

The background of the cover is a light blue-grey color. It is decorated with several large, overlapping, rounded shapes in various colors: orange, purple, teal, green, yellow, dark teal, and red. Each of these shapes contains a black line drawing of a human face, rendered in a stylized, abstract manner with swirling lines for features like eyes, nose, and mouth. The faces are scattered across the cover, some partially overlapping the text.

Praktijkgerichte sociale vaardigheden

Met aandacht voor de ander



Noordhoff

Mirjam Groen en Henk Jongman

4^e druk

Praktijkgerichte sociale vaardigheden

Met aandacht voor de ander

Mirjam Groen

Henk Jongman

Vierde druk

Noordhoff Groningen/Utrecht

Ontwerp omslag: Michiel Uilen

Omslagillustratie: iStockphoto / Jennifer Kosig

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

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



0 / 22

© 2022 Noordhoff Uitgevers bv, Groningen/Utrecht, Nederland.

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

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

ISBN (ebook) 978-90-01-30244-3

ISBN 978-90-01-30239-9

NUR 741

Woord vooraf bij de vierde druk

De belangstelling voor het boek *Praktijkgerichte sociale vaardigheden* is groot. De aandacht voor een zorgvuldige en respectvolle omgang met de ander, zowel in de privé- als in de professionele context, blijft actueel en laat zich gelden in de roep om de menselijke maat. De toegenomen digitale communicatie en verantwoording spelen hierbij een rol. Dit boek richt zich op degene die zich in beide contexten in interactie met anderen beweegt. Dat is de (toekomstig) professional die al over sociale basisvaardigheden beschikt, maar zich hiervan vaak nog niet of ten dele bewust is wanneer hij aan de beroeps- of wetenschappelijke opleiding begint. Deze vaardigheden zijn te ontwikkelen tot praktijkgerichte professionele vaardigheden die onmisbaar zijn in een beroepspraktijk. Dit vereist bewustwording, bewaame begeleiding en training.

Dit boek vormt het fundament daarvoor en dient twee doelen. Het eerste is de student inzicht te geven in verschillende sociale en communicatieve vaardigheden die belangrijk zijn voor zijn (toekomstige) werkuitvoering. Theorie ondersteunt het verwerven van een dergelijk inzicht. Het tweede doel is de student te bewegen om de vaardigheden toe te passen. Het boek geeft de student praktische en theoretische handvatten om zich van de vaardigheden bewust te worden en het onderscheid te kunnen maken tussen het eigen bekwaam en onbekwaam handelen. Vanuit deze bewustwording kan de student de eigen sterke kanten en de ontwikkelpunten benoemen, deze (samen!) trainen en erop reflecteren. Er is voor docenten lesmateriaal beschikbaar op de website, ter ondersteuning van de praktijklessen. Studenten kunnen met een digitaal werkboek aan de slag.

De aandacht voor de ander staat centraal in het leren. De auteurs baseren zich daarbij op het principe dat je de ander bejegent op een wijze waarop jij ook graag bejegend zou willen worden: respectvol, zorgvuldig, betrouwbaar.

Praktijkgerichte sociale vaardigheden is een degelijk basisboek voor studenten van alle studierichtingen in het hoger onderwijs, die in hun toekomstige werk de opdracht hebben om op deskundige en professionele wijze met de ander om te gaan. Die omgang kan zowel een fysieke als een digitale ontmoeting betreffen. De sterke focus van het boek op de professional en de professionele relatie én de rode draad van aandacht, bewustwording en ontwikkeling naar bekwaamheid, geven het boek een toegevoegde waarde.

De samenhang tussen gehanteerde vaardigheden en het effect daarvan op de ander komt tot uitdrukking. Het gedicht *Tijd* van Rutger Kopland geeft hieraan nog extra dimensie. Nieuw materiaal op basis van wetenschappelijk onderzoek is in deze uitgave verwerkt. Bovendien hebben de auteurs gebruikgemaakt van de ontvangen feedback van docenten en studenten. Wij danken hen hartelijk voor de bijdrage die zij daarmee aan deze vierde herziene druk hebben geleverd. Ook gaat onze welgemeende dank uit naar Adriëne van Meggelen voor haar werk aan de voorgaande edities. Zij heeft als coauteur afscheid van ons genomen bij de totstandkoming van deze vierde druk.

Groningen, voorjaar 2022

Mirjam Groen
Henk Jongman

Behandel de ander zoals je zelf
graag behandeld wilt worden.

TIJD

Tijd – het is vreemd, het is vreemd mooi ook
nooit te zullen weten wat het is

en toch, hoeveel van wat er in ons leeft is ouder
dan wij, hoeveel daarvan zal ons overleven

zoals een pasgeboren kind kijkt alsof het kijkt
naar iets in zichzelf, iets ziet daar
wat het meekreeg

zoals Rembrandt kijkt op de laatste portretten
van zichzelf alsof hij ziet waar hij heengaat
een verte voorbij onze ogen

het is vreemd maar ook vreemd mooi te bedenken
dat ooit niemand meer zal weten
dat we hebben geleefd

te bedenken hoe nu we leven, hoe hier
maar ook hoe niets ons leven zou zijn zonder
de echo's van de onbekende diepten in ons hoofd

niet de tijd gaat voorbij, maar jij, en ik
buiten onze gedachten is geen tijd

we stonden deze zomer op de rand van een dal
om ons heen alleen wind

© 2001, *Rutger Kopland*
Uit: Over het verlangen naar een sigaret

Inhoud

Inleiding 9

Leeswijzer 11

1 De professionele relatie: ik en de ander 13

- 1.1 Professie en professionaliteit 14
- 1.2 Beroepshouding en professionele attitude 15
- 1.3 Professionele identiteit 16
- 1.4 De professional en de organisatie 17
- 1.5 De professionele relatie 19
- 1.6 Factoren die de professionele relatie beïnvloeden 21

2 Reflecteren en gevoelens 31

- 2.1 Reflecteren: betekenis en doel 32
- 2.2 Een reflectieve professional 34
- 2.3 Reflecteren: ontwikkelingsgericht en actiegericht 35
- 2.4 Reflecteren en evalueren: het verschil 36
- 2.5 Reflecteren: onderzoeken van het eigen gedrag 37
- 2.6 Reflecteren: hoe doe je dat? 38
- 2.7 De reflectiesystematiek in stappen 41
- 2.8 Voorwaarden voor reflectie 42
- 2.9 Vaardigheden voor reflectie 44

3 Waarnemen en interpreteren 49

- 3.1 Zie ik wat ik denk te zien? 50
- 3.2 Sociaal gedrag 52
- 3.3 Waarnemen 53
- 3.4 Beroepsmatig waarnemen 54
- 3.5 Het belang van zorgvuldig waarnemen 54
- 3.6 Factoren die de waarneming beïnvloeden 55
- 3.7 De digitale wereld en dataficatie 64
- 3.8 Interpreteren 66
- 3.9 Factoren die de interpretatie beïnvloeden 66

4 Contact en communicatie 73

- 4.1 Contact 74
- 4.2 Wat is communicatie? 79
- 4.3 Aspecten van communicatie 81
- 4.4 Verbale en non-verbale communicatie 85
- 4.5 Metacommunicatie 92

5 Aandacht en empathie 95

- 5.1 Aandacht 96
- 5.2 Aandacht in de professionele relatie 96
- 5.3 Stilstaan bij aandacht 97
- 5.4 Aandacht voor jezelf 98
- 5.5 Valkuilen bij aandacht 99
- 5.6 Empathie 99
- 5.7 Empathie als beroepshouding 101
- 5.8 Valkuilen bij empathie 103

6 Sociale vaardigheden en gespreksvaardigheden 107

- 6.1 Sociale vaardigheden in de beroepscontext 108
- 6.2 Het gesprek in de beroepscontext 108
- 6.3 Gespreksmodellen 110
- 6.4 Gespreksvaardigheden 112
- 6.5 Vragen stellen 112
- 6.6 Luisteren 116
- 6.7 Samenvatten en concluderen 119
- 6.8 Concretiseren 121
- 6.9 Nuanceren 122

7 Assertiviteit en feedback 129

- 7.1 Wat is assertiviteit? 130
- 7.2 Subassertiviteit 131
- 7.3 Agressiviteit 132
- 7.4 Wat is feedback? 133
- 7.5 De functie van feedback 134
- 7.6 Verbale en non-verbale feedback 136
- 7.7 Positieve, negatieve en waarderende feedback 137
- 7.8 Feedback, de relatie met jezelf en de ander 139
- 7.9 Feedback: doen en laten 141

Epiloog 144

Literatuur 145

Illustratieverantwoording 148

Over de auteurs 149

Register 150

Inleiding

In dit boek staat de sociale omgang tijdens de beroepsuitoefening centraal. In het dagelijkse sociale verkeer gebruik je vaardigheden. De een heeft er meer tot zijn beschikking dan de ander. Hoe sociaal vaardig iemand is, zie je aan de (al dan niet) soepele omgang met mensen in de omgeving, het opgebouwde netwerk, de eventuele betrokkenheid bij conflicten en de hoeveelheid waardering en vertrouwen die de persoon krijgt.

Zodra je het beroep gaat uitoefenen dat je hebt gekozen, wordt er van je verwacht dat je vaardig bent in het omgaan met anderen. Het kan het verschil maken tussen succes en mislukking. Daarom hechten bedrijven en organisaties veel waarde aan het sociaal vaardig zijn van hun medewerkers. Kijk de vacatures er maar eens op na. Met behulp van dit boek kun je tijdens je opleiding de sociale vaardigheden trainen die belangrijk zijn voor een goede beroepsuitoefening. Je wordt bekwaam. Leidraad is de grondgedachte dat je de mensen in je professionele omgeving net zo benadert en behandelt als je zelf graag benaderd en behandeld zou willen worden: deskundig, respectvol, met aandacht, eerlijk, zonder (voor)oordeel, waardierend en met oog voor je ontwikkelkanten en mogelijkheden.

De belangrijkste vaardigheden worden in zeven hoofdstukken behandeld. Het boek bevat praktijkvoorbeelden ter verduidelijking. Het is de bedoeling dat je de hier beschreven situaties naar je toekomstige beroepspraktijk vertaalt en verbanden legt met je persoonlijke ontwikkeling. Vraag je steeds af hoe jij de betreffende vaardigheid nu al toepast en hoe je dat later in je beroep denkt te doen. Waarin ben je al vaardig? En ben je daarmee voldoende bekwaam om deskundig en professioneel op te treden? Of heb je daarvoor nog meer training nodig op specifieke onderdelen? Je ontwikkelt je professionele identiteit: Wie ben ik als beroepsbeoefenaar? Wat doe ik? En hoe doe ik dat? Wat is mijn professionele attitude?

Je krijgt de onderliggende theorie aangeboden, die je inspireert tot verdere literatuurstudie over het betreffende onderwerp. Op de website **www.studiemeester.noordhoff.nl** vind je achtergrondmateriaal en een digitaal werkboek. Daarin tref je per hoofdstuk vragen en opdrachten aan die ingaan op jouw vaardigheden en je ontwikkeling tot een bekwaam professional met een eigen beroepsidentiteit. Houd het eigen beroepskader daarbij in je achterhoofd. In afstemming met de opleiding kan dit digitale werkboek dienen als eindtoets voor praktijkgerichte sociale vaardigheden. Voor docenten is lesmateriaal beschikbaar op de website, ter ondersteuning van de praktijklessen.



Afhankelijk van het beroep dat je kiest, is degene met wie je te maken hebt een klant, cliënt, patiënt of collega. In dit boek wordt regelmatig de term 'de ander' gebruikt, zodat je zelf kunt invullen wie 'de ander' is, afhankelijk van je (toekomstig) beroep.

Waar in de tekst de mannelijke vorm wordt geschreven, kan ook de vrouwelijke vorm worden gelezen of elke andere, los van genderhokjes.

Leeswijzer/werkwijzer

Hoofdstuk 1 gaat over de professionele relatie en professionaliteit. Het gaat in op 'ik en de ander' en vormt het fundament van het boek waarop de volgende hoofdstukken verder bouwen.

Hoofdstuk 2 gaat in op de vaardigheid reflecteren en besteedt ook aandacht aan gevoelens. Het hoofdstuk reikt een praktisch instrument aan om te reflecteren. Dit kun je direct toepassen op de vaardigheden die je traint met behulp van dit boek. Om die reden maak je direct in het begin kennis met reflecteren. Welke andere praktische vaardigheden beheers je al en welke wil je verder ontwikkelen? De terugblik op situaties in werk en privé vormen de voedingsbodem voor het leerproces waarin je je bevindt. Het hoofdstuk nodigt uit om bij het doorwerken van het boek stil te staan bij de beheersing van je vaardigheden.

Hoofdstuk 3 behandelt de menselijke waarneming. Er wordt beschreven wat de invloed is van datgene wat je waarneemt en de interpretatie daarvan op de dagelijkse beroepsuitoefening.

In hoofdstuk 4 lees je over contact, de menselijke relatie, de communicatie daarbinnen en de factoren die de communicatie beïnvloeden. Bovendien wordt in dit hoofdstuk dieper ingegaan op de vraag wat een werkrelatie precies inhoudt en waarom een goede werkrelatie zo belangrijk is.

Hoofdstuk 5 gaat over aandacht en empathie, wezenlijke aspecten van de relatie en communicatie.

Hoofdstuk 6 behandelt verschillende sociale en gespreksvaardigheden die gebruikt worden in het contact met anderen. Beheersing van die vaardigheden kan het verschil maken tussen een diepgaand of een oppervlakkig contact met de ander.

In hoofdstuk 7 lees je hoe belangrijk het is om feedback te geven en te ontvangen. Daarnaast wordt persoonlijke assertiviteit behandeld en de wijze waarop je deze vaardigheid gebruikt. Wanneer ben je assertief, en op welk moment overschrijd je de grens en gaat het je alleen nog om het eigen belang?

Met de foto's in de hoofdstukopeningen willen we de theorie in het boek tot leven brengen. Achter ieder mens schuilt een verhaal. Wie is deze mens? Wat beweegt hem? Waar heeft hij moeite mee? Waar ligt zijn kracht?

Praktijkgerichte sociale vaardigheden ondersteunt je bij het ontwikkelen van de complexe, specifieke beroepsvaardigheden. We hopen dat dit boek tezamen met de website je helpt een stevige basis te leggen voor een succesvolle beroepsuitoefening en de ontwikkeling van een sterke beroepsidentiteit.



1

De professionele relatie: ik en de ander

- 1.1 Professie en professionaliteit
- 1.2 Beroepshouding en professionele attitude
- 1.3 Professionele identiteit
- 1.4 De professional en de organisatie
- 1.5 De professionele relatie
- 1.6 Factoren die de professionele relatie beïnvloeden

Dit hoofdstuk behandelt de professionele relatie. Wat houdt dit begrip in en wat betekent het voor jou als beginnend beroepsbeoefenaar? Waarmee heb je rekening te houden als je professioneel wilt handelen? Wat doe je wel en wat laat je achterwege? Welke houding en vaardigheden worden van je gevraagd? Dit eerste hoofdstuk vormt de basis van dit boek: de professionele relatie is de voorwaarde om de praktijkgerichte sociale vaardigheden in te zetten. De hoofdstukken die hierna volgen geven je de handvatten om de relatie tussen jou en de ander te optimaliseren en zodoende je professionaliteit te vergroten.

Openingscasus: Rollen

Susan is de dochter van een 81-jarige vader die sinds kort in een verpleeghuis verblijft. Vader lijdt al geruime tijd aan dementie en zelfstandig wonen lukte niet meer. Daardoor heeft Susan samen met haar broer Jan besloten om hun vader in het verpleeghuis te plaatsen. Dat was geen gemakkelijk besluit voor Susan, die als dochter en mantelzorger de verzorging van haar vader aan vreemden moest overlaten.

Om haar vader goed te kunnen vertegenwoordigen neemt Susan plaats in de cliëntenraad van het verpleeghuis. In deze raad bespreekt zij de kwaliteit van de zorg en andere zaken die te maken hebben met het welzijn van de bewoners van het verpleeg-

huis. Susan heeft het gevoel dat zij in deze rol, als betrokken vrijwilliger, iets voor haar vader kan betekenen. Vanuit haar beroepsrol als docent aan een verpleegkundeopleiding kan Susan vast iets bijdragen.

Wanneer er na verloop van tijd een pittig meningsverschil tussen de cliëntenraad en het bestuur van het verpleeghuis ontstaat over de invoering van het nieuwe zorgplan, twijfelt Susan over haar rol als lid van de raad. Vanuit haar professie kan ze niet achter het nieuwe plan staan.

Alle tijd en energie die ze nu in de raad en het conflict met het bestuur steekt zou ze ook met haar vader kunnen doorbrengen. Zou hij daar niet meer bij gebaat zijn?

1.1 Professie en professionaliteit

Professioneel

Professie is een ander woord voor beroep of ambt. Professioneel wil zeggen dat je je beroep uitoefent volgens de eisen die aan het beroep worden gesteld, vakkundig gezien. Wanneer je professioneel handelt, toon je je professionaliteit, je vakkundigheid. Je laat je professionele kwaliteiten zien. Hoe bereik je nu die professionele status? Allereerst door de opleiding die je nu volgt, hoger onderwijs waarin je kennis en kunde opdoet voor het beroep dat je later op bekwaame wijze wilt gaan uitoefenen. Ook beschik je ongetwijfeld al over verschillende sociale vaardigheden die jou op dit punt in je loopbaan hebben gebracht. Die vaardigheden, waarvan je je misschien niet helemaal bewust bent, kunnen een goed uitgangspunt vormen voor het ontwikkelen van je professionele vaardigheden in de praktijk, met behulp van dit boek.

Levenslang leren

Ten slotte ontwikkel je je professionele status door je hele beroepsleven lang te blijven leren en je te blijven ontwikkelen. Dat ben je aan je beroep en je collega's, aan je cliënten, je klanten of patiënten verplicht. Ze mogen van jou kwaliteit verwachten. In alle vormen van dienstverlening is het daarom belangrijk dat professionals hun kennis en deskundigheid op peil houden. Daarbij gaat het om feitelijke, wetenschappelijke en zakelijke kennis (theorie), het ontwikkelen en op peil houden van (nieuwe) vaardigheden (praktijk) en het ontwikkelen en onderhouden van je professionele attitude. Bij relatiegerichte beroepen is het aangaan van een functionele samenwerkingsrelatie een belangrijke voorwaarde om gestelde doelen te bereiken. Onder een functionele samenwerkingsrelatie wordt een werkrelatie verstaan die gericht is op het gezamenlijk werken aan een bepaalde taak of het realiseren van bepaalde doelen. Binnen die relatie is waarnemen een belangrijke vaardigheid om de samenwerking te optimaliseren. Als professional ben je je voortdurend bewust van het waarnemende aspect van je beroepsmatig handelen. Ook je professionele attitude vraagt om observatie en reflectie: wie ben ik in mijn beroep? Hoe verhoud ik mij tot mijn patiënt?

Kwaliteit

Theorie

Praktijk

Professionele attitude

Relatiegerichte beroepen

Functionele samenwerkingsrelatie

Welke morele of ethische afweging maak ik en waarop baseer ik mijn keuze? Bij- en nascholing voor professionals is noodzakelijk om het eigen handelen te kunnen blijven verantwoorden. Het toepassen van wat je waarneemt en interpreteert valt hieronder, evenals de reflectie op het eigen professioneel handelen.

Handelen
verantwoorden

1

Kenmerken van een professie

Elke professie heeft een expliciete visie op het vak en de bijdrage daarvan aan de samenleving. Een professie beschikt over een authentieke, persoonlijk geïntegreerde methodologie of werkwijze en de vaardigheid om daarbinnen te werken met instrumenten en technieken die door vakgenoten zijn erkend. De professional heeft het vermogen om de consistentie en coherentie tussen

visie, methodiek en instrumenten te verwoorden. Theorie en praktijk zijn in professies niet-lineair verbonden. Dat wil zeggen: er zijn geen kant-en-klare antwoorden of oplossingen waarbij routine volstaat (Ruijters, 2015). Een continue afweging is noodzakelijk ten aanzien van wat haalbaar is (pragmatisch en technisch mogelijk) en wat goed is (ethiek).

1.2 Beroepshouding en professionele attitude

Tijdens de uitoefening van het beroep of de functie neem je als handelende persoon een beroepshouding aan. Die houding heeft te maken met de eisen die het beroep aan je stelt en met de vragen en dilemma's die je tijdens de beroepsuitoefening tegenkomt. Deze beroepshouding verschilt per organisatie of bedrijfstak. Je kunt je voorstellen dat de beroepshouding van een rechter verschilt van die van een journalist. De beroepshouding is de grondhouding die een beroepsbeoefenaar aanneemt ten opzichte van zaken en kwesties die het beroep betreffen, en het gedrag dat uit die grondhouding voortkomt. Met grondhouding bedoelt men het geheel van gevoelens, gedachten en beweegredenen die de basis vormen voor het persoonlijk handelen, waarbij de eigen wil een rol speelt (De Vries-Geervliet, 2002). Je bent je als beroepsbeoefenaar steeds bewust van je gedachten, gevoelens, beweegredenen en handelen ten opzichte van alle aspecten in de uitoefening van je beroep. Je vraagt je voortdurend af waarom je handelt zoals je handelt en of je manier van handelen verantwoord is binnen de context van je beroep. Je reflecteert als beroepsbeoefenaar op je eigen handelen.

Vragen en
dilemma's

Grondhouding

Voorbeeld: beroepshouding

'(...) als er bepaalde grenzen worden overschreden, ben ik bikkelhard. Integriteit staat bij mij bovenin het vaandel, daar duld ik ook geen enkele, maar dan ook geen enkele inbreuk op. Never. Dat is mijn achilleshiel.

Ik vind dat zo belangrijk, dat is nauwelijks in woorden uit te drukken.' (...)

Bron: Huijsloot (2021)

Attitude	Wat nauw samenhangt met de beroepshouding is je attitude. Binnen de psychologie vat men het begrip attitude op als een houding, een bepaald beeld of een bepaalde opvatting die iemand heeft over een onderwerp en de wijze waarop je je vak inhoud en vorm geeft. De attitude van een persoon ten opzichte van een bepaald onderwerp kent drie aspecten, namelijk het gevoelsmatige, het cognitieve en het handelingsaspect. Wat voelt iemand bij een bepaald onderwerp? Wat weet hij ervan af (kennis)? En hoe handelt hij op basis van deze gevoelens en kennis?
Gevoel Cognitie Handelen	Een voorbeeld: ik ben begaan met het lot van kinderen en kinderarbeid. Het raakt mij als ik beelden zie van ondervoede mensen, onderdrukking, oorlog en droogte door klimaatsinvloeden (gevoelsaspect). Ik weet dat er hulporganisaties zijn die actief zijn in die gebieden en omstandigheden. De overheid kan in bepaalde noodsituaties eveneens ondersteunen. Tegelijkertijd ken ik hulpprojecten die zijn opgezet door zeer enthousiaste en bevlogen vrijwilligers die geld en donaties rechtstreeks naar het probleem en het probleemgebied sturen (cognitief aspect). Op basis van het gevoels- en het cognitieve aspect besluit ik mijn bijdrage te doneren aan het laatstgenoemde, kleinschalige project (handelingsaspect).
Houding	Het begrip attitude heeft in het dagelijks gebruik vooral de betekenis van de houding die kenmerkend is voor een bepaald beroep. Als je bereid bent om steeds opnieuw de eigen attitude en het eigen gedrag (communicatie, handelen) binnen de beroepsrelatie kritisch te onderzoeken, dan sta je aan het begin van een succesvolle relatie met je cliënten, klanten, patiënten of andere personen die binnen het beroep in een bepaalde verhouding tot jou staan.

1.3 Professionele identiteit

Beroepsidentiteit	Om je beroepsidentiteit te ontwikkelen is het belangrijk dat je een verbinding voelt tussen jezelf en je toekomstige beroep, en dat je je kunt identificeren met professionals die dit beroep uitoefenen.
Wisselwerking	Je professionele identiteit ontwikkelt zich in de wisselwerking tussen jou als individu en de omringende context. Je professionele identiteit is hoe je jezelf ziet en kent in verhouding tot anderen. Het is wat jou als professional onvervreemdbaar je 'eigen kleur' geeft. In je professionele identiteit ligt de basis voor kracht, wijsheid, kennis en deskundigheid, verantwoordelijkheid, zelfsturing en ethisch (moreel verantwoord) handelen.
Ethisch handelen	Je professionele identiteit is onlosmakelijk verbonden met wie je zelf bent, je persoonlijke identiteit. Wie ben ik? Wie ben ik in het dagelijks leven? Wie ben ik in mijn bijbaan? Wie ben ik als student? Wie ben ik als beroepsbeoefenaar? Je neemt altijd jezelf als persoon mee in de uitoefening van je beroep. Jij en je gedrag beïnvloeden je werk als professional. Andersom gebeurt dit ook: je identiteit wordt gevormd in wisselwerking met je sociale omgeving. Door deze wisselwerking krijg je steeds meer informatie over wie je zelf bent en hoe anderen je zien. Je sociale omgeving is breed. Denk hierbij bijvoorbeeld aan aspecten als gezin, cultuur, gender, seksualiteit, religie en nationaliteit. Voor een goede uitoefening van je beroep is het belangrijk om jezelf en je gedrag goed te leren kennen. Reflecteren op je gedrag helpt je daarbij.
Persoonlijke identiteit	

Voorbeeld: ontwikkeling van de professionele identiteit

Uw vader werkte met psychiatrische patiënten. Heeft u daar iets van meegenomen?
 'Kijk, u moet zich goed realiseren, ik ben eigenlijk opgegroeid in een psychiatrische inrichting. Ons huis en de keuken grensden aan de psychiatrische kliniek, het liep allemaal een beetje in elkaar over. Veel van de patiënten van mijn vader waren mijn vrienden. Zelfs toen wij op mijn zestiende van Paramaribo naar Oegstgeest verhuisden heb ik daar nog lang contact mee gehouden. Jaren later kreeg ik nog cadeautjes van Surinaamse patiënten met wie ik een hechte band had ontwikkeld in het psychiatrische ziekenhuis. Dan kreeg ik bijvoorbeeld een tandenborstel opgestuurd, want veel meer was er niet te koop in de ziekenhuiswinkel. Wat ik daarvan heb meegekregen is dat je bij een psychiatrische patiënt, net als bij ieder ander persoon in de samenleving, op een menselijke manier contact moet zoeken, maar wel altijd in je achterhoofd moet houden dat je distantie bewaart. Anders laat je

je te veel meeslepen en kun je als behandelaar in de fout gaan. Hetzelfde geldt in het strafrecht. Veel advocaten lijden aan het syndroom *eager to please the client*, en dan denk ik: god o god o god, wat ben je toch riskant bezig. Je moet dat syndroom uitbannen, want het leidt tot normoverschrijdend gedrag. Ik kan als ik wil elke week honderduizend euro contant krijgen van cliënten, maar dat weiger ik te allen tijde. Wat dat betreft ben ik roomser dan de paus. Het gaat ook ten koste van je zelfbeheersing als je geen afstand weet te behouden.'
Verliest u uw zelfbeheersing nooit?
 'Zelden, durf ik te zeggen. Misschien is dat een afwijking van mij. Ik vind het ook een uitdaging om de moeilijkste cliënten toch de baas te kunnen zijn. Dus ik laat ze razen, tieren, schelden en de meest onzinnige dingen vertellen, zonder dat ik mij daar zichtbaar over opwind.'

Bron: Huigsloot (2021)

1.4 De professional en de organisatie

Professionals functioneerden aan het begin van de twintigste eeuw voornamelijk individueel en zelfstandig. Ze konden zich wel aansluiten bij een vereniging van vakgenoten. Denk bijvoorbeeld aan een notaris, arts of advocaat. In de loop van die eeuw ontstonden er meer beroepen, zoals fysiotherapeuten, maatschappelijk werkers en logopedisten, die ook een eigen beroepsvereniging en/of beroepsregister kennen. Professionals kunnen vrijgevestigd zijn, deel uitmaken van een collectief (bijvoorbeeld een maatschap) of werknemer zijn binnen een grotere organisatie.

De continue en snelle maatschappelijke ontwikkelingen, innovaties binnen beroepen, digitalisering, institutionalisering, professionalisering en ook globalisering, zorgen ervoor dat professionals en beroepsgroepen keuzes moeten maken om die ontwikkelingen te kunnen bijhouden. De prioritering van taken neemt toe, maar ook de specialisatie op een onderdeel van het beroep. Recent is te zien dat meer professionals zich zelfstandig vestigen of zich als professional zonder personeel of organisatie (zzp'ers) presenteren (Ruijters, 2015).

Bij professioneel werken houd je rekening met de wet- en regelgeving, protocollen, je beroepsgroep en natuurlijk je eigen grenzen. Wanneer je in een organisatie werkt, gelden instellingsregels, procedures en protocollen waaraan jij je hebt te houden. Wat je precies gaat doen wordt bepaald door je arbeidsovereenkomst en je functieomschrijving. Er is een verschil tussen je functie en je beroep. Je kunt verpleegkundige van beroep zijn, maar werken in de functie van manager in de zorg. Professioneel werken zou je daarom

Beroeps-
vereniging

Beroepsregister

Functie en
beroep

Professioneel
werken

kunnen omschrijven als het gedrag van de beroepsbeoefenaar waarin de normen en waarden van de beroepsuitoefening zichtbaar zijn. Het gaat om vakbekwaam handelen, deskundig en moreel verantwoord. Als er in de wet of in protocollen en instellingsregels niet vastgelegd is hoe je in een bepaalde situatie moet handelen, dan kun je de beroepsnormen, maar ook je eigen persoonlijke grenzen erin betrekken. Er is altijd het eigen initiatief dat je kunt toepassen. Nergens staat precies omschreven wat je moet zeggen of hoe je moet reageren op vragen van cliënten of hoe je bijvoorbeeld humor gebruikt. Daarom is het heel belangrijk dat je kunt improviseren, terwijl je tegelijkertijd op de hoogte bent van wat wel en niet geoorloofd is in de uitoefening van je beroep. Je kent de professionele grenzen.

1.4.1 Beroepskader

Een kader is een omlijning of omlijsting. Met het beroepskader wordt het afgebakende gebied bedoeld waarbinnen iemand zijn beroep uitoefent. Er zijn verschillende factoren die de grenzen van het gebied bepalen, zoals de doelgroep, de taken, de materialen of methoden die gebruikt worden, de opleiding die vereist is en de regels (normen en waarden) die men aan de uitoefening van het beroep stelt. Deze regels liggen voor verschillende beroepen vast in een gedrags- of beroepscode en/of beroepsprofiel, ook wel professionele standaard genoemd.

Wanneer je spreekt over de relatie binnen het beroepskader van een arts, dan stel je je daar iets heel anders bij voor dan bij de relatie binnen het beroepskader van een technisch adviseur. De relaties zijn verschillend gekleurd. Er is bijvoorbeeld een verschil in doelstelling en intensiteit van het contact. Toch hebben beide beroepsgroepen baat bij een goede relatie met de ander, of dat nu een patiënt, een opdrachtgever of een collega is.

1.4.2 Rollen

Als beroepsbeoefenaar neem je een maatschappelijke positie in die allerlei verwachtingen oproept bij jezelf en bij anderen. Verwachtingen over de prestaties die je levert, maar ook over de manier waarop je dat doet, volgens geldende regels. Je vervult voor de ander een rol, een beroepsrol. Een rol kun je zien als een verzameling normen die gekoppeld is aan een sociale positie (De Jager, Mok & Sipkema, 2009). Voor de uitoefening van je beroep is het belangrijk dat je je bewust bent van de maatschappelijke positie die je inneemt. Bovendien is het van belang dat je de regels die bij de uitoefening van je beroep horen, kent en naleeft. Daarnaast is het goed om de verwachtingen te kennen die de ander heeft over jouw rol, zodat je hierop kunt anticiperen. Het is aan jou als beroepsbeoefenaar om tegenover de ander duidelijk te zijn over je taken, je bevoegdheden, je verantwoordelijkheden en je rol, zodat de ander weet wat hij van jou kan verwachten.

Susan uit de openingscasus heeft verschillende rollen. Welke rollen onderscheid je bij Susan? Wat verwachten anderen van haar in die verschillende rollen? Hoe zou het voor Susan zijn om die verschillende rollen te vervullen?

1.4.3 Doelgerichtheid en procesmatig werken

Binnen een relatie is er altijd sprake van een zeker doel. Hiervan ben je je meestal bewust als je bijvoorbeeld samen aan een taak werkt, of wanneer je als verkoper in een kledingzaak de nieuwe collectie aan de man brengt. Je bent je vaak minder bewust van het doel van de relatie in contacten waarin je niet aan een bepaalde taak werkt. Denk aan de relatie met je broer,

Grenzen

Beroepscode
Beroepsprofiel
Professionele
standaard

Maatschappelijke
positie
Verwachtingen
Rol
Normen

zus, of ouders. Toch zijn er in deze relaties ook doelen te onderscheiden. Wat denk je van veiligheid, geborgenheid, verzorging, acceptatie of ondersteuning?

De doelen binnen een relatie kunnen liggen op het taakgerichte vlak, maar net zo goed op het sociaal-emotionele vlak. Deze indeling is richtinggevend, maar niet zo strikt als het lijkt. Met je broer of zus moet je vast ook wel eens een taak verrichten, en in je bijbaantje is het fijn als het klikt met je collega's of als je leuke klanten treft.

Elke relatie draagt dus een bepaald doel in zich. In een beroepsmatige relatie werk je aan een doel dat gesteld is door het bedrijf of de organisatie waarvan jij als werknemer deel uitmaakt. Je krijgt hiervoor middelen en tijd tot je beschikking. Wees je er tijdens de uitoefening van je beroep steeds van bewust wat het doel is van de beroepsmatige relatie die je aangaat. Het kan je houvast geven als je de stappen die nodig zijn om het doel te bereiken voor jezelf duidelijk voor ogen hebt. Met een helder doel dwaal je minder snel af en bewandel je minder gauw zijwegen. Als het doel helder is, is het bovendien gemakkelijker om keuzes te maken en weet je waarvoor je verantwoordelijk bent. Het doel is daarmee bepalend voor het procesmatig werken: volgens een systematische werkwijze opeenvolgende handelingen verrichten om het gestelde doel te bereiken. Deze manier van werken geeft je als beroepsbeoefenaar houvast, maar ook voor de ander (klant, cliënt, patiënt) is het belangrijk en prettig om te weten wat de volgende stap is in jullie contact. Voorwaarde is wel dat je de ander dat vooraf duidelijk maakt. Je bent dan transparant in je werkwijze: je zegt wat je doet of gaat doen en de ander weet dus wat hij van jou kan verwachten.

Taakgerichte doelen

Relatiegerichte doelen

Keuzes

Verantwoordelijkheid

Procesmatig werken

Transparantie

1

1.5 De professionele relatie

Je hebt gekozen voor een beroepsopleiding of professie en je gaat je ontwikkelen in je vak. Je wilt een goede architect, verpleegkundige, webdesigner, sociaal werker, technicus of advocaat worden. Een kenmerk van deze beroepen is dat je altijd met een ander te maken hebt. Je beroep is daardoor niet alleen technisch, verzorgend of coördinerend; het is ook altijd relatiegericht. Er is sprake van een beroepsmatige of professionele relatie, ook wel een samenwerkingsrelatie genoemd. Een professionele relatie kenmerkt zich doordat jij als beroepsbeoefenaar of professional een functionele of beroepsmatige relatie aangaat met de ander. Een essentieel uitgangspunt voor het geven van vorm en inhoud aan een professionele relatie (jij en de ander) is betrokkenheid (Verhagen, 2011).

Onder een relatie kun je de verhouding tussen personen, zaken of begrippen verstaan. Deze verhouding kun je ook omschrijven als de onderlinge betrekking tot elkaar, oftewel: hoe de personen, zaken of begrippen onderling met elkaar verband houden. Met een relatie wordt in deze tekst de relatie tussen personen bedoeld, en niet een relatie tot bijvoorbeeld dieren, instellingen, maatschappelijke, politieke of religieuze vraagstukken. Binnen een relatie maak je gebruik van je sociale vaardigheden: vaardigheden die je nodig hebt om in het sociale verkeer adequaat te kunnen handelen. Denk aan waarnemen, luisteren, vragen stellen en assertief zijn. Je kunt je voorstellen dat een beroepsmatige relatie baat heeft bij een sociaal vaardige beroepsbeoefenaar.

Perlman (1982) beschrijft het begrip relatie als een besef of gevoel van verbondenheid met een medemens. Die verbondenheid is iets wat je van

Samenwerkingsrelatie

Betrokkenheid
Relatie

Sociale
vaardigheden

Verbondenheid

binnen voelt en kan ontstaan doordat je emotioneel geraakt wordt door de ander. Hoe de relatie vorm krijgt, hangt onder andere af van de intensiteit, de duur en het soort contact. Een beroepsmatige relatie kenmerkt zich door de aanwezigheid van beroepskaders, vastgestelde rollen, doelgerichtheid (procesmatig werken) en tijdsafbakening.

TROUW, DE WEEKENDGIDS, 31 DECEMBER 2010

Is de relatie een innige dans of een protestpolka?

DOOR EVELINE BRANDT

Je komt thuis, moe van je werk, je zet je tas neer en struikelt subiet over een stapel speelgoed. De kinderen rennen ruziënd rond, manlief probeert wat te koken, en jij? Jij wordt woedend over de puinzooi en vaart uit tegen het hele gezin.

In de ideale wereld begrijpt je partner dat jouw irritatie eigenlijk over iets anders gaat. Want wat je eigenlijk verlangt is dit: 'Sloeg hij maar zijn arm om mij heen, vroeg hij maar even of ik een rotdag heb gehad.' Meer waarschijnlijk zal zijn reactie nu zijn: 'Nou, lékker hoe jij hier binnenkomt!' Dan sta je dus alleen met je stress. En dán is het heel moeilijk

om alsnog naar hem toe te gaan en te vragen: 'Kun je me even vasthouden, ik ben zo vreselijk moe.'

'Mensen die bij mij komen, lukt dit al lang niet meer, die zitten al jaren in zo'n verharde situatie waarin ze denken: ik ga echt niet meer aan mijn partner vragen wat ik nodig heb, want dat krijg ik toch niet,' vertelt Karin Wagenaar. Zij is relatietherapeut, en biedt echtparen EFT: Emotionally Focused Therapy. In EFT leren paren weer zeggen wat ze nodig hebben; ze leren praten over hun verlangens en over hun behoefte aan verbinding met de ander.

Tijdens je studie ontmoet je verschillende mensen met wie je een bepaalde relatie hebt. Met je medestudenten studeer je samen, werk je samen aan een project en heb je als groep een bepaalde relatie tot de docenten en de organisatie. Je kunt heel verschillende relaties met je medestudenten hebben. Met de een heb je een functioneel contact, werk je bijvoorbeeld samen in een projectgroep en wil je samen een goed resultaat behalen. De doelen van het onderlinge contact (de samenwerking) zijn afgestemd op de taak die je met elkaar moet volbrengen. Dit is een functionele relatie. Met andere studenten heb je naast een functionele relatie een meer sociaal-emotionele relatie. Je voelt je tot elkaar aangetrokken, omdat je bijvoorbeeld op dezelfde serieuze manier studeert (of juist niet), omdat je veel van jezelf herkent in de ander (socialisatie, referentiekader), of omdat de ander bereid is je te steunen. Misschien ben je zelfs verliefd op een medestudent. Naast de onderlinge aantrekkingskracht herken je vast het gevoel dat je tot bepaalde personen in eerste instantie helemaal niet aangetrokken voelt. Daarbij kunnen overwegingen een rol spelen die tegengesteld zijn aan de hiervoor genoemde, zoals gebrek aan herkenning en ondersteuning, een verschillende manier van werken, een andere hantering van waarden en normen.

Functionele relatie

Sociaal-emotionele relatie

Er zijn veel verschillende redenen waarom het tussen jou en de ander juist wel of juist niet klikt. Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat de kwaliteit van een therapeutische relatie effect heeft op de uitkomsten van een behandeling (Ketelaar, 2020; Rogers, 1980).

Klik in de relatie



Of er een goed contact is tussen twee personen is een belangrijke factor voor het succesvol bereiken van de gestelde doelen. Dit geldt niet alleen in sociaal-emotionele relaties. Ook in beroepsmatige relaties is goed onderling contact een belangrijke succesfactor.

Beroepen waarin een persoon direct contact of een directe relatie heeft met een andere persoon en waarin dit contact of deze relatie bepalend is voor de kwaliteit van de dienstverlening zijn relatiegerichte beroepen. Zier (1988) hanteert de term relatieafhankelijkheid om aan te geven dat de kwaliteit van de dienstverlening afhankelijk is van de kwaliteit van de relatie tussen de dienstafnemer en de dienstverlener. Een voorbeeld: als het brood dat je dagelijks bij je warme bakker koopt een goed product is, dan maakt het niet veel uit of je goed met je bakker overweg kunt of niet. De relatieafhankelijkheid is niet erg groot. Wanneer je echter als topsporter wereldkampioen wilt worden en daarom intensief begeleid wordt door je trainer, dan maakt het zeker uit of je goed met hem overweg kunt. De relatieafhankelijkheid is in dat geval groot.

Kwaliteit

Relatiegerichte beroepen

Relatieafhankelijkheid

1

1.6 Factoren die de professionele relatie beïnvloeden

Een professionele relatie is dynamisch en is aan verschillende invloeden onderhevig. In de relatie tussen personen is sprake van een wisselwerking in de communicatie, in handelingen, in interactie. Er gebeurt altijd iets, ook als er ogenschijnlijk niets gebeurt. Er zijn verschillende factoren die de professionele relatie beïnvloeden.

Dynamiek

1.6.1 Vertrouwen en betrouwbaarheid

In een professionele relatie gelden vertrouwen en betrouwbaarheid als kernwaarden. Een patiënt moet er bijvoorbeeld van op aan kunnen dat zijn huisarts of medisch specialist deskundig is en alles in het werk zal stellen om zijn medisch probleem te verhelpen. Ook de consument die een keuken bestelt, moet erop kunnen vertrouwen dat hij krijgt wat hij onder de afgesproken voorwaarden heeft gekocht. De keukenverkoper moet erop zijn beurt op kunnen vertrouwen dat de klant het geld overmaakt nadat de keuken is geplaatst. 'Vertrouwen komt te voet en gaat te paard' is een heldere metafoer voor groei en verlies van vertrouwen. Het verwerven ervan kost tijd, en wordt het geschaad, dan duurt het lang voordat het hersteld is. Vertrouwen is een abstract begrip. Het is ongrijpbaar, maar je voelt het direct. Vertrouwen bouw je op. De beste manier om dat te doen is door de ander vertrouwen te schenken. In een eerste contact is er niet meteen sprake van een vertrouwensrelatie. Wel bepaal je in de eerste ogenblikken vaak onbewust of het klikt met de persoon die je tegenover je hebt. Als er in die eerste ogenblikken sympathie is, dan is de kans groot dat het vertrouwen snel zal groeien. Krijg je echter direct het gevoel dat de ander jou niet ligt, dan zal het opbouwen van een relatie en van het vertrouwen moeizamer verlopen. Deze eerste indruk is bepalend voor het vervolg van het contact. Wat houdt het begrip vertrouwen nu precies in en welke aspecten zijn van invloed op het onderlinge vertrouwen? Vertrouwen geeft de mate van

Deskundig

Eerste indruk

Betrouwbaarheid betrouwbaarheid weer die de ene persoon toekent aan de ander. Betrouwbaarheid slaat op het gedrag, de houding en de attitude van de ander. Is die persoon eerlijk, oprecht en integer in zijn handelen? Is hij geloofwaardig? Zegt hij wat hij doet en doet hij wat hij zegt? Is hij expliciet en ter zake deskundig? Is hij degene voor wie hij zich uitgeeft? De manager die zijn werknemer een nieuwe werkplek belooft, zal in eerste instantie geloofd worden. Wanneer die werkplek na een paar maal aandringen van de kant van de werknemer na een halfjaar nog niet gerealiseerd is, dan zal de werknemer minder of geen geloof meer hechten aan de afspraken van de manager. Betrouwbaarheid komt ook tot uiting in de mate waarin de ander niet alleen voor zijn eigen belangen opkomt, maar ook voor die van jou. Bij onderling vertrouwen speelt altijd de vraag of de ene persoon de ander alleen ten eigen gunste beïnvloedt (eigen voordeel, manipulatie), of dat hij werkelijk bereid is zijn handelen ook ten dienste van de ander te stellen. Met andere woorden: is hij eerlijk en oprecht? Is hij integer in zijn handelen? Hebben jullie beiden belang bij de relatie?

Belangen

Integriteit

Duidelijkheid

Transparantie

Duidelijkheid en transparantie vormen binnen een professionele relatie de basis voor het tot stand komen van het onderlinge vertrouwen. Ze vergroten de betrouwbaarheid. Als je als beroepsbeoefenaar aan jouw cliënt of klant duidelijk maakt wat je doet, hoe je dat doet, met welk doel je dat doet en je neemt hem mee in deze stappen, dan handel je op een transparante wijze. Je laat de cliënt of klant zien wat je overwegingen en mogelijkheden zijn, en de cliënt of klant kan aangeven of hij het hier wel of niet mee eens is. Je maakt hem op die manier deelgenoot van het werkproces en de voorgenomen handelingen en eventuele ingrepen, in plaats van hem buiten te sluiten.

In een hulpverleningsrelatie vormt onderling vertrouwen de basis. Wanneer de vertrouwensbasis binnen een professionele relatie ontbreekt, zal de cliënt (maar ook een klant, patiënt of burger) zich niet veilig voelen en zal hij zijn verhaal niet gauw uit de doeken doen. Dit uitgangspunt kun je ook vertalen naar andere professionele beroepsgroepen: ontbreekt het vertrouwen, dan komt de relatie niet (goed) van de grond en zal het gestelde doel niet worden gehaald.

1.6.2 Betrokkenheid en empathie

Identificeren

Betrokkenheid is essentieel voor het geven van vorm en inhoud aan een professionele relatie. Betrokken zijn bij de ander is een kernkwaliteit. Betrokkenheid bij de organisatie of discipline waarvan je deel uitmaakt en bij je collega-professionals is je kunnen identificeren met de doelen van de organisatie en je beroep. Betrokkenheid gaat verder dan een 'passieve loyaliteit'. Het gaat om de bereidheid om iets van jezelf te geven, iets toe te voegen aan het contact of de relatie, op een zodanige wijze dat de ander iets heeft aan je kennis en deskundigheid (Ruijter, 2015, p. 179).

Empathie

Empathie is een ander aspect van betekenis in de relatie met de ander, en is belangrijk voor het opbouwen van vertrouwen. Empathie is het vermogen om zich in te leven in de gevoelens en de belevingswereld van de ander, en dit ook te laten merken aan die ander. Het tonen van empathie is een vaardigheid binnen de professionele relatie. Je toont begrip en je leert de ander kennen.

1.6.3 Tijdsafbakening

De beroepsmatige relatie kent een afbakening in tijd. De duur van de relatie hangt af van het gestelde doel en de beschikbare middelen. Een fysiotherapeut heeft bijvoorbeeld gedurende tien weken een halfuur per week contact met een patiënt met het doel diens rugklachten te verminderen. De verzekeraar van de patiënt vergoedt in eerste instantie tien behandelingen door de fysiotherapeut. Een huisarts heeft per consult misschien tien minuten tijd per patiënt, maar de relatie tussen de patiënt en de arts kan wel twintig jaar of langer duren. Als autoverkoper kun je met een potentiële klant in korte tijd een zakelijke relatie opbouwen die mogelijk jaren kan duren. Het kan ook een eenmalig contact zijn; de mogelijkheid bestaat dat je de klant na de verkoop nooit meer ziet.

De organisatie waar je werkt kan de duur van het contact met de klant of cliënt voorschrijven. Dan mag een gesprek bijvoorbeeld maximaal 45 minuten duren en mogen er niet meer dan vijf gesprekken plaatsvinden. Organisaties stellen deze regels vast op basis van hun visie op procesmatig werken, effectiviteit, efficiëntie en betaalbaarheid. Als vertegenwoordiger van het bedrijf of de organisatie waar je werkt heb je in principe aan deze voorschriften te houden. Professionele afwegingen kunnen leiden tot afwijken van de gestelde norm. Als beroepsbeoefenaar hanteer je je professionele autonomie: gegeven de context en de (on)mogelijkheden maak je weloverwogen keuzes voor professioneel handelen. Je doet wat juist is.

Beschikbare
middelen

1

1.6.4 Integriteit

Integriteit is het duidelijk en oprecht met de ander omgaan en tonen wie je bent en wat je in het contact belangrijk vindt. Integriteit wordt ook omschreven als morele zelfsturing. Hiermee wordt bedoeld dat je zelf kritisch nadenkt over je morele verplichtingen en je morele keuzes voor je handelen. Je bent hierop aanspreekbaar (Van Dalen, 2009).

In de (beroepsgerichte) relatie wordt integriteit van je vereist. De aandacht hiervoor groeit, mede vanwege bankschandalen en fraudezaken die de laatste decennia aan het licht zijn gekomen en overheidsfunctioneren dat vragen oproept, zoals het beïnvloeden van wetenschappelijk onderzoek en het ontbreken van de menselijke maat in overheidshandelen. Organisaties beschikken in veel gevallen over een gedrags- en/of beroepscode, waarin de regels staan over hoe je je moet gedragen en wat ethisch verantwoord is. De aanwezigheid van een dergelijke code is echter nog geen garantie dat elke individuele werknemer zich er ook aan houdt. Het vereist dat iedere werknemer bij zichzelf te rade gaat en reflecteert op zijn handelen. Met integriteit draag je bij aan het functioneren van een organisatie of aan het sociaal functioneren (Van Dalen, 2009).

Integriteit

Morele
zelfsturing

Beroepscode

1.6.5 Interactie, beïnvloeding en regels

Van interactie is sprake wanneer minimaal twee personen elkaar onderling beïnvloeden doordat zij hun gedrag (communicatie) op elkaar afstemmen. Dit kan alleen wanneer er contact is. Hiervan is sprake als de ene persoon zich voor de ander openstelt en bereid is zich door de ander te laten beïnvloeden. Doet hij dit niet en sluit hij zich voor de ander af, dan is er geen contact (Siegers, 2002).

In de beroepsmatige relatie is er zowel contact als interactie: wederzijdse beïnvloeding. De patiënt die naar de praktijk voor fysiotherapie gaat om zich te laten behandelen, gaat het contact met de fysiotherapeut aan. Deze

Interactie

Contact

Wederzijdse
beïnvloeding

stelt zich op zijn beurt op grond van zijn beroep open voor het contact met de patiënt. Beiden stellen zich dus open voor wederzijdse beïnvloeding. Interessant is de vraag op welk moment de wederzijdse beïnvloeding begint. Is dat op het moment dat het contact tot stand komt of begint de beïnvloeding pas daarna? Stel je de volgende situatie eens voor. In de trein zit je naast een man die duidelijk laat merken dat hij geen contact met je wil. Hij verbergt zich achter zijn krant. Is er nu sprake van wederzijdse beïnvloeding of niet?

Reclame
Beïnvloedingsstrategieën
Nudging



Een vorm van beïnvloeding die zeer bewust wordt ingezet en waarnaar veel onderzoek wordt gedaan is de beïnvloeding door digitale reclame. In deze sector worden beïnvloedingsstrategieën ontwikkeld die als doel hebben dat de consument het aangeprezen product koopt. In het openbare leven worden ook strategieën ingezet om burgers te beïnvloeden, het zogenoemde *nudging*. De burger is zich hiervan vaak niet of nauwelijks bewust (zie figuur 1.1).

Op de website vind je een filmpje over het onbewust beïnvloeden van de keuze voor de trap of de lift.

FIGUUR 1.1 Beïnvloeding in de openbare ruimte: een positieve stimulans om fietsers te laten omrijden



Manipuleren

Er is nog een vorm van beïnvloeden die we hier willen noemen. Dat is manipuleren. Stel je voor dat je in contact bent met iemand die je redelijk goed kent. De ander beïnvloedt jou ongemerkt. Hij manipuleert je bewust om een gesteld doel te bereiken. Jij hoeft er niet achter te komen dat je gemanipuleerd bent. Wanneer je er wél achter komt, ben je hier waarschijnlijk ontstemd over. Je kunt je voorstellen wat dit betekent voor jullie onderlinge relatie.

Manipuleren heeft een negatieve gevoelswaarde. Het wordt immers vaak gebruikt om er eigen voordeel mee te behalen en dan is er altijd een partij die in het nadeel is. Toch kan manipuleren ook in positieve zin worden aangewend, bijvoorbeeld wanneer de hulpverlener op deskundige wijze en met inachtneming van de beroepsethiek de cliënt zodanig probeert te beïnvloeden dat deze daar baat bij heeft.

In de beroepsmatige relatie is er dus contact en interactie: tussen verkoper en koper, tussen arts en patiënt, tussen docent en student. Binnen die interactie kun je onderscheid maken tussen de inhoud (waarover spreek je wel met elkaar en waarover niet) en de vorm (hoe spreek je met elkaar over die zaken). Elke beroepsmatige relatie kent expliciete en impliciete regels over vorm en inhoud. Wees je altijd bewust van deze regels. Bij expliciete regels over de vorm kun je denken aan de wet- en regelgeving rondom privacy, zoals de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Bij expliciete regels over de inhoud kun je denken aan bedrijfsgegevens die absoluut niet in handen mogen komen van derden, bijvoorbeeld geheime productinformatie. Daarom hebben de meeste instellingen en organisaties gedragscodes. De essentie van vorm en inhoud is gelegen in de vraag wat nu wel of niet gepast is in de betreffende beroepsmatige relatie. Wat zeg je wel tegen een klant of patiënt en wat niet? Hoe handel je wel en hoe juist niet? Je hebt het als architect wel met je opdrachtgever over het huis dat je ontwerpt, maar is er nog sprake van een beroepsmatige relatie als je over je persoonlijke situatie praat? Of is het uitwisselen van persoonlijke informatie een aspect van de sociaal-emotionele relatie dat ook in deze beroepsmatige relatie een rol speelt? Is het een aspect dat helpt bij het opbouwen van vertrouwen? Waar ligt de grens?

1.6.6 Afstand en nabijheid

In relatiegerichte beroepen is de kwaliteit van de relatie bepalend voor de kwaliteit van het eindresultaat. Hierbij speelt het dilemma van afstand en nabijheid een rol. Dit kom je in talloze beroepen tegen. We geven een voorbeeld aan de hand van de praktijk binnen het sociaal domein.

Als het klikt tussen de hulpverlener en zijn cliënt, dan komt dat de hulpverlening ten goede. De kwaliteit van het eindresultaat (bijvoorbeeld de aanvaarding of oplossing van een probleem) wordt mede hierdoor bepaald. Je bent zelf vast ook geneigd om je meer in te zetten voor iemand die je graag mag dan voor iemand bij wie je je vraagtekens hebt. De vraag is echter hoe dicht de hulpverlener en de cliënt of patiënt bij elkaar moeten komen te staan. De hulpverlener kan empathie tonen en zich betrokken voelen bij de cliënt. Hij gaat in op de persoonlijke achtergrond van de cliënt, maar stelt hierin duidelijk grenzen. Hij blijft zich bewust van de beroepsmatige relatie en van de professionele afstand die hij wil bewaren en waarnaar hij wil handelen. Hij is als eerste verantwoordelijk voor het bepalen van de grenzen, omdat de relatie die hij met de cliënt aangaat beroepsmatig (functioneel) is en daarom per definitie ongelijkwaardig. Een hulpverlener die tijdens de beroepsmatige relatie een vriendschaps- of zelfs liefdesrelatie aangaat met zijn cliënt, bewaart de professionele distantie niet. De norm voor deze professionele afstand is voor hulpverleners vastgelegd in beroepscode. Diverse beroepsgroepen kennen beroepscode voor ethisch handelen.

Denk bijvoorbeeld aan verpleegkundigen, artsen, advocaten, notarissen, sociaal werkers en journalisten. Een beroepscode is het geheel van gedragsregels waaraan de beroepsbeoefenaar zich moet houden bij de uitoefening

Inhoud
Vorm

Gepastheid

Zich bewust zijn

Verantwoordelijkheid

Ongelijkwaardige relatie

Professionele distantie

Beroepscode

van zijn beroep. Het is een uitdrukking van de beroepsethiek, de uitwerking van de waarden en normen waarop de uitoefening van het beroep is gebaseerd. Beroepsethiek geeft de grenzen aan van wat wel en niet toelaatbaar wordt geacht in de uitoefening van het beroep.

Beroepsethiek

1.6.7 Wederkerigheid, belangstelling tonen en zelfonthulling

Een ander aspect van de relatie is wederkerigheid. Binnen een relatie is sprake van wederzijdse beïnvloeding. Het principe van wederkerigheid houdt in dat de beïnvloeding van beide personen uitgaat en dat beiden openstaan voor beïnvloeding door de ander. Het is dus niet zo dat het alleen de beroepsbeoefenaar is die de ander beïnvloedt, dat er sprake zou zijn van eenrichtingsverkeer. De beroepsbeoefenaar wordt net zo goed beïnvloed door de cliënt, patiënt of klant. Er is sprake van een soort geven en nemen, een soort balans in gedrag. Veel gevoelens die mensen hebben met betrekking tot een relatie hebben te maken met deze wederkerigheid. Mensen voelen zich het prettigst in een relatie als ze beiden het gevoel hebben dat ze ongeveer evenveel bijdragen aan die relatie. Dit wordt de billijkheidstheorie genoemd (Adams, 1965). Als er geen evenwicht is, is een relatie minder aantrekkelijk, net zoals een relatie minder aantrekkelijk gevonden wordt als er over en weer geen belangstelling voor elkaar is. Wanneer de ander nooit vraagt hoe het met jou gaat, terwijl jij wel altijd belangstellend bent over zijn situatie, krijg je op het laatst het gevoel dat je meer geeft dan ontvangt.

Wederkerigheid

Billijkheidstheorie

Belangstelling

Zelfonthulling

In dit verband is ook het aspect zelfonthulling belangrijk. Zelfonthulling betekent dat iemand zich blootgeeft in een gesprek, dat hij persoonlijke informatie geeft. Diegene stelt zich dan kwetsbaar op. Dit kan heel bewust worden ingezet en het dient dan als strategie van deze persoon om de ander bijvoorbeeld gunstig te stemmen. Een voorwaarde voor het aangaan van een relatie is dat er aan beide kanten sprake is van zelfonthulling, die bovendien toeneemt in de loop van het contact. Zelfonthulling van beide kanten zorgt ervoor dat men zich meer aangetrokken voelt tot elkaar.

In een beroepsmatige relatie kan zelfonthulling ook bijdragen tot de wederzijdse aantrekkingskracht tussen de interactiepartners. De vraag is echter of dat in deze functionele relatie bijdraagt aan het gestelde doel en of het gepast is. Met andere woorden: is het ethisch verantwoord? In de geestelijke gezondheidszorg wordt zelfonthulling ingezet als interventie (Van Meeuwen & Van Deursen, 2017). Zelfonthulling raakt het aspect van nabijheid en distantie. Hierin heeft de beroepsbeoefenaar de morele plicht om de grenzen van de beroepsmatige relatie te bewaken. Dit wil echter niet zeggen dat je nooit iets persoonlijks zou mogen inbrengen. Soms kan een persoonlijk element in een beroepsmatige relatie verhelderend zijn, bijvoorbeeld als een voorbeeld werken. De beroepsbeoefenaar moet zich er dan wel goed van bewust zijn met welk doel hij de persoonlijke informatie binnen die bepaalde relatie hanteert. Hij maakt een bewuste keuze.

1.6.8 Macht en gezag

Binnen een relatie vindt er via interactie wederzijdse beïnvloeding plaats. Deze wederzijdse beïnvloeding is niet altijd in balans. Het kan zijn dat de ene partij altijd een grotere invloed heeft dan de andere. In een dergelijke situatie heeft de ene partij meer macht over de andere partij.

Macht

‘Macht is de kracht waarmee een partij de opvattingen, de gevoelens en/of het gedrag van een andere partij kan beïnvloeden.’ (Wijsman, 2017)

Binnen elke relatie is sprake van een machtsverhouding. Hoeveel macht de ene persoon over de andere heeft, hangt onder andere af van de posities die deze personen innemen. Denk bijvoorbeeld aan de plaats binnen de organisatie en de daarbij behorende verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden. Ook de kennis en de materiële middelen die tot iemands beschikking staan en de mate van afhankelijkheid tussen de betreffende personen spelen een belangrijke rol.

Macht komt op verschillende manieren tot uitdrukking. De meest bekende vorm is dwang: iets tegen je wil moeten doen. Doe je datgene niet, dan staat er een sanctie tegenover. Degene met minder macht heeft weinig of niets te vertellen en er wordt geen rekening gehouden met zijn belangen. Dwang heeft een negatieve gevoelswaarde. Omdat dwang een van de duidelijkste vormen is van het gebruik (of misbruik) van macht, heeft het woord macht voor veel mensen een negatieve lading. Dat hoeft echter niet altijd zo te zijn, bijvoorbeeld in het geval van gezag. De persoon met minder macht kan het overwicht van degene met meer macht aanvaarden. Hij kent de ander het gezag dus toe en accepteert het.

Je kunt iemand om verschillende redenen gezag toekennen, bijvoorbeeld op basis van de (machts)positie die hij inneemt of vanwege zijn deskundigheid op het vakgebied. Een voorbeeld: binnen je werkkring is er een collega die hetzelfde werk doet als jij. Zij werkt er al tien jaar en heeft een goede reputatie als een deskundige en betrouwbare collega. Jij werkt pas een halfjaar in de organisatie en je vraagt haar regelmatig om raad. In vergaderingen met de directie komt zij op voor de belangen van de collega's op de werkvloer, dus ook voor die van jou. Jij kent haar gezag toe op grond van haar deskundigheid, haar betrouwbaarheid en de ervaring die je in dat halfjaar met haar hebt opgedaan. Jij accepteert dus de macht die zij heeft.

Een andere vorm van macht die je tamelijk gemakkelijk kunt herkennen is manipulatie. Wees je als beroepsbeoefenaar bewust van de machtspositie die je inneemt ten opzichte van je cliënt, patiënt of klant. Jij bent (meestal) de deskundige en je positie als beroepsbeoefenaar geeft jou handelen een status. Je bevindt je in een machtspositie, want de relatie met de cliënt is per definitie ongelijkwaardig. Het is jouw verantwoordelijkheid om dit aspect van de relatie vorm te geven op een manier die voor de ander acceptabel en respectabel is.

Op de website www.studiemeester.noordhoff.nl vind je vragen, opdrachten en aanvullend (beeld)materiaal bij dit hoofdstuk.

**Dwang****Gezag****Manipulatie****Ongelijkwaardige relatie**

Samenvatting

-
- ▶ **Professie:** beroep of ambt.
 - ▶ **Professioneel:** beroepsuitoefening volgens de eisen die aan het beroep worden gesteld; vakkundig.
 - ▶ **Kenmerken van professie:**
 - hanteren van methodologie
 - vaardig gebruik van erkende instrumenten en technieken
 - continue afweging tussen wat haalbaar en wat juist is
 - ▶ **Beroepshouding:** de grondhouding die een beroepsbeoefenaar aanneemt ten opzichte van zaken en kwesties die het beroep betreffen, en het gedrag dat uit die grondhouding voortkomt.
 - ▶ **Grondhouding:** het geheel van gevoelens, gedachten en beweegredenen die de basis vormen voor het persoonlijk handelen, waarbij de eigen wil een rol speelt.
 - ▶ **Relatie:** de verhouding tussen personen, zaken of begrippen.
 - ▶ **Beroepsmatige relatie:** de verhouding tussen twee of meer personen die gekenmerkt wordt door de aanwezigheid van beroepskaders, vastgestelde rollen, taken en bevoegdheden, doelgerichtheid en tijdsafbakening.
 - ▶ De beroepsmatige relatie draagt diverse aspecten in zich waarvan de beroepsbeoefenaar zich bewust is en waaraan hij werkt om de relatie met de ander zo goed en zo functioneel mogelijk te laten verlopen. Naast de genoemde kenmerken zijn dit de volgende aspecten:
 - interactie, beïnvloeding en regels
 - het dilemma tussen afstand en nabijheid
 - wederkerigheid van de relatie, belangstelling tonen en zelfonthulling
 - sociale vaardigheden
 - macht en gezag
 - beroepshouding en attitude
 - vertrouwen in de boodschap en in de relatie
 - empathie
-