

Inhoud

Inleiding 9

- 1 **Een nieuw beroep, een nieuwe opleiding 11**
 - 1.1 Het beroep Social Work 11
 - 1.2 Beelden over leren — mentale modellen 15
 - 1.3 Competentiegericht leren 16
 - 1.4 Een open leerhouding 17
 - 1.5 Leren en reflecteren 17

- 2 **Een nieuwe start bouwt voort op het voorgaande 21**
 - 2.1 Je weg vinden in een nieuwe situatie 22
 - 2.2 Een nieuwe start bouwt voort op het voorgaande 24
 - 2.3 Relevantie voor het beroep 26

- 3 **Relaties aangaan 31**
 - 3.1 De eerste indrukken 32
 - 3.2 Vanzelfsprekendheden 34
 - 3.3 Vanzelfsprekendheden en ethocentrisme 36
 - 3.4 Andere kanten van iemand ontdekken 39
 - 3.5 De rol van normen in relaties 41
 - 3.6 De open en kritische houding van de hulpverlener 43

- 4 **Omgaan met gevoelens 47**
 - 4.1 Wat zijn gevoelens en emoties? 48
 - 4.2 Waardoor ontstaan gevoelens? 51
 - 4.3 Wat hebben gevoelens te zeggen? 53
 - 4.4 Bijzondere gevoelens 54
 - 4.5 Op welke manieren kun je omgaan met je gevoelens? 57
 - 4.6 Hoe werk je als hulpverlener met de gevoelens van je cliënt en die van jezelf? 59

- 5 **Zelfbeeld** 67
 - 5.1 Ontstaan van je zelfbeeld 67
 - 5.2 Zelfbeeldvormingen 69
 - 5.3 Het effect van je zelfbeeld op je gedrag en relaties 71
 - 5.4 Invloed op je gedrag als hulpverlener 72
 - 5.5 De kracht van de 'negatieve delen' van je zelfbeeld 75
 - 5.6 Hoe kom je tot een realistisch en genuanceerd zelfbeeld? 75
 - 5.7 Een positief zelfbeeld omzetten in gedrag 79

- 6 **Verskil durven te maken** 83
 - 6.1 Het ontstaan van verschillen 83
 - 6.2 De kracht van diversiteit 85
 - 6.3 Vermijding 86
 - 6.4 Verskil durven maken 87

- 7 **Het conflict** 93
 - 7.1 Het conflict: een afbakening 93
 - 7.2 Hoe kan je reageren op conflicten? 94
 - 7.3 De waarde van een conflict 97
 - 7.4 Reflecteren is de basis voor je handelen 99
 - 7.5 Omgaan met conflicten 100

- 8 **Kritiek en feedback** 107
 - 8.1 Soorten kritiek 108
 - 8.2 Kritiek als subjectieve correctie 109
 - 8.3 Kritiek op inhoudsniveau en betrekkingniveau 110
 - 8.4 Kritiek en projectie 112
 - 8.5 De Innerlijke Criticus 113
 - 8.6 Kritiek of feedback 115
 - 8.7 Onderdelen van een goede feedback 116
 - 8.8 Regels voor feedback geven 118
 - 8.9 Feedback ontvangen 120
 - 8.10 Complimenten geven 120

9	Leren en werken in een team	123
9.1	Wat is een team?	123
9.2	De betekenis van een team	124
9.3	Kenmerken van een goed functionerend team	125
9.4	Je houding in het team	127
9.5	Problemen in teams?	128
10	Beroepshouding	135
10.1	Wat is een beroepshouding?	136
10.2	Polariteiten in beroepshoudingontwikkeling	138
10.3	Kenmerken van een goede beroepshouding	141
10.4	Hoe werk je aan je beroepshouding?	148
11	Aanraken en aangeraakt worden	153
11.1	De betekenis van het contact en aanraking	154
11.2	Aanraken is aangeraakt worden	157
11.3	De invloed van de socialisatie op aanraken	158
11.4	Als hulpverlener aanraken	160
11.5	Hoe kun je jezelf en je cliënt beveiligen?	163
11.6	Hoe verder?	165
12	Afhankelijkheid en macht	169
12.1	De begrippen afhankelijkheid en macht	169
12.2	Macht als tijdsverschijnsel	173
12.3	Macht, afhankelijkheid en persoonlijkheid	174
12.4	Destructief en constructief gebruik van macht	176
12.5	De macht van de hulpverlener	177
12.6	Professioneel gebruik van macht	178
	Nawoord	183
	Literatuur	185
	Register	189
	Over de auteur	191

Inleiding

Nederland is rijk aan meren. Als de winter streng is, bevriezen ze tot vaak spiegelgladde ijsvlakten. Vooral met de wind in je rug kan je lange slagen maken en lekker veel vaart maken vanuit je energie en techniek.

Maar op glad ijs is het risico van uitglijden groter en je valt harder. Wanneer je al te vanzelfsprekend op je techniek vertrouwt, kun je verrast worden door een scheur, een zwakke plek of een wak. Glad ijs geeft veel uitdaging, maar het vraagt wel dat je de schaatskunst goed beheerst en dat je daarbij goed afstemt op de omstandigheden.

Ik herken in deze metafoor veel uit het beroep van de hulpverlener. Je kunt te veel op je vaardigheden en kwaliteit vertrouwen, zonder daarbij goed af te stemmen op de ander. Je kunt ook te veel op je passie vertrouwen en daardoor overmoedig worden.

Als hulpverlener dring je binnen in het leven van de cliënt, vaak op ingrijpende wijze. Dan is het belangrijk dat je goed afstemt op die ander, behoedzaam bent en goed oplet of zich zwakke plekken of wakken voordoen die je niet zo gemakkelijk ziet. Vaak moet je hiervoor heel goed (vooruit)kijken en luisteren of het kraakt. Een goede hulpverlener is zich bewust van haar eigen (beroeps) houding, haar eigen communicatie en kan zich openstellen voor de ander.

Als je opgeleid wordt tot hulpverlener vraagt dat om een specifieke manier van omgaan met andere mensen en jezelf, anders dan je waarschijnlijk tot nu toe gewend bent.

Tijdens je opleiding leer je op een andere manier naar de wereld, naar mensen en naar jezelf kijken. Dit boek wil je laten stilstaan bij jezelf en bij thema's die belangrijk zijn voor je professionele ontwikkeling.

Misschien heb je de neiging hier snel overheen te lezen naar interessantere delen, want deze tekst had je al verwacht. Toch wordt van jou in dit boek gevraagd om juist stil te staan bij de dingen die je misschien al weet en kent. Door stilstaan en bewustwording leer je om op andere manieren naar mensen en naar jezelf te gaan kijken.

Stilstaan en bewustwording is niet altijd leuk. Dat vraagt wel iets van je. Het vraagt dat je je openstelt voor nieuwe ervaringen, nieuwe gedachten, nieuwe kennis en nieuwe betekenissen.

Dit boek is geen 'leerboek' dat je in je hoofd moet prenten. Zó moet je dit boek dan ook niet lezen. Probeer dit boek 'associatief' te lezen: terwijl je leest, laat je je gedachten gaan. Je zoekt herkenning: hoe zit dit bij mij, hoe heb ik dat meegemaakt, wat heb ik hieruit te leren voor mezelf?

Het gaat in dit boek om bewustwording over jezelf en je ontwikkeling. Daardoor kan je een beter inzicht krijgen in de aandachtspunten die belangrijk zijn voor jouw beroepshoudingontwikkeling. Je wordt stilgezet bij je startpositie van dit moment. Hoe is je ontwikkeling tot nu toe geweest? Welke invloed heeft dit op jouw manier van kijken naar mensen, op jouw omgang met anderen, op de opvattingen die jij ontwikkeld hebt? Je leert nadenken over de manier waarop jij relaties aangaat met anderen. Hoe kijk jij tegen jezelf aan? Hoe ga jij met gevoelens om?

In dit boek komen de thema's aan de orde die bij veel studenten een rol spelen in hun ontwikkelingsproces tijdens het eerste jaar van de opleiding. Het zijn thema's die gaan over je eigen (beroepshouding)ontwikkeling. Deze thema's komen ook naar voren in het werken met cliënten en collega's.

Dit boek heeft een inleidend karakter. Het is raadzaam om later in je opleiding verdere verdieping aan te brengen. In de literatuurlijst vind je titels die je daarbij goed kunt gebruiken. Ook vind je kaders met stof ter verdieping (theoretische trip) en aanwijzingen om je verder te ontwikkelen (tips voor training).

Voor de 2^e druk zijn een aantal verbeteringen aangebracht om de bruikbaarheid van het boek te vergroten. De casuïstiek is aangepast zodat de breedte van het werkveld beter herkenbaar is. Op basis van gebruikerservaringen zijn er in de tekst aanpassingen gedaan om beter aan te sluiten bij het leerproces van de student en de leesbaarheid te verhogen. Inhoudelijk is er een aantal veranderingen aangebracht om de theoretische basis te versterken (paragrafen 4.6, 5.5, 7.1 en 9.2 en hoofdstuk 10).

Het beroep van hulpverlener vraagt dat je met een oprechte, open houding naar mensen kunt kijken en luisteren en goede keuzes kunt maken. Alles wat je leert in je opleiding ga je integreren in jezelf als persoon.

Als je aan de opleiding begint, wil je graag mensen helpen. Je hebt passie voor andere mensen, het prikkelt je om je voor hen in te zetten. Deze intentie is belangrijk, maar hulpverlening is niet een kunstje dat je in je hebt (of niet). Het is een vak dat je moet leren. Je handelt vanuit geïntegreerde professionaliteit. De hulpverlener is haar eigen instrument. Zo ga je met passie naar professionaliteit. Dan kan je betekenisvol zijn voor je cliënten die jou nodig hebben in dit prachtige beroep.

Bertus Leijenhorst

Nota bene: omdat een overgrote meerderheid van de studenten Social Work en hulpverleners vrouw is, wordt in dit boek voor de hulpverlener gewoonlijk de aanspreekvorm 'zij' gebruikt.