

Praktische psychologie voor sociaal werk



Noordhoff Uitgevers

**Marjoleine Vosselman, Karlijn Deuss,
Victor van Geel**

1^e druk

Praktische psychologie voor sociaal werk

Marjoleine Vosselman
Karlijn Deuss
Victor van Geel

Eerste druk

Noordhoff Uitgevers Groningen/Utrecht

Ontwerp omslag: G2K (Groningen - Amsterdam)
Omslagillustratie: Getty Images - Frank Ramspott
Hoofdstukopeningsbeelden: Shutterstock

Eventuele op- en aanmerkingen over deze of andere uitgaven kunt u richten aan:
Noordhoff Uitgevers bv, Afdeling Hoger Onderwijs, Antwoordnummer 13, 9700 VB
Groningen of via het contactformulier op www.mijnnoordhoff.nl.

De informatie in deze uitgave is uitsluitend bedoeld als algemene informatie. Aan deze informatie kunt u geen rechten of aansprakelijkheid van de auteur(s), redactie of uitgever ontleen.



0 / 19

© 2019 Noordhoff Uitgevers bv, Groningen/Utrecht, Nederland.

Deze uitgave is beschermd op grond van het auteursrecht. Wanneer u (her)gebruik wilt maken van de informatie in deze uitgave, dient u vooraf schriftelijke toestemming te verkrijgen van Noordhoff Uitgevers bv. Meer informatie over collectieve regelingen voor het onderwijs is te vinden op www.onderwijsauteursrecht.nl.

This publication is protected by copyright. Prior written permission of Noordhoff Uitgevers bv is required to (re)use the information in this publication.

ISBN 978-90-01-73032-1

ISBN(ebook) 978-90-01-73033-8

NUR 770

Voorwoord

Het is een eer het voorwoord te mogen schrijven voor dit psychologieboek voor de opleiding Sociaal werk. Een boek dat een belangrijke bijdrage kan leveren aan de vorming van studenten tot sociaal werkers; professionals die van grote betekenis kunnen zijn voor mensen in kwetsbare omstandigheden.

De auteurs memoreren mijn uitspraak dat sociaal werkers professionals zijn die van liefde voor mensen hun vak hebben gemaakt. Voor veel studenten ligt in die liefde de motivatie om voor de opleiding Sociaal werk te kiezen. Ze willen mensen helpen, omdat ze om mensen geven. Nu zijn er veel mensen die vanuit dezelfde motieven anderen helpen: als naaste, vrijwilliger of professional. Degenen die dat als sociaal werker willen gaan doen, hebben de verantwoordelijkheid te leren hoe er vanuit dit beroep gekeken wordt naar wat helpend is, wat dat betekent voor hoe je te werk gaat en wat je als sociaal werker wel en niet doet. Kennis speelt daarbij een belangrijke rol.

Sociaal werkers putten uit drie kennisbronnen: ervaringskennis, professionele kennis en wetenschappelijke kennis. Ervaringskennis komt voort uit wat we weten van mensen die behoefte hebben aan en ervaring hebben met ondersteuning van sociaal werk. In hun verhalen komt tot uitdrukking wat zij als helpend (hebben) ervaren. Professionele kennis is opgebouwd uit de ervaringen van sociaal werkers in de praktijk met wat wel en niet helpend is. Dit noemen we ook wel praktijkkennis.

Wetenschappelijke kennis is gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek. Deze derde bron van kennis kent verschillende disciplines; vakgebieden met ieder een eigen focus. Van oudsher hebben sociaal werkers zich in hun werk laten leiden door wetenschappelijke kennis en inzichten uit in ieder geval de psychologie, sociologie en filosofie. Sociaal werkers richten zich op het tot hun recht komen van mensen in wisselwerking met hun omgeving. Dat betekent dat zij kennis dienen te verwerven vanuit het vakgebied dat de focus op de mens heeft liggen, de psychologie. Daarnaast is kennis uit de sociologie onontbeerlijk, waarbij de focus ligt op de sociale omgeving, op het samenleven. Zoals ook de auteurs van dit boek benoemen, is het sociaal werk een normatieve professie. De filosofie is daarom eveneens een onmisbare inspiratie- en kennisbron voor het zorgvuldig uitvoeren van dit werk.

Van liefde voor mensen je vak willen maken, betekent dat je wilt weten wat je het beste kunt doen in situaties dat mensen jouw ondersteuning nodig hebben. Mijn ervaring als sociaal werker, docent en onderzoeker is dat studenten daarvoor graag van ervaren sociaal werkers horen wat wijs is om te doen. Zij smullen van de in de praktijk opgebouwde kennis. Ze zijn ook

vaak gretig als (voormalig) cliënten of ervaringsdeskundigen hun kennis delen. Deze ervaringskennis maakt vaak een onuitwisbare indruk. Velen vinden het lastiger om te bepalen hoe ze alle wetenschappelijke kennis die de opleiding hen aanbiedt een plaats kunnen geven in hun werk.

Met plezier denk ik terug aan de colleges die ik in het verleden aan propedeusestudenten mocht geven om het belang van deze wetenschappelijke kennis te duiden. Aan de hand van voorbeelden uit de praktijk liet ik zien wat ik er als sociaal werker aan had gehad om bijvoorbeeld kennis te hebben over attributie-theorieën. Dat ik daardoor kon zien hoe mijn client geneigd was falen aan zichzelf toe te schrijven en wat dit deed met haar eigenwaarde en zelfvertrouwen.

De auteurs van dit boek leiden op een vergelijkbare manier studenten langs allerlei voor het sociaal werk belangrijke kennis en inzichten uit de psychologie. Het is duidelijk merkbaar dat deze drie psychologen veel ervaring hebben met het ontsluiten van hun kennis aan studenten Sociaal werk. Zij weten de kennis uit hun eigen vak – de psychologie – te vertalen naar tal van sociaal werk-praktijken. Daarmee sluiten zij dicht aan bij wat studenten voor deze studie motiveert, maken theorie voor hen toegankelijk en vergemakkelijken het opbouwen van de body of knowledge voor het antwoord uitvoeren van het mooie vak ‘sociaal werk’.

Dit boek draagt bij aan het opbouwen van het professioneel kapitaal dat sociaal werkers kunnen zijn voor mensen die (tijdelijk) aangewezen zijn op de ondersteuning van professionals. Hopelijk zijn er sociologen en filosofen die zich door dit boek laten inspireren en de kennis uit hun vakgebied op een soortgelijke wijze willen delen met de toekomstige professionals van het sociaal werk.

Lisbeth Verharen
Lector Versterken van Sociale Kwaliteit

Voorjaar 2019

Inhoud

Inleiding 11

DEEL 1

Contact maken 15

- 1 Lichaamstaal 17**
Wat is lichaamstaal? 19
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? 22
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? 23
Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 24
- 2 Vooroordelen, stereotypen en discriminatie 27**
Wat zijn vooroordelen, stereotypering en discriminatie? 29
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? 31
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? 33
Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 34
- 3 Emoties 37**
Wat zijn emoties? 39
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? 42
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? 43
Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 47
- 4 Overdracht en tegenoverdracht 49**
Wat is overdracht en tegenoverdracht? 51
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? 53
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? 54
Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 56
- 5 Empathie 59**
Wat is empathie? 61
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? 63
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? 64
Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 66

DEEL 2

Afstemmen op je cliënt 69

- 6 Persoonlijkheid 71**
Wat is persoonlijkheid? 73
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? 78
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? 79
Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 81
- 7 Intelligentie 83**
Wat is intelligentie? 85
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? 88
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? 89
Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 91
- 8 Opvoeding en opvoedingsstijlen 93**
Wat is opvoeding en opvoedingsstijl? 95
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? 100
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? 100
Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 103
- 9 Hechting 105**
Wat is hechting? 107
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? 112
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? 113
Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 115
- 10 Psychosociale ontwikkeling: de theorie van Erikson 117**
Wat is psychosociale ontwikkeling? 119
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? 120
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? 123
Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 125
- 11 Cognitieve ontwikkeling: de theorie van Piaget 127**
Wat is cognitieve ontwikkeling? 129
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? 133
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? 134
Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 136
- 12 Identiteit 139**
Wat is identiteit? 141
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? 145
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? 147
Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 149

- 13 Ouder worden 151**
Wat is 'ouder worden'? 153
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? 157
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? 160
Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 162

DEEL 3

Psychologische fenomenen herkennen en hanteren 165

- 14 Klassiek conditioneren 167**
Wat is klassiek conditioneren? 169
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? 172
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? 172
Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 174
- 15 Operant conditioneren 177**
Wat is operant conditioneren? 179
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? 181
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? 182
Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 184
- 16 Sociaal leren 187**
Wat is sociaal leren? 189
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? 191
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? 191
Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 193
- 17 Cognitieve dissonantie 195**
Wat is cognitieve dissonantie? 197
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? 198
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? 199
Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 200
- 18 Attributie 203**
Wat is attributie? 205
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? 207
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? 208
Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 209
- 19 Belemmerende gedachten 211**
Wat zijn belemmerende gedachten? 213
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? 216
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? 218
Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 222

- 20 Afweer 225**
Wat is afweer? 227
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? 230
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? 230
Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 233
- 21 Gehoorzaamheid 235**
Wat is gehoorzaamheid? 237
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? 239
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? 240
Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 242
- 22 Motivatie 245**
Wat is motivatie? 247
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? 252
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? 253
Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 255
- 23 Individu en systeem 257**
Wat is een systeembenadering? 259
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? 265
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? 266
Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 267
- 24 Conformisme 269**
Wat is conformisme? 271
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? 273
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? 275
Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 278
- 25 Groepsdynamica 281**
Wat is groepsdynamica? 283
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? 287
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? 288
Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 291
- 26 Agressie 293**
Wat is agressie? 295
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? 300
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? 301
Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 303

DEEL 4

Tegenslag opvangen 305

- 27 Normaal of abnormaal 307**
Wat is (ab)normaal? 309
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? 313
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? 314
Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 316

- 28 Rouw 319**
Wat is rouw? [321](#)
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? [324](#)
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? [325](#)
[Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 326](#)
- 29 Stress 329**
Wat is stress? [331](#)
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? [338](#)
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? [339](#)
[Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 341](#)
- 30 Traumatische ervaringen 343**
Wat is een traumatische ervaring? [345](#)
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? [350](#)
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? [352](#)
[Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 355](#)

DEEL 5

Bevorderen van eigen kracht 357

- 31 Veerkracht 359**
Wat is veerkracht? [361](#)
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? [363](#)
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? [364](#)
[Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 366](#)
- 32 Zingeving 369**
Wat is zingeving? [371](#)
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? [374](#)
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? [375](#)
[Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 377](#)
- 33 Flow 379**
Wat is flow? [381](#)
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? [383](#)
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? [384](#)
[Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 385](#)
- 34 Leefstijl 387**
Wat is leefstijl? [389](#)
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? [392](#)
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? [393](#)
[Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 397](#)
- 35 Liefde en intieme relaties 399**
Wat is liefde? [401](#)
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? [405](#)
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? [406](#)
[Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 408](#)

- 36 Zelfeffectiviteit 411**
Wat is zelfeffectiviteit? 413
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? 415
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? 416
Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 417
- 37 Zelfcompassie 419**
Wat is zelfcompassie? 421
Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? 425
Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? 426
Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 427
- Bijlage Psychotherapieën 428**
- Literatuur 438**
- Register 449**
- Over de auteurs 456**

Inleiding

Schrijven jullie een psychologieboek voor sociaal werk? Is dat er dan nog niet? Deze vraag werd ons geregeld gesteld. En inderdaad, er zijn tal van psychologieboeken en gedurende de periode dat wij dit boek schreven verschenen er weer nieuwe op de markt. Wat is dan de meerwaarde van dit boek?

Een belangrijk verschil met andere psychologieboeken is dat dit boek het beroep van sociaal werker als vertrekpunt neemt. Om te komen tot een selectie van psychologische thema's, hebben wij ervoor gekozen om de beroepsopdracht en de kerntaken van sociaal werk als uitgangspunt te nemen en ons van daaruit de vraag te stellen: waarvoor heeft de sociaal werker nu precies psychologische kennis nodig? Uiteindelijk moet het er natuurlijk toe leiden dat je die kennis in je concrete handelen als sociaal werker toepast. Tegelijkertijd realiseren wij ons dat psychologische kennis niet alleen gericht is op directe toepassing, maar ook vormend is. Deze kennis draagt bij aan hoe jij in het beroep staat en in die zin dus ook aan je beroepsidentiteit. Om die reden is de verbinding tussen beroep en theorie wezenlijk. Psychologische kennis staat immers niet op zichzelf. Als je psychologische kennis gaat bestuderen, dan is het binnen hogere sociale studies cruciaal om steeds de bril van het sociaal werk op te zetten. Je wilt immers je beroepsperspectief niet uit het oog verliezen.

Psychologische kennis is voor sociaal werkers behulpzaam voor een aantal toepassingen. Wat ons betreft gaat het er in ieder geval om dat je in staat bent psychologische kennis te gebruiken om (1) contact te maken, (2) af te stemmen op je cliënt, (3) gedrag van cliënten te analyseren en te verklaren, (4) cliënten te helpen tegenslag op te vangen en (5) de eigen kracht van mensen te bevorderen.

Deze vijf toepassingsgebieden vormen de kapstok voor dit boek. Ze vormen vijf afzonderlijke delen waaronder psychologische thema's als empathie, lichaamstaal, veerkracht enzovoort worden gerangschikt. Die psychologische thema's vormen elk een afgerond en op zichzelf staand hoofdstuk en kunnen in elke willekeurige volgorde binnen de opleiding worden aangeboden.

Ieder hoofdstuk volgt hetzelfde stramien. Zo openen we met een casus, daarna volgt een uitleg over de theorie. Voorts bespreken wij expliciet waarom het belangrijk is voor een sociaal werker om kennis over het betreffende thema te verwerven en beschrijven we hoe de sociaal werker deze kennis toepast. De hoofdstukken vormen inleidende teksten over de thema's en wijzen je ook de weg naar boeken en teksten die je kunt lezen als je je verder wilt verdiepen in het onderwerp.

Het beroep van sociaal werker is een normatieve professie. Dat betekent dat het een beroep is waarin steeds morele afwegingen gemaakt moeten worden omtrent de vraag wanneer je goed werk verricht (Van Ewijk & Kuneman, 2013). Je laat je met andere woorden leiden door een waardenkader dat met het beroep gegeven is. Je zult je voortdurend rekenschap moeten geven van de keuzes die je maakt. Hierbij baseer je je op de uitgangspunten van het beroepsprofiel en de beroepscode. Normatieve professionaliteit betekent dus dat je steeds kritisch moet kijken naar wat je met je handelen teweegbrengt, of het goed is wat je doet en hoe het de volgende keer misschien beter zou kunnen. Het vraagt erom dat je steeds opnieuw kritisch onderzoekt of de hulpverlening die je biedt ook recht doet aan onuitgesproken behoeften van cliënten. Omdat we in dit boek een brug slaan tussen theorie en praktijk is deze normativiteit ook in dit boek nadrukkelijk herkenbaar. We beperken ons niet tot een objectieve uiteenzetting van psychologische theorieën, maar houden ook een moreel pleidooi voor het belang van deze kennis. Wanneer wij toelichten waarom het belangrijk is om kennis te nemen van bepaalde psychologische thema's, dan doen wij dat steeds vanuit de morele afwegingen die samenhangen met de beroepsopdracht. Wij realiseren ons dat wij hiermee afwijken van een gebruikelijke, meer objectieve kennisoverdracht. Dit betekent dat er in de lessen over deze thema's ook ruimte moet zijn voor andere visies. Wij hopen dat de teksten uitnodigen tot een vruchtbare dialoog, tussen student en docent, tussen studenten onderling en hopelijk ook tussen docenten onderling. Wij zijn dan ook benieuwd naar reacties.



Natuurlijk kan een dergelijk boek nooit volledig zijn en wij hopen dan ook dat gebruikers ons willen wijzen op mogelijke verbeteringen. Op de website **www.psychologiesociaalwerk.noordhoff.nl** staan extra hoofdstukken die te downloaden en te gebruiken zijn voor het onderwijs. Daarnaast vind je daar oefentoetsen en verwerkings- en toepassingsopdrachten voor het onderwijs.

Sociaal werk is een prachtig beroep. Niet voor niets noemt Lisbeth Verharen, die lector Versterken van sociale kwaliteit is, sociaal werkers 'professionals die van liefde voor mensen een vak hebben gemaakt'. Die liefde voor mensen hopen wij te voeden met psychologische kennis die de vakkundigheid vergroot.

We hopen dan ook dat de kennis in dit boek de hoofden vult met informatie en inzichten, terwijl het ook harten raakt. Alleen dan kunnen sociaal werkers de liefde voor hun doelgroep behouden en zich ontwikkelen tot die nabije, warm menselijke professional.

Tot slot een woord van dank aan al diegenen die op de achtergrond hebben meegewerkt. Nard Brulot van Hogeschool Fontys danken wij voor zijn grondigheid en kritische betrokkenheid als mee-lezer. Wij hebben dankbaar gebruik gemaakt van zijn feedback. Datzelfde geldt voor Mike Ekelschot van de Haagse Hogeschool: hartelijk dank voor de aanmoediging en kritiek. Dat heeft ons in staat gesteld om teksten bijhoorlijk aan te scherpen. Jeroen Otten van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen danken wij voor zijn rol bij het ontwerp van het boek. Inhoudelijk voerden wij inspirerende gesprekken en op het scherpst van de snede gingen wij met elkaar in discussie over de structuur van dit boek, die een moeilijk op te lossen puzzel bleek te zijn.

Een bijzonder woord van dank voor drie collega's van Zuyd Hogeschool: MarieSophie Linssen, Alexandra Jacobs en Leo Montis hebben wij niet alleen ervaren als een supportgroep in het zuiden van het land, zij namen ook zelf de pen ter hand en schreven een aantal hoofdstukken. Alexandra Jacobs en Leo Montis schreven samen hoofdstuk 24 over conformisme en Marie-Sophie Linssen schreef hoofdstuk 26 over agressie. Hartelijk dank allemaal.

Nijmegen, voorjaar 2019

Marjoleine Vosselman
Karlijn Deuss
Victor van Geel

Een van de kerntaken van een sociaal werker is het bevorderen van het sociale functioneren van mensen en hun context. Volgens het landelijk opleidingsprofiel uit 2017 moeten sociaal werkers zich kunnen 'openstellen voor en mensen benaderen in hun sociale contexten door present te zijn, contact mogelijk te maken en signalen op te vangen' (p. 24).

Present zijn en contact maken, dat klinkt niet erg ingewikkeld. Sterker nog, het klinkt als iets alledaags, zo iets als een praatje maken met de burens, mensen op hun gemak stellen en belangstelling tonen. Vermoedelijk is 'contact maken' iets wat je goed af gaat. Waarom zou je anders met mensen willen gaan werken? Toch is er iets bijzonders aan de manier waarop een sociaal werker contact maakt. Het is namelijk onderdeel van zijn professionaliteit en dat gaat verder dan een praatje maken. Hoewel daarbij wel gezegd moet worden dat een praatje kunnen maken ook heel belangrijk is; daar begint het eigenlijk. Bijvoorbeeld, als je op een leefgroep werkt en verstandelijk gehandicapten begeleidt, is het heel belangrijk om gewoon een gesprekje te kunnen voeren, grapjes te kunnen maken en een sfeer neer te zetten.

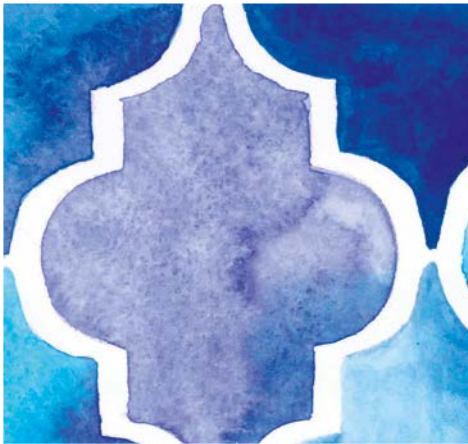
Om iemand echt te kunnen helpen, moet de sociaal werker niet alleen het eerste contact kunnen leggen, maar ook de vaardigheid hebben om diepgaand te luisteren en om steeds te blijven afstemmen op wie hij voor zich heeft. Hij moet daarvoor niet alleen de ander, maar ook zichzelf leren kennen, zich bewust zijn van zijn eigen vooroordelen en kunnen reflecteren op wat er in het contact gebeurt. Er kan dan een betekenisvol en *echt* contact ontstaan van waaruit een samenwerkingsrelatie kan groeien. Gesprekken gaan dan niet alleen maar over feiten, maar ook over emoties en betekenissen.

Het eerste wat je dan ook te doen staat is zorgen voor een goede basis in het contact. Dat wordt ook wel het aangaan van een alliantie genoemd: een samenwerkingsrelatie. In het praktijkonderwijs leer je de vaardigheden die je daarvoor nodig hebt en leer je te reflecteren op jouw rol in het contact. Daarnaast heb je kennis nodig, in het bijzonder kennis die afkomstig is uit de psychologie. Dit deel belicht psychologische onderwerpen die jou helpen om contact te maken met je cliënten.

DEEL 1

Contact maken

- 1 Lichaamstaal 17
- 2 Vooroordelen, stereotypen en discriminatie 27
- 3 Emoties 37
- 4 Overdracht en tegenoverdracht 49
- 5 Empathie 59



1

Lichaamstaal

Wat is lichaamstaal? 19

Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft? 22

Hoe past een sociaal werker deze kennis toe? 23

Oefenen: hoe werkt dit bij jou? 24

Het eerste wat je in het contact ervaart, is wat iemand uitstraalt met zijn lichaamstaal. Daarmee communiceert de ander iets. En andersom geldt ook voor jou dat je met je lichaamstaal een boodschap overbrengt. Lang niet altijd ben je je daarvan bewust, terwijl het heel veel invloed heeft op het contact. Of een cliënt zich veilig of juist onveilig voelt bij jou, heeft bijvoorbeeld alles te maken met je lichaamstaal. In dit hoofdstuk bespreken we wat lichaamstaal precies is en hoe je de inzichten daarover kunt gebruiken om jouw cliënten te helpen.

Intakegesprek

1

Jan schrikt op als de telefoon gaat. Het is de secretaresse die hem belt om te zeggen dat zijn cliënt in de wachtkamer zit. Is het echt al zo laat? Hij kijkt naar de klok. Nee, het is pas 13.45 uur. Zijn eerstvolgende afspraak is een intakegesprek om 14.00 uur. Wat zal hij doen? Nou, dan maar wat eerder, besluit hij. Als hij de trap af loopt, ziet hij een grote man zitten in drielig pak. Zonder uitdrukking houdt de man zijn blik op hem gericht, terwijl Jan op hem af loopt. Hij voelt zich ongemakkelijk en slaat zijn

blik neer. 'Mijnheer Van der Meer?' vraagt hij, terwijl hij zijn hand uitsteekt. De man knikt en drukt hem zo stevig de hand dat Jan moeite moet doen om zijn gezicht in de plooi te houden. Als hij de man in de ogen kijkt, loopt er even een rilling over zijn rug. Wat is dit voor iemand? vraagt hij zich gespannen af.

'Kamer 10, toch?' zegt mijnheer Van der Meer, terwijl hij alvast met grote stappen vooruit beent.

Wat is lichaamstaal?

In de situatie uit de openingscasus is nog nauwelijks een woord gewisseld en toch is er al heel wat gecommuniceerd. Die communicatie verloopt niet verbaal, maar non-verbaal. Het is de lichaamstaal die hier boekdelen spreekt. Met lichaamstaal bedoelen we de communicatieve boodschappen die door gebaren, gezichtsuitdrukking, lichaamshouding, stemgeluid en oogcontact worden overgebracht. Welke boodschap draagt mijnheer Van der Meer met zijn krachtige handdruk uit? En wat communiceert Jan op het moment dat hij zijn blik neerslaat? We kunnen ook vraagtekens plaatsen bij het feit dat Jan zijn cliënt voorgaat: wat wil hij daarmee duidelijk maken? Zo bezien lijkt het wel alsof alles wat mensen doen een communicatieve boodschap heeft, tot aan de kledingkeuze voor een driedelig pak. Dat roept de vraag op of het eigenlijk mogelijk is om *niet* te communiceren. Volgens de communicatietheorie van Watzlawick e.a. is dat inderdaad niet mogelijk. Sterker nog 'het is onmogelijk om niet te communiceren' is een van zijn vijf basisaannames over de communicatie (Watzlawick, Beavin & Jackson, 1970). Probeer deze stelling maar eens te ontkrachten door na te gaan of er situaties zijn waarin je niet communiceert. Dat lukt niet, toch?

Communicatie-
theorie van
Watzlawick

Wat in de casus het meest opvalt, is dat lichaamstaal een rol speelt bij het bepalen van de relatie, van de onderlinge verhoudingen. Dat mijnheer Van der Meer niet wegstrekt als de sociaal werker de trap afkomt, is behoorlijk intimiderend. Dat valt in ieder geval af te leiden uit het feit dat Jan zijn ogen neerslaat. En dan de handdruk die de man geeft, die is zo pijnlijk dat het Jan moeite kost om zijn gezicht in de plooi te houden. Het is de lichaamstaal van iemand die domineert, zelfs intimideert, van een man die de ander graag de baas wil zijn en daar geen misverstand over wil laten bestaan. De huidige president van de Verenigde Staten, Donald Trump, is een ster in het geven van intimiderende handdrukken. Kijk maar eens op YouTube naar het filmpje onder de titel *Awkward handshakes*. Het loont de moeite om naar het filmpje te kijken zonder geluid, want hoewel de verbale communicatie voor ons als kijker niet te volgen is, begrijpen we precies wat er gecommuniceerd wordt. Zo zien we dat de Franse president Macron duidelijk voorbereid was en niet van zins om zich eronder te laten krijgen. En wat valt er af te lezen van het gezicht van bondskanselier Merkel nadat Trump haar nadrukkelijk *niet* de hand schudt? Ze rolt nog net niet met haar ogen.

De tweede basisaannname van Watzlawick is dat er in de communicatie sprake is van een inhouds- en een betrekkingniveau. Met het inhoudsniveau wordt bedoeld wat er wordt gezegd, wat het onderwerp is van het gesprek. Het houdt de letterlijke, verbale boodschap in die we meedelen. Met het betrekkingniveau wordt bedoeld welke relatie er wordt voorgesteld of geïmpliceerd. Hoe is, met andere woorden, de betrekking tussen de personen? In het geval van de *awkward handshakes* van Trump hebben we het inhoudsniveau niet nodig om te begrijpen hoe de verhoudingen liggen. De lichaamstaal maakt de boodschap op betrekkingniveau duidelijk: Trump wil domineren. In het geval van Jan en mijnheer Van der Meer maakt de laatste duidelijk kenbaar dat hij de regie wil over het contact. Hij domineert. En Jan communiceert dat hij volgzaam is: hij slaat de blik neer en volgt mijnheer Van der Meer zelfs letterlijk, nota bene naar zijn eigen spreekkamer!

Inhoudsniveau

Betrekking-
niveau

Congruent en incongruent

Lichaamstaal speelt dus vanaf de eerste ontmoeting een grote rol in het contact tussen mensen. We interpreteren de non-verbale boodschap van de ander en reageren daar bewust en onbewust op en op die manier geven we het contact vorm. Onze non-verbale communicatie blijkt voor het contact vele malen belangrijker dan onze verbale communicatie. Communicatieonderzoekers zijn het erover eens dat het grootste deel van onze communicatie non-verbaal verloopt. Er gaan getallen op als 70 tot 80%. Als de non-verbale en verbale boodschap niet met elkaar in overeenstemming zijn, dan gaan we af op de non-verbale signalen, die wegen zwaarder. Ga zelf maar eens na. Als iemand je met een fronsend gezicht vertelt dat alles echt heel goed gaat, geloof je hem dan? En als iemand glimlachend zegt het heel vervelend voor je te vinden dat je een onvoldoende hebt gehaald? Vermoedelijk niet. Als de lichaamstaal in overeenstemming is met de inhoud van iemands boodschap, dan noemen we dat congruent. Congruent is een ander woord voor 'echt'. Als iemand met een opgeplakte glimlach zegt dat hij het zo leuk vindt om je weer eens te zien en ondertussen zijn blik richt op het gesprek dat naast jullie gaande is, dan is dat incongruent. De lichaamstaal onthult dat de persoon op dat moment 'onrecht' is in zijn communicatie en dat er in werkelijkheid iets anders in hem omgaat dan hij tegen jou zegt.

Non-verbale
communicatie

Congruent

Incongruent

Universele expressie van emoties

Hoe goed zijn we eigenlijk in de interpretatie van non-verbale signalen? Kunnen we wel vertrouwen op wat we van iemands gezicht denken af te lezen? Uit onderzoek van Paul Ekman, de meest vooraanstaande wetenschapper op het gebied van gezichtsuitdrukkingen bij emoties, blijkt dat we hier behoorlijk goed in zijn. Samen met zijn team heeft hij aangetoond dat mensen over een aantal universele emotionele uitdrukkingen beschikken, die overal op de wereld door mensen herkend worden (Ekman & Friesen, 1971). Crosscultureel onderzoek laat zien dat we in ieder geval zeven elementaire emoties kunnen herkennen: verdriet, angst, woede, afkeer, minachting, geluk en verrassing. Het lijkt er dus op dat ons vermogen om emoties uit te drukken en te herkennen een biologische basis heeft. Maar niet alle expressies zijn aangeboren. Sommige zijn aangeleerd en dus cultuurgebonden. Zo associeer jij het uitsteken van je tong waarschijnlijk met de emotie van afkeer, terwijl het in China juist een teken van verrassing is (Ekman, 1992). En het neerslaan van de ogen is in westerse culturen een teken van somberheid of depressieve gevoelens, maar in Aziatische landen een teken van respect. Dit soort verschillen kunnen voor misverstanden zorgen in situaties van interculturele communicatie.

Universele
emotionele
uitdrukkingen

Persoonlijke ruimte

Het lijkt wel alsof de meeste mensen geprogrammeerd zijn om lichaamstaal te begrijpen. Is het je bijvoorbeeld wel eens opgevallen dat de meeste mensen die je net leert kennen een zekere fysieke afstand in acht nemen als ze met je in gesprek gaan? Of misschien heb je juist weleens meegevoelt dat iemand te dicht bij je gaat staan. Je voelt je dan uiterst ongemakkelijk. Meestal zet je dan zelf een stapje terug. De meeste mensen respecteren dat omdat zij zichzelf ook prettiger voelen bij een iets grotere afstand. Hall, de Amerikaanse antropoloog die studie heeft gedaan naar interpersoonlijke ruimte, noemt deze afstand de persoonlijke zone (Hall, 1966). Binnen deze zone (tussen de 45 en 120 cm afstand) kun je elkaar

De persoonlijke
zone

de hand schudden, met elkaar praten zonder stemverheffing en is er ruimte om elkaar aan te kijken, maar ook om weg te kijken. Als je de afstand vergroot, dan ervaart de ander je als afstandelijk.

Naast deze persoonlijke zone onderscheidt Hall nog drie zones. De eerste is de intieme zone (0-45 cm). In deze zone bevinden we ons zo dicht bij elkaar dat we de ander kunnen ruiken, zijn of haar lichaamswarmte kunnen voelen en dus heel innig nabij kunnen zijn. Hier laten we mensen toe om wie we veel geven of die wij vertrouwen. Een schending van deze zone – zoals bij seksuele intimidatie – voelt als een (grove) grensoverschrijding.

De sociale zone (120-360 cm) is de ruimte waarin je je tot elkaar verhoudt op een feestje, een vergadering of tijdens een maaltijd. Je bent onderling betrokken, maar kunt elkaar niet aanraken. En tot slot de publieke zone (> 360 cm). Dit is de ruimte die je in acht neemt als je een groep toespreekt, of als je in een restaurant zit. Vaak is stemverheffing nodig om verstaanbaar te zijn en neemt men een bepaalde afstand in acht, bijvoorbeeld door niet naar de mensen aan de andere kant van het restaurant te staren. We lijken de spelregels rondom deze zones goed te snappen. We hebben dit nodig om ons op elkaar te kunnen afstemmen. Als er iets misgaat in het respecteren van de gewenste afstand, geeft dat belangrijke informatie over hoe de ander zich gedraagt in relatie tot anderen.

Intieme zone

Sociale zone

Publieke zone

Wat communiceren we naar onszelf?

Met onze lichaamstaal zenden we dus een boodschap uit naar anderen, dat realiseren we ons vaak wel. Maar waar we ons minder van bewust zijn is dat we met onze lichaamstaal ook een boodschap naar onszelf uitzenden. Amy Cuddy is als toonaangevend sociaal psychologe verbonden aan Harvard University. Zij laat zien dat lichaamstaal niet alleen van invloed is op hoe anderen ons zien, maar ook op hoe wij onszelf zien (Cuddy, 2016). Uit primatenonderzoek weten we dat bij alfamannetjes het stresshormoon cortisol verhoudingsgewijs lager is dan bij de andere primaten in de groep. Bovendien hebben zij een hoger testosterongehalte. Testosteron is het hormoon dat is geassocieerd met mannelijk, agressief gedrag. Een hoger testosterongehalte is handig voor een alfamannetje, dat immers leiding moet geven. Beslissingen nemen en snel ingrijpen lukt niet als hij te veel stress ervaart of te weinig agressieve energie heeft. Op het moment dat er iets gebeurt met het alfamannetje moet de 'tweede man' zijn plaats innemen. Interessant genoeg blijkt dat al in de aanloop naar de positie die hem wacht het testosteronniveau van het tweede mannetje toeneemt en het cortisolniveau afneemt. Denk nu eens aan de lichaamstaal van een alfamannetje. Die maakt zich groot, drukt zijn borst naar voren, trekt zijn schouders op, heeft zijn kin iets geheven en staat met zijn benen stevig op de grond. Het is met andere woorden een mannetje waar je niet omheen kunt. Dit laatste geldt ook voor mensen met macht of een hoge status: hun lichaamshouding is zodanig dat zij zich groot maken. Iemand met een lage status doet iets anders. Die heeft zijn armen beschermend om zich heen geslagen, de schouders en het hoofd iets naar voren en de blik neergeslagen.

Hoge status

Lage status

Amy Cuddy heeft op basis van de hiervoor beschreven inzichten een interessant experiment uitgevoerd waarbij ze mensen heeft onderworpen aan een sollicitatiegesprek. Hierbij werden de kandidaten geïnterviewd door iemand die geen non-verbale signalen gaf, een zogenaemde 'still face'. Het schijnt uitermate stressvol te zijn voor mensen om geen non-verbale feedback te krijgen tijdens een gesprek. Cuddy verdeelde haar respondenten in twee groepen. De ene groep kreeg de opdracht om van tevoren

twee minuten lang een overwinnaarshouding aan te nemen. Bijvoorbeeld wijbeens te gaan staan, met de armen in de lucht. De andere groep kreeg geen instructie. Bij beide groepen werd het testosteron- en cortisolgehalte gemeten. Wat bleek: de leden van groep die de lichaamshouding van de overwinnaar aannamen, hadden significant hogere testosteronwaarden en significant lagere cortisolwaarden dan de leden van de controlegroep. Bovendien werden de kandidaten uit de groep die de overwinnaarshouding hadden moeten aannemen significant vaker door de sollicitatiecommissie geselecteerd omdat zij de meest overtuigende indruk maakten. Zij presenteerden zich eenvoudigweg beter en ervoeren zelf ook meer zelfvertrouwen. Dat alles woog zwaarder dan een goed cv en inhoudelijk goede antwoorden. Cuddy's advies is dan ook: als je voor een spannende situatie staat, vooral wanneer je in sociaal opzicht wordt beoordeeld, neem dan twee minuten een houding aan van een overwinnaar. Je overtuigt daarmee niet alleen de ander, maar ook jezelf!

Waarom is het belangrijk dat een sociaal werker deze kennis heeft?

Contact maken met mensen is een van de belangrijkste competenties voor een sociaal werker. Het is de basis van veel van je taken. Op het eerste gezicht lijkt het niet zo ingewikkeld. Iedereen doet het immers, bij de bakker, op het schoolplein, in de trein. Mensen maken een praatje met elkaar, bieden steun en gaan samen iets doen. Maar bij contact maken als professional komt meer kijken. Het is belangrijk om je bewust te zijn van de factoren die een rol spelen bij het tot stand komen van contact. Lichaamstaal is een van die factoren. Het is een belangrijke bron van informatie en steun, en alleen als je je ervan bewust bent, kun je het contact vormgeven op een manier die helpend is voor jouw cliënten.

Dat begint al met jouw eigen lichaamstaal. Wat straalt jij uit als je contact maakt met iemand? Stel je voor dat je als sociaal werker in de residentiële jeugdzorg komt te werken op een groep met jongeren met gedragsproblemen. Jouw lichaamstaal is dan van grote invloed. Trek je bijvoorbeeld een korte rok aan, dan loop je kans dat een van de jongeren je in de billen gaat knijpen. Of kom je bijvoorbeeld te dicht bij een van de jongeren staan, dan loop je het risico dat die persoon zich bedreigd voelt. Of zit je ineengedoken op de bank, dan ziet een van de jongeren misschien de kans om een relletje te gaan schoppen. Als jij fier rechtop zit in een open houding, dan vertrouwt het meisje dat jarenlang misbruikt is je waarschijnlijk eerder en zal haar verhaal bij je doen, dan wanneer ze uit jouw lichaamstaal meent te kunnen afleiden dat jij haar verhaal niet aankunt.

Komt jouw lichaamstaal overeen met de boodschap die je wilt uitzenden? Ben je, met andere woorden, congruent? Dit laatste is belangrijk voor de mate waarin jij als betrouwbaar wordt ervaren door jouw cliënten.

Andersom is het ook van groot belang dat jij de lichaamstaal van jouw cliënten leest, want dan kun je jouw handelen afstemmen op wat zij nodig hebben. In een groep geeft iemand die op het punt staat te flippen daar vaak al subtiele signalen over af voordat de hel losbarst. Je kunt escalatie voorkomen door op tijd te reageren op de lichaamstaal. Ook kun je aan iemands lichaamstaal aflezen hoe degene jou ervaart in het contact. Als iemand jouw lichaamstaal spiegelt dan is er sympathie, als hij zich afwendt dan voelt hij zich misschien niet prettig.

De belangrijkste reden om kennis te hebben over lichaamstaal is misschien wel dat de lichaamstaal de emoties van mensen weerspiegelt. Het is een bron van informatie over wat een cliënt bezighoudt en dat kun je gebruiken om op een professionele manier contact te maken en af te stemmen op de ander.

Hoe past een sociaal werker deze kennis toe?

Wanneer je uit iemands lichaamstaal afleidt hoe hij zich voelt, dan kun je dat benoemen. Bijvoorbeeld door een opmerking te maken als 'Ik zie dat je verdrietig bent nu je ouders vandaag niet zijn gekomen'. Door deze erkenning voelt jouw cliënt zich door jou gezien. Dat is een cruciale basis voor contact: ik zie jou, ik zie wat je bezighoudt en dat mag er zijn. Door er woorden aan te geven kun je iemand ermee helpen, soms nog voordat de ander zichzelf ervan bewust is. De bewustwording van zijn lichaamstaal helpt iemand om in contact te komen met zijn eigen binnenwereld. Als een sociaal werker zegt: 'Ik zie dat je gespannen bent, volgens mij ben je toe aan wat rust', kan dat iemand helpen om zich bewust te worden van zijn beleving.

Daarnaast kun je gebruikmaken van Watzlawicks onderscheid tussen inhouds- en betrekkningsniveau van de communicatie. Als er conflicten zijn, worden die vaak op inhoudsniveau uitgevochten, terwijl het eigenlijk om een conflict op betrekkningsniveau gaat. Zo kunnen jongeren in een groep een conflict krijgen over wie er aan de beurt is om boodschappen te doen, terwijl het eigenlijk gaat om de vraag wie er de baas is. Het heeft dan niet zoveel zin om mee te gaan in een inhoudelijke discussie. Het heeft veel meer zin om afspraken te maken over hoe je met elkaar omgaat in de groep en het proces van groepsvorming te begeleiden.

In het voorbeeld van Jan die zich laat intimideren door mijnheer Van der Meer is het van belang dat Jan zich bewust is van de boodschap op betrekkningsniveau dat deze meneer graag de regie heeft over het contact. Hij vraagt zich af: wat is dit voor iemand? Maar in feite weet hij het antwoord hierop al. Dit is iemand die een te krachtige handdruk geeft. Dit is iemand die mij voorgaat in plaats van andersom. Dit is iemand bij wie ik me van binnen klein ga voelen. De lichaamstaal geeft belangrijke informatie. Dat geeft Jan de kans om zich bewust te verhouden tot het impliciete relatievoorstel dat mijnheer Van der Meer doet. Hij weet nu bijvoorbeeld al dat hij alert zal moeten zijn op zijn grenzen en duidelijke werkafspraken zal moeten maken. De lichaamstaal geeft Jan informatie die hem kan helpen om de probleemvraag van deze cliënt in de juiste context te plaatsen. Vertelt hij bijvoorbeeld over een conflict op zijn werk, dan kan Jan zich een voorstelling maken van de rol die meneer Van der Meer hierbij speelt.

Tot slot kun je jouw eigen lichaamstaal bewust gebruiken. Bij mensen die erg angstig zijn, is het belangrijk om je stem te laten zakken en je spreektempo te vertragen. Je kunt vriendelijk glimlachen. Met deze lichaamstaal maak je duidelijk: het is hier veilig. Dit lijkt een open deur, maar voor angstige mensen die bijvoorbeeld getraumatiseerd zijn, kan dit alle verschil uitmaken.

Oefenen: hoe werkt dit bij jou?

1

- 1** Ga naar de website www.lichaamstaal.nl. Hier kun je je eigen lichaamstaal-kennis testen. Je kunt ook testen hoe goed jij bent in het herkennen van de universele gezichtsexpressies volgens Ekman.
- 2** Maak eens een beeldopname van jezelf tijdens een presentatie of overleg. Wat valt je op aan je lichaamstaal? Benoem minimaal twee dingen aan je lichaamstaal die jij waardeert en één ding dat je graag zou veranderen. Formuleer een concreet voornemen over wat je anders gaat doen.
- 3** Observeer je eigen lichaamstaal in het contact met anderen. Noteer de antwoorden op de volgende vragen:
 - Wat valt je op aan je lichaamstaal als je met iemand spreekt die je graag mag?
 - Wat valt je op aan je lichaamstaal als je met iemand bent die je aantrekkelijk vindt?
 - Wat valt je op aan je lichaamstaal als je met iemand bent aan wie je een hekel hebt?
- 4** Experimenteer eens met het aannemen van een overwinnaarshouding voorafgaand en in sociale beoordelingssituaties. Volg hiervoor de instructies van Amy Cuddy: sta twee minuten in een 'high power pose' naar keuze, bijvoorbeeld wijdbeens met je armen hoog uitgestrekt in de lucht. Noteer na de sociale beoordelingssituatie je bevindingen.