

Listening Skills NL

Lesson	Lesson title	Number of cards
1	Actief luisteren & Een gesprek leiden	27
2	Empathie & Emotionele Stabiliteit	39
3	Respect & Hulpbronnen grondbeginselen	38

Created on 12/09/2017



The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.



Listening Skills von IFOTES-Europe e.V. ist lizenziert unter einer [Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).
Beruht auf dem Werk unter www.listening-skills.eu.

Listening Skills NL

Course 1

104 Knowledge cards

Introduction



Dutch Version

Actief luisteren & Een gesprek leiden

Lesson 1

27 Knowledge cards

Introduction

Question

Answer

Explanation

1: Actief luisteren 1

Wat is actief luisteren?

See appendix. [1]

- Dat je actief bent terwijl je naar iemand luistert
- Een vorm van tussen de regels door luisteren of lezen
- Proberen te begrijpen wat de ander zegt, luisteren op een relationeel niveau
- Dat je een actieve houding hebt tijdens het luisteren
- Luisteren naar en focussen op de onuitgesproken of half uitgesproken emoties en ervaringen van de ander, en ze herformuleren.

- Dat je actief bent terwijl je naar iemand luistert
- Een vorm van tussen de regels door luisteren of lezen**
- Proberen te begrijpen wat de ander zegt, luisteren op een relationeel niveau**
- Dat je een actieve houding hebt tijdens het luisteren
- Luisteren naar en focussen op de onuitgesproken of half uitgesproken emoties en ervaringen van de ander, en ze herformuleren.**

2: Actief luisteren 2

Wat is er nodig voor actief luisteren?

Luisteren is horen wat er gezegd wordt en soms ook horen wat tussen de woorden doorklinkt.

Luisteren vraagt:

- Concentratie
- Geduld
- Aandacht
- Acceptatie
- Inleving

- Concentratie
 - Geduld
 - Focus
 - Acceptatie
 - Empathie
- Concentratie**
 - Geduld**
 - Focus**
 - Acceptatie**
 - Empathie**

3: Gesloten vragen

Wat is een gesloten vraag?

See appendix. [2]

- Hoe dichtbij ben je?
 - Wat helpt jou?
 - Gaag het goed met je?
 - Heb je een afspraak gemaakt?
 - Ben je op dit moment alleen?
- Hoe dichtbij ben je?
 - Wat helpt jou?
 - Gaag het goed met je?**
 - Heb je een afspraak gemaakt?**
 - Ben je op dit moment alleen?**

4: Open vragen

Wat is een open vraag?

See appendix. [3]

- Hoe voel je je?
 - Waar denk je aan?
 - Gaat het goed met je?
 - Heb je je huisarts hierover verteld?
 - Wanneer gebeurt dat?
- Hoe voel je je?**
 - Waar denk je aan?**
 - Gaat het goed met je?
 - Heb je je huisarts hierover verteld?
 - Wanneer gebeurt dat?**

Hint

1: Actief luisteren 1

2: Actief luisteren 2

3: Gesloten vragen

4: Open vragen

Question**Answer****Explanation****5: Een gesprek leiden 13**

De belangrijkste dingen in een gesprek zijn:

- | | | | |
|-------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Luisteren | <input checked="" type="checkbox"/> | Luisteren |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Het verhaal volgen | <input checked="" type="checkbox"/> | Het verhaal volgen |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Samen doelen stellen | <input checked="" type="checkbox"/> | Samen doelen stellen |
| <input type="checkbox"/> | Je punt maken | <input type="checkbox"/> | Je punt maken |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Inhoud en gevoelens samenvatten | <input checked="" type="checkbox"/> | Inhoud en gevoelens samenvatten |

6: Luister Thermometer 1

Wat is een luisterthermometer?

- | | | | |
|-------------------------------------|---|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Een thermometer om naar je hartslag te luisteren. | <input type="checkbox"/> | Een thermometer om naar je hartslag te luisteren. |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Een thermometer om naar de temperatuur van het gesprek te luisteren | <input checked="" type="checkbox"/> | Een thermometer om naar de temperatuur van het gesprek te luisteren |
| <input type="checkbox"/> | Een thermometer om naar de stem van de gesprekspartner te luisteren | <input type="checkbox"/> | Een thermometer om naar de stem van de gesprekspartner te luisteren |
| <input type="checkbox"/> | Een thermometer die aangeeft of het gesprek goed gaat | <input type="checkbox"/> | Een thermometer die aangeeft of het gesprek goed gaat |
| <input type="checkbox"/> | Een thermometer van 0 tot 100 voor een goed gesprek | <input type="checkbox"/> | Een thermometer van 0 tot 100 voor een goed gesprek |

See appendix. [4]

7: Een gesprek leiden 11

Mag je iemand onderbreken?

- | | | | |
|-------------------------------------|-----|-------------------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | Nee | <input type="checkbox"/> | Nee |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Ja | <input checked="" type="checkbox"/> | Ja |

See appendix. [5]

8: Een gesprek leiden 12

Mag je onaardig zijn tegen iemand die niet aardig is tegen jou?

- | | | | |
|-------------------------------------|-----|-------------------------------------|-----------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Ja | <input checked="" type="checkbox"/> | Ja |
| <input type="checkbox"/> | Nee | <input type="checkbox"/> | Nee |

See appendix. [6]

9: Fases in een gesprek 1

Hoeveel fases zijn er in een goed gesprek?

- | | | | |
|-------------------------------------|-------------|-------------------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | Tenminste 1 | <input type="checkbox"/> | Tenminste 1 |
| <input type="checkbox"/> | Tenminste 2 | <input type="checkbox"/> | Tenminste 2 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Tenminste 3 | <input checked="" type="checkbox"/> | Tenminste 3 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Tenminste 4 | <input checked="" type="checkbox"/> | Tenminste 4 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Tenminste 5 | <input checked="" type="checkbox"/> | Tenminste 5 |

In een gesprek onderscheiden we 5 fases.

Hint

5: Een gesprek leiden 13

6: Luister Thermometer 1

7: Een gesprek leiden 11

8: Een gesprek leiden 12

9: Fases in een gesprek 1

Question

Answer

Explanation

10: Grenzen stellen 1

Als het nodig is maakt ik afspraken over het gesprek met mijn gesprekspartner

- Ja
- Nee

- Ja
- Nee

Je kunt niet een goed gesprek voeren in je eentje. Je hebt de ander nodig. Dit betekent dat je respect, gelijkwaardigheid en een constructieve houding van je gesprekspartner mag verwachten.

11: Grenzen stellen 2

Als ik mij ongemakkelijk voel in een gesprek, vertel ik mijn gesprekspartner wat mijn gevoelens en gedachten zijn

- Ja
- Nee

- Ja
- Nee

Een effectieve manier om grenzen te stellen is een confronterende ik-boodschap. Je moet drie dingen noemen: 1. Welk gedrag van je gesprekspartner niet acceptabel is. 2. Het gevolg van dit gedrag of het gevoel dat je bij dit gedrag hebt. 3. Je wens over de voortgang van het gesprek.

12: Luister Thermometer 2

Wanneer luister je koud?

- Als je luistert vanuit oordeel
- Als je luistert vanuit angst
- Als je luistert vanuit behoefte
- Als het koud is tijdens het gesprek

- Als je luistert vanuit oordeel**
- Als je luistert vanuit angst**
- Als je luistert vanuit behoefte**
- Als het koud is tijdens het gesprek

See appendix. [7]

13: Luister Thermometer 3

Wanneer luister je warm?

- Als je ruimte geeft om te spreken
- Als je hoort wat de ander zegt
- Als je proeft met welk gevoel die ander iets zegt
- Als je begrijpt wat er achter het gevoel ligt
- Als je de ander aanvaardt zoals hij is

- Als je ruimte geeft om te spreken**
- Als je hoort wat de ander zegt**
- Als je proeft met welk gevoel die ander iets zegt**
- Als je begrijpt wat er achter het gevoel ligt**
- Als je de ander aanvaardt zoals hij is**

See appendix. [8]

Hint

10: Grenzen stellen 1

11: Grenzen stellen 2

12: Luister Thermometer 2

13: Luister Thermometer 3

Question

Answer

Explanation

14: Waarom vraag

Wat maakt een "waarom vraag" niet altijd de beste vraag?

Vragen naar een verklaring of een rechtvaardiging zijn zelden op zijn plaats in het begin van een gesprek. Een waaromvraag kan je gesprekspartner het gevoel geven dat hij zich moet verdedigen. Van veel waaromvragen is een hoevraag of een watvraag te maken, die informeert naar gevoelens en beleving van de ander zonder dat die ander zich aangevallen voelt. 'Waarom is dat nou moeilijk' wordt dan 'Wat vind je daar moeilijk aan'.

- Omdat je niet alles hoeft te weten
- Omdat de gesprekspartner denkt dat hij zich moet verontschuldigen voor zijn gedrag/handelen/keuze
- Het is niet gepast om naar een verklaring of rechtvaardiging te vragen aan het begin van een gesprek.
- Omdat je het gemakkelijk kunt veranderen in een hoe of wat vraag, die vraagt naar gevoelens of indrukken van de andere persoon, zonder het gevoel te geven inbreuk te maken.

- Omdat je niet alles hoeft te weten
- Omdat de gesprekspartner denkt dat hij zich moet verontschuldigen voor zijn gedrag/handelen/keuze
- Het is niet gepast om naar een verklaring of rechtvaardiging te vragen aan het begin van een gesprek.
- Omdat je het gemakkelijk kunt veranderen in een hoe of wat vraag, die vraagt naar gevoelens of indrukken van de andere persoon, zonder het gevoel te geven inbreuk te maken.

15: Een gesprek leiden 10

Wat gebeurt er als er geen structuur is in een verhelderend gesprek

See appendix. [9]

- Het gesprek zal een begin en einde hebben. Maar het is moeilijk om een samenvatting te geven van wat er is gezegd.
- Het gesprek zal een begin hebben, en beide gesprekspartners vertellen hun eigen verhaal.
- Het gesprek kan lang duren zonder enige vooruitgang

- Het gesprek zal een begin en einde hebben. Maar het is moeilijk om een samenvatting te geven van wat er is gezegd.
- Het gesprek zal een begin hebben, en beide gesprekspartners vertellen hun eigen verhaal.
- Het gesprek kan lang duren zonder enige vooruitgang

Hint

14: Waarom vraag

15: Een gesprek leiden 10

Question

Answer

Explanation

16: Fases in een gesprek 2

De eerste fase is een warm welkom. Wat is een warm welkom?

Meteen aan het begin leren jullie elkaar kennen, en je nodigt de ander uit om te praten. Het begin van het gesprek is heel belangrijk voor het verloop van het gesprek. Vooral in een chat is een warm welkom belangrijk voor het contact, omdat je elkaar niet hoort of ziet. De interpretatie van de woorden speelt een belangrijke rol. De interpretatie van alles wat je vraagt kan beïnvloed worden door het eerste contact.

- Een gesprek kan alleen maar goed beginnen als de temperatuur aangenaam is.
- Een goed begin van een gesprek betekent dat je begint met de ander te vertellen wat hij of zij kan verwachten van dit gesprek.
- Een goed begin van een gesprek betekent dat de ander uitnodigt zijn verhaal, zijn problemen en zijn behoeften te vertellen.
- Een goed begin van een gesprek betekent dat de ander zich veilig en welkom voelt om zijn verhaal, zijn problemen en zijn behoeften te vertellen.
- Een goed begin van een gesprek betekent dat je je betrokkenheid laat blijken.

- Een gesprek kan alleen maar goed beginnen als de temperatuur aangenaam is.
- Een goed begin van een gesprek betekent dat je begint met de ander te vertellen wat hij of zij kan verwachten van dit gesprek.
- Een goed begin van een gesprek betekent dat de ander uitnodigt zijn verhaal, zijn problemen en zijn behoeften te vertellen.**
- Een goed begin van een gesprek betekent dat de ander zich veilig en welkom voelt om zijn verhaal, zijn problemen en zijn behoeften te vertellen.**
- Een goed begin van een gesprek betekent dat je je betrokkenheid laat blijken.**

17: Fases in een gesprek 3

Een warm welkom kan worden getoond

See appendix. [10]

- Nodig uit door te zeggen: neem de tijd, ik luister naar je
- Vertel wie je bent, hoe oud je bent, wat je doet en welke diploma's je hebt.
- Vertel dat niets vreemd klinkt voor jou een geef een voorbeeld van een bizar verhaal wat je recent gehoord hebt.
- Benoem jouw invulling van de gevoelens van de ander: Je klinkt in de war ...
- Geef een compliment: "Wat goed dat je hierover praat"

- Nodig uit door te zeggen: neem de tijd, ik luister naar je**
- Vertel wie je bent, hoe oud je bent, wat je doet en welke diploma's je hebt.
- Vertel dat niets vreemd klinkt voor jou een geef een voorbeeld van een bizar verhaal wat je recent gehoord hebt.
- Benoem jouw invulling van de gevoelens van de ander: Je klinkt in de war ...**
- Geef een compliment: "Wat goed dat je hierover praat"**

Hint

16: Fases in een gesprek 2

17: Fases in een gesprek 3

Question

Answer

Explanation

18: Fases in een gesprek 4

Fase 2 is de onderzoekende fase.
Wat moet je onderzoeken?

In de verkennende fase verzamel je alle informatie die je nodig hebt om een helder beeld van de vraag/het probleem of het verhaal te krijgen van de persoon met wie je praat. Zelfs als deze een heel concrete vraag heeft, of een helder geformuleerd probleem, dan nog is het zinvol om de tijd te nemen om de context van de vraag of het probleem te verkennen.

- Wat het verhaal, het probleem of de vraag is
- Hoe oud de ander is, waar hij woont en met wie
- De feiten van het verhaal, zodat je er zeker van kunt zijn dat de ander niet liegt.
- De feiten van het verhaal en de gevoelens van de ander
- Het algemene onderwerp waarover gesproken wordt.

- Wat het verhaal, het probleem of de vraag is**
- Hoe oud de ander is, waar hij woont en met wie
- De feiten van het verhaal, zodat je er zeker van kunt zijn dat de ander niet liegt.
- De feiten van het verhaal en de gevoelens van de ander**
- Het algemene onderwerp waarover gesproken wordt.**

19: Fases in een gesprek 5

Aan het einde van fase 2 kun je:

De verkennende fase eindigt met een samenvatting. Probeer tot de kern van de zaak door te dringen.

- Het gesprek beëindigen want je weet waar het over gaat
- Samenvatten en het hoofdonderwerp aangeven
- Een samenvatting geven van alles wat besproken is
- Voorstellen over iets anders te praten omdat je denkt dat het interessanter is voor jullie beiden
- Doorgaan naar fase 3 zonder interventie

- Het gesprek beëindigen want je weet waar het over gaat
- Samenvatten en het hoofdonderwerp aangeven**
- Een samenvatting geven van alles wat besproken is
- Voorstellen over iets anders te praten omdat je denkt dat het interessanter is voor jullie beiden
- Doorgaan naar fase 3 zonder interventie**

Hint

18: Fases in een gesprek 4

19: Fases in een gesprek 5

Question

Answer

Explanation

20: Fases in een gesprek 6

Fase 3 is de fase om doelen te stellen. Waarom moet je een doel stellen in een gesprek?

In de derde fase controleer je de verwachtingen (of behoeften) van de persoon met wie je praat, wat verwacht hij of zij van dit gesprek, en wat kan dus jouw rol zijn. Dan weet je wat voor soort gesprek het zal worden.

- | | | | |
|--------------------------|--|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Het is niet nodig om doelen te stellen, omdat ik instinctief weet wat nodig is en wat goed is voor anderen | <input type="checkbox"/> | Het is niet nodig om doelen te stellen, omdat ik instinctief weet wat nodig is en wat goed is voor anderen |
| <input type="checkbox"/> | Zodat het duidelijk is wat de ander met zijn leven wil | <input type="checkbox"/> | Zodat het duidelijk is wat de ander met zijn leven wil |
| <input type="checkbox"/> | Zodat het duidelijk is wat de ander van jou verwacht in dit gesprek | <input checked="" type="checkbox"/> | Zodat het duidelijk is wat de ander van jou verwacht in dit gesprek |
| <input type="checkbox"/> | Zodat het duidelijk is of je de ander wel of niet kunt helpen met zijn probleem | <input checked="" type="checkbox"/> | Zodat het duidelijk is of je de ander wel of niet kunt helpen met zijn probleem |
| <input type="checkbox"/> | Zodat het duidelijk is in welke richtingen het gesprek verder zal gaan | <input type="checkbox"/> | Zodat het duidelijk is in welke richtingen het gesprek verder zal gaan |

21: Fases in een gesprek 7

Fase 4 is de fase van verdere uitwerking van het doel. Deze fase:

Nadat je een doel hebt gesteld in de derde fase van het gesprek, kun je gaan uitwerken. In de vierde fase ondersteun je de vooruitgang in het hele proces. Afhankelijk van de vraag van je gesprekspartner, kan de vierde fase uit verschillende acties bestaan, bv. luisteren, iemand ondersteunen bij het keuzes maken, informatie geven of verwijzen.

- | | | | |
|--------------------------|---|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Zal de meeste tijd in beslag nemen omdat er veel over te zeggen valt en er vele manieren zijn om het doel verder uit te werken | <input type="checkbox"/> | Zal de meeste tijd in beslag nemen omdat er veel over te zeggen valt en er vele manieren zijn om het doel verder uit te werken |
| <input type="checkbox"/> | Zal de minste tijd in beslag nemen omdat er maar één goede weg is om het doel verder uit te werken | <input type="checkbox"/> | Zal de minste tijd in beslag nemen omdat er maar één goede weg is om het doel verder uit te werken |
| <input type="checkbox"/> | Geeft jou de mogelijkheid om te zeggen wat volgens jou de beste oplossing is in deze situatie | <input type="checkbox"/> | Geeft jou de mogelijkheid om te zeggen wat volgens jou de beste oplossing is in deze situatie |
| <input type="checkbox"/> | Geeft jou de mogelijkheid om de ander te vragen wat hij al gedaan of bedacht heeft als oplossing voor zijn probleem/situatie | <input checked="" type="checkbox"/> | Geeft jou de mogelijkheid om de ander te vragen wat hij al gedaan of bedacht heeft als oplossing voor zijn probleem/situatie |
| <input type="checkbox"/> | biedt je de mogelijkheid om complimenten te geven vanwege dat wat de ander al heeft gedaan of bedacht ten aanzien van de oplossing van zijn probleem of verhaal | <input checked="" type="checkbox"/> | biedt je de mogelijkheid om complimenten te geven vanwege dat wat de ander al heeft gedaan of bedacht ten aanzien van de oplossing van zijn probleem of verhaal |

Hint

20: Fases in een gesprek 6

21: Fases in een gesprek 7

Question

Answer

Explanation

22: Fases in een gesprek 8

Fase 5 is de afrondende fase. Wat is een goede manier om af te ronden?

See appendix. [11]

- | | | | |
|--------------------------|---|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Zeggen dat je haast hebt voor een volgende afspraak, en dat je daarom dus dit gesprek moet beëindigen | <input type="checkbox"/> | Zeggen dat je haast hebt voor een volgende afspraak, en dat je daarom dus dit gesprek moet beëindigen |
| <input type="checkbox"/> | Een samenvatting van het gesprek geven | <input checked="" type="checkbox"/> | Een samenvatting van het gesprek geven |
| <input type="checkbox"/> | Vragen of de ander tevreden is over het gesprek | <input checked="" type="checkbox"/> | Vragen of de ander tevreden is over het gesprek |
| <input type="checkbox"/> | De ander vragen wat zijn conclusies zijn en wat hij gaat doen | <input checked="" type="checkbox"/> | De ander vragen wat zijn conclusies zijn en wat hij gaat doen |
| <input type="checkbox"/> | Een nieuw onderwerp inbrengen, want dat geeft een ander beeld van de situatie | <input type="checkbox"/> | Een nieuw onderwerp inbrengen, want dat geeft een ander beeld van de situatie |

23: Luister Thermometer 4

Hoe geef je ruimte om te spreken?

Je geeft ruimte om te spreken door uit te nodigen te spreken, door instemmende geluiden te maken, niet te onderbreken en af en toe een vraag stellen, waardoor de ander wordt uitgenodigd om verder te praten, om meer te vertellen.

- | | | | |
|--------------------------|---|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Door uit te nodigen om te praten | <input checked="" type="checkbox"/> | Door uit te nodigen om te praten |
| <input type="checkbox"/> | Door iemand bij je thuis uit te nodigen | <input type="checkbox"/> | Door iemand bij je thuis uit te nodigen |
| <input type="checkbox"/> | Door instemmende geluiden te maken | <input checked="" type="checkbox"/> | Door instemmende geluiden te maken |
| <input type="checkbox"/> | Door niet te onderbreken | <input checked="" type="checkbox"/> | Door niet te onderbreken |
| <input type="checkbox"/> | Door zo nu en dan een vraag te stellen | <input checked="" type="checkbox"/> | Door zo nu en dan een vraag te stellen |

24: Luister Thermometer 5

Hoe geef je de ander de ervaring om gehoord te worden?

Horen wat de ander zegt, herhalen en/of herformuleren wat de ander zegt. De boodschap van de ander wordt helderder.

- | | | | |
|--------------------------|--|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Door de inhoud te herhalen | <input checked="" type="checkbox"/> | Door de inhoud te herhalen |
| <input type="checkbox"/> | Door te herhalen of te herformuleren wat de ander zegt | <input checked="" type="checkbox"/> | Door te herhalen of te herformuleren wat de ander zegt |
| <input type="checkbox"/> | Door aan te geven hoe je het begrijpt | <input type="checkbox"/> | Door aan te geven hoe je het begrijpt |
| <input type="checkbox"/> | Door helemaal niets te zeggen | <input type="checkbox"/> | Door helemaal niets te zeggen |

Hint

22: Fases in een gesprek 8

23: Luister Thermometer 4

24: Luister Thermometer 5

Question

Answer

Explanation

25: Luister Thermometer 6

Hoe geef je iemand de ervaring van empathie?

- | | | |
|--|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Door met de ander mee te huilen | <input type="checkbox"/> | Door met de ander mee te huilen |
| <input checked="" type="checkbox"/> Door de inhoud te herhalen en het gevoel te laten zien | <input checked="" type="checkbox"/> | Door de inhoud te herhalen en het gevoel te laten zien |
| <input checked="" type="checkbox"/> Door zijn gevoelens opnieuw te formuleren | <input checked="" type="checkbox"/> | Door zijn gevoelens opnieuw te formuleren |
| <input type="checkbox"/> Door te zeggen dat je echt begrijpt wat de ander bedoelt | <input type="checkbox"/> | Door te zeggen dat je echt begrijpt wat de ander bedoelt |

Inhoud herformuleren en gevoel laten zien: herhalen en/of herformuleren wat de ander zegt en daarbij ook het gevoel van de ander terugleggen De ander wordt bevestigd in wat hij voelt.

26: Fasen in een gesprek 9

In een gesprek gaan de 5 fases altijd van 1 naar 2, 3 en 4 naar 5.

- | | | |
|---|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Ja | <input type="checkbox"/> | Ja |
| <input type="checkbox"/> Nee | <input checked="" type="checkbox"/> | Nee |
| <input checked="" type="checkbox"/> Nee, want het is mogelijk dat de ander een nieuw doel stelt na fase 4 | <input checked="" type="checkbox"/> | Nee, want het is mogelijk dat de ander een nieuw doel stelt na fase 4 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Nee, want er zal niet altijd een fase 4 en 5 zijn. Het is niet altijd mogelijk om aan de verwachtingen van de ander te voldoen. | <input checked="" type="checkbox"/> | Nee, want er zal niet altijd een fase 4 en 5 zijn. Het is niet altijd mogelijk om aan de verwachtingen van de ander te voldoen. |

Hint

25: Luister Thermometer 6

26: Fasen in een gesprek 9

Question**Answer****Explanation****27: Luister Thermometer 7**

Hoe kun je van koud luisteren weer op een warme temperatuur uitkomen?

Het is koud als je luistert vanuit oordeel, angst of eigen behoeften. Je kunt de temperatuur op laten lopen door echt op de ander gericht te zijn, benieuwd te zijn: wie is hij?

Hoe kun je van koud luisteren weer op een warme temperatuur uitkomen?

- Van oordeel, via behoeften herkennen, naar benieuwdheid
- Van angst naar precies doen waar je bang voor bent
- Van behoeften, via erkenning, naar behoeften inbrengen of even parkeren

- Door van oordeel, via behoeften herkennen, te gaan naar interesse
- Door van angst te gaan naar precies doen waar je bang voor bent
- Door thee te drinken
- Door van behoeften via erkenning, te gaan naar behoeften inbrengen of even parkeren
- Door de verwarming aan te zetten

- Door van oordeel, via behoeften herkennen, te gaan naar interesse**
- Door van angst te gaan naar precies doen waar je bang voor bent**
- Door thee te drinken
- Door van behoeften via erkenning, te gaan naar behoeften inbrengen of even parkeren**
- Door de verwarming aan te zetten

Hint

27: Luister Thermometer 7

Appendix

[1]

Actief of hoorbaar luisteren nodigt je gesprekspartner uit om stil te staan bij zijn eigen situatie. Door je reacties maak je de ander duidelijk dat je hem van belang vindt, hem wilt horen en hem wilt begrijpen. Actief luisteren betekent proberen te begrijpen wat de ander bedoelt, luisteren op betrekkingniveau. Daarmee wordt de ander uitgenodigd en aangemoedigd meer en precies te vertellen wat hem bezighoudt. Er wordt ook een sfeer van vertrouwen gecreëerd. Er klinkt respect en acceptatie door in deze manier van luisteren.

Actief luisteren is een manier van luisteren of lezen tussen de regels door. De gesprekspartner luistert en focust op de onuitgesproken of half uitgesproken emoties en percepties van de ander en herformuleert deze. De gesprekspartner legt uit wat hij denkt dat de perceptie, emotie of behoefte van de ander is. De gesprekspartner gaat niet direct in op de inhoud van het bericht, maar gaat in op wat er onderligt, of wat hij denkt te horen.

Actief luisteren is een manier om te laten merken: Ik luister naar je, ik hoor wat je zegt en ik respecteer wat je zegt. Ik probeer je te begrijpen. Wat ik hoor, of wat ik denk te horen, is een perceptie, een behoefte die ik accepteer en respecteer omdat het een perceptie is van jouw behoefte.

Het doel van actief luisteren

Het doel van actief luisteren is je gesprekspartner te helpen. Als hij een persoonlijk probleem heeft dat emotioneel gevoelig ligt, hem te helpen zijn emoties, percepties en behoeften te herkennen, grip erop krijgen en hem te behoeden voor een persoonlijke blokkade bij het zelf zoeken naar een oplossing.

Reacties binnen het actief luisteren

Actief luisterende reacties:

- geef aan dat je de ander volgt door kleine reacties van begrip en bemoediging
- vraag om verduidelijking als je iets (nog) niet begrijpt of als iets verwarrend is: "Ik begrijp u niet helemaal, kunt u het nog een keer uitleggen of vertellen?"
- Parafraseer: in eigen woorden herhalen wat u denkt dat de ander zegt en vraag na of je het goed hebt. "Bedoel je dat je niet zeker weet of ze je voorstel begrijpen?"
- Vat de hoofdpunten uit het verhaal samen, geef ruimte voor correcties of toevoegingen.
- Geef een overzicht van de onderwerpen die afzonderlijk zijn genoemd, maar die wel bij elkaar horen, zodat de ander een duidelijker beeld krijgt van het probleem.
- Vraag door op vaagheden of algemeenheden:
"Niemand geeft om mij". Stel de vraag: "Wie geeft er niet om je?"
"Het gaat nooit zoals ik wil." Stel de vraag: "Wat gaat er allemaal niet zoals jij het zou willen?"
"Ik loop overal voor weg." Stel de vraag: "Waar loop je allemaal voor weg?"

[2]

Gesloten vragen beperken de ander in zijn antwoordmogelijkheden. Meestal is reageren met alleen 'ja of nee' mogelijk. Jij bepaalt dan het verloop en de richting van het gesprek. Ook kun je een gesloten vraag stellen om je gesprekspartner even tot rust te laten komen na een emotioneel verhaal. Soms is het ook nodig, b.v. als je snel informatie wilt hebben.

Voorbeelden:

- Heb je al een afspraak gemaakt?
- Gebeurt het vaak?
- Heb je dit met je man besproken?

Gesloten vragen zijn ongeschikt wanneer jij de mening of gevoelens van de ander te weten wilt komen. Het gevaar bestaat dat je met een gesloten vraag het antwoord in de mond van de ander legt. Gesloten vragen kunnen suggestief zijn. Je stuurt de ander dan in een bepaalde (jouw?) richting.

Het effect van het stellen van te veel gesloten vragen kan ook zijn dat je vast komt te zitten met het gesprek. Je gesprekspartner hoeft alleen korte antwoorden te geven, zodat jij aldoor nieuwe vragen moet bedenken. Je kunt je dan niet meer concentreren op wat hij vertelt.

[3]

Theorie Open/gesloten vraag.

Open vragen beginnen meestal met een vraagwoord, zoals wie, wat, hoe, wanneer, waar. Wanneer je een open vraag stelt, laat je je gesprekspartner vrij in het geven van een antwoord. Hij kan in eigen woorden vertellen wat hem bezighoudt. De ander krijgt zo alle ruimte en kan zelf de richting van het gesprek bepalen. Open vragen helpen hem om de eigen gedachten en gevoelens op een rijtje te zetten en verder over dingen na te denken.

Het effect van open vragen is ook dat het gesprek beter vlot: je toont belangstelling en geeft de ander de gelegenheid meer te vertellen.

Een eenvoudige en bijzonder handige manier om goede open vragen te stellen is te beginnen met: Hoe ...? Wie ...? Wat ...? Waar ...? Wanneer...?

Voorbeelden:

- Hoe voel jij je dan?
- Waar denk je aan?
- Wat vind jij zelf?
- Wat gebeurt er dan met jou?
- Wie geeft jou dat idee?
- Wanneer gebeurt dat?

Deze vragen zijn vooral geschikt aan het begin van een gesprek, als er een nieuw onderwerp aan de orde komt, of als je meer wilt weten over de gevoelens van de ander. Ook wanneer een gesprek niet goed loopt of als iemand ergens om heen draait, is deze vorm van vragen stellen geschikt. Teveel open vragen achter elkaar kunnen je gesprekspartner echter afschrikken en het gevoel geven dat hij teveel van zichzelf moet prijsgeven. Afwisselen met gesloten vragen is dan verstandig.

[4]

3.2.2 De luisterthermometer

0 Ruimte geven om te spreken

Door: uitnodigend te zijn (instemmende geluiden, vragen stellen): de ander vertelt verder

1 Ruimte benutten om echt te horen waar die ander over spreekt

Door: herhalen in eigen woorden wat de ander zegt, vragen te stellen

2 Proeven met welk gevoel die ander iets zegt

Door: benoemen en reflecteren van gevoelens

3 Begrijpen wat er achter het gevoel ligt

Door: door te vragen, benieuwd te zijn, begrip te verwoorden, gevoelens te benoemen

4 De ander aanvaarden zoals hij is

Door: luisteren voorbij ieder oordeel, ruimte geven anders te mogen zijn, de ander volledig te ontmoeten en te erkennen

Hoe 'warmer' je luistert, hoe meer voelbare verbinding of werkelijk contact. In de praktijk is 'warm' luisteren zo simpel nog niet. Er zijn een aantal valkuilen en je kunt ook 'koud' luisteren:

-3 Luisteren vanuit oordeel

We luisteren zelden zonder oordeel, een eerste indruk geeft al een beeld, autobiografisch luisteren, op zoek zijn naar bevestiging van eigen oordelen/meningen

-2 Luisteren vanuit angst

Luisteren betekent controle loslaten, je weet niet hoe je moet reageren, je weet niet of je kunt helpen, bang voor emoties (van de ander of jezelf), voor kritiek

-1 Luisteren vanuit behoefte

Behoeft iets te doen, oplossen, lichtpuntjes laten zien, behoefte om niet te luisteren (bijv. naar klagen), behoefte aan erkenning, bedankjes, zelf gehoord willen worden, behoefte aan controle

Het is koud als je luistert vanuit oordeel, angst of eigen behoeften. Je kunt de temperatuur op laten lopen door echt op de ander gericht te zijn, benieuwd te zijn: wie is hij?

Hoe kun je van koud luisteren weer op een warme temperatuur uitkomen?

- Van oordeel, via behoeften herkennen, naar benieuwdheid

- Van angst naar precies doen waar je bang voor bent

- Van behoeften, via erkenning, naar behoeften inbrengen of even parkeren

[5]

Door het stellen van vragen kun je je gesprekspartner helpen met verhelderen en verkennen van zijn gedachten, gevoelens en de manier waarop hij met zijn probleem omgaat. Je kunt ook vragen stellen omdat je meer informatie nodig hebt om hem te kunnen begrijpen. Je kunt vragen gebruiken om een gesprek (weer) op gang te brengen: "Ik merk dat je het moeilijk vindt hierop door te gaan, wat schrikt je af".

Je kunt door middel van vragen nagaan of de ander jou begrepen heeft en zo zijn er nog een aantal redenen te bedenken waarom het stellen van vragen functioneel en helpend kan zijn. Er kunnen ook teveel of verkeerde vragen worden gesteld waardoor je gesprekspartner het gevoel krijgt een verhoor te ondergaan of op zijn minst verwacht dat na het stellen van zoveel vragen de vrijwilliger wel met een pasklare oplossing, een recept, zal komen.

Wees voorzichtig met het stellen van veel vragen. Teveel vragen stellen kan ertoe leiden dat een 'gesprekspatroon' ontstaat. De vrijwilliger vraagt, zijn gesprekspartner antwoordt. Hiermee wordt indirect overgebracht: ik weet het beter, ik weet wat goed voor jou is. Probeer je bewust te zijn van het feit dat je vragen stelt en waarom. Is het echt nodig een vraag te stellen, of wil je alleen het gesprek gaande houden? Probeer liever te luisteren naar de vragen waarmee de ander zit. Er zijn verschillende soorten vragen, die elk hun eigen effect kunnen hebben.

[6]

Je moet in staat zijn je eigen problemen los te laten als je in gesprek bent, om je volledige aandacht te geven aan degene met wie je praat. Laat iemands probleem bij hem en maak het niet jouw probleem. Verder is het van belang dat je kalm blijft in stressvolle situaties en dat je iemands agressieve gedrag niet persoonlijk opvat.

Omggaan met de normen en waarden

Het is belangrijk om open te staan voor de normen en waarden van de ander en je vooroordelen los te laten. Toon begrip en respect voor de normen en waarden van anderen en behandel iedereen gelijk. Laat je eigen gedachtenpatronen los en probeer te kijken vanuit de gedachtewereld van de ander. Als je moeilijk met de normen en waarden van de ander om kunt gaan, wijs hem dan niet af, maar vertel de ander je aarzeling.

Respect

Accepteer de ander ondanks zijn gedrag op dit moment. Dit betekent niet dat je het met dat gedrag eens moet zijn, maar dat je zijn fundamentele recht accepteert om zijn eigen beslissingen te nemen en eigen keuzes in het leven te maken. Je respecteert de ander als individu met mogelijkheden, accepteert hem zoals hij is, niet zoals jij wil dat hij is. Je houding drukt uit: 'je bent belangrijk en waardevol voor me. Ik wil jou en je problemen serieus nemen'.

Respect en acceptatie tonen is:

- Je accepteert de ander zoals hij is
- Erken dat jij en de ander twee verschillende mensen zijn
- Beschouw de ander als een uniek mens
- Accepteer dat de ander het moeilijk heeft met een bepaald probleem

Respect en acceptatie tonen is niet:

- Het probleem van de ander afwijzen
- Je gesprekspartner veroordelen
- De ander met jouw mening overtuigen/overhalen
- Advies geven wat jou zou helpen
- Je vooroordeel als beginpunt nemen en hem zo in een hokje stoppen
- Het probleem van de ander afwijzen en hem duidelijk maken wat het echte probleem is
- De ander vertellen dat hij niet de enige is
- De ander vertellen dat het niet zo erg is

[7]

Er zijn een aantal valkuilen en je kunt ook 'koud' luisteren:

-3 Luisteren vanuit oordeel

We luisteren zelden zonder oordeel, een eerste indruk geeft al een beeld, autobiografisch luisteren, op zoek zijn naar bevestiging van eigen oordelen/meningen

-2 Luisteren vanuit angst

Luisteren betekent controle loslaten, je weet niet hoe je moet reageren, je weet niet of je kunt helpen, bang voor emoties (van de ander of jezelf), voor kritiek

-1 Luisteren vanuit behoefte

Behoeft iets te doen, oplossen, lichtpuntjes laten zien, behoefte om niet te luisteren (bijv. naar klagen), behoefte aan erkenning, bedankjes, zelf gehoord willen worden, behoefte aan controle

[8]

0 Ruimte geven om te spreken

Door: uitnodigend te zijn (instemmende geluiden, vragen stellen): de ander vertelt verder

1 Ruimte benutten om echt te horen waar die ander over spreekt

Door: herhalen in eigen woorden wat de ander zegt, vragen te stellen

2 Proeven met welk gevoel die ander iets zegt

Door: benoemen en reflecteren van gevoelens

3 Begrijpen wat er achter het gevoel ligt

Door: door te vragen, benieuwd te zijn, begrip te verwoorden, gevoelens te benoemen

4 De ander aanvaarden zoals hij is

Door: luisteren voorbij ieder oordeel, ruimte geven anders te mogen zijn, de ander volledig te ontmoeten en te erkennen

[9]

Een verhelderend gesprek wordt gestart door de hulpvrager, want hij heeft iemand nodig om zijn gedachten mee te delen, of om antwoorden te vinden op vragen of gedachten die met het probleem samen hangen. De ander heeft niemand in zijn eigen omgeving om dingen mee te delen, of hij wil niet dat mensen in zijn sociale netwerk het (al) weten.

Behoeften van je gesprekspartner:

Je gesprekspartner heeft bewust of onbewust behoefte aan stoom afblazen

Interesse in de gevoelens die bij met het probleem samenhangen

Ook het verhelderen van hoofd- en bijzaken

Aanwijzingen vinden voor antwoorden of oplossingen

[10]

Je kunt iemand warm verwelkomen door je betrokkenheid en toewijding te tonen. Natuurlijk is dit belangrijk gedurende het hele gesprek, maar vooral in het begin. Er zijn diverse manieren om dit te doen. Hieronder staan enkele voorbeelden. Wees niet ongerust: het is niet de bedoeling om ze allemaal te gebruiken. Het hangt af met wie je praat. Je kunt iemand warm verwelkomen door:

•uitnodigen: 'neem je tijd, ik luister naar je ...'

• uitleg: 'je bent anoniem, je kunt ons dag en nacht bereiken. We zijn er voor jou als je iemand nodig hebt en je over dingen wil praten, je gevoelens, je zorgen en je problemen.'

•benoem je gevoelens: 'Je klinkt verward ...'

• toon empathie: 'dat lijkt me erg moeilijk om door te maken'

•geef een compliment: 'heel goed dat je hierover praat ...'

Probeer je in te leven in de persoon met wie je praat.

[11]

Het gesprek kan worden afgerond met een samenvatting of een conclusie, en een controle of het gesprek heeft voldaan aan de verwachtingen van je gesprekspartner: is hij tevreden met het gesprek.

Het gesprek kan eindigen op een natuurlijke manier, waarop je beiden naar een afronding toewerkt. Het kan ook zijn dat jij of je gesprekspartner het initiatief neemt om het gesprek af te ronden. Voor de afronding kun je naar de verwachtingen van de ander verwijzen, en checken of je eraan hebt voldaan.

Bv.:

“Je hebt ons gebeld omdat je onzeker of je een second opinion zou vragen, en daar wilde je ideeën over uitwisselen. We hebben de voors en tegens besproken en je hebt besloten niet voor een second opinion te gaan. Betekent dat dat je een antwoord hebt op je vraag? ”

Empathie & Emotionale Stabilität

Lesson 2

39 Knowledge cards

Introduction

Question

Answer

Explanation

1: Emotionele Stabiliteit 1

Wat zijn basis emoties?

- | | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> Bang | <input checked="" type="checkbox"/> | Bang |
| <input type="checkbox"/> Blij | <input checked="" type="checkbox"/> | Blij |
| <input type="checkbox"/> Liefde | <input type="checkbox"/> | Liefde |
| <input type="checkbox"/> Bedroefd | <input checked="" type="checkbox"/> | Bedroefd |
| <input type="checkbox"/> Boos | <input checked="" type="checkbox"/> | Boos |

See appendix. [1]

2: Empathie 6

Als iemand die je kent lijdt, voel je je:

- | | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> verbonden | <input checked="" type="checkbox"/> | verbonden |
| <input type="checkbox"/> pijnlijk | <input type="checkbox"/> | pijnlijk |
| <input type="checkbox"/> afstandelijk | <input type="checkbox"/> | afstandelijk |
| <input type="checkbox"/> bezorgd | <input checked="" type="checkbox"/> | bezorgd |
| <input type="checkbox"/> medelijden | <input type="checkbox"/> | medelijden |

Het is belangrijk om te begrijpen wat empathie wel en niet is. Als je een zwerver onder een brug ziet liggen, kun je medelijden met hem hebben en hem wat geld geven als je langsloopt. Dat is medelijden of medeleven, geen empathie. Maar aan de andere kant, als je je best doet om de wereld vanuit zijn beleving te zien, om je voor te stellen hoe het leven werkelijk voor hem is, en misschien een gesprek met hem te hebben waardoor hij niet meer een onbekende is maar een uniek individu, dan ben je empathisch.

3: Emotionele Stabiliteit 14

Vind je dat het goed is om hulp te vragen bij een crisis?

- | | | |
|--|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Ik vind het beschamend | <input type="checkbox"/> | Ik vind het beschamend |
| <input type="checkbox"/> Mijn problemen delen is de eerste stap om mijn situatie onder ogen te zien en op te lossen. | <input checked="" type="checkbox"/> | Mijn problemen delen is de eerste stap om mijn situatie onder ogen te zien en op te lossen. |
| <input type="checkbox"/> Ik denk dat veerkracht betekent dat je er op eigen kracht weer bovenop komt. | <input type="checkbox"/> | Ik denk dat veerkracht betekent dat je er op eigen kracht weer bovenop komt. |
| <input type="checkbox"/> Ik wil anderen niet lastig vallen met mijn problemen. | <input type="checkbox"/> | Ik wil anderen niet lastig vallen met mijn problemen. |
| <input type="checkbox"/> Nee, ik probeer wat plezier en geluk te vinden om de situatie te veranderen. | <input type="checkbox"/> | Nee, ik probeer wat plezier en geluk te vinden om de situatie te veranderen. |

Als je in een crisis zit, de beste eerste stap is om je problemen te delen met iemand anders.

Hint

1: Emotionele Stabiliteit 1

2: Empathie 6

(Ga uit van een empathische reactie)

3: Emotionele Stabiliteit 14

Question

Answer

Explanation

4: Emotionele Stabiliteit 18

Wat heb je nodig om veilig te zijn in een helpende situatie?

- | | | | |
|-------------------------------------|--|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Me bewust zijn van mijn gevoelens | <input checked="" type="checkbox"/> | Me bewust zijn van mijn gevoelens |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Mijn grenzen kennen. | <input checked="" type="checkbox"/> | Mijn grenzen kennen. |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Mijn hulpbronnen aanboren | <input checked="" type="checkbox"/> | Mijn hulpbronnen aanboren |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Mij bewust zijn van mijn vaardigheden. | <input checked="" type="checkbox"/> | Mij bewust zijn van mijn vaardigheden. |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Veerkracht | <input checked="" type="checkbox"/> | Veerkracht |

Alle antwoorden zijn correct: dit is allemaal nodig om veilig te blijven in een helpende situatie.

5: Emotionele Stabiliteit 2

Hoe verander je angst?

- | | | | |
|-------------------------------------|--|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | met dissociatie | <input checked="" type="checkbox"/> | met dissociatie |
| <input checked="" type="checkbox"/> | door het te vervangen door een andere angst | <input checked="" type="checkbox"/> | door het te vervangen door een andere angst |
| <input type="checkbox"/> | Door de situatie te analyseren | <input type="checkbox"/> | Door de situatie te analyseren |
| <input checked="" type="checkbox"/> | door afleiding van de beangstigende situatie | <input checked="" type="checkbox"/> | door afleiding van de beangstigende situatie |
| <input checked="" type="checkbox"/> | door het te accepteren | <input checked="" type="checkbox"/> | door het te accepteren |

Je kunt angst beheersen door je aandacht te vestigen op iets anders (iets anders denken of doen) of door afstand te nemen van je gevoelens, wat betekent dat je naar de situatie kijkt als je eigen waarnemer. De derde mogelijkheid is om je een grotere angst voor te stellen, wat maakt dat de huidige angst beter te verdragen is (het is erger om X te hebben dan Y).

6: Emotionele Stabiliteit 3

Hoe overwin je pijn?

- | | | | |
|-------------------------------------|--|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | je probeert het te vermijden | <input type="checkbox"/> | je probeert het te vermijden |
| <input type="checkbox"/> | je probeert te lachen | <input type="checkbox"/> | je probeert te lachen |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Je stapt erin en probeert te overleven | <input checked="" type="checkbox"/> | Je stapt erin en probeert te overleven |
| <input checked="" type="checkbox"/> | je negeert het | <input checked="" type="checkbox"/> | je negeert het |
| <input checked="" type="checkbox"/> | je neemt tijd voor je pijn | <input checked="" type="checkbox"/> | je neemt tijd voor je pijn |

Je kunt pijn overwinnen door het te beleven, te negeren en door er de tijd voor te nemen.

Hint

4: Emotionele Stabiliteit 18

https://www.youtube.com/watch?v=r9nHdvRON_M (kopieer deze link naar je browser)

5: Emotionele Stabiliteit 2

6: Emotionele Stabiliteit 3

Question

Answer

Explanation

7: Emotionele Stabiliteit 4

Hoe ga je om met woede?

- | | | |
|---|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> je geeft de woede de ruimte | <input checked="" type="checkbox"/> | je geeft de woede de ruimte |
| <input type="checkbox"/> je probeert het te beheersen | <input type="checkbox"/> | je probeert het te beheersen |
| <input type="checkbox"/> Je probeert het te kanaliseren | <input checked="" type="checkbox"/> | Je probeert het te kanaliseren |
| <input type="checkbox"/> je probeert neutraal te blijven | <input type="checkbox"/> | je probeert neutraal te blijven |
| <input type="checkbox"/> je doorleeft de woede zodra het opkomt | <input type="checkbox"/> | je doorleeft de woede zodra het opkomt |

Je kunt met woede omgaan door het te kanaliseren of het de ruimte te geven. Het is niet nuttig om het te vermijden of te verbergen als het opkomt.

8: Emotionele Stabiliteit 5

Wat helpt om met pijn om te gaan?

- | | | |
|--|-------------------------------------|---------------------------|
| <input type="checkbox"/> Empathie | <input checked="" type="checkbox"/> | Empathie |
| <input type="checkbox"/> geduld | <input checked="" type="checkbox"/> | geduld |
| <input type="checkbox"/> Begrip | <input checked="" type="checkbox"/> | Begrip |
| <input type="checkbox"/> grapjes maken | <input type="checkbox"/> | grapjes maken |
| <input type="checkbox"/> grappige dingen vertellen | <input type="checkbox"/> | grappige dingen vertellen |

Empathie, geduld en begrip kunnen anderen helpen om met pijn om te gaan. Als de pijn genegeerd of vermeden wordt kan het erger worden of het kan psychosomatische klachten geven.

9: Emotionele Stabiliteit 8

Hoe kun je emoties veranderen of beïnvloeden?

- | | | |
|--|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> door de situatie te veranderen | <input checked="" type="checkbox"/> | door de situatie te veranderen |
| <input type="checkbox"/> door de intensiteit te veranderen | <input checked="" type="checkbox"/> | door de intensiteit te veranderen |
| <input type="checkbox"/> door de kwaliteit te veranderen | <input checked="" type="checkbox"/> | door de kwaliteit te veranderen |
| <input type="checkbox"/> door rationaliteit | <input type="checkbox"/> | door rationaliteit |
| <input type="checkbox"/> door opvattingen te veranderen | <input checked="" type="checkbox"/> | door opvattingen te veranderen |

Je kunt emoties niet of nauwelijks veranderen door rationaliteit, verklaringen of geest bewustzijn, maar je kunt wel de omgeving veranderen, of de interpretatie, de betrekkelijkheid van verbondenheid of afstand om de intensiteit van de emoties te beïnvloeden.

Hint

7: Emotionale Stabilität 4

8: Emotionale Stabilität 5

9: Emotionale Stabilität 8

Question

Answer

Explanation

10: Emotionele Stabiliteit 9

Moet je je eigen gevoelens en drijfveren kennen om anderen te helpen in hun emotionele crisis?

- Nee, ik hoef alleen maar respectvol te zijn naar anderen
- Ja, ik moet mijn eigen innerlijk kennen om anderen in hun crisis te kunnen begrijpen
- Nee, mijn drijfveren zijn niet gerelateerd aan mijn helpende houding.
- Ik denk niet dat mijn gevoelens gerelateerd zijn aan de crisis van een ander.
- Ja, het is zinvol om mijn eigen gevoelens te kennen om het beste te kunnen geven in een helpende situatie

- Nee, ik hoef alleen maar respectvol te zijn naar anderen
- Ja, ik moet mijn eigen innerlijk kennen om anderen in hun crisis te kunnen begrijpen**
- Nee, mijn drijfveren zijn niet gerelateerd aan mijn helpende houding.
- Ik denk niet dat mijn gevoelens gerelateerd zijn aan de crisis van een ander.
- Ja, het is zinvol om mijn eigen gevoelens te kennen om het beste te kunnen geven in een helpende situatie**

Het scheelt enorm voor een luisteraar als hij of zij zijn innerlijke zelf kent, de emoties en drijfveren die hem of haar raken. Het helpt ook fouten te vermijden en het maakt het zelfs eenvoudiger om mensen in een crisis te begrijpen.

11: Empathie 1

Wat is empathie?

- Je identificeren met iemands gevoelens
- Medelijden hebben met lijdende mensen
- Door jezelf in een ander te verplaatsen
- Door mee te leven met iemand die lijdt
- Door iemands perspectief te begrijpen ondanks een verschillen in opvattingen

- Je identificeren met iemands gevoelens
- Medelijden hebben met lijdende mensen
- Door jezelf in een ander te verplaatsen**
- Door mee te leven met iemand die lijdt
- Door iemands perspectief te begrijpen ondanks een verschillen in opvattingen**

Onderzoekers op het gebied van emoties definiëren empathie meestal als het vermogen om de emoties van anderen aan te voelen, in combinatie met het vermogen zich een voorstelling te maken van wat anderen zouden kunnen denken of voelen.

Hint

10: Emotionale Stabilität 9

11: Empathie 1

Question

Answer

Explanation

12: Emotionele Stabiliteit 10

Is het zinvol om verscheidene innerlijke drijfveren of gevoelens te hebben over hulpvragende mensen?

See appendix. [2]

- Nee, ik moet me concentreren op de behoefte van de ander
- Ik moet mijn eigen belangen en behoeften opzij schuiven
- Nee, ik moet me concentreren op mijn helpende houding
- Ik moet mijn eigen drijfveren kennen om veilig te blijven in een helpende situatie.
- Ja, en het is goed om me ervan bewust te zijn.

- Nee, ik moet me concentreren op de behoefte van de ander
- Ik moet mijn eigen belangen en behoeften opzij schuiven
- Nee, ik moet me concentreren op mijn helpende houding
- Ik moet mijn eigen drijfveren kennen om veilig te blijven in een helpende situatie.**
- Ja, en het is goed om me ervan bewust te zijn.**

13: Emotionele Stabiliteit 13

Wat zijn kenmerkende oorzaken voor een emotionele crisis?

Alle vermeldingen kunnen een oorzaak zijn voor een emotionele crisis.

- Verlies (een persoon, een relatie, werk, liefde)
- Verandering (omgeving, traditie, overtuiging/geloof, inkomsten)
- De loterij winnen
- Ouder worden (in samenhang met gezondheid, levensfase, vaardigheden)

- Verlies (een persoon, een relatie, werk, liefde)**
- Verandering (omgeving, traditie, overtuiging/geloof, inkomsten)**
- De loterij winnen**
- Ouder worden (in samenhang met gezondheid, levensfase, vaardigheden)**

14: Emotionele Stabiliteit 19

Wat betekent veerkracht?

Psychologische veerkracht wordt gedefinieerd als iemands vermogen om zich met succes aan te passen aan levenstaken in situaties van sociale achterstand of zeer zware omstandigheden. Eenvoudig gezegd: flexibel stabiel zijn.

- Flexibel stabiel zijn
- Je aan de regels houden en de richtlijnen volgen
- Problemen vermijden
- Stevig zijn
- Kwetsbaarheid vermijden.

- Flexibel stabiel zijn**
- Je aan de regels houden en de richtlijnen volgen
- Problemen vermijden
- Stevig zijn
- Kwetsbaarheid vermijden.

Hint

12: Emotionele Stabiliteit 10

13: Emotionele Stabiliteit 13

14: Emotionele Stabiliteit 19

https://www.youtube.com/watch?v=r9nHdvRON_M (kopieer deze link naar je browser)

Question

Answer

Explanation

15: Emotionele Stabiliteit 6

Wat helpt als iemand woedend is?

- Geef wat tijd om het te doorleven
- beperk de tijd die je neemt om naar de woede te luisteren
- Zet jouw woede er tegenover
- geef duidelijke en eenvormige richtlijnen
- probeer kalm en vriendelijk te zijn

- Geef wat tijd om het te doorleven**
- beperk de tijd die je neemt om naar de woede te luisteren**
- Zet jouw woede er tegenover
- geef duidelijke en eenvormige richtlijnen**
- probeer kalm en vriendelijk te zijn

Woede is een vorm van boosheid. Woede sturen is de beste manier om het te beheersen. Dus geef mensen een paar minuten om alles te zeggen waarover ze boos zijn of vraag ze om het op te schrijven. Als je ontspannen bent of extreem onderdanig worden boze mensen alleen maar bozer.

16: Emotionele Stabiliteit 7

Hoe openbaren emoties zich?

- als gevoel van het moment
- als plaatsvervangende emotie
- Als een onjuiste emotie
- als een overgedragen emotie
- als een verborgen emotie

- als gevoel van het moment**
- als plaatsvervangende emotie**
- Als een onjuiste emotie
- als een overgedragen emotie**
- als een verborgen emotie

Soms zijn emoties passend voor de situatie (er gebeurt iets dat je boos maakt, aan het lachen ...) Maar soms is een emotionele reactie heftiger dan verwacht. Dan heeft de emotie ook te maken met een eerdere situatie. En soms mogen emoties niet getoond worden in een bepaalde situatie, en worden ze vervangen door een andere emotie.

17: Empathie 16

Een empathische houding betekent ...

- De gevoelens van je gesprekspartner herkennen en benoemen
- Met anderen verbonden zijn
- Hem/haar aanduiden als de tegenpartij
- Gemakkelijk bezorgd zijn
- Oplossingen geven

- De gevoelens van je gesprekspartner herkennen en benoemen**
- Met anderen verbonden zijn**
- Hem/haar aanduiden als de tegenpartij
- Gemakkelijk bezorgd zijn
- Oplossingen geven

Hint

15: Emotionele Stabiliteit 6

16: Emotionele Stabiliteit 7

17: Empathie 16

https://www.youtube.com/watch?v=r9nHdvRON_M (kopieer deze link naar je browser)

Question

Answer

Explanation

18: Empathie 2

Wat houdt empathie in?

Empathie is denkbeeldig in de schoenen van iemand anders gaan staan, en het leven bekijken vanuit zijn perspectief. Dat betekent echt proberen de achtergrond van de ander te begrijpen – de gevoelens, de opvattingen, de hoop en de ervaringen die zijn belevingswereld bepalen.

- Naar elke situatie kijken vanuit het standpunt van iemand anders
- Voorstellen en advies geven omdat je al vergelijkbare situaties hebt meegemaakt.
- Mee lijden met iemand vanwege zijn situatie
- Je ervan bewust zijn dat ander gedrag kan afhangen van een andere levensvisie
- Het vermogen om emotioneel in balans te blijven terwijl je naar iemand luistert.

- Naar elke situatie kijken vanuit het standpunt van iemand anders**
- Voorstellen en advies geven omdat je al vergelijkbare situaties hebt meegemaakt.
- Mee lijden met iemand vanwege zijn situatie
- Je ervan bewust zijn dat ander gedrag kan afhangen van een andere levensvisie**
- Het vermogen om emotioneel in balans te blijven terwijl je naar iemand luistert.**

19: Empathie 20

Het meest geschikte citaat voor empathie is

Empathisch zijn betekent bepalen of ons begrip van de belevingswereld van de gesprekspartner juist is – of we het zien zoals hij/zij het op dit moment ervaart. Elke reactie bevat de onuitgesproken vraag: Is het zo voor jou?

- Men moet menselijke handelingen niet bespotten, niet betreuren, niet veroordelen, doch begrijpen. (Spinoza)
- Je bent het zo gewend te leven als slachtoffer, dat het dat je nu ontvangt je aan het huilen maakt. (Jodorowski)
- Iedereen kan meeleven met het verdriet van een vriend, maar er is een heel nobele natuur nodig om met het succes van een vriend mee te leven. (Wilde)
- Wat we ontvangen zit in datgene wat we geven, het is in het vergeven dat we worden vergeven, het is in het sterven dat we opnieuw geboren worden. (St. Francis)
- De pijn of het geluk van een ander aanvoelen zoals hij ze aanvoelt, en de oorzaken daarvan waarnemen zoals hij ze waarneemt, zonder ooit het besef te verliezen dat het is "alsof" (Rogers)

- Men moet menselijke handelingen niet bespotten, niet betreuren, niet veroordelen, doch begrijpen. (Spinoza)**
- Je bent het zo gewend te leven als slachtoffer, dat het dat je nu ontvangt je aan het huilen maakt. (Jodorowski)
- Iedereen kan meeleven met het verdriet van een vriend, maar er is een heel nobele natuur nodig om met het succes van een vriend mee te leven. (Wilde)
- Wat we ontvangen zit in datgene wat we geven, het is in het vergeven dat we worden vergeven, het is in het sterven dat we opnieuw geboren worden. (St. Francis)
- De pijn of het geluk van een ander aanvoelen zoals hij ze aanvoelt, en de oorzaken daarvan waarnemen zoals hij ze waarneemt, zonder ooit het besef te verliezen dat het is "alsof" (Rogers)**

Hint

18: Empathie 2

19: Empathie 20

Question

Answer

Explanation

20: Empathie 3

Welk gedrag geeft uitdrukking aan empathie?

- Acceptatie
- Actief luisteren
- Correct advies
- Je gevoelens vermengen met die van een ander
- Spiegelen

- Acceptatie**
- Actief luisteren**
- Correct advies
- Je gevoelens vermengen met die van een ander
- Spiegelen**

De kwaliteiten van empathie zijn perspectief nemen, niet veroordelen, emoties van anderen herkennen, en je met hen verbinden.

21: Empathie 4

Empathisch luisteren is

- de gevoelens van je gesprekspartner voorspellen
- Overeenkomsten vinden met je gesprekspartner
- Techniek om gevoelens te reflecteren
- Een doorgaand en actief proces
- Het innerlijke referentiekader van de gesprekspartner waarnemen

- de gevoelens van je gesprekspartner voorspellen
- Overeenkomsten vinden met je gesprekspartner
- Techniek om gevoelens te reflecteren
- Een doorgaand en actief proces**
- Het innerlijke referentiekader van de gesprekspartner waarnemen**

Empathisch communiceren is niet alleen maar de juiste techniek van het weerspiegelen wat de ander in woorden zegt; het is worstelen om in woorden uit te drukken wat onze interpretatie is van het geheel van zijn communicatie (zijn woorden en andere psychologische aanwijzingen die we hebben opgemerkt), en hem dan de gelegenheid geven om die interpretatie te corrigeren.

22: Emotionele Stabiliteit 11

Wat is een voor de hand liggende oplossing die vaak door mensen in een crisis wordt geprobeerd?

- Een suicide poging
- Vluchten in meer activiteiten
- Sociaal contact vermijden
- De crisis onder ogen zien
- de schuld bij anderen leggen

- Een suicide poging**
- Vluchten in meer activiteiten**
- Sociaal contact vermijden**
- De crisis onder ogen zien**
- de schuld bij anderen leggen**

Alle antwoorden zijn correct.

Hint

20: Empathie 3

21: Empathie 4

22: Emotionale Stabilität 11

Question

Answer

Explanation

23: Emotionele Stabiliteit 12

Wat zijn de kenmerkende fases in een crisis?

- | | | | |
|--------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Ontkenning | <input checked="" type="checkbox"/> | Ontkenning |
| <input type="checkbox"/> | Acceptatie | <input checked="" type="checkbox"/> | Acceptatie |
| <input type="checkbox"/> | Sterke emotionele reacties hebben | <input checked="" type="checkbox"/> | Sterke emotionele reacties hebben |
| <input type="checkbox"/> | Onzeker en onevenwichtig voelen. | <input checked="" type="checkbox"/> | Onzeker en onevenwichtig voelen. |

De vier fases in een crises zijn: ontkenning, onzeker voelen, sterke emoties voelen, en teslotte acceptatie.

24: Emotionele Stabiliteit 15

Als je denkt dat een van je vrienden in een ernstige crisis zit, wat doe je dan?

- | | | | |
|--------------------------|---|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Ik geef hem de ruimte om het zelf op te lossen | <input type="checkbox"/> | Ik geef hem de ruimte om het zelf op te lossen |
| <input type="checkbox"/> | Ik vertel grapjes om hem aan het lachen te maken. | <input type="checkbox"/> | Ik vertel grapjes om hem aan het lachen te maken. |
| <input type="checkbox"/> | Ik bied mijn tijd en aandacht aan. | <input checked="" type="checkbox"/> | Ik bied mijn tijd en aandacht aan. |
| <input type="checkbox"/> | Ik vertel hem al mijn levenservaringen die met zijn probleem te maken hebben. | <input type="checkbox"/> | Ik vertel hem al mijn levenservaringen die met zijn probleem te maken hebben. |
| <input type="checkbox"/> | In een noodgeval geef ik hem het telefoonnummer van een deskundige. | <input checked="" type="checkbox"/> | In een noodgeval geef ik hem het telefoonnummer van een deskundige. |

Als een van je vrienden in een crisis zit, geef hem dan je tijd en aandacht. In noodsituaties kun je om hulp vragen van een deskundige, of je kunt je vriend het nummer van die deskundige geven.

25: Empathie 10

Wat voor soort reactie is dit?

- | | | | |
|--------------------------|----------------|-------------------------------------|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | evaluerend | <input checked="" type="checkbox"/> | evaluerend |
| <input type="checkbox"/> | verklarend | <input type="checkbox"/> | verklarend |
| <input type="checkbox"/> | geruststellend | <input type="checkbox"/> | geruststellend |
| <input type="checkbox"/> | ondervragend | <input type="checkbox"/> | ondervragend |
| <input type="checkbox"/> | oplossend | <input type="checkbox"/> | oplossend |

26: Empathie 11

Wat voor interventie is dit?

- | | | | |
|--------------------------|----------------|-------------------------------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> | evaluerend | <input type="checkbox"/> | evaluerend |
| <input type="checkbox"/> | verklarend | <input type="checkbox"/> | verklarend |
| <input type="checkbox"/> | geruststellend | <input type="checkbox"/> | geruststellend |
| <input type="checkbox"/> | ondervragend | <input checked="" type="checkbox"/> | ondervragend |
| <input type="checkbox"/> | oplossend | <input type="checkbox"/> | oplossend |

Hint

23: Emotionele Stabiliteit 12

24: Emotionele Stabiliteit 15

25: Empathie 10

Twee meisjes in een bar. Een van ging niet naar een afspraakje, omdat ze vond dat ze niet knap genoeg was. Haar vriendin vindt dat haar gebrek aan zelfvertrouwen het probleem is.

26: Empathie 11

Twee meisjes in een bar. Een van ging niet naar een afspraakje, omdat ze vond dat ze niet knap genoeg was. Haar vriendin vindt dat haar gebrek aan zelfvertrouwen het probleem is. Wat voor soort reactie is dit?

Question

Answer

Explanation

27: Empathie 15

In de video laat het varken een empathische houding zien, omdat

...

- | | | | |
|--------------------------|--|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Hij geeft eieren op uit respect voor de gevoeligheid van de hen. | <input type="checkbox"/> | Hij geeft eieren op uit respect voor de gevoeligheid van de hen. |
| <input type="checkbox"/> | Hij is blij als de hen de bar binnenkomt | <input type="checkbox"/> | Hij is blij als de hen de bar binnenkomt |
| <input type="checkbox"/> | Hij begrijpt het standpunt van de hen ten aanzien van de eieren. | <input checked="" type="checkbox"/> | Hij begrijpt het standpunt van de hen ten aanzien van de eieren. |
| <input type="checkbox"/> | Als hij naar de bloem kijkt denkt hij aan de hen. | <input type="checkbox"/> | Als hij naar de bloem kijkt denkt hij aan de hen. |
| <input type="checkbox"/> | Hij maakt ontbijt voor haar klaar | <input type="checkbox"/> | Hij maakt ontbijt voor haar klaar |

28: Empathie 17

In hoeverre is empathie verschillend van sympathie?

- | | | | |
|--------------------------|--|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Empathie is dezelfde gevoelens hebben, sympathie is prettige gevoelens hebben. | <input type="checkbox"/> | Empathie is dezelfde gevoelens hebben, sympathie is prettige gevoelens hebben. |
| <input type="checkbox"/> | Empathie is erkennen dat de ander een mens is zoals ik, sympathie is medelijden hebben met de ander | <input checked="" type="checkbox"/> | Empathie is erkennen dat de ander een mens is zoals ik, sympathie is medelijden hebben met de ander |
| <input type="checkbox"/> | Empathie is medelijden en medeleven hebben met iemands ellende, sympathie is samen dezelfde gevoelens delen. | <input type="checkbox"/> | Empathie is medelijden en medeleven hebben met iemands ellende, sympathie is samen dezelfde gevoelens delen. |
| <input type="checkbox"/> | Empathie maakt verbindingen, sympathie verbreekt verbindingen | <input checked="" type="checkbox"/> | Empathie maakt verbindingen, sympathie verbreekt verbindingen |
| <input type="checkbox"/> | Empathie is meeleven met een ander, sympathie is een speciale band tussen ons voelen | <input type="checkbox"/> | Empathie is meeleven met een ander, sympathie is een speciale band tussen ons voelen |

29: Empathie 19

Een empathische reactie begint zelden met de woorden

- | | | | |
|--------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Ik begrijp je | <input type="checkbox"/> | Ik begrijp je |
| <input type="checkbox"/> | Ik merk dat je ... | <input type="checkbox"/> | Ik merk dat je ... |
| <input type="checkbox"/> | Je hebt tenminste ... | <input checked="" type="checkbox"/> | Je hebt tenminste ... |
| <input type="checkbox"/> | Je zou moeten ... | <input checked="" type="checkbox"/> | Je zou moeten ... |
| <input type="checkbox"/> | Als ik het goed begrijp ... | <input type="checkbox"/> | Als ik het goed begrijp ... |

Hint

27: Empathie 15

<https://www.youtube.com/watch?v=tQm4iiaYAtg> (kopieer deze link, en plak 'm in je browser)

28: Empathie 17

https://www.youtube.com/watch?v=r9nHdvRON_M (kopieer deze link naar je browser)

29: Empathie 19

https://www.youtube.com/watch?v=r9nHdvRON_M (kopieer deze link naar je browser)

Question

Answer

Explanation

30: Empathie 5

Hoeveel types empathie worden tegenwoordig door onderzoekers onderscheiden?

Moderne onderzoekers maken vaak onderscheid tussen twee types empathie: "Affectieve of emotionele empathie" heeft betrekking op onze eigen gewaarwordingen en gevoelens als reactie op de emoties van een ander; hierbij kan het gaan om spiegelen wat die ander voelt, of alleen een gespannen gevoel als we de gevoelens van angst of bezorgdheid opmerken. "Cognitieve empathie", ook wel "perspectief nemen" genoemd, heeft betrekking op ons vermogen om emoties van anderen te herkennen en te begrijpen.

- | | | | |
|--------------------------|---|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | 1 | <input type="checkbox"/> | 1 |
| <input type="checkbox"/> | 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | 2 |
| <input type="checkbox"/> | 3 | <input checked="" type="checkbox"/> | 3 |
| <input type="checkbox"/> | 4 | <input type="checkbox"/> | 4 |
| <input type="checkbox"/> | 5 | <input type="checkbox"/> | 5 |

31: Empathie 7

Je komt een kamer binnen en treft een groep mensen in stilte aan:

- | | | | |
|--------------------------|--|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | je gaat zitten en vraagt je buurman wat er aan de hand is | <input type="checkbox"/> | je gaat zitten en vraagt je buurman wat er aan de hand is |
| <input type="checkbox"/> | je maakt een grapje om de sfeer wat lossier te maken | <input type="checkbox"/> | je maakt een grapje om de sfeer wat lossier te maken |
| <input type="checkbox"/> | Je probeert de stemming van de mensen te begrijpen | <input checked="" type="checkbox"/> | Je probeert de stemming van de mensen te begrijpen |
| <input type="checkbox"/> | Je vraagt luid: waarom al die sombere gezichten? | <input type="checkbox"/> | Je vraagt luid: waarom al die sombere gezichten? |
| <input type="checkbox"/> | Je gaat zitten en probeert de stemming van de groep te begrijpen | <input checked="" type="checkbox"/> | Je gaat zitten en probeert de stemming van de groep te begrijpen |

32: Empathie 8

Een collega heeft een slechte bui

- | | | | |
|--------------------------|--|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Je zegt: Het lijkt of er iets mis is. Heb je een probleem? | <input checked="" type="checkbox"/> | Je zegt: Het lijkt of er iets mis is. Heb je een probleem? |
| <input type="checkbox"/> | Je realiseert het je pas als hij zijn probleem uitlegt, je had nog niet eerder opgemerkt dat hij een slechte bui had | <input type="checkbox"/> | Je realiseert het je pas als hij zijn probleem uitlegt, je had nog niet eerder opgemerkt dat hij een slechte bui had |
| <input type="checkbox"/> | Je vertelt hem dat zijn problemen jou ook verdrietig maken | <input type="checkbox"/> | Je vertelt hem dat zijn problemen jou ook verdrietig maken |
| <input type="checkbox"/> | Je begrijpt niet waarom hij niet happy is, omdat er niks ergs gebeurd is | <input type="checkbox"/> | Je begrijpt niet waarom hij niet happy is, omdat er niks ergs gebeurd is |
| <input type="checkbox"/> | Je maakt duidelijk dat je er voor hem bent en bereid bent om naar hem te luisteren | <input checked="" type="checkbox"/> | Je maakt duidelijk dat je er voor hem bent en bereid bent om naar hem te luisteren |

Hint

30: Empathie 5

31: Empathie 7

(Welke reactie(s) is/zijn empathisch?)

32: Empathie 8

(Welke reactie(s) is/zijn empathisch?)

Question

Answer

Explanation

33: Empathie 9

Hoe zou jij deze reactie omschrijven?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> evaluerend | <input type="checkbox"/> evaluerend |
| <input type="checkbox"/> verklarend | <input type="checkbox"/> verklarend |
| <input type="checkbox"/> geruststellend | <input checked="" type="checkbox"/> geruststellend |
| <input type="checkbox"/> ondervragend | <input type="checkbox"/> ondervragend |
| <input type="checkbox"/> oplossend | <input type="checkbox"/> oplossend |

34: Emotionele Stabiliteit 16

Mag je iemand vragen of hij of zij over zelfdoding nadenkt?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Nee, ik wil hem niet op verkeerde gedachten brengen. | <input type="checkbox"/> Nee, ik wil hem niet op verkeerde gedachten brengen. |
| <input type="checkbox"/> Het is essentieel om te weten of hij of zij in gevaar is. | <input checked="" type="checkbox"/> Het is essentieel om te weten of hij of zij in gevaar is. |
| <input type="checkbox"/> Het is niet beleefd om zulke dingen te vragen. | <input type="checkbox"/> Het is niet beleefd om zulke dingen te vragen. |
| <input type="checkbox"/> De eerste stap in een crisis gesprek is om naar suicide gedachten te vragen. | <input checked="" type="checkbox"/> De eerste stap in een crisis gesprek is om naar suicide gedachten te vragen. |
| <input type="checkbox"/> Het is iedereen's eigen verantwoordelijkheid. | <input type="checkbox"/> Het is iedereen's eigen verantwoordelijkheid. |

Volgens Brian Mishara, het ASIST-model en andere suicide-bestrijding modellen, moeten we bij het vermoeden van suicide gedachten vragen deze uit te spreken om beter te kunnen helpen. Bekijk deze video: https://www.ted.com/talks/kevin_briggs_the_bridge_between_suicide_and_life (kopieer deze link naar je browser)

35: Emotionele Stabiliteit 17

Moet je een professional zijn om iemand in een crisis te helpen?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ja, alleen een expert kan iemand helpen in zo'n moeilijke situatie | <input type="checkbox"/> Ja, alleen een expert kan iemand helpen in zo'n moeilijke situatie |
| <input type="checkbox"/> Het allerbelangrijkste dat je iemand kunt bieden is interesse en luisteren. | <input checked="" type="checkbox"/> Het allerbelangrijkste dat je iemand kunt bieden is interesse en luisteren. |
| <input type="checkbox"/> Een crisis vraagt om een deskundig analytisch onderzoek en een beoordeling. | <input type="checkbox"/> Een crisis vraagt om een deskundig analytisch onderzoek en een beoordeling. |
| <input type="checkbox"/> Ja, in crisis situaties heb je doorgaans medische ondersteuning nodig. | <input type="checkbox"/> Ja, in crisis situaties heb je doorgaans medische ondersteuning nodig. |
| <input type="checkbox"/> Iedereen met de juiste houding en kennis kan de benodigde hulpverlener zijn. | <input checked="" type="checkbox"/> Iedereen met de juiste houding en kennis kan de benodigde hulpverlener zijn. |

Iedereen met de juiste houding en kennis kan de benodigde hulpverlener zijn. Het allerbelangrijkste is interesse en luisteren.

Hint

33: Empathie 9

In de metro zijn twee vrienden aan het praten. Een van hen klaagt over zijn baan: hij verdient een goed salaris maar is niet zo tevreden. Hij wil veranderen, maar wil niets overhaasten. Zijn vriend zegt hem dat hij zich teveel zorgen maakt, en raadt hem aan om kalm te blijven, want alles zal goed komen.

34: Emotionele Stabiliteit 16

https://www.youtube.com/watch?v=r9nHdvRON_M (kopieer deze link naar je browser)

35: Emotionele Stabiliteit 17

https://www.youtube.com/watch?v=r9nHdvRON_M (kopieer deze link naar je browser)

Question

Answer

Explanation

36: Empathie 12

Welke van de volgende uitspraken lijken je als antwoord meer geschikt, empathisch en respectvol?

- 1. Kun je me eerst vertellen wat jou op dit moment interesseert? Het is belangrijk dat we daar eerst stil bij staan
- 2. Let op, voordat je je in iets nieuws stort zou je eerst zeker moeten weten dat dit zinvoller is en dat je het zekere voor het onzekere neemt.
- 3. Nou, je hoeft niet te wanhopen, je moet alleen weten naar welke afdeling je kunt worden overgeplaatst. Ik kan een gesprek voor je regelen met het hoofd personeelszaken.
- 4. Er zijn twee verklaringen voor je ongemak: Allereerst aarzel je om je huidige baan op te geven, aan de andere kant weet je niet wat voor baan voor jou geschikt is.
- 5. Het is een moeilijke beslissing hè? Je moet kiezen tussen het risico nemen van een hele nieuwe baan of de veiligheid van een baan die je niet leuk vindt.

- 1. Kun je me eerst vertellen wat jou op dit moment interesseert? Het is belangrijk dat we daar eerst stil bij staan
- 2. Let op, voordat je je in iets nieuws stort zou je eerst zeker moeten weten dat dit zinvoller is en dat je het zekere voor het onzekere neemt.
- 3. Nou, je hoeft niet te wanhopen, je moet alleen weten naar welke afdeling je kunt worden overgeplaatst. Ik kan een gesprek voor je regelen met het hoofd personeelszaken.
- 4. Er zijn twee verklaringen voor je ongemak: Allereerst aarzel je om je huidige baan op te geven, aan de andere kant weet je niet wat voor baan voor jou geschikt is.
- 5. **Het is een moeilijke beslissing hè? Je moet kiezen tussen het risico nemen van een hele nieuwe baan of de veiligheid van een baan die je niet leuk vindt.**

37: Empathie 13

Welke van de volgende uitspraken lijken je als antwoord meer geschikt, empathisch en respectvol?

- 1. Je gedraagt je als een ambitieus persoon omdat je je waarde aan jezelf moet bewijzen.
- 2. Geloof je dat jij altijd de eerst moet zijn, ongeacht de moeite en middelen die gebruikt moeten worden om dit te bereiken?
- 3. Wat beweegt jou in je besluit om iemand te worden?
- 4. Kun je aangeven op welk gebied je betere kansen hebt? Het kan heel zinvol voor je zijn, hoewel je met jouw vastberadenheid waarschijnlijk in veel situaties zult slagen.
- 5. Een grote ambitie kan heel voordelig zijn. Maar weet je zeker dat je het niet erg vindt om anderen te passeren? Zou dit meer negatief dan positief voor je kunnen zijn?

- 1. Je gedraagt je als een ambitieus persoon omdat je je waarde aan jezelf moet bewijzen.
- 2. **Geloof je dat jij altijd de eerst moet zijn, ongeacht de moeite en middelen die gebruikt moeten worden om dit te bereiken?**
- 3. Wat beweegt jou in je besluit om iemand te worden?
- 4. Kun je aangeven op welk gebied je betere kansen hebt? Het kan heel zinvol voor je zijn, hoewel je met jouw vastberadenheid waarschijnlijk in veel situaties zult slagen.
- 5. Een grote ambitie kan heel voordelig zijn. Maar weet je zeker dat je het niet erg vindt om anderen te passeren? Zou dit meer negatief dan positief voor je kunnen zijn?

Hint

36: Empathie 12

De situatie van een 37-jarige vrouw (vermoeide stem) "Ik weet niet wat ik moet doen. Ah! Ik weet niet of ik weer aan de slag moet gaan als receptioniste ... ik word er zo zenuwachtig van, ik kan er bijna niet tegen ... maar het is een veilige plek en een goed salaris. Dus, moet ik alles opgeven en doen wat me echt interesseert, in ieder geval minder monotoon werk, zelfs als het betekent dat ik helemaal opnieuw moet beginnen met een laag salaris ... Ik weet niet of ik dat wel kan ... "

37: Empathie 13

De situatie van een 35-jarige man (sterk, gestrest, agressieve stem): "Ik ben vastbesloten iets te doen, ik ben niet bang voor hard werken, ik ben niet bang om zware klappen te krijgen, zolang ik maar zeker weet in welke richting ik ga! Ik ben niet bang om anderen te passeren als ik ze tegenkom, want ik wil het voor mij! Ik kan niet tevreden zijn met een middelmatige baan. Ik wil echt iemand worden!"

Question

Answer

Explanation

38: Empathie 14

Welke van de volgende uitspraken lijken je als antwoord meer geschikt, empathisch en respectvol?

- 1. Je bent te pessimistisch. Het zal niet altijd zo gaan. Je zult zien dat uiteindelijk anderen naar jou toe zullen komen.
- 2. Anderen in jouw situatie hebben ook goede relaties op kunnen bouwen door bij een club te gaan. Het belangrijkste is dat je er niet van overtuigd bent dat je alleen moet zijn.
- 3. Misschien kun je me iets meer vertellen over de manier waarop je vrienden probeert te maken, dan hebben we een beter beeld van wat er verkeerd gaat.
- 4. Deze situatie duurt nu al zo lang, dat je er inmiddels van overtuigd bent. Is dat wat je bedoelt?
- 5. Misschien wil je helemaal geen vrienden maken, maar jezelf beschermen tegen iets anders?

- 1. Je bent te pessimistisch. Het zal niet altijd zo gaan. Je zult zien dat uiteindelijk anderen naar jou toe zullen komen.
- 2. Anderen in jouw situatie hebben ook goede relaties op kunnen bouwen door bij een club te gaan. Het belangrijkste is dat je er niet van overtuigd bent dat je alleen moet zijn.
- 3. Misschien kun je me iets meer vertellen over de manier waarop je vrienden probeert te maken, dan hebben we een beter beeld van wat er verkeerd gaat.
- 4. **Deze situatie duurt nu al zo lang, dat je er inmiddels van overtuigd bent. Is dat wat je bedoelt?**
- 5. Misschien wil je helemaal geen vrienden maken, maar jezelf beschermen tegen iets anders?

39: Empathie 18

Wat zijn de 4 eigenschappen van empathie?

- Perspectief nemen, emoties van anderen herkennen en dat de ander laten weten, hem uit zijn problemen leiden
- perspectief nemen, niet veroordelen, emoties van anderen herkennen, en je met hen verbinden.
- perspectief nemen, emoties van anderen herkennen, de ernst van de situatie inschatten en adequate oplossingen voorstellen.
- perspectief nemen, niet veroordelen, emoties van anderen herkennen, en ze geruststellen
- Het standpunt van iemand anders herkennen, veroordelen en veroordeling vermijden, de gevoelens van de ander herkennen en in staat zijn om dat weer te geven.

- Perspectief nemen, emoties van anderen herkennen en dat de ander laten weten, hem uit zijn problemen leiden
- perspectief nemen, niet veroordelen, emoties van anderen herkennen, en je met hen verbinden.**
- perspectief nemen, emoties van anderen herkennen, de ernst van de situatie inschatten en adequate oplossingen voorstellen.
- perspectief nemen, niet veroordelen, emoties van anderen herkennen, en ze geruststellen
- Het standpunt van iemand anders herkennen, veroordelen en veroordeling vermijden, de gevoelens van de ander herkennen en in staat zijn om dat weer te geven.**

Hint

38: Empathie 14

De situatie van een 30-jarige vrouw (ontmoedigde stem): "Ik woon al tien jaar in deze stad, en al zeven jaar in hetzelfde appartement, maar ik ken niemand. Op kantoor lijkt ik ook geen vrienden te kunnen maken, het is alsof ik verlamd ben. Ik doe mijn best om aardig te zijn tegen mijn collega's, maar ik voel me beperkt en niet comfortabel, en dan zeg ik tegen mezelf dat het me allemaal niet interesseert, je kunt niet om de mensen vertrouwen, het is ieder voor zich. Ik wil geen vrienden, en soms ga ik het nog echt geloven ook."

39: Empathie 18

https://www.youtube.com/watch?v=r9nHdvRON_M (kopieer deze link naar je browser)

Appendix

[1]

Al meer dan 40 jaar ondersteunt Paul Ekman de visie dat emoties te onderscheiden zijn, meetbaar en fysiek te herkennen. Ekman's meest invloedrijke werk draait om de conclusie dat emoties universeel herkend lijken te worden, zelfs in culturen zonder schriftelijke overlevering, die associaties voor gezichtsuitdrukkingen niet via de media geleerd kunnen hebben. Een andere klassieke studie wees uit dat wanneer deelnemers hun gezichtsspieren vertrokken in verschillende gezichtsuitdrukkingen (bijvoorbeeld walging), zij subjectieve en fysiologische ervaringen rapporteerden die overeenkwamen met de verschillende gezichtsuitdrukkingen. Zijn onderzoeksresultaten brachten hem tot de classificatie van 6 basis emoties: woede, walging, angst, geluk, verdriet en verrassing.

[2]

Het kan zinvol zijn om mijn eigen drijfveren te kennen in een helpende situatie om veilig te blijven in een helpende situatie. Ik moet ze kennen om me ervan bewust te kunnen zijn. Friedemann Schulz von Thun heeft een methode ontwikkeld om het constante gepraat van je eigen innerlijke stemmen te ontrafelen, en om een dialoog op gang te brengen met "Het Innerlijke Team" om "interne en externe conflicten op te lossen en om moeilijke situaties te verhelderen." Volgens Schulz von Thun kan deze "innerlijke verscheidenheid" enerzijds leiden van kwellende conflicten tot volledige verlamming, anderzijds laat het het brede scala zien van de complexiteit van onze persoonlijkheid, "een fascinerende innerlijke dynamiek". Verder wijst Schulz von Thun op de overeenkomst van deze innerlijke dialoog met een dialoog binnen een groep of team; vandaar de metafoor "Het Innerlijke Team". Een team van mensen bestaat uit een verscheidenheid aan persoonlijkheden, geslachten, stijlen, emoties, uitdagingen, etc. net zoals het team van onze eigen innerlijke stemmen.

Respect & Hulpbronnen grondbeginselen

Lesson 3

38 Knowledge cards

Introduction

Question	Answer	Explanation
<p>1: Hulpbronnen grondbeginselen 4</p> <p>Wanneer en waar kan men hulpbronnen in anderen ontdekken?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> alleen in situaties die erg goed zijn gegaan <input type="checkbox"/> Hulpbronnen kunnen ook gevonden worden in moeilijke situaties <input type="checkbox"/> ook bij problemen die van een andere kant bekeken worden <input type="checkbox"/> op het persoonlijke levenspad van iemand die om hulp vraagt <input type="checkbox"/> in principe overall 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> alleen in situaties die erg goed zijn gegaan <input checked="" type="checkbox"/> Hulpbronnen kunnen ook gevonden worden in moeilijke situaties <input checked="" type="checkbox"/> ook bij problemen die van een andere kant bekeken worden <input checked="" type="checkbox"/> op het persoonlijke levenspad van iemand die om hulp vraagt <input type="checkbox"/> in principe overall 	<p>Hulpbronnen zijn mogelijkheden die ontstaan vanuit de doeltreffendheid van de counselor.</p>
<p>2: Hulpbronnen grondbeginselen 5</p> <p>Hulpbronnen kunnen helpen om</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> de spanning uit de huidige situatie te halen <input type="checkbox"/> problemen op te lossen <input type="checkbox"/> iemands mogelijkheden tot handelen te ontdekken <input type="checkbox"/> waardering te ervaren <input type="checkbox"/> onveranderlijke omstandigheden te verdragen 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> de spanning uit de huidige situatie te halen <input checked="" type="checkbox"/> problemen op te lossen <input checked="" type="checkbox"/> iemands mogelijkheden tot handelen te ontdekken <input checked="" type="checkbox"/> waardering te ervaren <input checked="" type="checkbox"/> onveranderlijke omstandigheden te verdragen 	<p>Hulpbronnen kunnen vele positieve taken vervullen voor zowel het probleem als de persoon zelf.</p>
<p>3: Respect 1</p> <p>Welke aspecten van mijn basis houding zijn belangrijk om het gesprek te leiden?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Respect <input type="checkbox"/> Waardering <input type="checkbox"/> Openheid en interesse <input type="checkbox"/> Aanvaarden van de levensplannen van de ander <input type="checkbox"/> Empathie 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Respect <input checked="" type="checkbox"/> Waardering <input checked="" type="checkbox"/> Openheid en interesse <input type="checkbox"/> Aanvaarden van de levensplannen van de ander <input checked="" type="checkbox"/> Empathie 	<p>See appendix. [1]</p>
<p>4: Respect 21</p> <p>Zorgvuldig luisteren is:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Als je zorgvuldig luistert, kun je in een gesprek horen wat het belangrijkste is <input type="checkbox"/> Het is uitputtend <input type="checkbox"/> Je kunt andere dingen tegelijkertijd doen (multitasking) <input type="checkbox"/> Ik moet meer veronderstellingen maken over de ander <input type="checkbox"/> Ik kan me richten op het verhaal van de ander 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Als je zorgvuldig luistert, kun je in een gesprek horen wat het belangrijkste is <input checked="" type="checkbox"/> Het is uitputtend <input type="checkbox"/> Je kunt andere dingen tegelijkertijd doen (multitasking) <input type="checkbox"/> Ik moet meer veronderstellingen maken over de ander <input checked="" type="checkbox"/> Ik kan me richten op het verhaal van de ander 	

Hint

1: Hulpbronnen grondbeginselen 4

2: Hulpbronnen grondbeginselen 5

3: Respect 1

4: Respect 21

Question

Answer

Explanation

5: Respect 4

Respect in een gesprek wordt aangetoond, bijvoorbeeld, door

- Beide partijen voelen zich gerespecteerd
- Beide partijen kunnen grenzen stellen indien nodig
- Ik kan alles doen wat ik wil
- Als beide partijen het eens zijn
- Als zelfrespect de grens kan zijn

- Beide partijen voelen zich gerespecteerd**
- Beide partijen kunnen grenzen stellen indien nodig**
- Ik kan alles doen wat ik wil
- Als beide partijen het eens zijn
- Als zelfrespect de grens kan zijn**

De sfeer van de relatie kan bewust worden beïnvloed door het toepassen van de basis factoren 'empathie - waardering - echtheid'. De luisteraar en de persoon die begeleid wordt vormen een samenwerkingsverband en zitten op dezelfde lijn (ik ben ok en jij bent ok).

6: Hulpbronnen grondbeginselen

Wat is een hulpbron?

- Het vermogen om een aanvullend gezichtspunt te kiezen
- mijn goede tips/adviezen
- een ervaring die het gevoel van eigenwaarde versterkt
- een hulpmiddel voor verandering
- iets waar ik energie van krijg

- Het vermogen om een aanvullend gezichtspunt te kiezen**
- mijn goede tips/adviezen
- een ervaring die het gevoel van eigenwaarde versterkt**
- een hulpmiddel voor verandering**
- iets waar ik energie van krijg**

Een hulpbron is altijd een vorm van ondersteuning die je in jezelf hebt.

7: Hulpbronnen grondbeginselen 3

Wat wordt bedoeld met 'hulpbronnen' in een bepaald gesprek?

- het geheel van vaardigheden en talenten die iemand heeft
- vaardigheden en talenten die nuttig zijn om een belangrijk doel te bereiken met betrekking tot een bepaalde situatie
- Talenten en vaardigheden die iemand heeft om een probleem op te lossen, maar die op dat moment nog onbewust zijn
- uitspraken die de ander stabiel maken
- problemen die de ander al eerder opgelost heeft

- het geheel van vaardigheden en talenten die iemand heeft
- vaardigheden en talenten die nuttig zijn om een belangrijk doel te bereiken met betrekking tot een bepaalde situatie**
- Talenten en vaardigheden die iemand heeft om een probleem op te lossen, maar die op dat moment nog onbewust zijn**
- uitspraken die de ander stabiel maken**
- problemen die de ander al eerder opgelost heeft

Hulpbronnen zijn concrete hulpmiddelen van de ander, die tot een verandering of verbetering van het probleem kunnen leiden.

Hint

5: Respect 4

6: Hulpbronnen grondbeginselen

7: Hulpbronnen grondbeginselen 3

Question

Answer

Explanation

8: Hulpbronnen grondbeginselen 6

Hulpbronnen zijn een wezenlijk onderdeel van iemands persoonlijke levenspad/stappenplan/draaiboek/manier van leven. Deze zijn ...

- onveranderlijk
- mogelijk te ontdekken door socratische vragen
- mogelijk te beïnvloeden door signalen of suggesties
- mogelijk te ontdekken door de tegenpartij te waarderen
- uiteindelijk alleen mogelijk te veranderen door de hulpvrager zelf

- onveranderlijk
- mogelijk te ontdekken door socratische vragen
- mogelijk te beïnvloeden door signalen of suggesties
- mogelijk te ontdekken door de tegenpartij te waarderen
- uiteindelijk alleen mogelijk te veranderen door de hulpvrager zelf

Elke persoon heeft alle hulpbronnen in zich die nodig zijn voor verandering.

9: indeling van hulpbronnen

Wat kan een mentale hulpbron zijn?

- een bruikbare opvatting
 - een sterke waarde
 - verruiming van zintuigelijke waarneming
 - een onderbuik gevoel
 - psychologische scholing
- een bruikbare opvatting
 - een sterke waarde
 - verruiming van zintuigelijke waarneming
 - een onderbuik gevoel
 - psychologische scholing

Mentale hulpbronnen zijn hulpmiddelen die voortkomen uit ons denken en onze waarneming. Hierbij hoort zintuigelijke waarneming, maar ook inzichten, waarden en beoordelingen van situaties of opvattingen die nuttig en pro-actief zijn.

10: indeling van hulpbronnen 2

Wat kan een sociale hulpbron zijn?

- Goede vrienden
 - positief denkende mensen
 - een ideaal of voorbeeld
 - contact met instellingen
 - je innerlijke team
- Goede vrienden
 - positief denkende mensen
 - een ideaal of voorbeeld
 - contact met instellingen
 - je innerlijke team

Sociale hulpbronnen zijn hulpmiddelen uit de omgeving van de betreffende persoon, die helpen om het probleem op te lossen.

Hint

8: Hulpbronnen grondbeginselen 6

9: indeling van hulpbronnen

10: indeling van hulpbronnen 2

Question

Answer

Explanation

11: indeling van hulpbronnen 3

Wat kan een persoonlijke hulpbron zijn?

- | | | | |
|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | een ondersteunende interne houding | <input checked="" type="checkbox"/> | een ondersteunende interne houding |
| <input type="checkbox"/> | een gezonde omgeving | <input type="checkbox"/> | een gezonde omgeving |
| <input type="checkbox"/> | bekwaamheid in taal en communicatie | <input checked="" type="checkbox"/> | bekwaamheid in taal en communicatie |
| <input type="checkbox"/> | zelfregulerende bekwaamheid | <input checked="" type="checkbox"/> | zelfregulerende bekwaamheid |
| <input type="checkbox"/> | balans in emoties | <input checked="" type="checkbox"/> | balans in emoties |

Persoonlijke hulpbronnen zijn alle cognitieve en emotionele vaardigheden die gebruikt kunnen worden voor concrete probleemoplossing.

12: Op hulpbronnen gerichte gespreksvaardigheden

Wat is nuttig om hulpbronnen beschikbaar te maken?

- | | | | |
|--------------------------|---|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | In staat zijn de hulpbronnen aan te boren | <input checked="" type="checkbox"/> | In staat zijn de hulpbronnen aan te boren |
| <input type="checkbox"/> | hun betekenis beoordelen | <input checked="" type="checkbox"/> | hun betekenis beoordelen |
| <input type="checkbox"/> | hun gebruik plannen | <input checked="" type="checkbox"/> | hun gebruik plannen |
| <input type="checkbox"/> | die hulpbron eerder gebruikt hebben | <input checked="" type="checkbox"/> | die hulpbron eerder gebruikt hebben |
| <input type="checkbox"/> | een voorstel ter verbetering doen | <input checked="" type="checkbox"/> | een voorstel ter verbetering doen |

Hulpbronnen worden aangeboden door iemand zelf. Advies en persoonlijke ervaringen leiden gewoonlijk niet tot het activeren van hulpbronnen, maar kunnen gêne of frustratie veroorzaken.

13: Op hulpbronnen gerichte gespreksvaardigheden 5

Iemands hulpbronnen aanboren is gemakkelijker als ...

- | | | | |
|--------------------------|--|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | het gesprek plaatsvindt op gelijkwaardige basis | <input checked="" type="checkbox"/> | het gesprek plaatsvindt op gelijkwaardige basis |
| <input type="checkbox"/> | de vaardigheden en ervaringen van de luisteraar in het gesprek verweven worden | <input type="checkbox"/> | de vaardigheden en ervaringen van de luisteraar in het gesprek verweven worden |
| <input type="checkbox"/> | de luisteraar gebruik maakt van metaforen, vergelijkingen of beelden | <input checked="" type="checkbox"/> | de luisteraar gebruik maakt van metaforen, vergelijkingen of beelden |
| <input type="checkbox"/> | de luisteraar gebruik maakt van positief, versterkend taalgebruik | <input checked="" type="checkbox"/> | de luisteraar gebruik maakt van positief, versterkend taalgebruik |
| <input type="checkbox"/> | de luisteraar neutraal en professioneel blijft | <input type="checkbox"/> | de luisteraar neutraal en professioneel blijft |

Hulpbronnen hebben positief taalgebruik nodig, een goede en betrokken relatie en parallellen met het probleem.

Hint

11: indeling van hulpbronnen 3

12: Op hulpbronnen gerichte
gespreksvaardigheden

13: Op hulpbronnen gerichte
gespreksvaardigheden 5

Question

Answer

Explanation

14: Respect 15

De waarden van een "goede luisteraar" zijn

- | | | | |
|--------------------------|----------------------|-------------------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Een echt gesprek | <input checked="" type="checkbox"/> | Een echt gesprek |
| <input type="checkbox"/> | Aandachtig luisteren | <input checked="" type="checkbox"/> | Aandachtig luisteren |
| <input type="checkbox"/> | Vertrouwelijkheid | <input checked="" type="checkbox"/> | Vertrouwelijkheid |
| <input type="checkbox"/> | Waardering | <input checked="" type="checkbox"/> | Waardering |
| <input type="checkbox"/> | Neutraliteit/respect | <input checked="" type="checkbox"/> | Neutraliteit/respect |

15: Respect 16

Zijn er grenzen waarvan ik mag verwachten dat ze gerespecteerd worden?

- | | | | |
|-------------------------------------|---|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Nee, ik moet alles ondergaan als iemand wanhopig is | <input type="checkbox"/> | Nee, ik moet alles ondergaan als iemand wanhopig is |
| <input type="checkbox"/> | Ja, sommige mensen zijn niet in staat zich te realiseren dat ze beledigend zijn door hun gebrek aan opvoeding, bijvoorbeeld | <input type="checkbox"/> | Ja, sommige mensen zijn niet in staat zich te realiseren dat ze beledigend zijn door hun gebrek aan opvoeding, bijvoorbeeld |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Ja, een vruchtbaar gesprek is niet mogelijk zonder wederzijds respect | <input checked="" type="checkbox"/> | Ja, een vruchtbaar gesprek is niet mogelijk zonder wederzijds respect |
| <input type="checkbox"/> | Ja, iemand helpen is belangrijker dan mijn waardigheid | <input type="checkbox"/> | Ja, iemand helpen is belangrijker dan mijn waardigheid |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Ja, want respect betekent niet alles accepteren | <input checked="" type="checkbox"/> | Ja, want respect betekent niet alles accepteren |

16: Respect 3

Welke aspecten zijn belangrijk bij respect voor iemand anders?

- | | | | |
|--------------------------|-----------|-------------------------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> | Geest | <input checked="" type="checkbox"/> | Geest |
| <input type="checkbox"/> | Lichaam | <input checked="" type="checkbox"/> | Lichaam |
| <input type="checkbox"/> | Opvatting | <input checked="" type="checkbox"/> | Opvatting |
| <input type="checkbox"/> | Ziel | <input checked="" type="checkbox"/> | Ziel |
| <input type="checkbox"/> | Gedrag | <input type="checkbox"/> | Gedrag |

Respect richt zich op het individu, maar het is belangrijk om hier onderscheid te maken: een persoon heeft een probleem maar hij of zij is niet het probleem. Deze manier van ernaar kijken geeft mogelijkheden om te ontwikkelen (zie ook de beschrijving van menselijke wezens door Rogers: https://nl.wikipedia.org/wiki/Carl_Rogers)

Hint

14: Respect 15

15: Respect 16

16: Respect 3

Question

Answer

Explanation

17: Respect 8

Wat gebeurt er in een gesprek als er geen respect is?

See appendix. [2]

- Niets, respect is geen basis voorwaarde voor een gesprek
- ruzie en meningsverschillen
- Het gesprek eindigt
- Beide partijen voelen zich ongemakkelijk
- wanhoop groeit

- Niets, respect is geen basis voorwaarde voor een gesprek
- ruzie en meningsverschillen**
- Het gesprek eindigt**
- Beide partijen voelen zich ongemakkelijk**
- wanhoop groeit**

18: Hulpbronnen activeren 2

Welke stijl van spreken helpt om hulpbronnen in anderen te activeren?

Juist of onjuist, goed of fout, het helpt niet bij het probleem oplossen. De verruiming van iemands eigen waarneming geeft mogelijkheden voor oplossingen.

- Maak ze bewust van wat ze goed of fout doen
- praat helder en concreet, gebruik makend van op waarnemingen gebaseerde observatie
- gebruik metaforen
- Stel vragen die het gezichtspunt veranderen
- richt op mogelijkheden, niet op beperkingen

- Maak ze bewust van wat ze goed of fout doen
- praat helder en concreet, gebruik makend van op waarnemingen gebaseerde observatie**
- gebruik metaforen**
- Stel vragen die het gezichtspunt veranderen**
- richt op mogelijkheden, niet op beperkingen**

19: Hulpbronnen grondbeginselen 2

Wat betekent het om hulpbronnen te zoeken?

Hulpbronnen zijn iemands persoonlijke hulpmiddelen die kunnen leiden tot een verandering of verbetering ten aanzien van het probleem.

- alle levensgebieden overwegen
- de oplossingen van de hulpvrager nastreven
- de aandacht afleiden van het probleem of het accent verruimen
- zoeken naar persoonlijke kracht om de uitdaging op te lossen

- alle levensgebieden overwegen
- de oplossingen van de hulpvrager nastreven**
- de aandacht afleiden van het probleem of het accent verruimen**
- zoeken naar persoonlijke kracht om de uitdaging op te lossen**

Hint

17: Respect 8

18: Hulpbronnen activeren 2

19: Hulpbronnen grondbeginselen 2

Question

Answer

Explanation

20: Op hulpbronnen gerichte gespreksvaardigheden 4

Wat is een zinvolle houding in een op hulpbronnen gericht gesprek?

- | | | | |
|--------------------------|------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Waarderend | <input checked="" type="checkbox"/> | Waarderend |
| <input type="checkbox"/> | veroordelend | <input type="checkbox"/> | veroordelend |
| <input type="checkbox"/> | samenwerkend | <input checked="" type="checkbox"/> | samenwerkend |
| <input type="checkbox"/> | informatief | <input type="checkbox"/> | informatief |
| <input type="checkbox"/> | op zoek naar betekenis | <input checked="" type="checkbox"/> | op zoek naar betekenis |

Beoordelingen en informatie kunnen gemakkelijk leiden tot een polarisatie in "juist of onjuist", "goed of slecht", dat noch een oplossing bevordert, noch hulpbronnen activeert.

21: relatie tussen hulpbronnen en gesprekken

Hoe kan ik hulpbronnen beïnvloeden in een gesprek?

- | | | | |
|--------------------------|--|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | door informatie | <input type="checkbox"/> | door informatie |
| <input type="checkbox"/> | richten op mogelijkheden, dan grenzen | <input checked="" type="checkbox"/> | richten op mogelijkheden, dan grenzen |
| <input type="checkbox"/> | richten op verwachtingen in plaats van op problemen | <input checked="" type="checkbox"/> | richten op verwachtingen in plaats van op problemen |
| <input type="checkbox"/> | gebruik plezier-woorden in plaats van frustratie-woorden | <input checked="" type="checkbox"/> | gebruik plezier-woorden in plaats van frustratie-woorden |

Theoretische informatie is gewoonlijk niet voldoende om hulpbronnen aan te boren bij anderen.

22: relatie tussen hulpbronnen en vragen

Wat voor soort vragen kunnen hulpbronnen activeren?

- | | | | |
|--------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Waarom-vragen | <input type="checkbox"/> | Waarom-vragen |
| <input type="checkbox"/> | journalisten vragen | <input type="checkbox"/> | journalisten vragen |
| <input type="checkbox"/> | Socratische vragen (verdiepend) | <input checked="" type="checkbox"/> | Socratische vragen (verdiepend) |
| <input type="checkbox"/> | circulerende vragen | <input checked="" type="checkbox"/> | circulerende vragen |
| <input type="checkbox"/> | open vragen | <input type="checkbox"/> | open vragen |

Hulpbronnen kunnen niet worden aangeboden door informatie en evaluerende vragen. Open vragen zijn veelal ook niet effectief omdat ze te algemeen zijn. De meest zinvolle vragen zijn die welke een nieuw perspectief geven of dieper op het onderwerp ingaan.

Hint

20: Op hulpbronnen gerichte
gespreksvaardigheden 4

21: relatie tussen hulpbronnen en
gesprekken

22: relatie tussen hulpbronnen en vragen

Question

Answer

Explanation

23: Respect 10

Hoe kunnen we omgaan met culturele of familiale verschillen op het gebied van waarden?

Het gevaar van een enkel verhaal https://www.ted.com/talks/chimamanda_adichie_the_danger_of_a_single_story?language=nl In deze video beschrijft Chimamanda Adichie haar eigen ontwikkeling tot een schrijfster die zich bewust is van haar eigen cultuur en herkomst. Haar voorbeeld laat zien hoe gemakkelijk is om conclusies te trekken over een hele gemeenschap op basis van een enkel verhaal.

- Wees je bewust van waarden en geef ze weer als onderdeel van je eigen cultuur
- In een maatschappij moeten we de zelfde waarden volgen
- Zet vraagtekens bij de waarden van deze maatschappij/familie
- We moeten etnologie/volkenkunde en sociale wetenschappen bestuderen
- Vraag hoe de ander omgaat met deze waarden in zijn/haar persoonlijke leven

- Wees je bewust van waarden en geef ze weer als onderdeel van je eigen cultuur**
- In een maatschappij moeten we de zelfde waarden volgen
- Zet vraagtekens bij de waarden van deze maatschappij/familie**
- We moeten etnologie/volkenkunde en sociale wetenschappen bestuderen
- Vraag hoe de ander omgaat met deze waarden in zijn/haar persoonlijke leven**

24: Respect 11

Zijn waarden vast of kunnen ze veranderen tijdens het leven?

See appendix. [3]

- Iemands waarden veranderen naarmate hij of zij zich ontwikkelt
- Belangrijke negatieve ervaringen kunnen iemands waarden veranderen
- Inzichten kunnen waarden veranderen
- Moeilijke omstandigheden, zoals vluchteling zijn of in onzekerheid leven kunnen waarden versterken
- Alle waarden die zijn meegekregen sinds de kindertijd zijn permanent

- Iemands waarden veranderen naarmate hij of zij zich ontwikkelt**
- Belangrijke negatieve ervaringen kunnen iemands waarden veranderen**
- Inzichten kunnen waarden veranderen**
- Moeilijke omstandigheden, zoals vluchteling zijn of in onzekerheid leven kunnen waarden versterken**
- Alle waarden die zijn meegekregen sinds de kindertijd zijn permanent

Hint

23: Respect 10

24: Respect 11

Question

Answer

Explanation

25: Respect 13

Is er een verschil tussen tolerantie, acceptatie en overeenstemming?

See appendix. [4]

- | | | | |
|--------------------------|--|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Ja, er zijn belangrijke en veelbetekenende verschillen | <input checked="" type="checkbox"/> | Ja, er zijn belangrijke en veelbetekenende verschillen |
| <input type="checkbox"/> | Tolerantie betekent dingen ondergaan en verduren. Zelfs tolerantie heeft gezonde grenzen | <input checked="" type="checkbox"/> | Tolerantie betekent dingen ondergaan en verduren. Zelfs tolerantie heeft gezonde grenzen |
| <input type="checkbox"/> | Nee, ze betekenen grotendeels hetzelfde en zijn hetzelfde als respect | <input type="checkbox"/> | Nee, ze betekenen grotendeels hetzelfde en zijn hetzelfde als respect |
| <input type="checkbox"/> | Acceptatie betekent het met iets eens zijn en heeft een actief element | <input checked="" type="checkbox"/> | Acceptatie betekent het met iets eens zijn en heeft een actief element |
| <input type="checkbox"/> | Overeenstemming is hetzelfde als acceptatie | <input type="checkbox"/> | Overeenstemming is hetzelfde als acceptatie |

26: Respect 17

Wat betekent vertrouwelijkheid?

- | | | | |
|--------------------------|---|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Ik houd alle informatie voor mezelf | <input type="checkbox"/> | Ik houd alle informatie voor mezelf |
| <input type="checkbox"/> | Ik deel alle relevante informatie met een professional die kan helpen | <input checked="" type="checkbox"/> | Ik deel alle relevante informatie met een professional die kan helpen |
| <input type="checkbox"/> | Vertrouwelijkheid is gewaarborgd tegen elke prijs | <input type="checkbox"/> | Vertrouwelijkheid is gewaarborgd tegen elke prijs |
| <input type="checkbox"/> | Ik praat alleen met mensen die ik vertrouw | <input type="checkbox"/> | Ik praat alleen met mensen die ik vertrouw |
| <input type="checkbox"/> | Vertrouwelijkheid is belangrijk om mensen te helpen zich open stellen | <input checked="" type="checkbox"/> | Vertrouwelijkheid is belangrijk om mensen te helpen zich open stellen |

27: Respect 2

Welke rol speelt respect in de gespreksvoering?

Het woord 'respect' komt uit het latijn en betekent 'terugkijkend, overwegend, rekening houdend met'. Iemand respecteren betekent hem behandelen met aandacht en waardering. Respect vraagt een houding van openheid naar de waarden van anderen. Respect is een houding die niet is gebaseerd op individuele waardeoordelen, en sluit ondoordacht egoïsme uit.

- | | | | |
|--------------------------|--|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Waardering van de ander, ongeacht zijn levensstijl of mening | <input checked="" type="checkbox"/> | Waardering van de ander, ongeacht zijn levensstijl of mening |
| <input type="checkbox"/> | De uitspraken van de ander doen me niets | <input type="checkbox"/> | De uitspraken van de ander doen me niets |
| <input type="checkbox"/> | Ik ben geïnteresseerd in andere levensstijlen en meningen | <input checked="" type="checkbox"/> | Ik ben geïnteresseerd in andere levensstijlen en meningen |
| <input type="checkbox"/> | Ik begrijp alles | <input type="checkbox"/> | Ik begrijp alles |
| <input type="checkbox"/> | Aandachtig luisteren | <input checked="" type="checkbox"/> | Aandachtig luisteren |

Hint

25: Respect 13

26: Respect 17

27: Respect 2

Question

Answer

Explanation

28: Respect 20

In de praktijk, neutraliteit en respect betekenen:

- Onderscheid maken tussen de persoon en het probleem
- Niet voor iets staan onder geen enkele omstandigheid
- Verschillende manieren van leven accepteren
- Vertrouwen op iemands vaardigheden en hulpbronnen

- Onderscheid maken tussen de persoon en het probleem**
- Niet voor iets staan onder geen enkele omstandigheid
- Verschillende manieren van leven accepteren**
- Vertrouwen op iemands vaardigheden en hulpbronnen**

29: Respect 5

Wat zijn de voor de hand liggende elementen in een respectvolle gespreksvoering?

- Ik stel open vragen
- Ik geef de ander tijd om te praten/uit te leggen
- Ik noem mijn grenzen of laat ze zien
- Ik vraag respect
- Ik vertel de ander wat hij/zij moet doen

- Ik stel open vragen**
- Ik geef de ander tijd om te praten/uit te leggen**
- Ik noem mijn grenzen of laat ze zien**
- Ik vraag respect**
- Ik vertel de ander wat hij/zij moet doen

Zie de gedetailleerde uitleg in het vragengedeelte: 'Gespreksvoering' en 'Actief luisteren'.

30: Respect 6

Hoe kun je in een gesprek respectvol zijn naar jezelf?

- Ik accepteer mezelf met mijn talenten, kennis en grenzen
- Ik vraag respect als ik voel dat ik onder druk sta
- Ik geef mijn grenzen aan als ik mij beledigd voel en beëindig het gesprek indien nodig
- Ik wijs vragen af die mijn privacy aantasten
- Ik voel me superieur

- Ik accepteer mezelf met mijn talenten, kennis en grenzen**
- Ik vraag respect als ik voel dat ik onder druk sta**
- Ik geef mijn grenzen aan als ik mij beledigd voel en beëindig het gesprek indien nodig**
- Ik wijs vragen af die mijn privacy aantasten**
- Ik voel me superieur

Om anderen met respect te behandelen moeten we onze eigen grenzen kennen, en ons indien nodig daarop richten. De relatie tussen de luisteraar en de persoon die zijn of haar verhaal vertelt is steeds meer een voorbeeld geworden van hoe we kunnen omgaan met misverstanden en sociale spanningen, hoe deze openlijk besproken en opgelost kunnen worden. "Leren door het concept in de praktijk te brengen." De belangrijkste eigenschappen van luisteraars hebben minder te maken met hun intelligentie en kennis, dan met hun houding en gevoelens naar anderen en zichzelf.

Hint

28: Respect 20

29: Respect 5

30: Respect 6

Question

Answer

Explanation

31: Respect 7

Hoe ga je om met iemand die het niet met je eens is?

Zoals al eerder vermeld, gespreksvoering moet meer gezien worden als een grondhouding van de luisteraar, die wordt aangevuld door technieken, dan als een specifieke methode of techniek die door de luisteraar wordt toegepast. We spreken doorgaans van een 'innerlijke houding', wat ook een volledig concentreren inhoudt op de persoon die het gesprek opzoekt. Echter, het stellen van thematische of institutionele grenzen kan tot afwijzing leiden.

- Het hangt van het onderwerp af
- Ik vertel meer over mijn eigen ideeën
- Ik beëindig het gesprek
- Ik accepteer het en denk aan het doel van het gesprek

- Het hangt van het onderwerp af**
- Ik vertel meer over mijn eigen ideeën
- Ik beëindig het gesprek
- Ik accepteer het en denk aan het doel van het gesprek**

32: Hulpbronnen activeren

Zijn de volgende zinnen waar of niet waar betreffende het activeren van hulpbronnen?

Om de hulpbronnen in de ander aan te boren, moet je de manier waarop de ander naar het probleem kijkt verruimen of veranderen.

- Iedereen heeft alles wat hij nodig heeft in zichzelf om zijn/haar probleem op te lossen.
- Je kunt je hulpbronnen activeren door je gedrag te veranderen
- Iemands wensen leren kennen
- De omgeving veranderen kan verschillende hulpbronnen aanboren
- Opvattingen veranderen geeft toegang tot verschillende hulpbronnen

- Iedereen heeft alles wat hij nodig heeft in zichzelf om zijn/haar probleem op te lossen.**
- Je kunt je hulpbronnen activeren door je gedrag te veranderen**
- Iemands wensen leren kennen**
- De omgeving veranderen kan verschillende hulpbronnen aanboren**
- Opvattingen veranderen geeft toegang tot verschillende hulpbronnen**

33: Op hulpbronnen gerichte gespreksvaardigheden 2

Om de effectieve inzet van hulpbronnen te versterken, helpt het om

Algemene, abstracte en gegeneraliseerde informatie helpt niet om hulpbronnen te activeren.

- Gebruik beelden
- Wees specifiek
- Leg dingen theoretisch uit
- Wees zo breed mogelijk
- Bouw voort op emoties en gevoelens

- Gebruik beelden**
- Wees specifiek**
- Leg dingen theoretisch uit
- Wees zo breed mogelijk
- Bouw voort op emoties en gevoelens**

Hint

31: Respect 7

32: Hulpbronnen activeren

33: Op hulpbronnen gerichte
gespreksvaardigheden 2

Question

Answer

Explanation

34: Op hulpbronnen gerichte gespreksvaardigheden 3

Gesprekken gericht op hulpbronnen zouden ...

- zoekprocessen in gang moeten zetten
- een uitgebreide analyse van het probleem moeten bevatten
- moeten resulteren in nieuwe manieren om naar de dingen te kijken
- alternatieve manieren om te handelen moeten ontwikkelen
- eigenwaarde moeten vergroten

- zoekprocessen in gang moeten zetten**
- een uitgebreide analyse van het probleem moeten bevatten
- moeten resulteren in nieuwe manieren om naar de dingen te kijken**
- alternatieve manieren om te handelen moeten ontwikkelen**
- eigenwaarde moeten vergroten**

Analyse van het probleem kan belangrijk zijn om de aard van het probleem te begrijpen. Desondanks activeert dit niet de hulpbronnen.

35: Respect 12

Wat is zinvol om waarden in een gesprek te overdenken of herzien

- Hun oorsprong onderzoeken
- Hun invloed op de huidige levenssituatie onderzoeken
- De counsellors waarden aannemen
- Je afvragen wat er in je eigen leven zou gebeuren zonder deze waarde
- Ze negeren

- Hun oorsprong onderzoeken**
- Hun invloed op de huidige levenssituatie onderzoeken**
- De counsellors waarden aannemen
- Je afvragen wat er in je eigen leven zou gebeuren zonder deze waarde**
- Ze negeren

See appendix. [5]

36: Respect 19

Wat is de betekenis van een 'echt gesprek'?

- Op gelijke voet staan
- C. Rogers noemt het 'congruentie' (gelijkvormigheid/overeenstemming)
- oprechtheid
- Proberen om aanwijzingen te vinden en de oorsprong te onderzoeken
- Je eigen ervaringen delen

- Op gelijke voet staan**
- C. Rogers noemt het 'congruentie' (gelijkvormigheid/overeenstemming)**
- oprechtheid**
- Proberen om aanwijzingen te vinden en de oorsprong te onderzoeken
- Je eigen ervaringen delen

Het is belangrijk om hier onderscheid in te maken: de persoon heeft een probleem, maar hij of zij is niet het probleem. Deze manier van naar de situatie kijken maakt ontwikkeling mogelijk. (zie ook de beschrijving van het menselijk wezen door Rogers: https://nl.wikipedia.org/wiki/Carl_Rogers)

Hint

34: Op hulpbronnen gerichte
gespreksvaardigheden 3

35: Respect 12

36: Respect 19

Question

Answer

Explanation

37: Respect 9

Iemand die hulp zoekt zegt: Ik ben een mislukkeling. Wat zou dit kunnen betekenen?

- Hij of zij kan niet aan zijn eigen verwachtingen voldoen
- Het niet kunnen voldoen aan de verwachtingen van de ouders
- De ander wil niets bereiken
- De ander heeft geen enkele vaardigheid
- De relatie is net verbroken

- Hij of zij kan niet aan zijn eigen verwachtingen voldoen**
- Het niet kunnen voldoen aan de verwachtingen van de ouders**
- De ander wil niets bereiken
- De ander heeft geen enkele vaardigheid
- De relatie is net verbroken**

Waarden zijn de referentiewaarden van waaruit mensen handelen. Het zijn principes die mensen zich hebben eigen gemaakt in de loop van hun leven. In dit opzicht zijn waarden de subjectieve uiting van wat belangrijk is voor de individuele mens. Aanvullend zijn er overkoepelende criteria die een objectieve geldigheid hebben, bijvoorbeeld die welke zijn geformuleerd in het Handvest van de Verenigde Naties (geüpload op de website).

38: Respect 14

Als helper/luisteraar, welk gedrag staat voor manipulatie of misbruik van je rol?

- Iemand willen overtuigen mijn eigen waarden te accepteren
- Vragen stellen, bedoeld om mijn eigen nieuwsgierigheid te bevredigen
- Vragen stellen om mijn interesse te tonen
- Verkennende vragen
- Het gesprek in de richting leiden van mijn eigen interesse gebieden

- Iemand willen overtuigen mijn eigen waarden te accepteren**
- Vragen stellen, bedoeld om mijn eigen nieuwsgierigheid te bevredigen**
- Vragen stellen om mijn interesse te tonen
- Verkennende vragen
- Het gesprek in de richting leiden van mijn eigen interesse gebieden**

Deze vraag lijkt banaal te zijn. Het doel is om besef van verantwoordelijkheid te behouden gedurende de begeleiding. De basis houding beschreven in Notitie 1 sluit manipulatie of misbruik van de rol van counsellor/helper uit.

Hint

37: Respect 9

38: Respect 14

Appendix

[1]

De relatie wordt bevorderd door de volgende basis houding van de luisteraar:

- positieve waardering en voelbare warmte, d.w.z. onvoorwaardelijke acceptatie van de ander als persoon

- empathisch begrijpen wat er in de ander omgaat en proberen weer te geven wat er begrepen wordt, zonder veroordeling of diagnostiseren, enz. Deze verbale handeling wordt ook wel genoemd 'Verbaliseren Emotionele Ervaring' (VEE). - congruentie, d.w.z. de echtheid van de luisteraar in relatie tot de andere persoon.

Gespreksvoering waarbij de persoon centraal staat kan worden opgevat als een grondhouding van de luisteraar die eerder ondersteund wordt door technieken dan door een methode of techniek toegepast door de luisteraar. We spreken doorgaans van een 'innerlijke houding'.

Het principe dat is ontwikkeld door Rogers veronderstelt dat mensen geholpen worden door een relatie waarin ze geaccepteerd worden en voelen dat ze worden begrepen.

[2]

Deze vragen hebben twee aspecten: 1. Gebrek aan respect van de kant van de persoon die het gesprek is begonnen: wat is de aanleiding waardoor hij of zij het gesprek begon? Zit er dwang ander van bijvoorbeeld een partner of een instelling? Wat verwacht hij of zij van dit gesprek? Voldoet hij of zij misschien niet aan zijn of haar eigen verwachtingen? ... Dit kan een onderwerp van het gesprek zijn. 2. In het geval van de persoon die de begeleiding doet: worden er persoonlijke onderwerpen/ervaringen geraakt? Kan ik de hulpbronnen aanboren die ik nodig heb voor dit gesprek? Dit roept de vraag op of het niet verstandig zou zijn de cliënt naar een andere hulpverlener te verwijzen of een andere afspraak te maken. Ook dit kan worden besproken.

[3]

Om uit te vinden welke waarden worden toegepast en in welke vorm, verdient het aanbeveling om concrete vragen te stellen zoals: "Hoe breng jij je tijd door?", "Waar geef je geld aan uit?", "Waar steek jij energie in?". Hoe preciezer deze vragen worden beantwoord, hoe meer we weten over iemands echte voorkeuren, en derhalve indirect over de waarden en opvattingen die zijn of haar handelen bepalen. Deze zijn normaal gesproken behoorlijk verschillend van de rationeel opgestelde waardenhiërarchie. Deze werkwijze maakt bijvoorbeeld aanpassing en verandering mogelijk. Voor verdere bestudering:

[4]

Acceptatie komt uit het Latijn en betekent 'goedkeuren, ontvangen'. Het is het zelfstandig naamwoord bij 'accepteren', wat wordt vertaald door 'goedkeuren, herkennen, toestemmen tot'. Derhalve kan 'acceptatie' gedefinieerd worden als de bereidheid om iets of iemand te accepteren (Drosdowski, 1989). Dit maakt duidelijk dat acceptatie op vrijwillige basis dient te zijn. Aanvullend heeft het een actief bestanddeel, in tegenstelling tot de passieve acceptatie die wordt omschreven door het woord 'tolerantie'. Acceptatie drukt het waardeoordeel uit van toestemming, en is daarmee het tegenovergestelde van afwijzing. Een accepterende houding is de basisvoorwaarde voor een gesprek dat helpend is voor anderen. Dit omvat ook de acceptatie van een aantal basis aannames die belangrijk zijn bij een geslaagd helpend gesprek.

Basis aanname 1

Lichaam, geest en omgeving vormen een uniform stelsel.

Basis aanname 2

Alle gedrag is communicatie – stilte, non-verbaal gedrag en para-verbale uitdrukkingen kunnen het effect van een boodschap beïnvloeden.

Basis aanname 3

Het belang van communicatie vloeit voort uit de reactie die het uitlokt – niet van de intenties van de spreker.

Basis aanname 4

Mensen stemmen hun gedrag af met hun eigen opvattingen en houdingen, hun 'innerlijke kaart', en niet met de wereld om hen heen.

Basis aanname 5

Mensen kiezen altijd de beste optie die voor hun beschikbaar is. Ze functioneren volgens hun 'model van de wereld' (innerlijke kaart). Als gevolg daarvan heeft elke vorm van menselijk gedrag een betekenis, mits het gezien wordt in de context van de 'innerlijke kaart' van de betrokken persoon.

Basis aanname 6

Er schuilt een positieve bedoeling achter elke vorm van gedrag. Elke vorm van gedrag is zinvol een of andere context.

[5]

Om uit te vinden welke waarden worden toegepast en in welke vorm, verdient het aanbeveling om concrete vragen te stellen zoals: "Hoe breng jij je tijd door?", "Waar geef je geld aan uit?", "Waar steek jij energie in?". Hoe preciezer deze vragen worden beantwoord, hoe meer we weten over iemands echte voorkeuren, en derhalve indirect over de waarden en opvattingen die zijn of haar handelen bepalen. Deze zijn normaal gesproken behoorlijk verschillend van de rationeel opgestelde waardenhiërarchie. Deze werkwijze maakt bijvoorbeeld aanpassing en verandering mogelijk. Voor verdere bestudering: https://de.wikipedia.org/wiki/Theory_of_Mind (D, I NL; H, E)

Hilfsblatt: Ihr Protokoll für das Lernen mit diesem Ausdruck.

Mit diesem Blatt laden wir Sie ein zu kontrollieren, ob eine Frage richtig oder falsch von Ihnen beantwortet wurde.

Actief luisteren & Een gesprek leiden

Question	Repetitions																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1																				
2																				
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				
11																				
12																				
13																				
14																				
15																				
16																				
17																				
18																				
19																				
20																				
21																				
22																				
23																				
24																				
25																				

	Repetitions																			
Question	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
26																				
27																				

Empathie & Emotionale Stabilität

Question	Repetitions																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1																				
2																				
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				
11																				
12																				
13																				
14																				
15																				
16																				
17																				
18																				
19																				
20																				
21																				
22																				
23																				
24																				
25																				

	Repetitions																			
Question	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
26																				
27																				
28																				
29																				
30																				
31																				
32																				
33																				
34																				
35																				
36																				
37																				
38																				
39																				

Respect & Hulpbronnen grondbeginselen

Question	Repetitions																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1																				
2																				
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				
11																				
12																				
13																				
14																				
15																				
16																				
17																				
18																				
19																				
20																				
21																				
22																				
23																				
24																				
25																				

	Repetitions																			
Question	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
26																				
27																				
28																				
29																				
30																				
31																				
32																				
33																				
34																				
35																				
36																				
37																				
38																				