

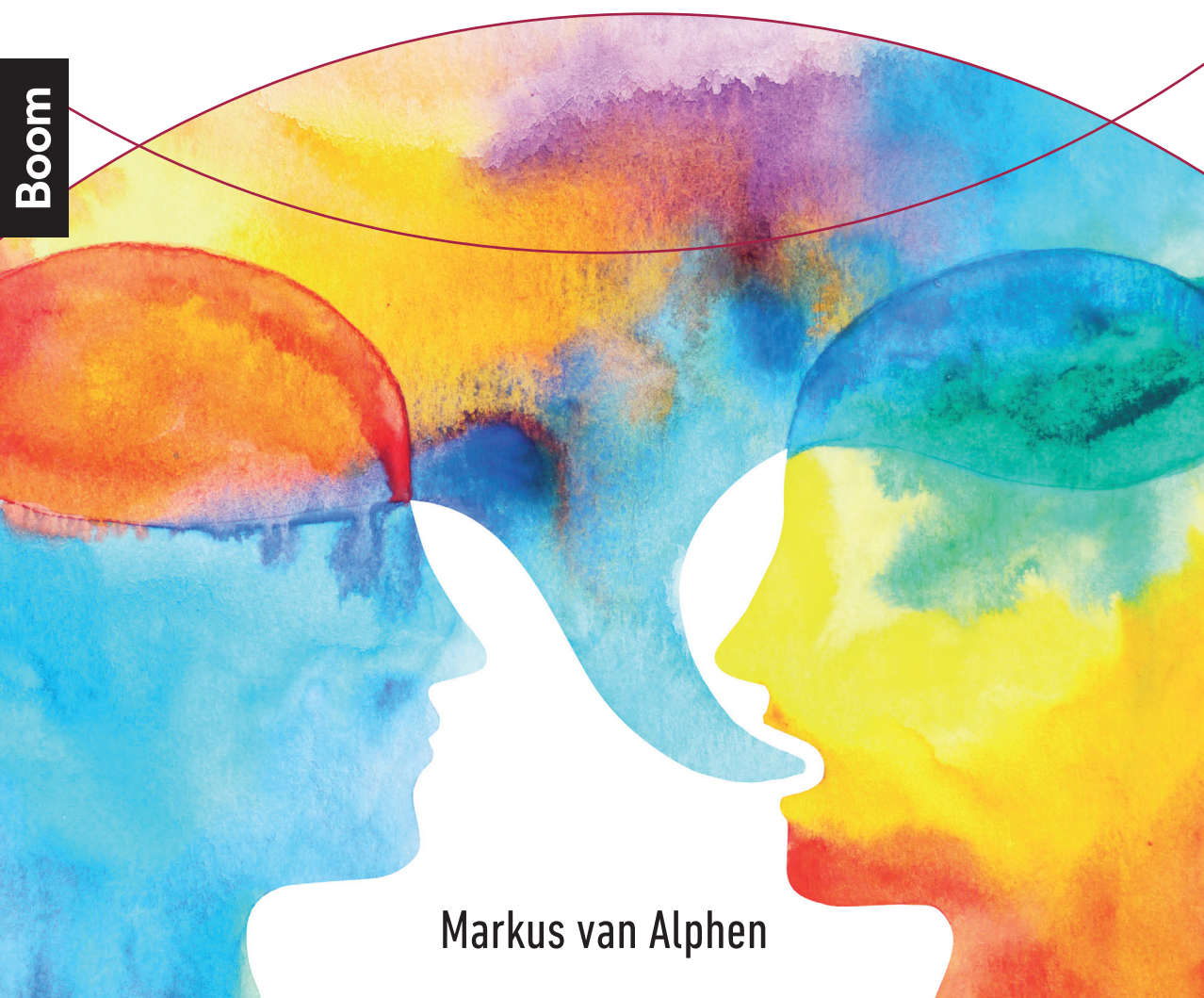
2^e druk



Psychosociale gespreksvoering

De kunst van het observatief luisteren

Boom



Markus van Alphen

Psychosociale gespreksvoering

Psychosociale gespreksvoering

De kunst van observatief
luisteren

Markus van Alphen

Tweede druk

Boom

inclusief website!

Met behulp van onderstaande unieke activeringscode kun je een studentaccount aanmaken op www.psychosocialegespreksvoering.nl, voor toegang tot extra materiaal bij dit boek. Deze code is persoonsgebonden en gekoppeld aan de eerste druk. Na activering heb je twee jaar toegang tot de website. De code kan tot zes maanden na het verschijnen van een volgende druk worden geactiveerd.

Opmaak binnenwerk: Textcetera, Den Haag
Basisontwerp omslag: Dog & Pony, Amsterdam
Omslagontwerp: Haagsblauw, Den Haag
Beeld omslag: Benjavisa, Getty images

© M.F. van Alphen & Boom uitgevers Amsterdam, 2019

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden veeleenvoudigd, 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 veeleenvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (art. 16 Auteurswet) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-pro.nl).

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

ISBN 978 90 244 2509 9

ISBN 978 90 244 2524 2 (e-book)

NUR 133

www.psychosocialegespreksvoering.nl

www.boomhogeronderwijs.nl

*'When you talk,
you are only repeating what you already know;
but when you listen,
you may learn something new'*
Dalai Lama

*'Als je spreekt,
herhaal je alleen wat je al weet;
maar als je luistert,
kun je iets nieuws leren'*
Dalai Lama

Inhoud

Observatief luisteren is werkelijk een kunst	11
Wat weet je en wat kun je als je dit boek hebt gelezen?	13
1 Cliënt, hulpverlener, het gesprek en het luisteren	19
1.1 De cliënt: psychisch welbevinden	20
1.2 Psychosociale hulpverlening	22
1.3 Psychosociale gespreksvaardigheden	24
1.4 Luisteren en observatief luisteren	25
Besluit	27
Opgaven	28
Rollenspellen en oefeningen	28
2 Communicatie – basisbeginselen en theorie	29
2.1 Het communicatieproces	29
2.2 De elementen in een boodschap	32
2.3 Kanalen: verbaal, paralinguaal en non-verbaal	36
2.4 Uniekheid en beleving	40
2.5 Aandacht, waarneming, interpretatie	44
2.6 Interpreteren via vuistregels	48
Besluit	58
Opgaven	59
Rollenspellen en oefeningen	60
3 Basisgespreksvaardigheden	61
3.1 Een open houding en een goede samenwerkingssfeer	62
3.2 Vragen	68
3.3 Zenden: het overbrengen van wat je wilt zeggen	79
3.4 Observatief luisteren	84
3.5 Structureren en reguleren: richting geven aan een gesprek	92
3.6 Het gesprek boeiend houden	100
3.7 Communicatiepatronen	104
3.8 Communicatieregels	108
3.9 Plustaal	114
3.10 Complimenten, kritiek en feedback	117
3.11 Geduld: wanneer ingrijpen en wanneer wachten	125
3.12 Rollenspellen, rollenspellen en nog eens rollenspellen	126
Besluit	128
Opgaven	129
Rollenspellen en oefeningen	130

4	Emotie: de ontbrekende schakel tussen communicatie en betekenis	133
4.1	Een biopsychosociaal model voor gedrag	134
4.2	Emoties en biologie	136
4.3	Psychologische processen bij emotie	144
4.4	Sociale processen en emotie	148
4.5	Emotietheorieën	158
4.6	Dynamisch Driehoeksmodel Situatie-Emotie-Gedrag	161
	Besluit	167
	Opgaven	168
	Rollenspellen en oefeningen	168
5	De rol van emoties in het communicatieproces	169
5.1	Stress	170
5.2	Angst	173
5.3	Schaamte en schuld	174
5.4	Boosheid	179
5.5	De impact van een verlieservaring	183
5.6	De rol van eigenwaarde op gedrag	195
	Besluit	200
	Opgaven	201
	Rollenspellen en oefeningen	201
6	Verdieping op gespreksvaardigheden	203
6.1	Zijn er wel moeilijke mensen?	204
6.2	Taboes	207
6.3	Confronteren en de socratische dialoog	209
6.4	Een aantal minder effectieve communicatiepatronen	217
6.5	Weerstand	225
6.6	Omgaan met agressie	232
	Besluit	239
	Opgaven	240
	Rollenspellen en oefeningen	241
7	Kenmerken en effecten van observatief luisteren	243
7.1	Empowerment	244
7.2	Rollen in een hulpverleningsgesprek	254
7.3	Rollen versus stadium van verandering	256
7.4	Empathie en informed compassion zijn de basis van observatief luisteren	263
7.5	Geloofwaardigheid	268
7.6	Gesprekshoudingen	272

7.7	Motiveren met observatief luisteren	291
7.8	Wat observatief luisteren is	293
	Besluit	295
	Opgaven	296
	Rollenspellen en oefeningen	297
8	Gespreksmodellen: het toepassen van gespreksvaardigheden in specifieke situaties	299
8.1	Intakegesprekken	299
8.2	Adviesgesprekken	303
8.3	Het hulpverleningsgesprek	313
8.4	Functioneringsgesprekken	316
8.5	Slecht nieuws brengen	321
8.6	Grenzen aangeven	325
8.7	Correctiegesprekken	327
8.8	Bemiddelingsgesprekken	332
8.9	Herstelgerichte gesprekken	339
	Besluit	346
	Opgaven	347
	Rollenspellen en oefeningen	348
	Bruggetje naar verder onderzoek	349
	Literatuur	351
	Illustratieverantwoording	357
	Trefwoordenregister	359
	Over de auteur	363

Observatief luisteren is werkelijk een kunst

Er zit een verhaal achter de kunst van observatief luisteren. Het is een gedachtegoed dat is ontstaan in mijn lespraktijk. Ik merkte namelijk dat de voor mij vanzelfsprekende opvatting over wat écht goed luisteren is, helemaal niet zo vanzelfsprekend bleek te zijn. Mijn manier van luisteren is klaarblijkelijk bijzonder. Ik ben erop gaan letten en heb geleerd dat het vooral het luisteren naar achterliggende emoties is dat het verschil maakt. Sommige mensen luisteren en verstaan, sommige mensen luisteren en zien, en sommige mensen luisteren en begrijpen. Ze begrijpen waar een mens vandaan komt, ze begrijpen vanuit welke emotie antwoorden worden gegeven, ze begrijpen de pijn die mensen met zich meedragen en ze hebben geen oordeel. Observatieve luisteraars kunnen een mens helpen, niet vanuit hun eigen referentiekader, maar vanuit werkelijk begrip. Dat is een kunst die niet slechts voor een enkeling is weggelegd. Ieder mens, open van geest, kan het leren. Het is een kunst waarin ik jou met behulp van dit boek wil laten delen.

Het verhaal gaat zo. Als onderdeel van trainingen op diverse terreinen van de psychologie houd ik bijna altijd een geïmproviseerd rollenspel voor de hele groep. Meestal doe ik dat nadat de deelnemers eerst zelf in kleinere groepen hebben gewerkt, zodat ik mij bij het geïmproviseerde rollenspel kan concentreren op dingen die zij juist lastig vinden. Ik vraag mijn tegenspeler dan zich zo goed mogelijk in te leven in de rol van cliënt, verder te improviseren en mij het moeilijk te maken waar daar aanleiding voor is.

Ik merk tijdens die rollenspellen soms dat wat een tegenspeler inbrengt helemaal niet verzonnen is, maar iets waar zij of hij daadwerkelijk mee kampt. Dat voel ik in de regel snel aan. Op een middag, na een lange trainingsdag, merkte ik tijdens zo'n rollenspel weer dat een studente haar eigen verhaal aan het doen was. Na een minuut of vijf kwamen bij haar de tranen: ze voelde zich zo opgelucht omdat ze voor de eerste keer in haar leven het gevoel had dat ze werd gehoord, dat iemand begreep waar ze mee te kampen had en dat diegene geen oordeel over haar had. Waar andere therapeuten dat in meerdere sessies niet voor elkaar hadden gekregen, wist ik dat in enkele minuten te doen.

Het draait om emoties

Dat het een mooi compliment was, was tot daaraan toe. Het zette mij vooral aan het denken. Wat is het dat ik dan doe, dat anderen blijkbaar niet doen? Wat maakt dat ik, wanneer ik studenten in een rollenspel observeer, dingen

zie die zij niet zien? Wat maakt dat mijn cliënten mij teruggeven dat zij zich gehoord voelen? Ik ben zeker niet helderziend, evenmin alleswetend, dus het moet gaan over vaardigheden die aan te leren zijn. Het enige waar ik een verschil in begon te vermoeden, is dat ik constant bezig ben om de emoties van mijn gesprekspartner op te vangen en daarop te reageren. Ik ben dus niet zozeer geïnteresseerd in wat zij mij vertellen *over hun emoties*, maar veel meer ben ik geïnteresseerd in de emoties die ik opvang áchter het gesproken woord. Het zijn de emoties die ik opvang met meer zintuigen dan alleen mijn oren, ik zie ze ook en soms kan ik ze zelfs voelen. Tussen de emoties waarover mensen vertellen en de emoties die ik tegelijkertijd werkelijk ‘hoor’, zit vaak een wereld van verschil. Dit besef was het begin van een zoektocht naar vaardigheden die aangeleerd kunnen worden, zodat mijn studenten die ook kunnen toepassen. Ik ben het observatief luisteren gaan noemen. Het resultaat is in dit boek vastgelegd.

Ik ga in dit boek over gespreksvoering diep in op emoties. Voor observatief luisteren is een stevige portie theorie over emotie onontbeerlijk. Pas wanneer je sensitief genoeg bent om op te merken wat er in de beleving van je cliënt gaande is, kun je erop inspelen en biedt observatief luisteren je een enorme verrijking in de basisvaardigheden van gespreksvoering. Het is deze verdieping die ervoor zal zorgen dat je sneller tot diepgang, sneller tot de kern, sneller tot effectieve gesprekken en daarom tot betere hulpverlening zal komen.

Bedankt lieve mensen

Ik wil graag alle mensen die hebben geholpen om dit boek mogelijk te maken, hartelijk bedanken! Zowel de mensen die betrokken zijn geweest bij de eerste editie als de mensen die hebben bijgedragen aan deze nieuwe, tweede editie. Mijn meelezer Karen Depaepe, die mij heeft voorzien van waardevolle tips en aanvullingen en Patricia Moerland, die als redacteur de puntjes op de i heeft gezet van de tekst. Een bijzonder woord van dank aan mijn partner en tevens sparringpartner Ellen Sebregts voor de urenlange inzet en vele discussies die we over zowel de inhoud als de woorden van dit boek voerden. Dan nog de fondsredacteur Martine Harsema en last but not least Marc Appels van Boom uitgevers Amsterdam, die alles weer perfect gecoördineerd en georganiseerd heeft.

Ik ben trots op de editie die voor je ligt. Ik hoop dat je veel wijsheid uit mijn boek mag opsteken en dat het je helpt een goede, warme psychosociale hulpverlener te worden.

Markus van Alphen, Amsterdam, voorjaar 2019

Wat weet je en wat kun je als je dit boek hebt gelezen?

Dit boek gaat over jou. Jij werkt met mensen of ambieert met mensen te werken. Ik ga ervan uit dat je dit doet of wilt omdat je een betrokken mens bent, een mens met een warm hart, iemand die graag wil dat het goed gaat met haar of zijn medemens. Je hart zit op de juiste plaats. Wat dit boek daaraan toevoegt is kennis en kunde.

Effectieve hulpverlening begint met observatief luisteren

Observatief luisteren behoeft een eclectische houding die stoelt op kennis, empathie en empowerment. Observatief luisteren doe je door al je zintuigen zoveel mogelijk in te zetten om achter de beleving, de emotie van je cliënt te komen zodat je de werkelijke betekenis kan achterhalen, zodat je met het werkelijke probleem bezig bent, zodat je beter kan aansluiten op de behoefte van de cliënt. Je kijkt niet alleen vanuit je eigen perspectief, je eigen specialisme. Je let niet alleen op wat opvalt of op dat wat zich het eerste voordoet (dat is vaak niet meer dan een symptoom van wat er werkelijk aan de hand is). Met observatief luisteren faciliteer je de diepgang in het gesprek zodat je bij de essentie, de werkelijke kern van het probleem komt. Observatief luisteren maakt je een betere hulpverlener. Je cliënt wordt beter geholpen, zij of hij krijgt niet een lapmiddel dat tijdelijk verlichting geeft, maar je helpt haar of hem – vanuit de eigen kracht – het probleem blijvend op te lossen.

In de techniek van observatief luisteren zijn emoties en kennis daarover, het gebruiken van al je zintuigen, je empathisch vermogen maximaal inzetten en je gesprekspartner in haar of zijn kracht zetten, cruciaal. Je allerbelangrijkste instrument daarbij is vragen. Vragen, luisteren, vragen, begrijpen, vragen, empoweren.

Bij elk gesprek met een cliënt zet je je ervaring, kennis, vaardigheden hiervoor in. Dit boek leert je alles over gespreksvaardigheden en de kunst van het observatief luisteren.

Emotie is de sleutel

Naar mijn weten is er geen enkel ander boek over interpersoonlijke communicatie dat zo diep ingaat op emotie en hoe groot het effect van emoties is op de communicatie en (elkaar) begrijpen. Emotie is namelijk een reactie op een

actuele waarneming of op een herinnering aan iets die wordt opgeroepen in het heden. En uit de ervaring van die emotie krijgt het leven betekenis: de emotie leidt tot beleving en tot gedrag. In de kunst van het observatief luisteren observeer je welke emotie jouw communicatie bij je cliënt oproept. Het observatief luisteren helpt je om snel en op een bijna natuurlijke manier tot de gewenste diepgang in het gesprek te komen. En om de emoties goed te herkennen en op hun waarde te schatten, moet je de beginselen over emoties goed kennen. Het cliché voorbij.

In hoofdstuk 4 leer je daarom diepgaand de theorie over emoties. De verschillende theorieën, visies en modellen leiden tot het Dynamisch Driehoeksmodel Situatie-Emotie-Gedrag. Dit model verklaart hoe emotie vanuit een situatie tot stand komt, verwerkt wordt en tot gedrag leidt, dat weer van invloed is op de situatie, die weer een emotie oproept, enzovoort. Doordat het model het dynamische veld in kaart brengt van de driehoek tussen een situatie, de emotie en het gedrag en alle elementen die daarop van invloed zijn, biedt het ook een verklaring voor gedrag dat niet uit andere theorieën verklaard kan worden, bijvoorbeeld ineffectief gedrag.

Niet vreemd dus dat dit boek het in de jaren zestig ontstane geloof dat emotie een bijproduct is van het denken, kantelt naar: emotie is de basis van alle handelen.

Met observatief luisteren leer je emoties te horen

De focus ligt dus op emoties. De vaardigheid die je ervoor in moet zetten om die emoties te kunnen horen, zien, ruiken, proeven en voelen is observatief luisteren. Wat het verschil is met gewoon goed luisteren is hoe je jezelf de juiste, open houding en de benodigde nieuwsgierigheid aanleert; welke vaardigheden je inzet om aan het verhaal en de emoties van je cliënt betekenis te geven; en dit alles te vertalen naar een hulpverleningstraject dat is gebaseerd op empowerment. Dit alles is verweven door het hele boek.

Kernelementen

Drie basisbehoeften voor psychisch welbevinden

Voor psychisch welbevinden is de vervulling van drie psychische basisbehoeften van belang: ieder mens heeft de behoefte aan autonomie, competentie en verbinding, al verschillen mensen in de mate waarin deze vervuld moeten worden voordat zij zich tevreden voelen over hun leven.

Accepteer je eigen gedachtes en oordelen

In het communicatieproces, het zenden, ontvangen en interpreteren van boodschappen, treedt veel ruis op. Die kan zowel letterlijk zijn (omgevingslawaaï, fysieke beperkingen), als zich in het hoofd afspelen. De allerbelangrijkste

bemoeilijkende factor in communicatie waar je rekening mee moet houden is dat iedereen, zonder uitzondering, een gesprek voert vanuit het eigen referentiekader. Ieder mens heeft eigen kaders, met ideeën, oordelen en vooroordelen. Ook jij. Probeer ze niet uit te schakelen, maar neem ze mee. Laat ze bestaan tijdens je gesprekken, maar leg ze niet aan een ander op.

Professionele houding: positief, nieuwsgierig, empathisch en echt

Om je cliënt echt te kunnen helpen, moet je eerst een goede relatie met elkaar opbouwen. De verantwoordelijkheid daarvoor ligt primair bij jou als hulpverlener. Een goede relatie betekent een samenwerkingsverband waarin je elkaar vertrouwt en respecteert. Zo'n relatie vraagt van jou een open houding en een actieve instelling. Je handelt als een professional en vindt een goede balans tussen afstand en nabijheid. Voor een professionele houding ben je zowel betrokken als neutraal, je bouwt actief aan een goede samenwerkingsrelatie, terwijl je op een deskundige, integere en verantwoordelijke manier werkt en vertrouwelijkheid handhaaft. En boven alles: je hebt onvoorwaardelijk positieve achting, je bent nieuwsgierig, empathisch en echt.

Gereedchapskist

Kennis over hoe je een gesprek kan inrichten, vloeiend laten verlopen en de informatie naar boven halen die je nodig hebt, biedt je de basis om jezelf te trainen. Het inzetten van taal, regels, feedback en complimenten en vooral ook geduld, in combinatie met de professionele houding, zal je tot een capabele hulpverlener maken. Je kennis over emoties en je vaardigheid om observatief te luisteren zullen je tot een effectieve hulpverlener maken.

De Big Four in je spreekkamer: angst, schaamte, boosheid, verdriet

- Angst is in principe een positieve emotie, omdat deze je ervan weerhoudt gevaarlijke dingen te doen. Het wordt echter problematisch als je dingen niet doet die je wel zou moeten doen omdat je op iets vervelends anticipeert dat niet reëel is. Kenmerkend aan angst is dat deze zich vertaalt in vermijdingsgedrag.
- Iedereen krijgt van tijd tot tijd te maken met schaamte. Als je dat wat schaamte oproept accepteert, kan er iets veranderen. Maar de eerste neiging is om in de verdediging te schieten door te vermijden, de ander aan te vallen, jezelf aan te vallen, of jezelf te verwijderen.
- Boosheid is een functionele emotie die je laat weten dat je je bedreigd voelt in je territorium of gefrustreerd voelt in het bereiken van je doelen. Hoe kwetsbaarder iemand zich voelt, hoe heftiger de reactie die je mag verwachten. Hoe iemand omgaat met haar of zijn boosheid hangt af van wat zij of hij in het verleden effectief bevond, de situatie en de mogelijkheden die de persoon in haar of zijn gedragsarsenaal tot de beschikking heeft.
- Verdriet kan overal ontstaan, maar in je spreekkamer zal het vaak gaan over verlies en rouw. Meestal staan verdriet en depressieve gevoelens voorop. Andere negatieve emoties kunnen echter ook een rol spelen. Met de taken

van Worden – erkennen, herkennen, verkennen en verbinden –, het toepassen van het dual-procesmodel en de inzet of activering van het sociale netwerk, kun je de cliënt ondersteunen in een verwerkingsproces.

Hoe je iemand in beweging krijgt

Wat je als hulpverlener wil is dat je cliënt zelf gaat zien wat er nou eigenlijk precies aan de hand is, zelf met oplossingen komt en deze ook daadwerkelijk gaat uitproberen. Immers: als de cliënt haar of zijn eigen problemen weet aan te pakken, dan is zij of hij niet afhankelijk van de hulpverlening. Het vergt nogal wat van jouw vaardigheden om iemand daar te brengen. Een belangrijk deel van je taak als hulpverlener is daarom om je cliënt een spiegel voor te houden. De technieken die je inzet gaan van confronteren, tot weerstand adresseren, taboes doorbreken en misschien zelfs agressie in banen leiden. Wat je in elk geval doet, is – behalve praten over de problemen waar je cliënt mee gekomen is – ook het positieve in je cliënt en in haar of zijn situatie of omgeving benadrukken. Om je cliënt te brengen naar empowerment, veerkracht en eigen regie heb jij een flinke dosis empathie, geloofwaardigheid en motiverend vermogen nodig en moet je een stevig rolmodel zijn. Empowerment vraagt ook van jou dat je de cliënt toestaat om een eigen keuze te maken en dat jij die accepteert, zelfs wanneer deze naar jouw mening een totaal foute is.

Een dikke huid en niet te lief

Je doet wat het beste is voor je cliënt en dat is niet altijd hetzelfde als zo lief en aardig mogelijk zijn. Je zult tegen een stootje moeten kunnen. Cliënten zijn soms onhandig, onaardig of ‘spelen op de mens’ als ze zich in het nauw voelen zitten. Het is zaak om de gebrekkige communicatie en misplaatste overdrachtsgevoelens van je cliënt niet persoonlijk op te vatten. Je blijft het gedrag en de communicatie van je cliënt zien als het best mogelijke product uit haar of zijn gedragsarsenaal. En je neemt je cliënt in alles wat zij of hij zegt serieus. De cliënt is altijd gemotiveerd, de vraag is alleen tot wat. Het is jouw taak om uit te vinden of de motivatie is gericht op het veranderen van de huidige situatie of juist het behouden ervan.

Richtlijnen voor je gesprekken

Je zult als hulpverlener het allervakst begeleidingsgesprekken voeren om je cliënt uiteindelijk naar een oplossing te helpen. Zo’n gesprek volgt een opbouw van een opening met een beetje smalltalk, vervolgens even terughalen wat er de afgelopen periode is gebeurd, veel tijd voor het onderwerp waar het werkelijk over gaat, om daarna te gaan naar de afronding, waarbij je in elk geval vaststelt wat de acties voor de komende tijd gaan zijn. Veel van de gespreksmodellen – van intake, functioneringsgesprek tot slechtnieuwsgesprek en correctiegesprek – volgen een vergelijkbare opbouw.

In welk gesprek je ook zit, met de kennis, kunde, vaardigheden en vele praktijkvoorbeelden uit dit boek leg je voor jezelf een stevige basis om in alle gespreksvormen een capabele en effectieve gesprekspartner te zijn.

Hoe gebruik je dit boek?

Neuroplasticiteit is het idee dat onze hersenen niet statisch zijn, maar zich constant aan het aanpassen zijn (Doidge, 2007). Ofwel, *de aard* van onze hersenen is plastisch – zichzelf steeds aanpassend. Als de hersenen eenmaal ‘vastgesteld’ zouden zijn, dan zaten psychosociale hulpverleners zonder werk, want niets zou dan veranderbaar zijn.

De basisprincipes van neuroplasticiteit zijn:

- ‘*Use it or you lose it*’: gebruik het of je raakt het kwijt. Verbindingen tussen hersencellen die niet worden gebruikt zullen langzamerhand oplossen. Zulke hersenpaden worden minder vaak gebruikt en nemen af qua complexiteit. Als jij ooit ergens heel goed in bent geweest (een sport bijvoorbeeld) en je beoefent deze een langere tijd niet meer, dan vermindert steeds het niveau waarop je presteert. Het eerste wat je kwijtraakt is de finesse – en dat komt nu precies door het verlies aan complexiteit in de hersenpaden die daarbij horen.
- ‘*What wires together, fires together*’: de verbindingen die bij herhaling tegelijkertijd geactiveerd worden, zorgen ervoor dat als één verbinding wordt geactiveerd, de andere ook worden geactiveerd. Dit is het principe waaruit complexiteit juist wordt opgebouwd. Een topsporter blijft oefenen en schaaft steeds bij op microniveau. De finesse (en dus de topprestatie) komt tot stand doordat er steeds meer hersenpaden tegelijkertijd worden aangesproken. Hoe meer ingangen naar een begrip of vaardigheid, hoe gemakkelijker dat of deze wordt opgehaald en gereproduceerd. Anders gezegd: hoe meer associaties met een begrip, hoe beter. Dat geldt niet alleen voor topsporters: denk bijvoorbeeld aan een bepaalde geur die je associeert met een bepaalde gebeurtenis. Elke keer dat je die geur dan ruikt, komt de herinnering aan die gebeurtenis bijna als vanzelf naar boven.

Wat heeft dit van doen met hoe je dit boek moet gebruiken? Het komt erop neer dat het je eigen maken van de stof makkelijker wordt a) naarmate je het meerdere keren herhaalt en b) wanneer je meerdere vormen van aandacht tegelijkertijd inzet tijdens dat leerproces. Vandaar het volgende voorstel:

1. Lees een hoofdstuk.
2. Maak een eigen samenvatting.
3. Doe de voorbeeldopgaven.
4. Maak een mindmap (kijk bijvoorbeeld op www.mindmapping.com voor uitleg over mindmapping).
5. Leg alles weg en ga het hoofdstuk hardop uitleggen aan een ander. Het doet er niet toe of die ander het begrijpt, je mag het ook aan de hond, de kat, je partner, de muur of de spiegel uitleggen. Als het maar hardop is.
6. Ga nu zo mogelijk de technieken oefenen, hetzij in rollenspellen, hetzij in alledaagse gesprekken.

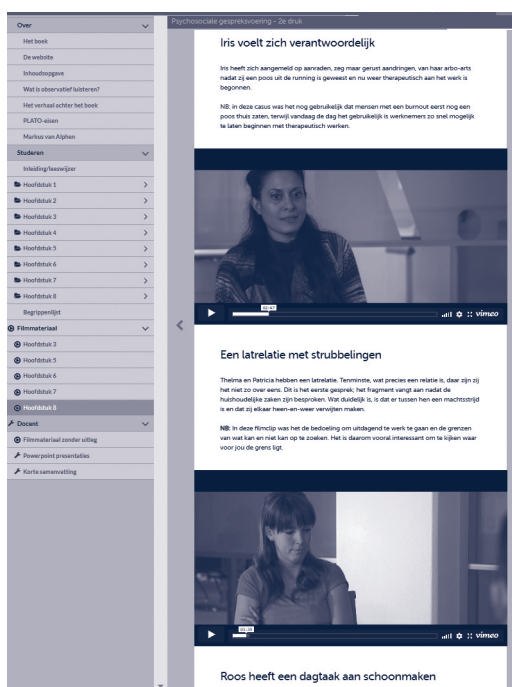
Stap 5 en 6 zijn de belangrijkste stappen, omdat daarmee de meeste verschillende hersenpaden tegelijkertijd worden geactiveerd:

- Je haalt een abstract begrip op uit je geheugen.
- Dit zet je om naar concrete begrippen.
- Bij een rollenspel vertaalt je het begrip naar een strategie.
- Vervolgens maak je een talige formulering van dat begrip of die strategie.
- Deze formulering breng je motorisch voort via spraak.

De zes stappen samen maken een goede toepassing van de twee principes uit de neuroplasticiteit. Een neveneffect van de vijfde stap is dat het moeten uitleggen aan een ander ordenend werkt. Je gaat zelf de verschillende aspecten van dat hoofdstuk met elkaar in verband brengen. Ook merk je door dat samenvattend proces vanzelf waar de hiaten in je kennis zitten.



Boek + website www.psychosocialegespreksvoering.nl



Ter verdieping en ter training van je kennis van de leerstof hoort bij dit boek de website www.psychosocialegespreksvoering.nl. Naast werkbladen, schema's en links biedt de website video's van casussen die een aantal belangrijke technieken illustreren.

Cliënt, hulpverlener, het gesprek en het luisteren

1

Gespreksvoering. Mensen kunnen toch al met elkaar praten? Het zou overbodig moeten zijn om het over gespreksvoering te hebben, zou je denken. Er blijken echter verschillen te zijn tussen mensen: de één krijgt op de een of andere manier toch meer met haar of zijn communicatieve vaardigheden voor elkaar dan de ander. De mate van succes zit in subtiele verschillen in de manier van communiceren. Dit is voor jou interessant: als je weet wat de verschillen zijn en waarom bepaalde vaardigheden werken of niet werken, kun je meer bereiken in je gespreksvoering!



Afbeelding 1.1

Paragraaf 1.1 beschrijft de kapstok voor al je communicatieve vaardigheden, de drie basisbehoeften van ieder mens: verbondenheid, autonomie en competentie. Deze drie psychische behoeften zijn de reden waarom wij mensen sociale wezens zijn en waarom we met elkaar communiceren. Paragraaf 1.2 beschrijft wat psychosociale hulpverlening is. Paragraaf 1.3 gaat over de belangrijkste pijler van gespreksvaardigheid om te komen

tot de kern van het probleem waarmee de cliënt bij jou komt: observatief luisteren. Hoe kun jij door beter te observeren wat je communicatie teweegbrengt bij de ander, sneller en beter aansluiten bij haar of zijn emoties en daarmee sneller tot de gewenste diepgang in je gesprekken komen, onder het topje van de ijsberg dat de gemiddelde mens aan de buitenwereld laat zien.

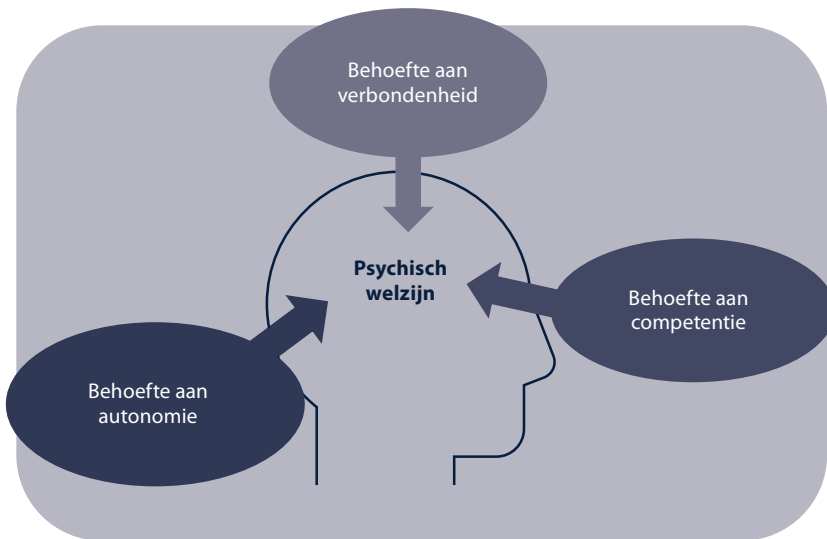
1.1 De cliënt: psychisch welbevinden

Je kiest ervoor om met mensen te werken omdat je begaan bent met hen en hun welbevinden. Welbevinden is de mate waarin iemand zich tevreden voelt met haar of zijn leven. Je kunt onderscheid maken tussen fysieke basisbehoeftigheden die nodig zijn om te overleven, zoals voedsel, water, warmte en veiligheid; en psychische basisbehoeften. Onder zowel barre omstandigheden (met weinig beschikbaarheid van fysieke basisbehoeftigheden) als overvloedige omstandigheden kunnen mensen zich zowel gelukkig als doodongelukkig voelen. Psychisch welbevinden heeft niet te maken met geld of goed, maar met de mate waarin een mens zich autonoom en verbonden voelt en in staat om de wereld het hoofd te bieden. De zelfdeterminatietheorie (Deci & Ryan, 2000) omschrijft de drie basisbehoeften voor psychisch welbevinden als volgt (zie ook figuur 1.1):

- De behoefte aan *autonomie*: de behoefte om zelf te bepalen wat je doet en niet onder druk te staan of gedwongen te worden om iets te doen.
- De behoefte aan *competentie*: de behoefte om op een doeltreffende manier met je omgeving om te gaan en met de uitdagingen die de omgeving met zich meebrengt.
- De behoefte aan *verbondenheid* met anderen: de behoefte om positieve relaties met anderen op te bouwen en je geaccepteerd en geliefd te voelen.

Alle drie behoeftes hebben overlevingswaarde en zorgen tegelijkertijd ervoor dat mensen sociale wezens zijn. Verbinding betekent onder meer veiligheid, de veiligheid van de groep. Competentie maakt dat je iets te bieden hebt aan de groep en daarom voor de groep interessant bent en niet zal worden verstoet. En autonomie geeft zekerheid: je mag zijn wie je bent en daarom word je als mens geaccepteerd binnen de groep.

De zelfdeterminatietheorie stelt dat de drie psychische basisbehoeften universeel van aard zijn en dat naarmate deze drie behoeften beter vervuld worden, mensen een hoger welzijn ervaren (Van den Broeck, Ferris, Chang, & Rosen, 2016). Voelt iemand zich geblokkeerd in het bevredigen van een of meer behoeften, dan vermindert haar of zijn welbevinden. Globaal kun je stellen dat als je iemands behoefte aan verbinding blokkeert, dan leidt dat tot somberheid, blokkeer je de behoefte aan autonomie, dan leidt het tot frustratie en blokkeer je de behoefte aan competentie, dan leidt dat tot angst.



Figuur 1.1 De drie psychische basisbehoeften volgens Deci en Ryan (2000)

Versillen in de mate waarin psychische basisbehoeften vervuld moeten worden

Mensen verschillen in de mate waarin elk van de drie behoeften bevredigd moeten worden (Flunger, Pretsch, Schmitt, & Ludwig, 2013). Sommige mensen zullen bijvoorbeeld een veel grotere behoefte hebben aan verbondenheid (of competentie, of autonomie) dan anderen. De *vervulling* van de individuele behoefte – of deze groot of klein is – staat dus centraal voor iemands welbevinden.

Je communiceert omdat je iets nodig hebt van de ander

De veiligheid van de groep lijkt een raar begrip wanneer je bedenkt dat de samenleving zo individualistisch is ingericht. Toch is de individualistische samenleving schijn: kijk vanavond maar eens op je bord en bedenk hoeveel mensen erbij betrokken zijn geweest om jouw eten voor elkaar te krijgen. Of hoeveel mensen er in de lage landen betrokken zijn bij het onderhoud van de dijken opdat we droge voeten mogen hebben. Mensen hebben elkaar nodig, we zijn van elkaar afhankelijk. Het is daarom noodzakelijk dat wij aan elkaar kunnen aangeven wat we nodig hebben. Je communiceert dus omdat je iets nodig hebt van een ander en zij of hij van jou, je *wilt* iets van de ander. Al is het ‘maar’ dat de ander je begrijpt. En meestal wil je dat iemand jou begrijpt omdat je wil dat zij of hij iets zal doen of laten.

Waarom zijn deze drie behoeftes belangrijk voor jouw gespreksvaardigheden?

Het probleem van de cliënt heeft altijd te maken met een tekort in de vervulling van een van de drie psychische basisbehoeftes. Als jij in staat bent om bij de cliënt te achterhalen wat bij haar of zijn probleem het achterliggende tekort is, dan kun je zowel je communicatie als je hulpverlening daarop richten.

Daarnaast heeft het voeren van een goed en bevredigend gesprek nog een functie: alleen al het hebben van een goed gesprek bevredigt iemands behoefte aan verbinding en heeft impact op hoe competent en autonoom iemand zich voelt. Dus alleen al het hebben van een gesprek waarin de cliënt haar of zijn probleem kan delen, zich gehoord en gezien voelt, helpt haar of hem al.

Autonomie, competentie en verbinding: de basis van psychisch welbevinden

Voor welbevinden is de vervulling van drie psychische basisbehoeften van belang: ieder mens heeft de behoefte aan autonomie, competentie en verbinding, al verschillen mensen in de mate waarin deze vervuld moeten worden voordat zij zich tevreden voelen over hun leven. Als psychosociaal hulpverlener is het belangrijk oog te hebben voor deze behoeftes bij de cliënt zodat je er beter bij kunt aansluiten. Wanneer de behoeftes in voldoende mate worden vervuld, geeft dat iemand een gevoel van zekerheid en veiligheid. We hebben als mensen elkaar nodig voor de vervulling van de basisbehoeften en daarom communiceren we met elkaar: je communiceert omdat je iets nodig hebt van de ander en de ander iets van jou.

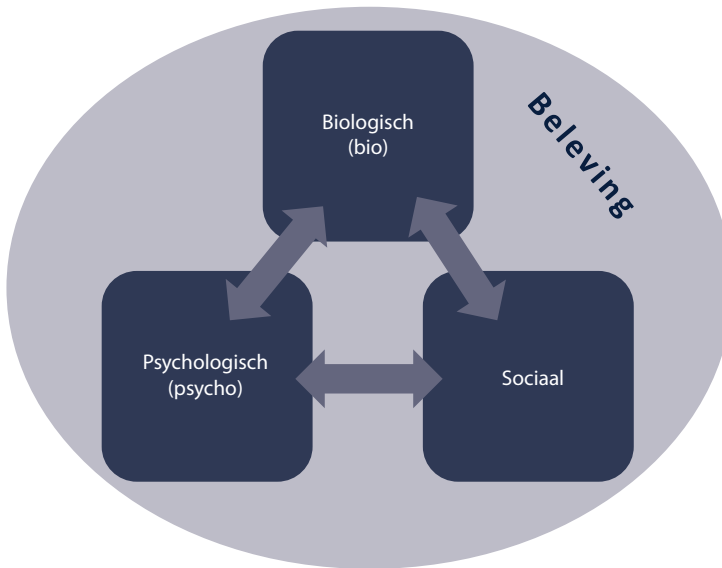
1.2 Psychosociale hulpverlening

Iedereen communiceert, dat merk je elke dag. Het zou ook niet anders kunnen: zonder communicatie zou de maatschappij niet bestaan. Veruit de meeste gesprekken zijn alledaagse gesprekken, over kleinigheden zoals het weer en over feitelijkheden zoals waar je iets kan kopen, bijvoorbeeld. Dit boek gaat verder dan alleen gewone, alledaagse gesprekken en richt zich op gespreksvaardigheden in de psychosociale hulpverlening. Maar wat bedoelen we met de term psychosociaal?

De mens is een biopsychosociaal wezen (Kiesler, 1999; Tomkins, 1995), oftewel beleving komt tot stand in de wisselwerking tussen drie gebieden van de mens:

- biologisch
- psychisch
- sociaal

Zowel positieve als negatieve belevingen ontstaan en worden beïnvloed vanuit elk afzonderlijk gebied en de drie gebieden beïnvloeden elkaar, zie figuur 1.2. Psychosociale hulpverlening richt zich vooral op de laatste twee gebieden, al is het wel belangrijk om het biologisch welzijn van je cliënt mee in beschouwing te nemen. Het biologisch welzijn beïnvloedt immers het psychosociale welbevinden.



Figuur 1.2 Het biopsychosociale model: gebieden beïnvloeden elkaar

Als mensen problemen ondervinden in de manier waarop zij hun leven ervaren, dan probeer je als psychosociale hulpverlener hen te helpen om veranderingen op de twee gebieden psycho en sociaal aan te brengen, bijvoorbeeld door hen te leren dingen anders te interpreteren (psychologisch gebied), anders om te gaan met hun omgeving (sociaal gebied) of waar mogelijk zelfs de omgeving aan te passen. De psychosociale sector is een brede sector en omvat beroepen als (toegepast) psycholoog, counselor, coach, trainer, casemanager, (ortho) pedagoog, sociaal werker, maatschappelijk werker, sociaal pedagogisch hulpverlener, sociaal psychiatrisch verpleegkundige, enzovoort in verschillende settings zoals de geestelijke gezondheidszorg, de schoolomgeving, het maatschappelijke werk of de werkomgeving.

Pas als iemand het zelf niet kan oplossen

Je komt als psychosociale hulpverlener pas in beeld wanneer een cliënt last heeft van iets dat zij of hij zelf niet kan oplossen. Bedenk bijvoorbeeld maar eens: wat doe jij als je een probleem hebt, bijvoorbeeld met je partner? Ga je dan gelijk naar de relatietherapeut? De meeste mensen proberen eerst zelf een oplossing te bedenken. Lukt dat niet, dan bel je een vriend(in). In eerste instantie om je hart te luchten door erover te praten. Het kan zijn dat alleen erover praten al genoeg is. Het luchten van je hart heeft een ordenend effect, waardoor inzicht in hoe je je probleem zelf op kunt lossen zich bijna automatisch aandient. Duurt het probleem voort, dan zou je je vriend(in) om advies kunnen vragen. Pas als je zelf geen raad meer weet, schakel je een professional in.

Je helpt je cliënt haar of zijn psychische en sociale functioneren te verbeteren

Het biopsychosociaal model stelt dat beleving tot stand komt in de wisselwerking tussen drie gebieden van de mens: de biologie, de psyche en de sociale omgeving. Een psychosociale hulpverlener focust zich vooral op de laatste twee gebieden. Een cliënt komt naar jou als psychosociale hulpverlener pas als het haar of hem niet lukt bepaalde problemen zelf op te lossen.

1.3 Psychosociale gespreksvaardigheden

Kortom, een cliënt wil hulp bij het oplossen van haar of zijn probleem. Om haar of hem te kunnen helpen, moet je als psychosociale hulpverlener helder krijgen *wat* er aan de hand is, *waarom* dat zo is gekomen en wat het probleem in stand houdt. Uit de verkenning van het probleem vloeit een strategie voort over hoe de cliënt haar of zijn probleem het hoofd kan bieden. Vervolgens begeleid je wellicht je cliënt bij een veranderproces in overeenstemming met die samen overeengekomen strategie. Voor al deze fasen in het hulpverleningstraject heb je (verschillende) gespreksvaardigheden nodig. Effectieve gespreksvaardigheden passen goed bij de cliënt en haar of zijn situatie en helpen haar of hem daadwerkelijk een stap verder. Zij zijn dus een essentieel middel voor succesvol hulpverleners. Je wil om verschillende redenen met je cliënt communiceren:

- je wil weten waar zij of hij mee zit;
- je wil doorgronden hoe zij of hij denkt;
- je wil weten hoe je cliënt zich voelt;
- je wil begrijpen wat de beweegredenen zijn voor haar of zijn gedrag, om:
 - je cliënt inzicht te kunnen geven in wat er met haar of hem aan de hand is;
 - je cliënt een advies te kunnen geven hoe met haar of zijn situatie om te gaan;
 - haar of hem te kunnen motiveren om je advies op te volgen;
 - enzovoort.

Meestal is alleen een goed gesprek niet genoeg

Zoals je uit bovenstaand rijtje kunt opmaken zijn er globaal twee processen die tijdens het hulpverleners parallel lopen. Een goed gesprek alleen is immers niet genoeg. Aan de ene kant gebruik je gespreksvaardigheden om informatie te verzamelen, bijvoorbeeld de hulpvraag van een cliënt helder krijgen tijdens een intakegesprek. Daarnaast loopt het proces waarin een verandering wordt teweeggebracht: je zet als psychosociale hulpverlener bepaalde technieken in. Naast een goed gesprek zul je om een goede hulpverlener te zijn ook over andere professionele kennis en kunde moeten beschikken. Welke vaardigheden en technieken precies daartoe horen, hangt af van welk (psychosociaal) beroep je uitoefent. Werken in een verslavingskliniek bijvoorbeeld vraagt om een ander pakket aan technieken en vaardigheden dan werken in de ouderenzorg of als jeugdwerker.

Tijdens je opleiding leer je daarom naast gespreksvaardigheden ook veranderingstechnieken; methodes en technieken waarmee je de cliënt helpt haar of zijn situatie daadwerkelijk te veranderen. Kennis over veranderingstechnieken valt buiten het bestek van dit boek. Toch zul je merken dat ook de (gedrags) veranderingstechnieken pas effectief zijn wanneer ingebed in goede gespreksvaardigheden. En daar gaat dit boek over: hoe jij binnen beide van die parallelle processen optimaal kunt communiceren.

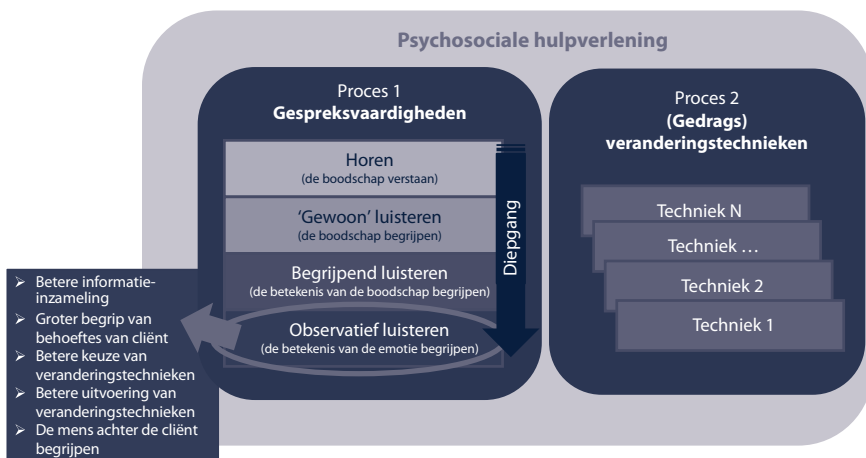
Gespreksvaardigheden inzetten om functioneren te verbeteren

Om een goede hulpverlener te zijn, moet je breed geschoold zijn in technieken om de cliënt te helpen haar of zijn situatie te beïnvloeden. Je hebt gespreksvaardigheden nodig om het probleem waarmee de cliënt kampt helder te krijgen en ook om haar of hem te kunnen begeleiden door het gehele hulpverleningstraject.

1.4 Luisteren en observatief luisteren

Luisteren doe je met je hersenen

Luisteren is iets anders dan horen. Horen doe je met je oren, luisteren doe je met je hersenen. Je geeft betekenis aan dat wat je hoort, ziet, (aan)voelt, proeft en ruikt. Luisteren kun je met een gesloten of met een open geest doen. De meeste mensen stellen een vraag met een bepaald doel en formuleren hun vraag vanuit hun eigen referentiekader, luisteren naar het antwoord vanuit hun eigen referentiekader. Zij luisteren naar het antwoord alsof het gebaseerd is op de vraag zoals zij die hebben bedoeld, terwijl de ander antwoordt op basis van hoe zij of hij de vraag begrijpt, vanuit het eigen referentiekader.



Figuur 1.3 Psychosociale hulpverlening en observatief luisteren

Met andere woorden, bij het ‘gewoon’ of passief luisteren hoor je vooral wat je wilt horen, je verwacht dat de persoon aan wie je je vragen stelt de vragen precies begrijpt zoals jij ze bedoelt (gesloten geest). Bij begrijpend of actief luisteren kijk je breder: je denkt vanuit het perspectief van de ander en probeert het antwoord op je vragen te snappen vanuit welke ‘omgeving’, welk sociaal veld de cliënt haar of zijn antwoord geeft. Je luistert naar de ingesloten patronen, waarden en normen (open geest). Bij observatief luisteren ga je nog een stapje verder; je luistert niet alleen actief, maar ook naar de onderliggende boodschap, naar de emoties, naar het onbewuste van waaruit mensen hun beslissingen nemen, waar zij hun gedrag op baseren (open hart). Bij gewoon luisteren begrijp je de boodschap, bij begrijpend luisteren begrijp je de *betekenis* van de boodschap, en bij observatief luisteren begrijp je de mens (zie figuur 1.3).

De kunst van observatief luisteren

Observatief luisteren gaat een stap verder dan gewoon of begrijpend luisteren, het is een verdieping van begrijpend luisteren; vanuit het referentiekader van de ander begrijp je wat de ander zegt én hoor je welke emotie daarbij speelt. Je gebruikt elk mogelijk zintuig om te observeren wat er in de ander omgaat. Pas als je niet alleen begrijpt wat de ander zegt, maar ook begrijpt wat de ander daarbij voelt, dan kun je hulpverlenen op een effectieve, hoogkwalitatieve manier. Pas dan verandert een goed gesprek in daadwerkelijke hulp; het brengt de ander verder. Observatief luisteren vraagt dus meer dan alleen de cognitieve inspanning die nodig is voor gewoon of begrijpend luisteren. Het vraagt ook een inspanning van al je zintuigen, van je intuïtie en van je hart.

Observatief luisteren werkt pas wanneer het past bij wie je bent

Dat je qua zintuigen vooral je gezichtsvermogen en gehoor gebruikt om observatief te luisteren, moge duidelijk zijn. Maar vaak voel je ook van alles, letterlijk in je lichaam. Soms ruik je de emotie. Soms krijg je een droge mond. Al deze signalen die je via je zintuigen opmerkt, gebruik je om erachter te komen welke emoties er bij de ander spelen. Met andere woorden, je observeert de reacties van je cliënt tijdens een gesprek, je luistert als het ware naar de emotie. Je laat je eigen doelen en interpretaties zoveel mogelijk los en je tracht erachter te komen wat je vraag voor de ander betekent. Op deze manier snap je werkelijk wat er in de ander omgaat en kun je op een haast natuurlijke manier – zonder naar trucjes te hoeven grijpen – in je gesprekken de diepgang aanbrengen die je nodig hebt om werkelijk te kunnen begrijpen. Sterker nog, om werkelijk observatief te kunnen luisteren, zul je sowieso je trucjes links moeten laten liggen. Een trucje pas je namelijk toe voor het effect. Observatief luisteren is een echte en oprechte gesprekstechniek, het werkt pas wanneer het past bij wie je bent.

Waarom de nadruk op emoties ligt

Stel je een leven voor waarin je geen enkele emotie ervaart. Zou je ongelukkig zijn? Nee, want dat is een emotie. Zou het leven saai zijn? Dat ook niet. Geen emotie ervaren betekent geen beleving. Emoties hebben zin. Emoties geven betekenis aan je leven, ze vertellen je wat je aandacht behoeft, ze vertellen je wat belangrijk is, waar je blij van wordt, waar verdrietig. Daarom is het kennen en herkennen van emoties het fundament van observatief luisteren. Door al je zintuigen in te zetten om de emotie die je cliënt ervaart te ontdekken, weet je wat voor de cliënt belangrijk is, wat haar of hem motiveert en beweegt.

Een focus op emoties vergroot ook je empathisch vermogen. Om goed te kunnen begrijpen wat de cliënt meemaakt, probeer je je voor te stellen hoe het zou zijn als jij in dezelfde situatie zou zijn als de cliënt. Zonder de emotionele lading bij dat voorstellingsvermogen te betrekken, weet je eigenlijk nog steeds niet hoe de cliënt haar of zijn situatie beleeft. Hoofdstuk 3 gaat dieper in op empathie en waarom empathie zo belangrijk is voor jou als psychosociale hulpverlener.

Observatief luisteren is de emotie horen en de mens begrijpen

Observatief luisteren is actief luisteren naar wat de cliënt te vertellen heeft, haar of hem observeren en luisteren naar welke emoties zich allemaal in haar of hem afspelen. Door observatief te luisteren leef je je beter in de situatie van je cliënt in en ben je in staat om beter aan te sluiten bij haar of zijn beleving. Met observatief luisteren kom je gemakkelijk en sneller tot de gewenste diepgang in je gesprekken, je begrijpt de emotie die gepaard gaat met een boodschap, zonder naar trucjes te hoeven grijpen. Je begrijpt de mens achter de boodschap.

Besluit

Tot dusver een inleiding over behoeften, emoties, waarom mensen communiceren en waarom observatief luisteren een geschikte manier is om tot diepgang in gesprekken te komen. Het volgende hoofdstuk behandelt de basisbegrippen en theorie over interpersoonlijke gespreksvoering, waaruit duidelijk wordt hoe communicatie werkt en wat goede communicatie in de weg staat. Dit geeft inzicht in waarom en wanneer bepaalde gesprekstechnieken effectief zijn.



Opgaven

1. Leg met gebruik van een voorbeeld de drie psychische basisbehoeften volgens de zelfdeterminatietheorie uit.
2. Wat is het kenmerkend verschil tussen gewoon luisteren en begrijpend luisteren?
3. Wat is het kenmerkend verschil tussen begrijpend luisteren en observatief luisteren?



Rollenspellen en oefeningen

1. Kijk naar een film en probeer de emoties van een van de personages te herkennen. Hoe reageren andere personages op die emoties? Wat sluit aan en wat niet?
2. Reflecteer: welke van de drie psychische basisbehoeften is voor jou het belangrijkste? Onderbouw je antwoord met voorbeelden waaruit blijkt dat deze behoefte voor jou belangrijker is dan de overige twee.

In de psychosociale hulpverlening zijn goede gespreksvaardigheden essentieel om te kunnen achterhalen met welk probleem je cliënt worstelt en welke emoties daarbij spelen. Beheers je de kunst van *observatief luisteren*, dan achterhaal je niet alleen het gedrag en de beleving van je cliënt, maar ook de emoties die er de oorzaak van zijn. De kunst van observatief luisteren is gebaseerd op kennis over emoties. Het *Dynamisch Driehoeksmodel Situatie-Emotie-Gedrag* verklaart hoe emoties tot stand komen, betekenis geven en bepalend zijn in de beleving en het gedrag van een mens.

Psychosociale gespreksvoering is in begrijpelijke taal geschreven en de behandelde theorie wordt steeds vertaald naar bruikbare strategieën en vaardigheden die direct toepasbaar zijn in de praktijk. Op de website bij het boek **www.psychosocialegespreksvoering.nl** staan video's waarin gesprekstechnieken worden gedemonstreerd, oefenvragen en een begrippentrainer bij elk hoofdstuk. Voor docenten zijn er PowerPoint-presentaties beschikbaar en de uitwerkingen van de oefeningen in het boek.

Deze tweede druk is geheel herzien en geactualiseerd. Het boek bevat een nieuw, inleidend hoofdstuk over het psychosociale gesprek en het belang van observatief luisteren. Het hoofdstuk over emoties is meer uitgediept en opgedeeld in twee hoofdstukken over respectievelijk emotietheorie en de meest voorkomende emoties in de psychosociale praktijk.

Psychosociale gespreksvoering is bedoeld voor studenten binnen de hogere sociale studies en voor psychosociale hulpverleners. Kortom, iedereen die cliënten helpt met hun functioneren op zowel psychisch als sociaal gebied.

Drs. Markus van Alphen is afgestudeerd in de klinische psychologie aan de Universiteit van Amsterdam en werkt als vrijgevestigde behandelaar in een e-health-praktijk. Daarnaast is hij freelance docent (toegepaste) psychologie bij een aantal opleidingsinstituten, waarvoor hij ook vaardigheidstrainingen verzorgt. Van Alphen is auteur van meerdere boeken.



9 789024 425099

www.boomhogeronderwijs.nl
www.psychosocialegespreksvoering.nl