

Praktijkgerichte sociale vaardigheden



Noordhoff Uitgevers

Mirjam Groen, Henk Jongman,
Adriënne van Meggelen

3^e druk

Praktijkgerichte sociale vaardigheden

Mirjam Groen
Henk Jongman
Adriënne van Meggelen

Derde druk

Noordhoff Uitgevers Groningen/Utrecht

Ontwerp omslag: G2K (Groningen - Amsterdam)

Omslagillustratie: Stocksy - Blai Baules

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.

Aan de totstandkoming van deze uitgave is de uiterste zorg besteed. Voor informatie die desondanks onvolledig of onjuist is opgenomen, aanvaarden auteur(s), redactie en uitgever geen aansprakelijkheid. Voor eventuele verbeteringen van de opgenomen gegevens houden zij zich aanbevolen.



0 / 18

© 2018 Noordhoff Uitgevers bv Groningen/Utrecht, The Netherlands.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprorecht (postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemzinnen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-pro.nl).

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the prior written permission of the publisher.

ISBN (ebook) 978-90-01-87601-2

ISBN 978-90-01-84626-8

NUR 741


Woord vooraf bij de derde druk

Praktijkgerichte sociale vaardigheden mag zich nog steeds verheugen in een grote belangstelling. Er is steeds meer aandacht voor een zorgvuldige en respectvolle omgang met de ander, zowel in de privé- als in de professionele context. Dit boek verbindt beide door zich te richten op degene die zich in deze contexten in interactie met anderen beweegt. Dat is de (toekomstig) professional, die al over verschillende basisvaardigheden beschikt voordat hij of zij aan de beroeps- of wetenschappelijke opleiding begint. Vaak is hij zich van die persoonlijke sociale vaardigheden (nog) niet, of maar ten dele bewust. Hij hanteert deze in het contact met de ander, zonder ze als zodanig te herkennen of te benoemen. Ze zijn echter te ontwikkelen tot praktijkgerichte of professionele vaardigheden die onmisbaar zijn in de 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 stimuleren de vaardigheden toe te passen. Het boek geeft praktische en theoretische handvatten om zich van de vaardigheden bewust te worden en het onderscheid te kunnen maken tussen 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. Nieuw is dat voor de begeleidende praktijklessen er voor docenten een lessenserie beschikbaar is op de website. Studenten kunnen met een digitaal werkboek aan de slag. Centraal in het leren staat de aandacht voor de ander. De auteurs baseren zich daarbij op het principe dat je de ander bejegend op een wijze waarop jij ook graag bejegend zou willen worden door de ander: respectvol, zorgvuldig, betrouwbaar.

Met deze inhoud blijven de doelstellingen van het boek, zoals die in de eerste uitgave zijn verwoord, overeind. Het is een degelijk basisboek voor studenten van alle studierichtingen in het hoger onderwijs, die in hun toekomstig werk de opdracht hebben op professionele wijze met de ander om te gaan. De sterkere focus op de professional en de professionele relatie, aandacht, bewustwording en ontwikkeling naar bekwaamheid, geven het boek een toegevoegde waarde; meer dan in de vorige uitgaven komt de samenhang tot uitdrukking tussen gehanteerde vaardigheden in de professionele relatie en het effect daarvan op de ander. Nieuw verworven inzichten op basis van wetenschappelijk onderzoek zijn in deze uitgave verwerkt. Bovendien hebben de auteurs gebruikgemaakt van de ontvangen feedback van docenten en studenten. Wij willen hen heel hartelijk danken voor de bijdrage die zij daarmee aan deze derde herziene druk hebben geleverd.

Groningen, voorjaar 2018
Mirjam Groen
Henk Jongman
Adriëne van Meggelen



Do unto others as you would
have others do unto you.

Inhoud

Inleiding 7

1 De professionele relatie: ik en de ander 11

- 1.1 Inleiding 11
- 1.2 Professie en professionaliteit 13
- 1.3 De professionele relatie 16

2 Reflecteren en gevoelens 27

- 2.1 Inleiding 27
- 2.2 Reflecteren: betekenis en doel 29
- 2.3 Een reflectieve professional 31
- 2.4 Reflecteren: ontwikkelingsgericht en actiegericht 31
- 2.5 Reflecteren en evalueren: het verschil 32
- 2.6 Reflecteren: onderzoeken van het eigen gedrag 33
- 2.7 Reflecteren: hoe doe je dat? 33
- 2.8 De reflectiesystematiek in stappen 36
- 2.9 Voorwaarden voor reflectie 38
- 2.10 Vaardigheden voor reflectie 40

3 Waarnemen en interpreteren 45

- 3.1 Inleiding 45
- 3.2 Zie ik wat ik denk te zien? 47
- 3.3 Sociaal gedrag 49
- 3.4 Waarnemen 50
- 3.5 Beroepsmatig waarnemen 50
- 3.6 Het belang van zorgvuldig waarnemen 51
- 3.7 Factoren die de waarneming beïnvloeden 52
- 3.8 Interpreteren 60
- 3.9 Factoren die de interpretatie beïnvloeden 60

4 Contact en communicatie 67

- 4.1 Inleiding 67
- 4.2 Contact 69
- 4.3 Wat is communicatie? 74
- 4.4 Metacommunicatie 84

5 Aandacht en empathie 89

- 5.1 Inleiding 89
- 5.2 Aandacht 91
- 5.3 Aandacht in de professionele relatie 91
- 5.4 Stilstaan bij aandacht 91
- 5.5 Aandacht voor jezelf 93
- 5.6 Valkuilen van aandacht 93
- 5.7 Empathie 94
- 5.8 Empathie als beroepshouding 95
- 5.9 Valkuilen bij empathie 97

6 Sociale vaardigheden en gespreksvaardigheden 101

- 6.1 Inleiding 101
- 6.2 Sociale vaardigheden in de beroepscontext 103
- 6.3 Het gesprek in de beroepscontext 103
- 6.4 Gespreksmodellen 104
- 6.5 Gespreksvaardigheden 105
- 6.6 Vragen stellen 106
- 6.7 Luisteren 110
- 6.8 Samenvatten en concluderen 112
- 6.9 Concretiseren 114
- 6.10 Nuanceren 115

7 Assertiviteit en feedback 121

- 7.1 Inleiding 121
- 7.2 Wat is assertiviteit? 123
- 7.3 Subassertiviteit 124
- 7.4 Agressiviteit 124
- 7.5 Wat is feedback? 125
- 7.6 Verbale en non-verbale feedback 127
- 7.7 Positieve en negatieve feedback 127
- 7.8 De functie van feedback 129
- 7.9 Feedback, de relatie met jezelf en de ander 131
- 7.10 Waarderende feedback 132
- 7.11 Feedback: doen en laten 132

Epiloog 136

Literatuur 137

Illustratieverantwoording 140

Over de auteurs 141

Register 143

Inleiding

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

Als je over een paar jaar het beroep dat je hebt gekozen, gaat uitoefenen dan 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 gedurende je opleiding de sociale vaardigheden trainen die van belang 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: respectvol, met aandacht, eerlijk, zonder (voor)oordeel, waarderend en met oog voor je ontwikkelkanten en mogelijkheden.

De belangrijkste vaardigheden worden in zeven hoofdstukken weergegeven. 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 als professional 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?

Je krijgt de onderliggende theorie aangeboden, die je inspireert tot verdere literatuurstudie over het betreffende onderwerp. Nieuw: op de website **www.praktijkgerichtesocialevaardigheden.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. Ook nieuw is dat voor de praktijklessen er voor docenten een lessenserie beschikbaar is op de website.



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, afhankelijk van je (toekomstige) beroepsgroep, zelf kunt invullen voor wie 'de ander' staat.

Waar in de tekst de mannelijke vorm 'hij' wordt geschreven, kan ook de vrouwelijke vorm 'zij' worden gelezen of elke ander, ongeacht gender-hokjes.

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 praktische 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 hetgeen 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 haar 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/haar? 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 Inleiding
- 1.2 Professie en professionaliteit
- 1.3 De professionele relatie

1.1 Inleiding

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.

Rollen

1

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 tehuis te plaatsen. Dat was geen makkelijk besluit voor Susan die als dochter en mantelzorgster 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 verpleeghuis.

Susan heeft het gevoel dat zij in deze rol, als betrokken vrijwilliger, iets voor haar vader kan betekenen. Vanuit haar beroepsrol als docent van 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?

1.2 Professie en professionaliteit

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. 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 bekwame 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. 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 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 dus om feitelijke en zakelijke kennis (theorie) en het ontwikkelen van (nieuwe) vaardigheden (praktijk).

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. Bij- en nascholing voor professionals is noodzakelijk om het eigen handelen te kunnen blijven verantwoorden. Het toepassen van wat je waarneemt en interpreteert valt hier zeker ook onder. Hoofdstuk 3 gaat dieper in op de vaardigheden waarnemen en interpreteren.

1.2.1 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 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).

1.2.2 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

Professioneel

Levenslang leren

Functionele
samenwerkings-
relatie

Handelen
verantwoorden

Methodologie
Erkende
instrumenten en
technieken

Professionele
afweging

Vragen en
dilemma's

Grondhouding

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. Hoofdstuk 2 gaat dieper in op reflecteren.

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?

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 probleemgebied sturen (cognitief aspect). Op basis van het gevoels- en cognitieve aspect besluit ik mijn bijdrage te doneren aan het laatstgenoemde, kleinschalige project (handelingsaspect).

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.

1.2.3 Professionele identiteit**Beroeps-identiteit**

Om je beroepsidentiteit te ontwikkelen is het van belang dat je al een verbinding hebt, of dat je deze als student ontwikkelt, 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 je zelf 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 en zelfsturing.

Persoonlijke identiteit

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. Maar andersom 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 cultuur, gender, seksualiteit, religie en nationaliteit. Voor een goede uitoefening van je beroep is het belangrijk jezelf en je gedrag goed te leren kennen. Reflecteren op je gedrag helpt je daarbij. In hoofdstuk 2 lees je hier meer over.

1.2.4 De professional en de organisatie

Professionals in de twintigste eeuw functioneerden lange tijd voornamelijk individueel en zelfstandig. Wel waren ze aangesloten bij de vereniging van vakgenoten. Denk aan een notaris, arts of advocaat. De continue en snelle maatschappelijke ontwikkelingen, innovaties binnen beroepen, digitalisering, institutionalisering en professionalisering zorgen ervoor dat professionals en beroepsgroepen keuzes moeten maken om die ontwikkelingen te kunnen bijhouden. De prioritering van taken neemt toe, maar ook het zich specialiseren 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, 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 kunnen omschrijven als het gedrag van de beroepsbeoefenaar waarin de normen en waarden van de beroepsuitoefening zichtbaar zijn.

Als er in de wet of in protocollen en instellingsregels niet vastgelegd is hoe je in een bepaalde situatie moet handelen, 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.

1.2.5 Beroepskader

Een kader is een omlijning of omlijsting. Met 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.

Functie en
beroep

Professioneel
werken

Grenzen

Beroepscode

Professionele
standaard

1.2.6 Rollen

Verwachtingen

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 de verwachtingen te kennen die de ander heeft over jouw rol, zodat je hierop kunt anticiperen.

Rol

Maatschappelijke positie

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

Taakgerichte doelen

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.

Relatiegerichte doelen

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.

Keuzes

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. Bovendien, als het doel helder is, is het 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 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.

Verantwoordelijkheid

Procesmatig werken

Transparantie

1.3 De professionele relatie

Je hebt gekozen voor een beroepsopleiding en je gaat je ontwikkelen in je vak. Je wilt een goede architect, verpleegkundige, webdesigner of technicus worden. Een kenmerk 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 vorm en inhoud geven aan een professionele relatie (jij en de ander), is betrokkenheid (Verhagen, 2011).

Onder relatie kun je de verhouding tussen personen, zaken of begrippen verstaan. Deze verhouding kun je ook omschrijven als de onderlinge betrekking tot elkaar, ofwel: hoe de personen, zaken of begrippen onderling met elkaar verband houden. Met relatie wordt in dit hoofdstuk de relatie tussen personen bedoeld, en niet die 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, assertief zijn. Je kunt je voorstellen dat een beroepsmatige relatie baat heeft bij een sociaalvaardige beroepsbeoefenaar.

Perlman (1982) beschrijft het begrip relatie als een besef of gevoel van verbondenheid met een medemens. Die verbondenheid voel je van binnen 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 tijdafbakening.

Relatiegericht
Samenwerkings-
relatie

Betrokkenheid
Relatie

Sociale
vaardigheden

Verbondenheid

1

TROUW, DE WEEKENDGIDS, 31 DECEMBER 2010

Is de relatie een innige dans of een protestpolka?

DOOR: EVELINE BRANDT

Liep de spanning thuis hoog op tijdens de feestdagen? Is 'werken aan de relatie' een goed voornemen voor het nieuwe jaar? Misschien biedt een nieuwe vorm van relatietherapie uitkomst. EFT gaat niet alleen over beter communiceren, maar bovenal over verbinden. Niet het conflict, maar de liefde staat centraal.

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 relatietherapeute, 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 één 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 behalve een functionele relatie een sociaal-emotionele relatie. Je voelt je tot elkaar aangetrokken, omdat je op dezelfde serieuze manier studeert (of juist niet...), omdat je veel van jezelf herkent in de ander (socialisatie, referentiekader), 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 je tot bepaalde personen in eerste instantie in het geheel 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.

Er zijn veel verschillende redenen waardoor het tussen jou en de ander juist wel of juist niet klikt. 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 een goed 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, 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 wat uit of je goed met hem overweg kunt. De relatieafhankelijkheid is in dat geval groot.

De volgende subparagrafen gaan in op factoren die de professionele relatie beïnvloeden.

1.3.1 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 er op zijn beurt op kunnen vertrouwen dat de klant het geld overmaakt nadat de keuken is geplaatst.

Vertrouwen bouw je op. In het eerste contact is er nog niet meteen sprake van een vertrouwensrelatie. Wel bepaal je in de eerste ogenblikken van een contact vaak of het al dan niet 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

Functionele relatie

Sociaal-emotionele relatie

Kwaliteit

Relatiegerichte beroepen

Relatieafhankelijkheid

Deskundig

ander jou niet ligt, dan zal het opbouwen van een relatie en het vertrouwen moeizamer verlopen. Deze eerste indruk is bepalend voor het vervolg van het contact.

Eerste indruk

Wat houdt het begrip vertrouwen nu precies in en welke aspecten zijn van invloed op het onderlinge vertrouwen? Vertrouwen geeft de mate van betrouwbaarheid weer die de ene persoon toekent aan de ander.

Vertrouwen

Betrouwbaarheid slaat op het gedrag, houding en 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, zal de werknemer minder of geen geloof meer hechten aan de uitspraken van de manager. Betrouwbaarheid komt ook tot uiting in de mate waarin de ander niet alleen voor zijn eigen maar ook voor jouw belangen opkomt. 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, integer in zijn handelen? (zie ook subparagrafen 1.3.4 en 1.3.5. over integriteit en beïnvloeding). Hebben jullie beiden belang bij de relatie?

Betrouwbaarheid

Belangen

Integer

Duidelijkheid en transparantie zijn 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 en met welk doel je dat doet, dan handel je op een transparante wijze. Je laat de cliënt of klant zien wat je overwegingen en mogelijkheden zijn en de cliënt 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.

Duidelijkheid
Transparantie

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.

1.3.2 Betrokkenheid en empathie

Zoals eerder gezegd is betrokkenheid essentieel voor het vorm en inhoud geven 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 collegae 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 iets van jezelf te geven, iets toe te voegen aan het contact of de relatie op een zodanige wijze dat de ander wat heeft aan je kennis en deskundigheid (Ruijter, 2015, p. 179). 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 zich in te leven in de gevoelens en de belevingswereld van de ander en dit ook te laten merken aan die ander. Over empathie lees je meer in hoofdstuk 5.

Identificeren

Empathie

1.3.3 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 van 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 je in principe aan deze voorschriften te houden. Professionele afwegingen kunnen leiden tot afwijken van de gestelde norm.

1.3.4 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 verwacht. Er is groeiende aandacht voor, mede vanwege bankschandalen en fraudezaken die het laatste decennium aan het licht zijn gekomen en overheidsfunctioneren dat vragen oproept, zoals het beïnvloeden van wetenschappelijk onderzoek. Organisaties beschikken in veel gevallen over een gedrags- en/of beroepscode, waarin de regels staan over hoe je je dient te gedragen, wat ethisch verantwoord is. De aanwezigheid hiervan is nog geen garantie dat elke individuele werknemer zich ook daaraan 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).

1.3.5 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 indien 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 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 hetzelfde moment dat het contact tot stand komt, of begint

Beschikbare
middelen

Integriteit

Morele
zelfsturing

Beroepscode

Interactie

Contact

Wederzijdse
beïnvloeding

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? Om deze vraag te beantwoorden is het interessant om hoofdstuk 4 over communicatie en contact door te nemen.

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. De burger is zich hier vaak niet of nauwelijks van 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.

Reclame
Beïnvloedings-
strategieën



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



Er is nog een vorm van beïnvloeden die we hier willen noemen en 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 niet blij mee. 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 (zie ook subparagraaf 1.2.5).

Manipuleren

In de beroepsmatige relatie is er dus contact en interactie; tussen verkoper en koper, tussen arts en patiënt, en tussen docent en leerling. 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 inhoud kun je denken aan informatie die absoluut niet mag lekken naar derden, bijvoorbeeld bedrijfsgeheimen. 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 die ook in deze beroepsmatige relatie een rol speelt? Waar ligt de grens?

Inhoud

Vorm

Vorm en inhoud

Gepastheid

1.3.6 Afstand en nabijheid

In relatiegerichte beroepen is de kwaliteit van de relatie bepalend voor de kwaliteit van het eindresultaat. Hier speelt het dilemma van afstand en nabijheid een rol. Dit kom je in talloze beroepen tegen. We lichten het toe aan de hand van de praktijk van de hulpverlening.

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 moet empathie kunnen tonen en zich betrokken voelen bij de cliënt. Hij gaat in op de persoonlijke achtergrond van de cliënt, maar moet hierin duidelijk grenzen stellen en aangeven. Hij moet zich bewust blijven van de beroepsmatige relatie en de professionele afstand die hij moet bewaren en waarnaar hij moet 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. De 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 en journalisten. Een beroepscode is het geheel van gedragsregels waaraan de beroepsbeoefenaar zich moet houden bij de uitoefening 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.

1.3.7 Wederkerigheid, belangstelling tonen en zelfonthulling

Een ander aspect van de relatie is wederkerigheid. Zoals je in subparagraaf 1.3.5 al hebt gelezen is er binnen een relatie sprake van wederzijdse beïnvloeding. Het principe van wederkerigheid houdt in dat de beïnvloeding

Zich bewust zijn
VerantwoordelijkOngelijkwaardig-
heid in relatieProfessionele
distantie

Beroepscode

Beroepsethiek

Wederkerigheid

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 naar zijn situatie, krijg je op het laatst het gevoel dat je meer geeft dan ontvangt. In dit verband is ook het aspect zelfonthulling belangrijk. Zelfonthulling betekent dat iemand in een gesprek persoonlijke informatie blootgeeft. Diegene stelt zich dan kwetsbaar op. Dit kan door een persoon heel bewust worden ingezet en dient dan als strategie om de ander bijvoorbeeld gunstig te stemmen. Voor het aangaan van een relatie moet er aan beide kanten zelfonthulling zijn, 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. Ook hierin heeft de beroepsbeoefenaar de morele plicht de grenzen van de beroepsmatige relatie te bewaken. Dit wil niet zeggen dat je nooit iets persoonlijks zou mogen inbrengen. Soms kan een persoonlijk element in een beroepsmatige relatie verhelderend zijn, als een voorbeeld werken. Maar dan moet de beroepsbeoefenaar zich er goed van bewust zijn met welk doel hij de persoonlijke informatie binnen die bepaalde relatie hanteert. Hij maakt een bewuste keuze.

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

Binnen elke relatie is er 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 materiële middelen die tot iemands beschikking staan en de mate van afhankelijkheid tussen de betreffende personen spelen een belangrijke rol.

Billijkheids-
theorie

Belangstelling

Zelfonthulling

Macht

Dwang

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 meest duidelijke 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.

Gezag

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 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, betrouwbaarheid en de ervaring die je in dat halfjaar met haar hebt opgedaan. Jij accepteert dus de macht die zij heeft.

Manipulatie

Een andere vorm van macht die je tamelijk gemakkelijk kunt herkennen is manipulatie (zie subparagraaf 1.3.5). 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; 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.

Ongelijkwaardige relatie**VRAGEN/OPDRACHTEN**

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

Samenvatting

-
- ▶ **Professie: beroep of ambt.**
 - ▶ **Professioneel: beroepsuitoefening volgens de eisen die aan het beroep worden gesteld; vakkundig.**
 - ▶ **Kenmerken professie:**
 - hanteren 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 moet zijn en waaraan hij moet werken 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
-