? Welke verboden en geboden heb je meegekregen? Wat vonden je ouders belangrijk en wat minder? Maximaal één A4'tje.
  - 3 Beschrijf je schoolloopbaan, je vrienden, hobby's, vakanties en baantjes. Maximaal één A4'tje.
  - 4 Beschrijf drie belangrijke gebeurtenissen in je leven. Welke indruk hebben ze op je gemaakt? Hoe hebben ze je beïnvloed? Maximaal één A4'tje.
  - 5 Trek hier vijf conclusies uit die antwoord geven op de vraag: wie ben ik? Houd het beknopt, gebruik hiervoor maximaal een half A4'tje.
- 

#### 1.1.2 Karakter

Je kunt ervan uitgaan dat je niet alleen gevormd bent door de opvoeding die je hebt gekregen van je ouders en klasgenoten, je hebt uiteraard ook je karakter.

*Karaktertrekken* zijn stabiele gedragspatronen, gedachten en emoties die veel van ons gedrag voorspellen (Pervin, 1993). Karaktertrekken zijn onbepaald, algemeen. Wanneer je altijd moeite hebt met mensen die een andere mening hebben, kun je stellen dat eigenwijsheid een karaktertrek van je is. Of als je moeite hebt met mensen die niet eerlijk zijn, kun je stellen dat eerlijk zijn een karaktertrek van je is.

Zowel mbo- als hbo-scholen bieden opleidingen die sociaal werkers voorbereiden op de theorie en praktijk. Nederland telt zo'n 55.000 sociaal werkers. 'Het sociaal werk is een vak waar niet voor niets een stevige opleiding aan vooraf gaat. Sociaal werkers moeten echt het gesprek aan kunnen gaan, vertrouwen wekken en kunnen netwerken met verschillende partijen om dingen voor elkaar te krijgen voor de mensen die dit steuntje nodig hebben. Je moet stevig in je schoenen staan. Een bepaalde attitude hebben', Marijke Vos, voorzitter Sociaal Werk Nederland.

Bron: [www.sociaalwerknederland.nl](http://www.sociaalwerknederland.nl)

## Karaktervorming

Je karakter is 'hoe je bent' en ieders karakter is uniek, iedereen reageert anders. Bij je geboorte is er nog geen sprake van een karakter, maar van een *temperament* dat je erft van je ouders. Voorbeelden van temperament zijn hoe levendig je bent, hoeveel contact je zoekt met je ouders, hoe actief je bent en hoe goed je alles kan verdragen als baby. Je temperament is aangeboren. Met je eigen temperament kom je in een gezin terecht en dat gezin heeft invloed op jou (op wie en op hoe je gaat worden) en jij hebt invloed op jouw gezin door je temperament. Zo groeit je temperament, door de invloed van het gezin waarin je leeft, uit tot je karakter. Niet alleen je gezin, ook je vrienden, je school, je sport- of jeugdverenigingen vormen je karakter mee.

Omdat iedereen een eigen temperament heeft en in een ander gezin en een andere omgeving opgroeit, zal iedereen ook een ander karakter hebben. Zelfs jij hebt een ander karakter dan je broer of zus. Je bent wel in hetzelfde gezin opgegroeid, maar je hebt een ander temperament, waardoor je ook een ander karakter hebt. In de volwassenheid wordt je karakter nog duidelijker en unieker en dan noemen we dat je *persoonlijkheid* (Van Vaerenbergh & De Kinder, 2009).

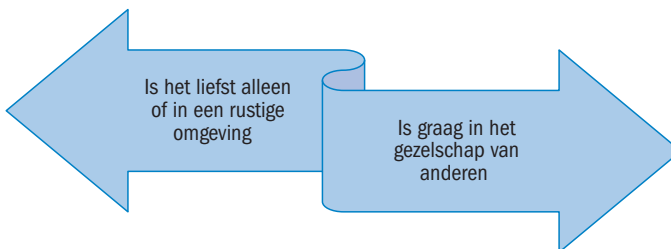
## Persoonlijkheidskenmerken

Over wat voor soort karaktertrekken of persoonlijkheidskenmerken beschikken mensen allemaal? Aangezien er een groot scala aan kenmerken te onderscheiden is, worden in de psychologie vijf groepen persoonlijkheidskenmerken onderscheiden: de *Big Five*. Dit zijn vijf dimensies waarop ieder mens een bepaalde score haalt.

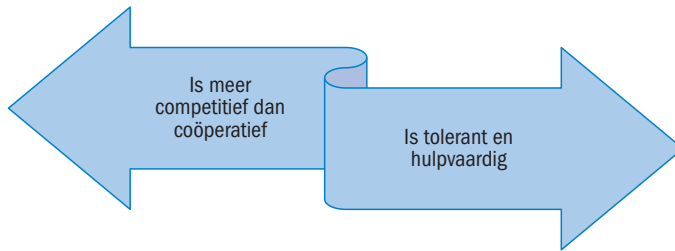
Het gaat om de volgende dimensies:

- 1 Bij *Extraversie* gaat het om de mate waarin je behoefte hebt aan sociaal contact. Extraverte mensen zijn graag in het gezelschap van anderen. Wanneer je laag op deze schaal scoort, is er sprake van introversie. Introverte mensen zijn het liefst alleen of in een rustige omgeving.

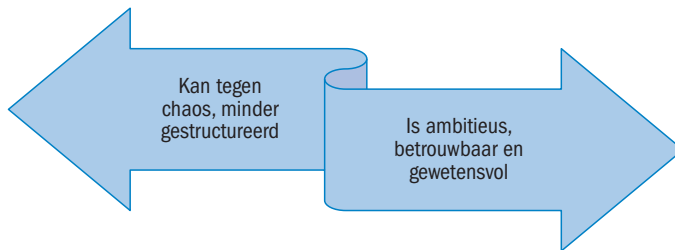
**FIGUUR 1.1** De dimensie Extraversie van de Big Five



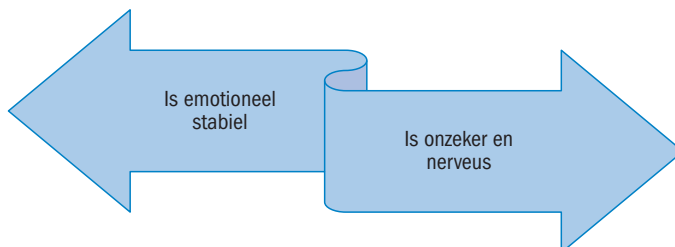
- 2 Bij *Altruïsme* gaat het om de mate waarin je het belang van een ander boven je eigen belang stelt. Altruïstische mensen zijn tolerant en hulpvaardig. Wanneer je laag scoort op deze schaal ben je meer competitief dan coöperatief.

**FIGUUR 1.2** De dimensie Altruïsme van de Big Five

- 3 *Consciëntieusheid* (zorgvuldigheid) staat voor de mate waarin je georganiseerd en doelgericht te werk gaat. Een consciëntieus persoon is ambitieus, betrouwbaar en gewetensvol. Iemand die laag scoort op deze schaal kan beter tegen chaos en werkt daarom ook minder gestructureerd.

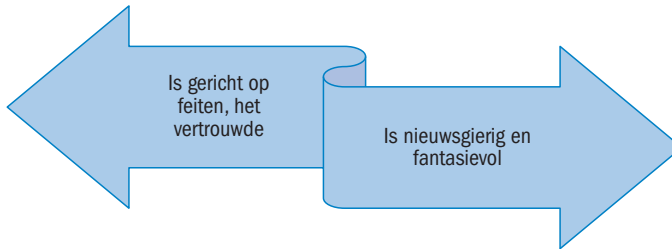
**FIGUUR 1.3** De dimensie Consciëntieusheid van de Big Five

- 4 Bij *Neuroticisme* gaat het om de mate waarin een persoon zich zorgen maakt. Neurotische mensen zijn onzeker en nerveus. Mensen met een lage score op deze schaal zijn emotioneel stabiel. Ze zijn tevreden met zichzelf en maken zich minder snel zorgen.

**FIGUUR 1.4** De dimensie Neuroticisme van de Big Five

- 5 *Openheid voor nieuwe ervaringen* staat voor de mate waarin iemand open staat voor nieuwe ervaringen. Scoor je hoog op openheid voor nieuwe ervaringen, dan ben je nieuwsgierig en fantasievol. Heb je een lage score op deze schaal, dan houd je je liever bezig met feiten. Je kiest dan eerder voor het vertrouwde.

**FIGUUR 1.5** De dimensie Openheid voor nieuwe ervaringen van de Big Five



Als aankomend sociaal werker is het goed om te ontdekken hoe je scores op elk van deze dimensies je communicatie kunnen beïnvloeden.

---

#### OPDRACHT 1.2

### Big Five

Zoek op internet een online test van de Big Five. Vul de online test van de Big Five in en trek conclusies over jouw persoonlijkheid en de invloed die dat kan hebben op jouw *communicatiegedrag*.

---



---

## Invloed persoonlijkheid op de gespreksvoering

Jaap is al een jaar aan het werk als sociaal werker en merkt dat de kwaliteit van zijn gesprekken nogal wisselt: soms maakt hij gemakkelijk contact en bouwt hij een goede band op met zijn cliënten, soms komt het allemaal niet van de grond. Hoewel hij weet dat hij gemakkelijk in de omgang is (extraversie) en het niet erg vindt om telkens weer in nieuwe situaties terecht te komen (openheid voor nieuwe ervaringen), denkt Jaap dat hij zich soms te veel laat meeslepen door de verhalen van zijn cliënten (neuroticisme) en daardoor moeilijk zijn werk en zijn privéleven gescheiden kan houden. Hierdoor vergeet hij soms zijn gespreksverslagen (af) te maken als hij het druk heeft (consciëntieusheid). Hij merkt dat hij dan niet met zijn volledige aandacht in het gesprek zit.

---

### 1.1.3 Kernkwaliteiten

Het is prettig om een beeld van jezelf en van je karaktertrekken te hebben, zeker als deze positief zijn. Ofman (2010) beschrijft zowel positieve eigenschappen als valkuilen.

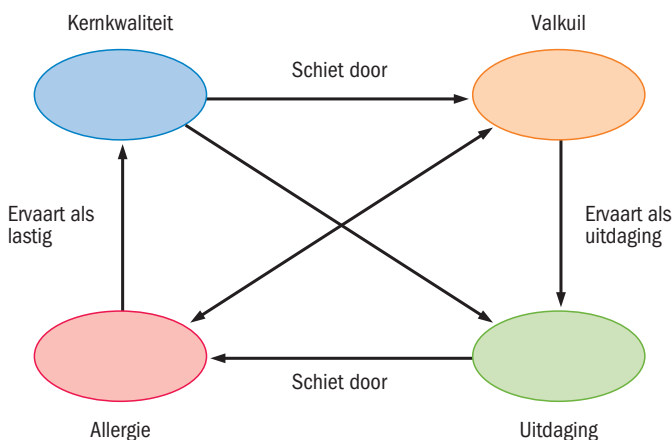
*Kernkwaliteiten* zijn positieve eigenschappen die tot het wezen of de kern van een persoon behoren. Zij kleuren een mens, ze vormen de specifieke sterkte waar we bij iemand aan denken. Je bent bijvoorbeeld behulpzaam en je bent creatief. Naast deze positieve punten van jezelf kun je vast ook een aantal negatieve noemen (je bent gierig, je bent chaotisch). *Valkuilen*, ook wel 'vervormingen' genoemd, zijn niet meer en niet minder dan een doorgeschoten kwaliteit. Ben je behulpzaam, dan bestaat de kans dat je bemoeizuchtig wordt; je wilt te graag de ander helpen of, omdat de ander je ontwijkt, doe je harder je best. Je kunt ook vanuit een negatieve eigenschap terugredeneren naar je kernkwaliteit: kom je tot de conclusie dat je zo goed als onzichtbaar bent (valkuil), dan kan dit voortkomen uit een doorgeschoten bescheidenheid (kwaliteit).

#### 1.1.4 Van persoonlijke naar professionele identiteit

Wanneer je karaktertrekken van jezelf bent tegengekomen waar je graag iets in zou willen veranderen – gewoon omdat je er niet blij mee bent, er niet trots op bent, of omdat je vermoedt dat het voor anderen niet prettig is en je er misschien in je professionele functioneren last van zou kunnen hebben – is het goed om die aan te pakken.

Als je negatieve eigenschappen (je valkuilen) wilt omzetten naar iets positiefs, kan het *kernkwadrant* van Ofman je hierbij helpen. In het kernkwadrant maak je een overzicht van elkaar beïnvloedende eigenschappen van jezelf of van de ander. Ofman gaat ervan uit dat je een valkuil niet kunt verminderen (minder onzichtbaar worden, is onmogelijk), maar dat je er een *uitdaging* tegenover kunt zetten. Een uitdaging is de positief tegenovergestelde kwaliteit van de valkuil. Wanneer deze voldoende is ontwikkeld, ontstaat er een balans tussen je kernkwaliteit en je uitdaging, waardoor je niet in je valkuil terecht komt. Om te voorkomen dat je niet in je valkuil terecht komt, is het aan te raden om de uitdaging te ontwikkelen. Het kernkwadrant is in figuur 1.6 schematisch weergegeven.

FIGUUR 1.6 Kernkwadrant van Ofman



Wanneer je als kernkwaliteit 'bescheiden' hebt, en dus als valkuil 'onzichtbaar', zou je meer profilerend mogen zijn. Dit vormt dan je uitdaging. Dus

in plaats van je minder onzichtbaar op te stellen, zou je je meer profilerend mogen opstellen. Als laatste staat er nog de *allergie*. Dit is een doorgeschoten uitdaging. Waarschijnlijk zul je merken dat als iemand zich arrogant opstelt, jij onzichtbaarder dreigt te worden. Arrogantie is jouw allergie en is je doorgeschoten uitdaging.

De grote vraag is nu: hoe beïnvloeden je socialisatie en je karakter jouw toekomstig werk als sociaal werker? Maak hiervoor opdracht 1.3.

---

### OPDRACHT 1.3

## Van persoonlijke identiteit naar professionele identiteit

- 1 Beschrijf in één A4'tje welke eisen het beroep van sociaal werker aan je stelt. Hiervoor kun je uitgaan van een ideaalplaatje of in gesprek gaan met een sociaal werker.
  - 2 Leg de link tussen je socialisatie (zowel primair als secundair) en het beroep van sociaal werker: welke invloed heeft je socialisatie mogelijkheden op het contact met cliënten, medestudenten en toekomstige collega's? Noem hierbij een aantal pluspunten en een aantal minpunten.
  - 3 Bedenk hoe jouw Big Five-scores je professionele identiteit kunnen inkleuren.
- 

## 1.2 Wat doe je?

Ook al weet je wie je bent, toch kun je niet altijd voorspellen wat en hoe je iets zult doen. Je wilt iets en toch gebeurt het niet. Blijkbaar wordt je gedrag niet alleen bepaald door wie je bent, maar ook door de situatie waarin je je bevindt.

### 1.2.1 Model van gepland gedrag

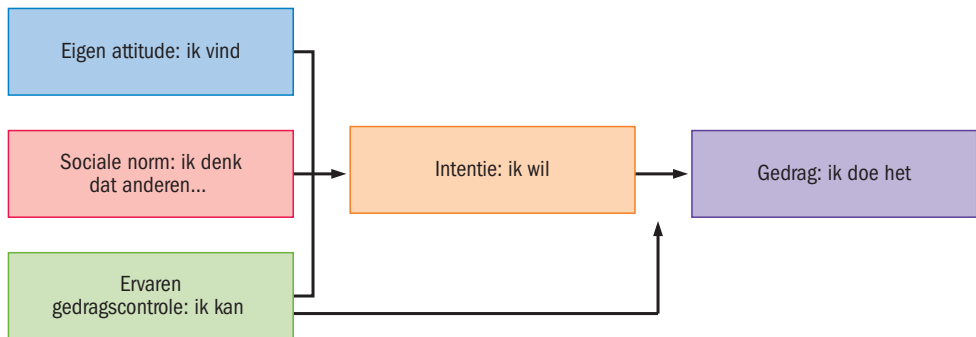
Je socialisatie heeft invloed op je blik op jezelf, op anderen en op de wereld om je heen. We spreken hier ook wel van *attitudes*: je meningen en voorkeuren, ideeën over mensen, voorwerpen en andere zaken in de vorm van beoordelingen (Vonk, 2013).

Je kunt je voorstellen dat je attitudes invloed hebben op je gedrag. Als je het belangrijk vindt om je geduldig op te stellen tegenover cliënten (attitude), neem je jezelf voor om in het gesprek dat je gaat voeren met een cliënt je geduldig te gedragen. Dit is je *intentie*. Misschien komt deze intentie ook voort uit de mening van je collega's. Ook zij vinden dat geduld een goede houding is om de cliënt tot zijn recht te laten komen. Dit is dan de *sociale norm*, oftewel de ongeschreven regels binnen een groep waar mensen zich vaak onbewust aan houden. Door je ervaringen met andere cliënten weet je dat je in staat bent om geduldig te zijn. Dit is je ervaren *gedragscontrole*. En toch lukte het je, in het gesprek dat je gisteren met een cliënt voerde, niet om je geduld te bewaren. Achteraf kun je bedenken dat het misschien aan zijn passiviteit lag. Dit had een averechts effect op jou, waardoor je drammerig werd naar hem toe. Tijdens het gesprek heb je ervaren dat je minder controle had op je gedrag dan je van tevoren had gehoopt. Deze

verminderde gedragscontrole kan komen door de passiviteit van de cliënt, maar kan ook voortkomen uit het gebrek aan tijd (de cliënt kwam te laat), of het gesprek met een collega voorafgaand aan dit gesprek waarin je niet voldoende tot je recht was gekomen.

Deze *variabelen* zijn weergegeven in figuur 1.7, *het model van gepland gedrag*, naar Ajzen (1991).

**FIGUUR 1.7** Model van gepland gedrag naar Ajzen (1991)



Uit figuur 1.7 kun je concluderen dat er veel zaken zijn die je gedrag beïnvloeden, en dat de conclusie ‘ik kan dit niet’ vaak niet zomaar gerechtvaardigd is. Je intentie (‘ik wil’) om bepaald gedrag te laten zien, wordt gevormd door je eigen attitude (‘ik vind’), de sociale norm (‘ik denk dat anderen...’) en je ervaren gedragscontrole (‘ik kan’). Dat je uiteindelijk ander gedrag laat zien (‘ik doe het’) dan dat je je had voorgenomen (intentie), komt wederom door de ervaren gedragscontrole, maar dan in tegengestelde richting: ‘ik kan’ wordt dan ‘ik kan niet’. Redenen hiervoor kunnen zijn: de ander zat in jouw allergie (zijn passiviteit), het lag aan de omstandigheden (de cliënt kwam te laat) of de context voorafgaand aan het gesprek (het gesprek met een collega voorafgaand aan dit gesprek waarin je niet voldoende tot je recht was gekomen).

#### OPDRACHT 1.4

### Model van gepland gedrag

Neem een situatie waarin je anders gehandeld hebt dan je je had voorgenomen. Vul het model van gepland gedrag voor deze situatie in en concludeer waarom deze situatie is gelopen zoals hij is gelopen en welke variabelen hierin een rol hebben gespeeld.

#### 1.2.2 Sociale rollen/identiteiten

Omdat ieder mens onderdeel is van verschillende soorten groepen, heeft ieder mens verschillende sociale identiteiten. Een *sociale identiteit* is ‘de zelfdefinitie van het individu in termen van een bepaald collectief’ (Hoffman, 2013, p. 207). Je bent allemaal man of vrouw, je bent zoon/dochter

van iemand, je bent broer/zus/enig kind, vader/moeder/zonder kinderen, hebt een bepaalde/geen godsdienst, hebt een culturele achtergrond, bent hetero/homo/biseksueel/transgender en hebt een bepaald beroep/bent zonder werk/zzp'er/student.

Daarnaast horen bij iedere sociale positie ook verwachtingen vanuit de omgeving over hoe je je dient te gedragen. Dit noemen we een *sociale rol*. We verwachten van een arts andere vaardigheden, ander gedrag, andere kennis dan van een politieagent.

Hetzelfde geldt voor jou: in je werk zul je je waarschijnlijk anders gedragen dan in de klas, en daar gedraag je je ook weer anders dan met vrienden, omdat je in elke situatie een andere sociale identiteit hebt! In een studie ontdek je gaandeweg welk gedrag er van jou als professional verwacht wordt.

---

## Sociale identiteit

In de klas wordt er gesproken over verschil in de groep, tussen jongens en meisjes en culturele achtergronden. De vraag van de docent is: voel jij je wel eens anders in de groep? En ja hoor, zijn ogen richten zich op Clarence. Hij heeft een Surinaamse achtergrond, en hij wordt weer uitgenodigd om zijn verhaal te doen, wat hij al te vaak gedaan heeft. Hier wordt Clarence aangesproken op zijn sociale identiteit van Surinamer, terwijl hij in de klas gewoon als student aangesproken wil worden.

---

### OPDRACHT 1.5

## Sociale identiteiten van jezelf

Schrijf alle sociale identiteiten van jezelf op en kijk in welke situatie je in welke identiteit het meest aangesproken wordt. Stel jezelf de vraag: wil je in deze situaties ook op deze sociale identiteit aangesproken worden?

### 1.2.3 Professioneel handelen

Van een afgestudeerd sociaal werker worden bepaalde handelingen, gedragingen en vaardigheden verwacht. Om dit te bereiken moet je de nodige kennis verwerven en heel veel oefenen. Het is wenselijk om je een beeld te vormen waar je naartoe werkt. De opdrachten 1.6 en 1.7 kunnen je helpen zicht te krijgen op je leerdoelen, de keuze van een werkveld in relatie tot je sociale identiteit en de sociale rol die bij je toekomstig werk hoort.

---

### OPDRACHT 1.6

## Sociale rol

Welke sociale rol wordt er van jou als sociaal werker verwacht? Welke gedragingen horen daarbij? Welke voornemens qua gedrag dien je te hebben? En wat staat jou nog in de weg? Hieruit kunnen leerdoelen voortkomen waaraan je de komende tijd wilt werken.

---



**OPDRACHT 1.7**

## Sociale identiteiten richting werk

Noteer bij je sociale identiteiten per identiteit hoe deze de keuze voor een bepaald werkveld en de invulling van je werk beïnvloedt/zou kunnen beïnvloeden ('Vanuit mijn Syrische achtergrond kan ik me voorstellen dat ik graag oorlogsslachtoffers wil helpen, vanuit mijn vrouw-zijn...').

### 1.3 Wat voel je?

Hoe je een gesprek voert, wat je precies zegt, wat je doet en hoe je kijkt, wordt niet alleen bepaald door wie je bent, maar ook door wat je voelt.

#### 1.3.1 Inlevingsvermogen

*Inlevingsvermogen* staat voor het goed kunnen inschatten van andermans gevoelens, verwachtingen en intenties en dit staat aan de basis van een goed hulpverleningstraject. Hiervoor hebben we een *theory of mind*; we hebben het vermogen om een inschatting te maken van wat anderen in een bepaalde situatie (zullen) denken of voelen, en we kunnen ons handelen daarop aanpassen. Met andere woorden: we zijn empathisch, we hebben inlevingsvermogen (Gopnik, 1999). Inlevingsvermogen bevordert de samenwerking en helpt om het gedrag van anderen razendsnel intuïtief te begrijpen (Vonk, 2013).

#### 1.3.2 Afstand/nabijheid

Hoe verbonden je je met iemand voelt, bepaalt ook de afstand tot iemand. Als je je betrokken bij iemand voelt, omdat je je herkent in die persoon of zijn situatie of hem aardig vindt, zal je een kleine afstand tot die ander ervaren. Als iemand uitspraken doet waar je je niet of moeilijk in kunt vinden, zal je een grotere afstand tot die ander ervaren.

**OPDRACHT 1.8**

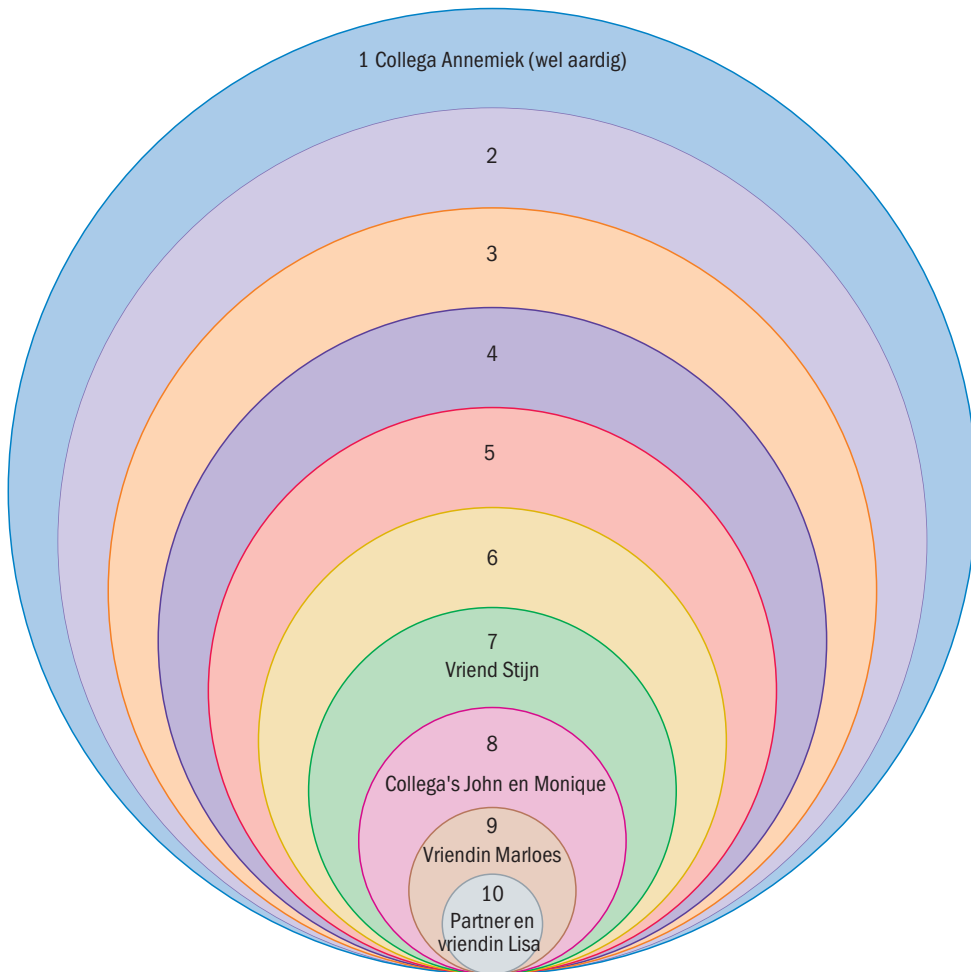
## Betrokkenheid bij de ander

Maak een lijstje van een aantal mensen die je kent en geef per persoon aan in welke mate je je betrokken voelt bij hem/haar (schaal van 1 niet betrokken tot 10 zeer betrokken) en geef vervolgens aan hoe dat komt (door het aantal raakvlakken, de mate waarin je elkaar ziet, hoe aardig hij/zij is, etc.). Trek een conclusie: wat zegt dit over jou?

In figuur 1.8 zien we het schema van José. Lisa en José's partner staan zeer dicht bij José, zij scoort hen beiden op 10 omdat ze allebei zeer betrokken zijn en thema's uitdiepen. Annemieke staat op nummer 1 omdat zij altijd gezellig is, maar zaken tussen hen nooit in de diepte worden besproken. Vriend Stijn op 7 heeft dezelfde muzieksmaak. Met hem gaat José altijd mee naar concerten. Met collega Monique gaat ze vaak na het werk wat drinken en het liefst op terrasjes mensen kijken.

Conclusie: een belangrijk punt voor José is een gesprek met diepgang, dit is heel waardevol voor haar.

FIGUUR 1.8 Voorbeeld van betrokkenheid bij een ander



### 1.3.3 Professioneel inleven

De mate waarin je je inleeft in de ander en je betrokken voelt bij de ander, wordt uiteraard ook bepaald door de omstandigheden waarin je de ander ontmoet. Zit jij lekker in je vel? Sta je open voor de ander? Heb je je gedachten in het hier en nu of ben je met andere zaken bezig? Dit kun je, als je in gesprek met iemand gaat, sturen door je te focussen op de ander en het gesprek. De ander heeft daar recht op!

Maar in welke mate dien je je als professional in te leven in de ander, je collega of de cliënt? Een beginnende sociaal werker is misschien eerder geneigd om het probleem van de ander op te willen lossen en maakt het daarmee tot zijn eigen probleem. De kunst is om dit steeds vanuit een goed perspectief te blijven zien en het probleem te plaatsen waar het hoort, door jezelf af en toe de vraag te stellen: van wie is het probleem? Als de conclusie is dat jij een probleem hebt, dan dien jij hem ook op te lossen. Heeft de ander een probleem, dan zal hij hem moeten oplossen en kan jij hem daarbij

helpen/begeleiden, ook als de ander je collega is. Soms lijkt er sprake te zijn van een probleem, maar als je goed kijkt, hoeft dit geen probleem te zijn. Maak opdracht 1.9 en geef aan van wie het probleem is.

### OPDRACHT 1.9

## Van wie is het probleem?

Een cliënt/collega bespreekt met jou het volgende:	Is er een probleem? En van wie is het probleem?			Hoe reageer je?	Toelichting
	Van jou	Van de ander	Er is geen probleem		
Cliënt: 'Ik word mishandeld door mijn man.'					
Cliënt: 'De geldzorgen zijn voorbij.'					
Cliënt: 'Ik vind geen aansluiting in de buurt.'					
Cliënt: 'Ik heb een klacht over uw functioneren.'					
Collega: 'Ik heb een klacht over je functioneren.'					
Cliënt: 'Ik zou deze formulieren voor u invullen, maar dat is niet gelukt.'					
Collega: 'Sorry dat ik te laat ben.'					
Collega: 'Je bent te uitgebreid in je verslag.'					
Collega: 'Ik vind het vervelend om met je samen te werken.'					
Collega: 'Met de familie Jansen kan ik totaal geen contact krijgen.'					
Cliënt: 'Ik vind je collega asociaal.'					

## 1.4 Wat straal je uit?

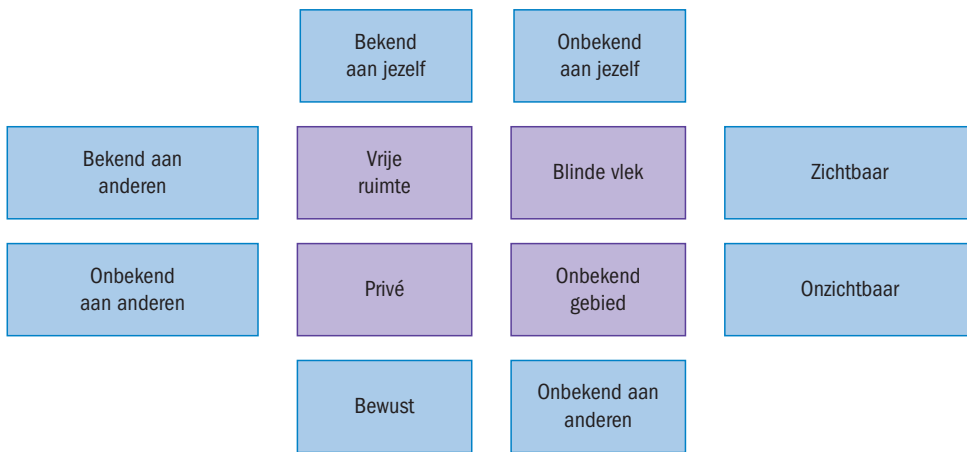
In het contact met anderen kun je verschillende dingen uitstralen: dat je er zin in hebt, dat je geïnteresseerd bent of dat je eigenlijk geen tijd hebt.

Soms ben je je bewust van wat je uitstraalt, maar soms ook niet. Je collega ziet iets van jou aan de buitenkant wat misschien niet correspondeert met jouw binnenkant, hoe je je voelt, wat je denkt en wat je ergens van vindt.

### 1.4.1 Het Johari-venster

We hebben kennis van onszelf, we weten dingen van onszelf die anderen niet weten, maar anderen zien ons ook dingen doen waar we zelf niet bij stilstaan. En misschien zijn er wel eigenschappen die noch wijzelf, noch de mensen die ons kennen ooit hebben gezien. Deze zaken zijn schematisch weergegeven in het *Johari-venster*, vaak ook aangeduid met de Engelse term *Johari window* (zie figuur 1.9). Het model is in 1955 ontwikkeld en de naam is een samenvoeging van de voornamen van de ontwikkelaars van het model, Joseph Luft en Harry Ingham. In het Johari-venster maak je inzichtelijk welke eigenschappen bekend zijn aan jezelf en aan de ander (Remmerswaal, 2013; Bekker, 2016).

FIGUUR 1.9 Johari-venster



De *vrije ruimte*, ook wel openbaar gebied, open ruimte of arena genoemd, is zowel bekend aan jezelf als aan de ander; zowel collega's als cliënten als jijzelf vinden jou vriendelijk. De *blinde vlek*, ook wel slechte-ademgebied genoemd, weten anderen van jou, maar weet jijzelf niet. Zolang dit niet bekend is aan jezelf, verander je daar ook niets aan. Pas wanneer je van iemand hoort dat je zo snel praat, is het mogelijk om je tempo aan te passen, waardoor je beter te verstaan bent voor anderen. *Privé* weet je zelf wel, maar anderen niet omdat het niet zichtbaar is en je het niet met iedereen deelt. Je angst om iets niet goed te doen, valt binnen dit privégebied. Als laatste is er het *onbekend gebied*, dat noch aan jezelf, noch aan anderen bekend is. Dit zijn je onbewuste drijfveren voor wat je wel/niet doet en deze kunnen in therapie eventueel aan de oppervlakte komen.

#### Wat kun je hiermee in het kader van 'Ken jezelf'?

Het Johari-venster helpt je om een zo compleet mogelijk beeld van jezelf te krijgen. Het doel is om je vrije ruimte zo groot mogelijk te maken. Dan is het zowel voor jezelf als voor je omgeving duidelijk wie je bent. Dit is fijn voor jezelf en voor je omgeving, mensen weten wat ze aan je hebben. De vrije ruimte maak je groter door je blinde vlek en je privégebied te verkleinen. Je blinde vlek verklein je door feedback van anderen te vragen en

te ontvangen op je gedrag en eigenschappen. Je privégebied verklein je door dingen over jezelf te vertellen aan je omgeving. Het helpt je bij je eigen en je professionele ontwikkeling. Door iets van jezelf prijs te geven, leer je van anderen hoe je daarmee om kunt gaan. Wanneer je bijvoorbeeld je onzekerheid deelt met medestudenten, zul je merken dat je niet de enige bent met onzekerheden. Dat is vaak al een geruststelling. Ook kun je met hen kijken naar mogelijke oplossingen. Je zult meer feedback en complimenten krijgen, waardoor je merkt dat je op de goede weg bent.

*Feedback vragen* aan anderen is het middel om informatie te krijgen over je blinde vlek. Als blijkt dat daarin nog wat te verbeteren valt (je kijkt nors, je zit de hele tijd te friemelen aan je haar tijdens een gesprek, je gebruikt veel stopwoordjes, je ruikt naar zweet), is het zeer waardevol om dit te weten.

Aan veel van deze zaken kun je iets doen, omdat je het nu weet!

Het doel is dus om je vrije ruimte te vergroten, door zowel je blinde vlek als je privégebied te verkleinen, door feedback te vragen en zelfonthullingen aan anderen te doen. Opdracht 1.10 kan je hierbij helpen.

---

#### OPDRACHT 1.10

### Vragen en delen

- 1 Vraag feedback aan een medestudent, collega en vriend(in). Wat herken je en wat is nieuw voor je? Dit laatste is informatie over je blinde vlek.
  - 2 Deel met een medestudent, collega en vriend(in) iets wat zij nog niet over jou wisten. Hoe werd gereageerd?
  - 3 Wat is het effect van deze acties?
- 

#### 1.4.2 Professionele uitstraling

De vraag is dan nog wel: wat doe je met de feedback die je van een ander krijgt? Je weet nu dat je geneigd bent om nors te kijken, en beseft ook dat dat misschien niet zo handig is in gesprek met een cliënt. Tijdens dat gesprek straal je liever interesse en empathie uit. De eerste stap die je kunt nemen is herkennen op welke momenten je dat doet. Hiervoor kun je een gespreksituatie op camera opnemen, deze opname bekijken en ontdekken op welke momenten je nors en op welke momenten je vriendelijk kijkt. Bedenk welke gedachten er op dat moment in je omgingen en welke stappen je kunt zetten om meer vriendelijke en minder norse momenten te creëren. Je kijkt bijvoorbeeld nors als je je afvraagt wat de ander bedoelt. Deze vraag zou je de ander misschien ook kunnen stellen.

### 1.5 Wat beweegt je?

In je toekomstig werk, zul je vaak vragen naar de motieven, drijfveren, *beweegredenen* van een cliënt, waarom hij doet wat hij doet, waarom hij denkt wat hij denkt. Iedereen heeft zijn eigen beweegredenen om iets te doen of iets te laten. Het is goed om ook zicht op je eigen beweegredenen te krijgen waarom je sociaal werker wilt worden. Komt het voort uit je opvoeding (ten dienste staan van een ander), je karakter (behulpzaam), je eigen opvoedingservaringen (ik had gewild dat er toen zo iemand voor mij was), of uit iets anders? Feit is dat, als in een hulpverlenend traject jij als

professional kijkt naar de drijfveren van een ander, je ook in staat moet zijn om naar je eigen drijfveren te kijken.

---

#### OPDRACHT 1.11

### Wat beweegt je?

Trek een horizontale lijn op een stuk papier met aan de linkerkant het cijfer 0 en aan de rechterkant je huidige leeftijd. Zet er een aantal ijkpunten tussen: begin basisschool, einde basisschool, einde middelbare school en eventuele life-events (verhuizing, scheiding ouders, overlijden dierbaren, geboorte broer/zus, diploma). Bedenk per periode welke gebeurtenissen in jouw leven een mogelijk motief kunnen zijn geweest om het werk van sociaal werker te willen gaan doen.

Bekijk de punten en beoordeel voor jezelf of dit de basis is voor je keuze of dat er nog zaken ontbreken. Kijk vervolgens hoe solide deze basis is.

---

## 1.6 Hoe zie je jezelf?

De eerste stap om je professionele identiteit te ontwikkelen, is jezelf en je motieven om sociaal werker te worden te leren kennen. Na het kijken naar wie je bent, is het ook belangrijk om te kijken naar wat je doet en dus te kijken naar je eigen handelen in interactie met een ander. Dit heet reflecteren. *Reflecteren* is nadenken over een gebeurtenis, een ervaring, een situatie in de beroepscontext, met als doel om te leren handelen in toekomstige situaties.

Wat levert een goede reflectie je op? Het geeft inzicht in je handelen en opvattingen, normen en waarden en in je motieven om je persoonlijk professioneel handelen te optimaliseren in toekomstige beroepssituaties. Reflecteren is dus een hulpmiddel om betere gesprekken te voeren, om te voorkomen dat je in je valkuilen terechtkomt.

Net zoals je je professioneel handelen en je gespreksvoering met cliënten moet ontwikkelen, moet je reflecteren ook veel oefenen voordat je het kunt. In het begin is het raadzaam om je reflecties op papier te zetten en zal dit je moeite kosten, maar na veel reflecties zul je in staat zijn om dit snel in je hoofd te doen. Je uitgangspunt bij een reflectie is een voor jou betekenisvol moment waarin je gedrag hebt vertoond waarbij je stil wilt staan, omdat het zeer gepast of effectief was of omdat je achteraf vindt dat je iets niet goed gedaan hebt. Vervolgens doorloop je een aantal fasen volgens het spiraalmodel van Korthagen (Groen, 2015), die in figuur 1.10 zijn weergegeven.

#### *Fase 1 Handelen/ervaring opdoen*

Je handelt in een bepaalde situatie (betekenisvol moment) of je beschrijft achteraf hoe je hebt gehandeld.

#### *Fase 2 Wat is er gebeurd?*

Je blikt terug op die ervaring en die betekenisvolle situatie. Je stelt jezelf daarbij de volgende vragen: Wat wilde ik? Wat voelde ik? Wat dacht ik? Wat deed ik? Maar ook: Wat wilde de ander? Wat voelde de ander? Wat dacht de

ander? Wat deed de ander? Deze vragen hoef je niet te verifiëren bij de ander, maar je bedenkt vanuit jezelf hoe dat voor die ander geweest zou kunnen zijn.

*Fase 3 Wat vond ik daarin belangrijk?*

Hier kom je tot de kern: wat is de oorzaak van je handelen op dat moment? Hier kun je eventueel ook noemen of je dit vaker in soortgelijke situaties overkomt. In dat geval kan er sprake zijn van een patroon.

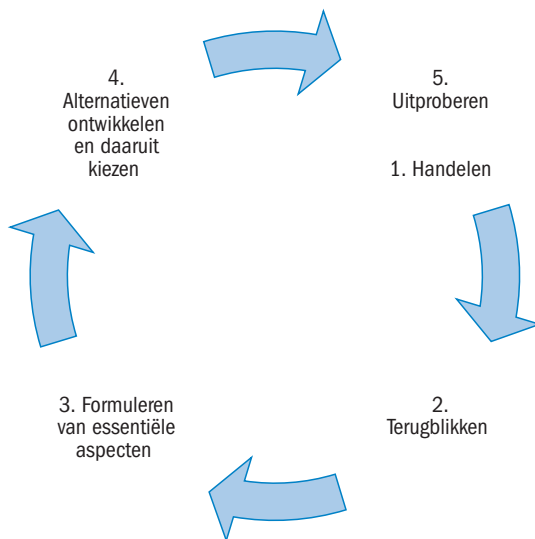
*Fase 4 Tot welke voornemens of leerwensen leidt dat?*

Hoe zou je de volgende keer (anders kunnen) handelen? Hier kan theorie aan gekoppeld worden: wat wordt er in de vakliteratuur gezegd over hoe je zou moeten handelen?

*Fase 5 Uitproberen/opnieuw handelen*

Je bent weer terug bij het begin en gaat weer handelen. Dit keer houd je je leerwensen en voornemens in je achterhoofd.

**FIGUUR 1.10** Het spiraalmodel van Korthagen naar Groen



## Reflectie in fasen

In de praktijk kan een reflectie er als volgt uitzien:

- 1 Ik was in gesprek met een ouder over zijn opvoedvraag en het gesprek liep lekker, maar op een gegeven moment wist ik niet meer wat ik moest vragen. Ik raakte in paniek.
- 2 Ik raakte in paniek, werd rood en begon te stotteren. Ik schaamde me omdat ik niet in staat was om een goede vraag te stellen. Hij zal wel gedacht hebben: 'Wat een beginner, ze kan het niet eens!'

- 3 Toen ik in paniek raakte, heb ik me alleen maar gericht op de zaken die niet goed liepen en wat de ander van me zou vinden. Deze zaken brachten me verder van mijn doel, namelijk een goed gesprek voeren en de ouder verder helpen met zijn hulpvraag. Ik heb me meer met mezelf beziggehouden dan met de ouder en waarvoor hij kwam.
- 4 Een volgende keer wanneer ik geen vraag meer weet te stellen, zou ik kunnen gaan samenvatten om te kijken wat ik wél weet, of ik zou meta-communicatie kunnen gebruiken om aan te geven dat ik het even niet meer weet en even wil nadenken. Of ik zou kunnen vragen of de ouder nog iets te melden heeft wat misschien van belang is voor de hulpvraag.
- 

Hopelijk heb je aan de hand van alle thema's die aan bod gekomen zijn enig inzicht in jezelf gekregen. Tijd dus om de balans op te maken voor jezelf richting je toekomstig beroep. Stel jezelf de vraag: welke belangrijke zaken die ik kan gebruiken in mijn toekomstige werk en met name in de gespreksvoering met cliënten en collega's, behoren al tot mijn bagage? De weg naar het professioneel voeren van gesprekken bepaal je mede zelf. Jij bepaalt waar je je verder in wilt verdiepen en waar je je op wilt richten. Bepaal dan ook voor jezelf waar je de komende tijd aan zou willen werken binnen de gespreksvoering, wat zijn je leerdoelen en leerwensen?



# Samenvatting

- 
- ▶ Wie je bent, wordt door verschillende factoren bepaald. Tijdens het opgroeien spelen hierbij twee vormen van socialisatie een rol:
    - *Primaire socialisatie*: de ontwikkeling van je manier van denken en handelen die met name voortkomt uit je opvoeding en het contact dat je met naaste vrienden en familie hebt.
    - *Secundaire socialisatie*: de ontwikkeling van je manier van denken en handelen die voorkomt uit de deelname aan verschillende groepen.
  - ▶ Wie je bent, wordt ook bepaald door je *karaktertrekken*. In je jonge jaren wordt er nog niet gesproken van een karakter, maar van een *temperament*.
  - ▶ Mensen kunnen over verschillende karaktertrekken of eigenschappen beschikken. De *Big Five* persoonlijkheidskenmerken zijn:
    - 1 extraversie
    - 2 altruïsme
    - 3 consciëntieusheid
    - 4 neuroticisme
    - 5 openheid voor nieuwe ervaringen
  - ▶ Het *kernkwadrant* van Ofman geeft inzicht in je kwaliteiten. In het kwadrant staan de volgende zaken:
    - kernkwaliteiten
    - valkuilen
    - uitdagingen
    - allergieën
  - ▶ Het *model van gepland gedrag* kan je helpen om te bepalen hoe je tot gedrag komt aan de hand van de ervaren gedragscontrole, attitudes en sociale normen die je intentie beïnvloeden.
  - ▶ Een *sociale identiteit* is de 'zelfdefinitie van het individu in termen van een bepaald collectief'. Bij een *sociale rol* gaat het om verwachtingen die anderen van je hebben in bepaalde situaties.
  - ▶ Wat je doet en zegt wordt vaak niet alleen bepaald door wie je bent, maar bijvoorbeeld ook door je *inlevingsvermogen* in de ander (Theory of Mind), je *betrokkenheid* bij de ander en de situatie waarin je je bevindt.
  - ▶ Het *Johari-venster* kan inzicht bieden in welke delen van jezelf je privé houdt, welke delen anderen van jou kennen en jij ook van jezelf en welke delen anderen van jou kennen en jij niet van jezelf (*blinde vlek*).

- ▶ Om te reflecteren op je eigen gedrag kun je gebruikmaken van het *spiraalmodel van Korthagen*, waarbij je vijf fasen doorloopt:
  - 1 handelen
  - 2 terugblikken
  - 3 formuleren van essentiële aspecten
  - 4 alternatieven ontwikkelen en daaruit kiezen
  - 5 uitproberen

# Begrippenlijst

<b>Allergie</b>	Een aversie tegen een bepaalde eigenschap omdat deze het tegenovergestelde van je eigen kernkwaliteit is.
<b>Altruïsme</b>	Het belang van een ander boven je eigen belang stellen.
<b>Attitude</b>	De houding tegenover of mening over iets of iemand.
<b>Big Five</b>	De eigenschappen extraversie, neuroticisme, consciëntieusheid, altruïsme en openheid voor nieuwe ervaringen.
<b>Blinde vlek</b>	Iets wat anderen van iemand zien, maar hij niet van zichzelf ziet.
<b>Consciëntieusheid</b>	Nauwkeurigheid of zorgvuldigheid.
<b>Extraversie</b>	De behoefte aan sociaal contact.
<b>Gedragscontrole</b>	De mate waarin iemand denkt in staat te zijn bepaald gedrag daadwerkelijk te kunnen uitvoeren.
<b>Inlevingsvermogen</b>	Het goed kunnen inschatten van andermans gevoelens, verwachtingen en intenties.
<b>Intentie</b>	Een bedoeling, een voornemen.
<b>Johari-venster</b>	Een systematische weergave van zaken van onszelf die we wel/niet weten en die anderen wel/niet weten of zien.
<b>Karaktertrekken</b>	Stabiele gedragspatronen, gedachten en emoties die veel van ons gedrag voorspellen.
<b>Kernkwadrant</b>	Overzicht van elkaar beïnvloedende eigenschappen van een persoon.
<b>Kernkwaliteit</b>	Eigenschap die tot het wezen of de kern van een persoon behoort.
<b>Model van gepland gedrag</b>	Een model waarin weergegeven wordt hoe attitudes, sociale normen en ervaren gedragscontrole leiden tot intentie, en intentie leidt tot gedrag. Deze laatste stap wordt weer beïnvloed door de ervaren gedragscontrole.
<b>Neuroticisme</b>	De mate waarin een persoon zich zorgen maakt.

<b>Primaire socialisatie</b>	De ontwikkeling van de manier van denken en handelen die met name voortkomt uit je opvoeding en het contact dat je met naaste vrienden en familie hebt.
<b>Referentiekader</b>	Alle regels, normen en waarden die, vaak onbewust, je kijk op het leven, de werkelijkheid en hoe je iets beoordeelt, bepalen.
<b>Reflecteren</b>	Nadenken over een gebeurtenis, een ervaring, een situatie in de beroepscontext, met als doel om te leren handelen in toekomstige situaties.
<b>Secundaire socialisatie</b>	De ontwikkeling van je manier van denken en handelen die voortkomt uit de deelname aan verschillende groepen.
<b>Sociale gedragsnormen</b>	De ongeschreven regels binnen een groep waar mensen zich vaak onbewust aan houden.
<b>Sociale identiteit</b>	Het bewustzijn van een persoon tot een bepaalde groep te behoren en door anderen als zodanig behandeld te worden.
<b>Sociale rol</b>	De verwachtingen van hoe je je dient te gedragen in een bepaalde sociale positie.
<b>Socialisatie</b>	Het je eigen maken van gewoontes en gebruiken van de groep waarbinnen je opgroeit.
<b>Spiraalmodel van Korthagen</b>	Een model waarmee je kunt reflecteren op je eigen handelen aan de hand van vijf fasen.
<b>Temperament</b>	Aangeboren gemoedstoestand.
<b>Theory of Mind</b>	Het vermogen om een inschatting te maken van wat anderen in een bepaalde situatie denken of voelen.
<b>Uitdaging</b>	Positief tegenovergestelde kwaliteit van een valkuil. Als iemand deze ontwikkelt, voorkomt hij dat hij in zijn valkuil terechtkomt.
<b>Valkuil</b>	Een doorgeschoten kernkwaliteit.
<b>Variabelen</b>	Dingen die kunnen veranderen of variëren.

# Literatuur

---

## Boeken

- Bekker, M. (2016). *Groepsdynamica. Werken in en met groepen*. Amsterdam: Boom uitgevers.
- Gopnik, A. (1999). Theory of mind. In: R.A. Wilson & F.C. Keil (Eds.), *The MIT encyclopedia of the cognitive sciences* (pp. 838-841). Cambridge, MA: MIT Press.
- Groen, M. (2015). *Reflecteren: de basis. Op weg naar bewust en bekwaam handelen*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Hoffman, E. (2013). *Interculturele gespreksvoering. Theorie en praktijk van het TOPOI-model* (3e druk). Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Ofman, D. (2010). *Hé, ik daar...?! Ontdek en ontwikkel je persoonlijke kernkwaliteiten met het kernkwadrant* (3e druk). Utrecht/Antwerpen: Kosmos Uitgevers.
- Pervin, L.A. (1993). *Personality: Theory and practice* (6e druk). New York: Wiley.
- Remmerswaal, J. (2013). *Handboek groepsdynamica. Een inleiding op theorie en praktijk* (11e geheel herziene druk). Amsterdam: Boom Nelissen.
- Vaerenbergh, G. van, & Kinder, G. de (2009). *Mag ik even jouw hippocampus zien?* Antwerpen: Davidsfonds/Infodok.
- Vonk, R. (2013). *Sociale psychologie* (3e druk). Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.

## Tijdschriftartikelen

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211.
- Mortimer, J.T., & Simmons, R.G. (1978). Adult socialization. *Annual Review of Sociology*, 4, 421-54.

## Internet

- PAK Organisatie Ontwikkeling. Op 10 augustus 2017 ontleend aan <https://communicatietraining.nl/inspiratie/big-five-persoonlijkheidsmodel/>
-