

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

Emotie: de ontbrekende schakel tussen communicatie en betekenis

4

Van jou als psychosociale hulpverlener wordt meer verwacht dan alleen basisgespreksvaardigheden. Je moet immers gesprekken voeren die dieper gaan dan over koetjes en kalmpjes. De volgende zes paragrafen bevatten een stevig stuk theorie over het verband tussen denken, voelen en doen. Goed observatief luisteren eist dat je bewust bent van wat er zich allemaal in je cliënt afspeelt; welke emoties roept het gesprek op? Om empathisch te kunnen reageren, moet je als psychosociale hulpverlener goed begrijpen hoe denken, voelen en doen elkaar beïnvloeden en hoe moeilijk die verhouding soms kan zijn. De theorie in dit hoofdstuk is om beter te begrijpen wat emoties zijn en waarom ze zo belangrijk zijn. Paragraaf 4.1 geeft je een inleiding op basis van het biopsychosociale gebouw van Watkins, de paragrafen 4.2 tot en met 4.5 beschrijven de theoretische bouwstenen voor de onderdelen bio, psycho, sociaal en bestaande emotietheorieën.



Afbeelding 4.1

Tezamen leiden de bouwstenen tot het allesomvattende Dynamische Driehoeksmodel Situatie-Emotie-Gedrag, dat ik in paragraaf 4.6 weergeef. De Dynamische Driehoek Situatie-Emotie-Gedrag is de basis van observatief luisteren en is voor iedere psychosociale hulpverlener belangrijk om te begrijpen en toe te passen.

4.1 Een biopsychosociaal model voor gedrag

Om observatief te kunnen luisteren, heb je inzicht nodig in hoe gedachte, gevoel en gedrag onderling met elkaar samenhangen. In paragraaf 1.2 is het biopsychosociaal *uitgangspunt* al uitgelegd: beleving komt tot stand in de wisselwerking tussen de biologische, psychische en sociale aspecten van de mens. Zowel positieve als negatieve belevingen ontstaan en worden beïnvloed vanuit elk afzonderlijk gebied en de drie gebieden beïnvloeden op hun beurt elkaar. Deze paragraaf begint met een overzicht over de relatie tussen denken, voelen en doen via het biopsychosociaal model voor *gedrag* van Alan Watkins (2013).

Alleen over een vaardigheid beschikken wil nog niet zeggen dat je deze daadwerkelijk inzet

In Watkins' model is gedrag (het doen) gevisualiseerd als het dak van een gebouw en het gebouw eronder als de gedragsvaardigheden waarover een persoon beschikt. Over het algemeen wordt gedacht dat om iets te kunnen, het voldoende is als je over de juiste vaardigheden beschikt. Maar het feit dat je over een vaardigheid beschikt, wil nog niet zeggen dat je die vaardigheid ook daadwerkelijk *inzet*.

Voordat je daadwerkelijk een vaardigheid gaat inzetten, moet je eerst weten op welk moment, in welke situatie dat gewenst is (probleemoplossend vermogen) en geloven dat het het gewenste resultaat gaat opleveren. Ofwel, je moet geloven in je eigen kunnen: je *self-efficacy*. Beide, probleemoplossend vermogen en geloof in eigen kunnen, zijn onderdeel van het cognitieve domein. Waar gedrag en vaardigheden (mits ingezet) zichtbaar zijn in de buitenwereld, zijn cognities dat niet. Cognities liggen onder de oppervlakte en vormen de eerste kelder van het gebouw (zie figuur 4.1).

