

Samenvatting: PMCI

**Persoonsgerichte methoden van de
criminologische interventie**

J A A R 2 0 2 0 - 2 0 2 1

Prof. dr. Geert Vervaeke

In dit eerste deel worden 3 hoofdstukken besproken:

1. De relatie tussen justitie en hulpverlening.
2. Beschouwingen van de specificiteit van persoonsgerichte criminologische interventies.
3. De professionele relatie.

Hoofdstuk 1: De relatie tussen justitie en hulpverlening.

1. Inleiding

- Evenwicht tussen justitie en welzijn is broos.
 - > Relatie tussen justitie en hulpverlening = spanningsrelatie.
- Gestructureerde en gesystematiseerde samenwerking tussen justitie en hulpverlening is nieuw
 - > Regelgeving
 - > Samenwerkingsinitiatieven
 - » Bv. *Behandeling daders van seksueel misbruik*
 - » Bv. *Slachtofferzorg*
- Moet er überhaupt een relatie zijn?
 - > Twee aparte 'instituten'
 - > Verschillende, en soms conflicterende, doelstellingen en werkwijzen
- Geen relatie: hardere justitie
 - > Geen straffen en maatregelen meer gebaseerd op persoon van delinquent en zijn sociale omstandigheden
 - > Geen probatie, geen VOV, geen penitentiair verlof, geen VI
- Relatie tussen justitie en hulpverlening = een noodzakelijke relatie
 - > Basisinstituten om rechtvaardige, solidaire samenleving op te bouwen en te behouden waarin mensen het recht hebben op een menswaardig bestaan
 - > Plicht bij te dragen tot het respecteren en realiseren van sociale grondrechten van mensen (art. 23 Grondwet).
 - > Voltrekken zich beiden aan één en dezelfde persoon.

2. Samenwerken tussen justitie en hulpverlening: kan dit wel?

- Relatie tussen justitie en hulpverlening = spanningsrelatie.
 - 6 verschillende aspecten die deze spanning duidelijk maken: *de doelstellingen, het sturende mensbeeld, waardengebonden versus waardenvrij, waarheid, vrijwillig versus verplicht, beroepsgeheim en het geheim van onderzoek.*
- ⇒ Deze 6 aspecten worden nu één voor één dieper besproken.

(1) Doelstellingen

- Doel van **justitie**:
 - Aan de basis ligt het recht = geheel van gedragsregels (wetten) die het samenleven in de maatschappij reguleert.
 - > Basisprincipe van deze gedragsregels in het recht = streven naar evenwicht van macht
 - > De gedragsregels leggen noodzakelijke verhouding vast tussen...
 - Burgers onderling
 - Burgers en overheid
 - Verschillende machten
 - Doel van het recht =
 - > Proberen te vermijden van intermenselijke waardengeladen- en belangenconflicten, of als deze zich voordoen ervoor zorgen dat ze opgelost raken.
 - > Met oog op behoud van veilige en geordende maatschappij.
 - > Onzekerheden minimaliseren + maximaliseren *gezamenlijk* welzijn.
 - > Voor de wet ligt het collectief belang centraal.
 - » De wet is niet bedoeld om iedereen gelukkig te maken, maar om ervoor te zorgen dat we verder kunnen met elkaar. Het legt de noodzakelijke verhoudingen vast (niet de wenselijke). Het zet een minimum vast waardoor we met z'n alle verder kunnen evolueren als samenleving.

- Doel van justitie =
 - > Creëren en handhaven van de orde.
 - > Erop toezien dat de doelstelling van het recht worden bewerkstelligd.
 - > Justitie heeft aantal hulpmiddelen: belangrijkste hiervan zijn politie en strafuitvoering
 - o Politie ziet toe op de naleving van wetten en gedragsregels en kan deze ook met macht laten gelden.
 - o Strafwitvoering gaat toezien dat beslissingen genomen door rechter ook effectief worden uitgevoerd.

➤ Doel van **hulpverlening**:

- Gericht op het verhogen van het welzijn van de individuele cliënt.
 - > Niet collectieve belang primeert maar het individuele belang.
 - > Gaan kijken naar maximaliseren welzijn cliënt.
 - » Gaat over mensen in hun best mogelijke context brengen en te laten evolueren dat ze kunnen groeien en bloeien als individu.
 - » Houden rekening met anderen die de cliënt omringen maar centraal staat belang van de cliënt

⇒ Hier zie je al de eerste spanningsverhouding ontstaan: justitie richt zich op het collectief belang (belang van de samenleving), terwijl de hulpverlening zich richt op het individueel welzijn.

➤ Vergelijking doelstellingen:

- Relatief gelijk doel: welzijn van mensen (verhogen of bewaken).
- Maar in praktijk moeizame samenwerking
- Verschil? = in de operationalisering van de doelstelling: Spanningsveld voor de criminoloog.

Justitie	Hulpverlening
Collectief welzijn	Individueel welzijn
Normerend (en bestraffend)	Sociale integratie
Controle	Cliënt geeft aan

(2) Het sturende mensbeeld

- Tweede aspect dat voor spanning zorgt in complexe relatie tussen justitie en hulpverlening is het verschillend mensbeeld.
- Constructieve samenwerking: gedeeld mensbeeld nodig.

➤ Mensbeeld binnen **justitie** (strafrecht):

- Twee belangrijke elementen die centraal staan:
 - o Vrije wil
 - o Intentie
- Mensen kunnen enkel gestraft worden wanneer men uit vrije wil en intentioneel anderen schade hebben toegebracht: specifiek de schade die omschreven staat in het strafrecht.

➤ Mensbeeld binnen **hulpverlening** (binnen de psychologie):

- De vrije wil en intentie zijn niet altijd aanwezig
- Verschillende paradigma's die aan basis liggen van vele interventies die ook criminologen gebruiken binnen de hulpverlening.
 - > 4 belangrijke theorieën kan men onderscheiden inzake menselijk gedrag (vrije wil en intentie).

(a) De Psychoanalyse:

- > Vrije wil is relatief
 - » We weten maar een bepaald aspect: We zijn ons maar van een bepaald deel bewust van ons functioneren
 - » Vrije wil bestaat in onze beleving maar we worden gestuurd door niet observeerbare krachten.
- > Intentie is heel erg onduidelijk
 - » Groot deel van wat we doen, doen we onbewust → toch belangrijke invloed op hoe we denken, voelen en handelen
 - » Theorie waarbij men zegt dat het grootste deel niet observeerbaar is maar wel grote invloed heeft: intentie is onduidelijk.
 - ↳ Hebben wel een idee dat we weten waarom we iets doen maar heel vaak is dit idee oppervlakkig en zijn er veel sturende krachten die ons denken en handelen bepalen waar we geen sturing op hebben.

(b) De leerpsychologie:

- > Intentie en vrije wil zijn geen objecten van studie.
 - » We gaan alleen maar onderzoek doen naar dingen die observeerbaar zijn. Wat allemaal in het hoofd van mensen afspeelt kunnen we niet bestuderen want we kunnen dat niet waarnemen.
 - » Alles wat we niet kunnen waarnemen bestuderen we dus niet.

(c) De humanistische stroming:

- > Denk aan: Maslov en Rogers.
 - > In deze stroming: innerlijke belevingswereld staat centraal.
 - » Mens als zichzelf actualiserend wezen is belangrijk studieobject.
 - > Vinden dat alle belevingen die mens meemaakt bepalend zijn voor zijn gevoel, denken en gedrag.
 - > Vrije wil en intentie staan hier wel centraal.
 - » Maar bij deze theorie is alles wat van buiten komt, alle normen die van buiten worden opgelegd een bedreiging voor gezondheid en ontwikkeling van mensen.
- ⇒ Met andere woorden: Ook al zijn vrije wil en intentie centraal aanwezig in het mensbeeld van deze stroming, toch is het zo dat de relatie tussen stroming en mensbeeld in de recht spanning teweegbrengen omdat recht gezien wordt als iets wat je van buitenaf op andere mensen oplegt wat zorgt voor blokkering van zelfactualisatie van mens: recht is potentieel bedreiging voor zelfactualisatie.

(d) Het cognitivisme (1980):

- > Mens wordt gezien als informatieverwerker en beslisser.
 - > Intentie en vrije wil spelen hier een heel belangrijke rol
 - > Alle elementen die belangrijk zijn in het kader van de ontwikkeling van mensen als informatieverwerker en beslisser mogen niet botsen met de centrale plaats die de vrije wil en intentie hebben in het recht.
 - > Ontstaan van meer systematische relatie tussen justitie en hulpverlening
- ⇒ Met andere woorden: In tegenstelling tot het mensbeeld binnen strafrecht waar vrije wil en intentie belangrijke steunpilaren zijn, zijn deze begrippen van weinig belang binnen de psychoanalyse en leerpsychologie.

(3) Waardengebonden versus waardenvrij

- Derde aspect dat voor spanning zorgt: justitie en recht zijn waarde gebonden, hulpverlening is waardevrij.

➤ **Justitie** is waardengebonden:

- Prescriptief en normerend
 - > Recht probeert normen vast te leggen om noodzakelijke verhoudingen te operationaliseren
- Waardengeladen gedragsregels
 - > Recht is normerend en vaardigt waarde geladen gedragsregels uit

➤ **Hulpverlening** (psychologie) is waardevrij:

- Werken niet normatief en waardengeladen maar werken vooral beschrijvend (descriptief) en verklarend.
- Binnen hulpverlening veel jaren geen plek voor waardengebonden aspecten
 - > Waren van mening dat laatste wat ze deden was de waarden van mensen beïnvloeden.
 - » Pas met opkomst humanisme en cognitivisme (verschuiving mensbeeld) kreeg waardedebat een plek in hulpverlening.
 - > Men had meer aandacht voor waarden en voor verschuiving van waarden in het hulpverleningsproces.
 - » Deze aandacht heeft ervoor gezorgd dat er veel onderzoek werd gedaan naar waarden.
 - » Tot conclusie gekomen dat waarden toch een belangrijke rol spelen.

⇒ Gevolg: (klinische)psychologen nu minder weigerachtig tot samenwerken met justitie.

- Maar constante afweging voor hulpverlener binnen justitiële context: *Welke waarden laat ik primeren?*
 - > Individueel belang (hulpverlening).
 - > Collectief belang (justitie).
- Opgelet: deze indeling is niet zwart-wit: Ze besteden beide aandacht aan collectieve en individuele belang
 - > Hulpverlening: houdt rekening met grenzen van anderen.
 - » Bv. *Onvoorwaardelijke aanvaarding niet absoluut (enkel beleving, niet gedrag).*
 - > Justitie: individu moet kunnen functioneren in de samenleving.
 - » Bv. *Justitiehuizen: optimale integratie van individu, rekening houdend met individueel welzijn.*

(4) Wiens waarheid?

- Vierde aspect dat voor spanning zorgt: Waarheid
- **Justitie** is gericht op waarheidsvinding.
 - Men wil weten wat er precies gebeurd is voor men een uitspraak gaat doen = kennis hebben van alles.
 - Prioritair gericht op verzamelen en beschermen van feitenmaterialen.
 - Secundair gaat men binnen justitie zorg hebben voor betrokkenen
 - > Voor de getuigen, slachtoffers, daders (verdachten).
- **Hulpverlening** probeert perspectief en beleving van cliënt centraal te stellen (niet de waarheidsvinding).
 - Zijn in eerste instantie geneigd om cliënt op zijn woord te geloven.
 - Wat er effectief is gebeurd is interessant maar is niet het finale doel: mens moet zich beter voelen, of het gebeurd is of niet is minder relevant.
 - Gaat zich prioritair richten op verwerven van inzicht in hoe iemand iets ervaart
 - Secundair heeft men aandacht voor mogelijke samenhang tussen beleving en feitelijke werkelijkheid
 - Zorg voor de betrokkenen staat centraal (terwijl in justitie de waarheidsvinding centraal).

Justitie	Hulpverlening
Gericht op waarheidsvinding	Grotere neiging om cliënt op zijn woord te geloven
Prioritair = verzameling en bescherming van feitenmateriaal	Prioritair = verwerven van inzicht in hoe iemand iets ervaart (belangen van cliënt)
Secundair = zorg voor betrokkenen	Secundair = mogelijke congruentie tussen beleving en feitelijke werkelijkheid
Interventie pas mogelijk als waarheid bewezen is	Diagnose enkel op basis van verhaal van cliënt
Vals positief is ernstige fout	Vals negatief is ernstige fout

- Als we kijken naar de wat de grootste fouten zijn die justitie en hulpverlening kan maken, dan zien we enorme verschillen.
 - Fouten **justitie**:
 - > Ergst mogelijke fout = vals positieve fout
 - » Maw: Je gaat iemand veroordelen die een feit *niet* heeft gepleegd.
 - > In westerse wereld is recht zo opgeschreven dat men liever iemand die schuldig is laat gaan dan dat je een onschuldige veroordeelt
 - » Een onschuldige veroordelen is dus de ergste fout.
 - Fouten **hulpverlening**:
 - > Ergst mogelijke fout = vals negatieve fout.
 - > *Geïllustreerd a.d.h.v. voorbeeld: stel u voor dat je wat pijn hebt aan arm en druk voelt in borst. Dokter stuurt u naar huis en zegt dat je stress hebt. Je komt te overlijden.*
 - » *Naar huis gestuurd worden terwijl er degelijk iets is, is een grotere fout dan onderzocht worden wanneer er eigenlijk niets aan de hand is.*

(5) Vrijwillig versus verplicht

- Vijfde aspect dat voor spanning zorgt: vrijwillige versus verplicht.
- **Justitie** is verplicht:
 - Veel zaken die afdwingbaar zijn (verplicht opgelegd door rechter)
 - Sprake van dwang, men kan persoon verplichten/dwingen geldsom te betalen of straf uit te zitten (+ straffen indien je ze niet naleeft).
 - Verantwoordelijkheidsmodel
 - Maatregelen en sancties:
 - > Worden verplicht opgelegd door rechter
 - > Dienen prioritair het collectieve belang (individueel welzijn ondergeschikt)
 - > *Bv. Begeleiding in justitiehuis.*
 - Interventies van justitie: externe dwang!
 - > Wettelijk afdwingbaar
 - > Bestrafing bij niet-naleving
 - Invulling wordt bepaald door justitie!

- **Hulpverlening** is (per definitie) vrijwillig
 - Nooit binnen hulpverlening sprake van dwang: persoonlijke motivatie is belangrijk.
 - Cliënt behoudt controle over wat er finaal gebeurt.
 - Cliëntmodel
 - In essentie gebaseerd op vrijwilligheid:
 - > Interne motivatie: persoon voelt zelf dat verandering noodzakelijk is
 - > Maar ook vaak externe druk (bv. partner, dokter, ...)
 - Cliënt behoudt steeds controle over de invulling
 - Interne motivatie en externe druk bij elke hulpvraag
 - > Ook indien vrijwillig
 - > ≠ dwang
- De criminoloog op het raakvlak van hulpverlening en justitie:
 - Expliciete aandacht voor conflict tussen individuele normen en waarden en die van de maatschappij.
 - Groot pijnpunt = verificatie en controle door justitie vs. beroepsgeheim hulpverlening.
 - Verplicht karakter begeleiding zorgt mogelijks voor een versterking van de weerstand.

(6) Beroepsgeheim en het geheim van onderzoek

- Zesde aspect dat voor spanning zorgt: geheim (= Complexe materie en groot struikelblok in de samenwerking).
- **Justitie:**
 - Binnen justitie staan 2 elementen centraal
 - Geheim van het onderzoek
 - Het beroepsgeheim.
- **Hulpverlening:**
 - Beroepsgeheim staat hier centraal.
 - Nodig voor vertrouwensrelatie met cliënt, maar beperkt door meldingsplicht
 - ⇒ Dit verschil zorgt voor moeilijkheden met betrekking tot het uitwisselen van informatie tussen justitie en hulpverlening. Een mogelijke oplossing = gedeeld beroepsgeheim.

3. Besluit:

- In essentie streven justitie en hulpverlening hetzelfde doel na (nl. het welzijn van de burger).
- Moeilijkheden bevinden zich op niveau van operationalisering van dit doel.
- Faciliteren van de samenwerking is onlosmakelijk verbonden met discussie over de operationalisering.
- Doel: bewust maken van spanningsveld, wat zeker voor de criminoloog van groot belang is. Andere disciplines zijn zich hier veel minder van bewust.

4. Samenwerken tussen justitie en hulpverlening: voorbeelden uit de praktijk.

- Zie tekst.

1. De criminoloog in het veldwerk

- Initieel: criminologen als “waakhond”
 - Kritisch t.a.v. regelgevende en controlerende instanties
 - Niet binnenin het systeem, maar kritiek van buitenaf
 - Visie op maatschappij als één van de oorzaken van criminaliteit

- Nu: integratie van de criminoloog in tal van organisaties

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• (justitiële) hulpverlening• Politie• Rechtbanken• Strafvuurovervoering• Overheid | <ul style="list-style-type: none">• Onderzoek en onderwijs• Bijzondere jeugdzorg• Non-profit• Private bewaking en beveiliging |
|--|--|

2. De identiteit van de criminoloog

- Criminologie als aparte discipline of toepassing van andere disciplines op specifieke setting?
- Veel voorkomend = wie ben ik, wat is mijn professionele identiteit? Wat maakt mij uniek en waardevol?
- De criminoloog:
 - > Kan situaties/fenomenen genuanceerd benaderen
 - > Kan problemen kaderen en analyseren binnen een brede context
 - > Is “van alle markten thuis”
 - > Zijn bruggenbouwers bij uitstek!

3. Persoonsgerichte criminologische interventies

- Persoonsgericht
 - Het gaat hier over persoonsgerichte interventies: Interventies die gericht zijn op de personen.
 - Personen (= het individu (of kleine groepen)) staat centraal.
 - > Afgestemd of ingesteld op de behoefte van 1 of meer personen.
 - Hierdoor zetten ze zich af tegenover de organisatiegerichte interventies: omdat deze gaan over veel individuen samen (*bv. netwerken of andere soorten organisaties*).
- Interventie
 - Interventie: betekend dat we (actief) tussenkomen.
 - > Gaan het spontane verloop van iets proberen te beïnvloeden.
- 5 essentiële elementen:
 - Kunnen alle interventies gaan beschrijven aan de hand van 5 elementen:
 - **Doel** van de interventie.
 - De **Theorie** die de interventie stuurt
 - De **methoden** die we gebruiken om interventie uit te voeren
 - De **setting** waarin de interventie wordt uitgevoerd
 - De **professionele relatie** die de interventie aanstuurt.
 - Deze elementen komen terug in verschillende soorten interventies die mensen kunnen verrichten (en dus ook de criminologische interventie).

(1) Het doel

- Algemeen
 - In het algemeen is een interventie bedoeld om een probleem op te lossen.
 - > Probleem = Een discrepantie tussen een actuele (bestaande) toestand en een gewenste toestand.
 - > Oplossing = De discrepantie (verschil tussen bestaande en gewenste toestand) weg te werken.
- Criminologische interventie
 - Vertrekpunt vanuit studieobject van de criminologie:
 - > Gericht op specifiek gedragssegment: grens- of regeloverschrijdend gedrag.
 - Doel van de criminologische interventie is vaak gericht om problemen op te lossen van conflicten die ontstaan zijn door schade-berokkenend gedrag van mensen.

- > Grenzen en regels:
 - » Impliciete bakens in intermenselijk verkeer
 - » Wetten en expliciete regelgeving.
- > Het overschrijden van deze grenzen en regels betekent dat er schade berokken wordt aan de andere.
 - » Dit is juist het object van de criminologie: We bestuderen schadeberokkenend gedrag en kijken hoe het ontstaat en hoe we het kunnen vermijden in de toekomst. De interventies zullen gericht zijn op de preventie en ook op hoe we met de betrokken schaden moeten omgaan.
- Probleem = (potentiële) verstoringen van intermenselijke verhoudingen bij een (mogelijk) conflict.
- De aard van het conflict zal het doel specificeren!
- Dus: criminologische interventies:
 - Wanneer crimineel gedrag voorkomen moet worden of wanneer het is gesteld.
 - Gericht op (mogelijke) verstoringen van menselijke verhoudingen.
- Gevolg: vaak meerdere partijen betrokken.
 - Eigen aan de criminologische interventie is dat we vaak met meerdere partijen zullen moeten werken:
 - > Schade-berokkenend gedrag: heb je al 2 partijen; gene die schade berokkend (dader/verdachte) + gene die schade ondervindt (slachtoffer).
 - > Bij wettelijke overschrijding van bepaalde normen en regels wordt ook de maatschappij betrokken bij de aanpak van het conflict: OM die de maatschappij beschermt.
 - > Maar ook niet alleen de rechtstreeks betrokkenen, maar ook de significant anderen (bv. Partners, ouders, kinderen, etc.)
 - > Ook andere diensten (bv. hulpverlening, belangengroepen, etc.)
 - ⇒ Moeilijkheid: Verschillende partijen met verschillende problemen en doelstellingen.

(2) De theorie

- Algemeen:
 - Theorie is een verzameling van ideeën over de wijze waarop...:
 - o Een probleem tot stand komt
 - o Een probleem kan worden voorkomen of opgelost
 - o Het goed functioneren er uit ziet
 - o Wie moet beslissen over het voorgaande binnen een interventie.
- Criminologische interventie:
 - Vaak geen specifieke theorie voor de concrete probleemsituatie.
 - In andere gevallen: waaier van theorieën om uit te kiezen
 - > Welke kies je dan?
 - > Voorwaarde: theorie ten minste voor deel empirisch gefundeerd.
 - Typisch criminologisch = interdisciplinaire kijk!

(3) De methode

- Algemeen:
 - In het algemeen kunnen we een methoden omschrijven als de concrete middelen (technieken) en de wijze waarop die moeten worden toegepast (= de procedures).
 - > Methoden is dus een combinatie van technieken en procedures.
 - Waarover een beroepsgroep beschikt om het vooropgestelde doel te bereiken.
 - 3 soorten methoden:
 - o Het geven van informatie
 - o De diagnostische activiteit.
 - » Is het verzamelen van informatie met betrekking tot een specifiek geval.
 - » Doel: bij te dragen aan oplossing van het probleem.
 - o De gedragsveranderende/gedragsbeïnvloedende activiteit.
 - » Is de veranderingen in de persoon of structurele context bereiken.
 - » Doel: discrepantie tussen actuele en gewenste toestand te reduceren.
 - » 3 dimensies:
 - Tijdstip: voor (primaire), tijdens (secundaire) of na (tertiaire) de manifestatie van het probleem.
 - Focus: veranderingen in de persoon of in de structurele context.
 - Karakter: beperken (defensief) of verruimen (offensief) van gedragsmogelijkheden.

- Om ervoor te zorgen dat een theorie werkzaam is zijn er **5 vereisten**:
 - Methode moet aan cliënt de gelegenheid bieden om te leren.
 - > Leren op: cognitief vlak, affectief vlak, gedragsmatig vlak.
 - Methode moet de hoop op verbetering/verandering stimuleren.
 - Methode moet het gevoel van beheersing over de situatie/leven stimuleren.
 - Methode moet het gevoel van vervreemding van de persoon verminderen.
 - Methode moet ervoor zorgen dat er een minimale emotionele arousal ontstaat bij de cliënt

⇒ Methode moet aan deze 5 voorwaarden voldoen als ze effect wil veroorzaken bij de cliënt.

➤ **Criminologische interventie:**

- Als we denken aan concrete methoden binnen de criminologie:
- Binnen de diagnostische activiteit kunnen we denken aan:
 - > Criminogenese/anamnese
 - > Risicotaxatie
 - > Verhoor
- Binnen de gedragsbeïnvloedende activiteit kunnen we een onderscheid maken tussen verschillende niveaus van interventies; deze variëren naar het moment waar we tussenkomen:

Primair	Tussenkomt voor: Om ervoor te zorgen dat een bepaald probleem zich niet voordoet.	Voorlichtingscampagnes.
Secundair	Tussenkomen wanneer een probleem zich al heeft gesteld: in bestaande toestand van betrokken actoren een antwoord formuleren om ervoor te zorgen dat mensen terug verder kunnen met hun leven.	Opvoedingsbegeleiding, straathoekwerking.
Tertiair		Slachtofferhulp, justitiële interventies.

- Conclusie: methoden om aan preventie van criminaliteit te doen zijn zeer divers.
- Criminoloog
 - > Een veiligheidsarchitect of casemanager.
 - > Zelf delen van de interventie uitvoeren.

(4) De setting

➤ **Algemeen**

- In het algemeen bestaat de setting uit kenmerken van de organisatie die de interventie verstrekt.
 - > OMCI gaat hier dieper op in.
- Setting gaat ook over de plaats van de organisatie in ruimer maatschappelijk bestek
 - > Criminoloog die vaak op de brug zit tussen justitie en hulpverlening.
- Ook de fysieke ruimte waar de interventie plaatsvindt.

➤ **Criminologische interventie**

- Criminoloog is een onmisbare partner bij interventies m.b.t.:
 - Behoud van menselijke relaties of remediëring van intermenselijke schade berokkenende conflicten.
 - Bevordering van het welzijn.
 - Behandeling van mensen die crimineel gedrag stelden.
 - Grensoverschrijdend gedrag binnen bedrijfscontext.

(5) Kenmerken van de professionele relatie

➤ **Algemeen**

- Relatie = de gevoelens en attitudes van de deelnemers naar elkaar toe en de wijze waarop deze tot uiting worden gebracht.
- De professionele relatie kan verdeel worden in 3 componenten:
 - De overdrachtsrelatie:
 - Relatie die wordt bepaald door vroegere ervaringen van de participanten.
 - ↳ De nieuwe relatie die we aangaan wordt beïnvloed door de rugzak die we hebben van ervaringen van relaties in het algemeen en of specifieke relaties in het bijzonder.
 - ↳ *Bv. Zijn in een vorige relatie bedrogen geweest dus gaat in je nieuwe relatie ook heel wantrouwig staan tov de person terwijl die person misschien de meest betrouwbare persoon in de wereld is.*
 - Maken dus een overdracht van gevoelens, attitudes en uitdrukkingsmodaliteiten.
 - Deze sluiten niet aan bij de actuele interactie.

- » Er bestaat ook zoiets als tegenoverdracht:
 - ↳ *Bv. Ook de hulpverlener als die nieuwe cliënten ontmoet, dat die belevingen kan oproepen van eerdere cliënten (positieve of negatieve) die ook een rol gaan spelen bij de manier waarop de criminoloog met de nieuwe cliënt zal omgaan.*

- De werkrelatie:

- » Bestaat uit 3 elementen:

- Een band van wederzijds respect: mensen moeten het gevoel hebben, ongeacht wat ze vertellen, dat ze niet verworpen zullen worden.
 - ↳ Velen hebben het gevoel dat ze niet alles kunnen vertellen omdat ze vrezen wanneer ze alles vertellen dat dan de hulpverlener zou weigeren om de person nog te helpen.
- Een overeenkomst in verband met de taken:
 - ↳ Hulpverlener en cliënt moeten weten wat ze van elkaar verwachten op vlak van wie wat zal doen.
- Overeenkomst in verband met de doelen.
 - ↳ Client en hulpverlener moeten een overeenkomst hebben inzake de doelen die ze nastreven met de interventie.
 - ↳ Wanneer de doelen onduidelijk zijn kan het zijn dat de interventie minder goed verloopt.

- De reële relatie:

- » Bestaat uit 2 aspecten

- Basisgevoel die partnerrelaties ten aanzien van elkaar hebben.
- Deze worden uitgedrukt in een valentie (positief of negatief).

- Onderscheid tussen professionele relatie & Persoonlijke relatie:

- Kenmerken van de professionele relatie (tov persoonlijke relatie).
 - Duur van de relatie is beperkt.
 - Nadruk ligt op het probleem
 - Relatie bestaat voornamelijk uit een relatie die zich situeert binnen een organisatie (binnen een bepaalde setting).
 - Eenzijdig belang van en aandacht van cliënt (alle aandacht wordt besteed aan de cliënt en de oplossing voor zijn probleem).
 - Onevenwicht in de relatie (klant is expert van zijn leven en ervaringen).
 - Situering door beroepscode (ethiek).

- Criminologisch

- Openstaan voor veelheid van beïnvloedende factoren.
- Openheid voor veelheid van betrokken partijen en sociaal netwerk.
- Constante kritische reflectie op de systemen die afdwingbare regels uitvaardigen.
- Wetenschappelijk-kritische houding tav eigen werk en motivering om interventie op basis hiervan te optimaliseren.

4. Besluit.

- Huidige maatschappij: steeds grotere roep om veiligheid → nieuwe uitdagingen voor de criminoloog.
- Belang om de brugfunctie tussen justitie en welzijn te omarmen en te zien als de unieke kracht van de criminoloog!

Hoofdstuk 3: De professionele relatie.

➤ Inleiding:

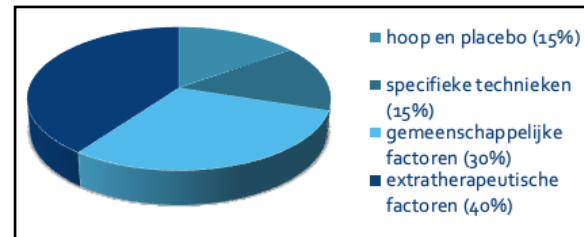
- Wanneer er wederzijdse beïnvloeding is, spreken we van een relatie. Ook wanneer we de hulpverlenersrol opnemen en cliënten begeleiden, gaan we een relatie aan. Deze professionele relatie verschilt van een persoonlijke relatie in een aantal belangrijke aspecten.
 - > De relatie met de cliënt is het belangrijkste werkinstrument. We hebben geen ander instrument zoals bv. medicatie bij dokters, etc.
 - > Mensen leren ons kennen via ons werk: je toont sowieso een beetje van wie je bent tijdens het contact met de cliënt.

1. De therapeutische relatie: definitie, kenmerken, componenten.

➤ Therapeutische relatie

- **Lambert** (1992) onderscheidt 4 categorieën van factoren die een impact hebben op het therapieresultaat:

- Hoop en placebo.
 - Hoop mag je nooit minimaliseren (hoop dat het beter zal worden).
 - Hoop en positieve verwachtingen dragen bij tot goede resultaten (het placebo-effect).
- Specifieke technieken.
 - Heel concrete technieken en methoden die je gaat toepassen bij de cliënt.
 - Het zijn dingen die in de hulpverleningscontext gebeuren: *Bv. Motivationale-gespreksvoering, gedragstherapie, etc.*
- Gemeenschappelijke factoren.
 - Factoren die ongeacht de technieken die je gebruikt, aan de basis liggen voor interventie.
 - Het zijn factoren eigen aan de hulpverleningsrelatie (*bv. Empathie: het is niet iets van een behandeling, maar pas je toe als hulpverlener*). Het zijn algemene dingen die in de relatie voorkomen (*bv. De vertrouwensband die je opbouwt met de cliënt*). Ze dragen zeker bij tot therapieresultaat.
- Extratherapeutische factoren.
 - Liggen buiten interventie/ therapie.
 - Dingen die mensen meemaken in thuissituatie, of met gezondheid.
 - Veel sterkere impact (40%)
 - We mogen dus niet denken dat we alles voor elkaar kunnen krijgen.
 - Er vallen veel aspecten dus buiten de controle



➤ Relatie

- Definitie relatie:
 - > "Wanneer mensen een impact op elkaar hebben, wanneer ze inter- afhankelijk zijn, in die zin dat verandering in één persoon ook verandering in de andere persoon kan teweegbrengen en vice versa" (*Derlega et. Al., 1991*).
- Persoon X heeft impact op persoon Y, en omgekeerd.
- Veel interpersoonlijke relaties:
 - > *Bv. koppels, ouder-kind, dader-slachtoffer, advocaat-cliënt, kotgenoten etc.*
- Professionele relaties:
 - > *Hulpverlener & cliënt, verhoorder & te horen persoon, Collega's & 'hogeren in rang', Samenwerkingspartners, etc.*

➤ Subcomponenten van professionele relatie



- Overdrachtsrelatie.
- Reële relatie.
- Werkrelatie.

(1) Overdrachtsrelatie.

- Je draagt je voorgeschiedenis mee.
- Projecteren van wensen, gevoelens en ervaringen uit het verleden op andere mensen.
- Kan zowel in positieve als negatieve zin.
- Twee vormen:

Overdrachtsrelatie	Tegen-overdrachtsrelatie
<ul style="list-style-type: none">- Van cliënt → naar Hulpverlener.- Kan leiden tot weerstand.	<ul style="list-style-type: none">- Van Hulpverlener → naar Cliënt.- Kan leiden tot tegenweerstand.

- Vergelijking met rugzak van ervaring: raakt steeds meer gevuld naarmate je ouder wordt.
 - > Al de vorige ontmoetingen breng je mee in de nieuwe relaties.
- Wanneer elementen van/uit relaties van vroeger, uw huidige relaties gaat beïnvloeden.
- Kan van cliënt naar criminoloog maar ook omgekeerd: Overdracht en tegen-overdracht.
- *Bv. lange intieme relatie met vriend en je voelt je bedrogen in die relatie. Dit zal je toekomst mee gaan bepalen. Je kan terug verliefd worden maar vorige relatie kan de beleving van nieuwe relatie veranderen.*
- *Bv. cliënt kan eerder al bij andere criminoloog op consultatie zijn geweest en hier goede ervaring heeft gehad waardoor die veel sneller open gaat zijn naar jou.*

(2) Reële relatie.

- 'Klikt het?'
 - > Dit gevoel heb je direct: eerste indrukken.
- Het bestaat uit 2 dingen:
 - o Valentie = dimensie aantrekking/afstoting.
 - o Formele karakteristieken:
 - Beperkt in tijd, duur en plaats.
 - Per definitie onevenwicht:
 - Impact op cliënt groter dan op hulpverlener.
 - ↳ Cliënt gaat meer halen uit de relatie dan de hulpverlener.
 - Cliënt staat centraal; hulpverlener gericht op cliënt.
 - ↳ Hulpverlener haalt weinig uit contact met cliënt.
 - Verschil in expertise.
 - ↳ Cliënt heeft niet dezelfde expertise als hulpverlener, kent ook minder van juridische procesgang, kent minder van instellingen etc.
 - Verschil in legitieme macht (in justitiële context).
 - ↳ Als criminoloog in justitiële context, waarmee je in bijzondere positie zit t.a.v. cliënt omdat je bv. soms plicht hebt te rapporteren.
 - Betaling.
 - Doel -en taakgericht (Via methoden, technieken etc.).
 - Beroepsethiek (formele gedragsregels).
 - ↳ = Als richtsnoer in alles wat je doet of laat.
 - ↳ Dus evidence based methoden.
 - ↳ Uitvoeren zoals voorschriften van beroep.

(3) Welkrelatie (werkalliantie).

- Werkalliantie houdt in:
 - Wederzijds respect.
 - » Little white lies: Bv. liegen over of je medicatie volledig juist hebt genomen zoals voorgeschreven.
 - Overeenkomst inzake doelen.
 - » Mensen hebben betere relaties als ze samen aan doelen werken die ze samen hebben gekozen.
 - » En over wijze waarop ze naar die doelen toewerken: verwachtingen.
 - Overeenkomst inzake taken binnen de interventie.
- Ontwikkelen van een werkrelatie
 - > Ook oog voor positieve aspecten van functioneren.
 - » Ongeacht wat er fout gaat.
 - > Problemen zijn gemeenschappelijke problemen.
 - > Respect ongeacht gedrag
 - > Proberen begrijpen vanuit perspectief van cliënt (is basis van empathie, van alles, cliënt staat centraal).

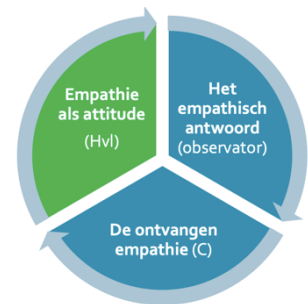
- > Maximaliseren van controle (beheersbaarheid).
 - » Controle die cliënt op eigen leven probeert uit te oefenen, dat we daar ook respect voor hebben.
 - » *Bv. Inbraak in huis en politie gaat direct doorzoeken waardoor ze een slecht gevoel krijgen, hadden eigenlijk overal toestemming moeten vragen.*
- > Motiveren tot samenwerking; exploreren van weerstand.
- > Evenwicht tussen ondersteuning en confrontatie.
- Belangrijk om deze te kennen omdat die relatie het meeste impact heeft op resultaat van interventie (gemeenschappelijke factoren).
- Niet alleen theoretisch van belang, maar ook praktisch. Want er kan iets mis gaan in relatie met cliënt waarbij je op zoek moet naar de oorzaak hiervan.

2. Voedende factoren.

- Inleiding:
 - 3 grondvoorwaarden/basiscomponenten
 - Empathie.
 - Authenticiteit.
 - Onvoorwaardelijke aanvaarding.
 - Noodzakelijk? Voldoende?
 - > Noodzakelijk 'voedsel'.
 - > Zijn ze voldoende om doelstellingen te bereiken? Hier is discussie over

2.1 Empathie

- Inleiding
 - Het eerste belangrijke concept (en voedende factor) binnen deze professionele relatie is de empathische houding die je dient aan te nemen als hulpverlener. Deze houding kent verschillende uitingsvormen.
 - *Tekst Vanaerschot en Van Balen.*
- Onderdelen:
 - Empathie als attitude (hulpverlener).
 - Het empathisch antwoord (observator).
 - De ontvangen empathie (cliënt).



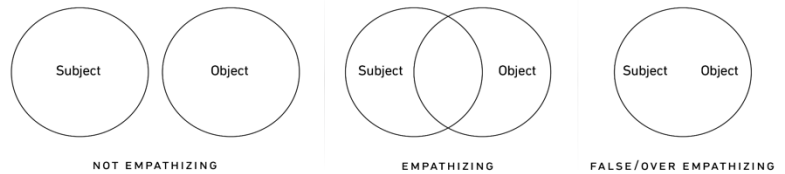
(A) Empathie als attitude.

- Empathisch zijn =
 - Het intern verwijzingskader van een ander accuraat waarnemen, alsof men de ander is, zonder ooit dit 'alsof' karakter te verliezen.
 - Van binnenuit begrijpen.
 - Vereist ook 'negatieve capaciteit'.
 - Gezichtspunt van de ander willen innemen.
 - > Men gaat er snel vanuit dat je dezelfde ervaring hebt als een ander.
 - » Je kan deze wel gebruiken om vragen te stellen aan de ander zodat deze nog meer kan specificeren en wat hij heeft meegemaakt.
 - » Je kan jezelf gebruiken om hypothesen te toetsen, maar nooit als substituuut voor wat cliënt je probeert te vertellen.
- Empathie = Weg om te komen tot kennis van innerlijke wereld van de ander.
 - Zowel cognitief begrijpen
 - Als emotioneel begrijpen
- Noodzakelijk = Formuleren van hypothesen en aftoetsen.
 - Proces speelt zich af binnen in de hulpverlener.
 - Toetsen van hypothesen via empathisch antwoord.
 - Op basis van reactie van cliënt: hypothese bevestigen of aanpassen.
- Innerlijke wereld van cliënt kan je nooit rechtstreeks kennen.
 - Vereist stap voor stap afstemmen op cliënt, op basis van:
 - Vergelijken tussen tekens van cliënt en verwijzingen in de hulpverlener zelf.
 - Vertalen van de woorden en signalen van cliënt in betekenissen die de hulpverlener zelf ervaart.
 - Via voortdurende hypothese-toetsen:

- » Niet alleen komen tot een kennen van innerlijke wereld van cliënt,
- » Maar ook bij zichzelf eenzelfde gemoedstoestand creëren, die zo goed mogelijk lijkt op die van de cliënt.

➤ Proces van 'actief rol nemen': via verbeelding/ fantasie zich verplaatsen in de huid van cliënt.

- Echter: 'as if' karakter niet uit het oog verliezen!
 - > Zich *verplaatsen* in.
 - > Voldoende afstand bewaren.
 - > Tijdelijk karakter.
 - > Niet versmelten.
 - > Gevoelens blijven van de cliënt



➤ Empathie vraagt een specifieke innerlijke houding ("way of being").

- Niet: zichzelf uitschakelen als persoon.
- Wel: wijze waarop hij zichzelf aanwendt.

➤ Actieve ontvankelijkheid: dubbele beweging.

- Hulpverlener zoekt in zichzelf verwijzingsgegevens die gelijkenissen vertonen met wat hij waarneemt bij client.
- Dan deze verwijzingen 'ontdoen' van de specifieke structuur en context die ze voor hemzelf hebben
- Dit is nodig om de cliënt te begrijpen!

➤ Empathisch proces = actief proces

- Bestaat uit 2 stappen:
 - o Ontvankelijk zijn.
 - o Interactie met wat zich aanbiedt vanuit de cliënt.

➤ Ontvankelijk zijn

- Essentieel: hulpverlener kan verwijzingen in zichzelf aanspreken, los van eigen ervarings- en betekeniscontext.
- = Negatieve capaciteit
 - > Capaciteit om in te gaan tegen de behoefte om te weten.
 - > Hulpverlener: 'ontkent wat hij kent', laat bestaande eigen structureringen weg.
 - > Vermijden van onmiddellijke conclusies.
- Dus: het beleven van Client proberen op te roepen i.p.v. eigen constructie van de situatie te maken!

(B) Het Empathisch antwoord.

➤ Het empathisch antwoord

- Het empathisch antwoord:
 - > Vormen waarin het empathisch inleven van Hulpverlener zich uit naar Client toe.
 - > Essentieel: binnenzijde van empathie moet ook effectief gecommuniceerd worden.
- De manieren om empathie te uiten zijn velerlei!
- Veelal in de vorm van reflectie:
 - > Teruggeven van hetgeen de Client vertelt zoals de Client dit zelf heeft ervaren en verwoord.
 - > Met de connotaties en de persoonlijke betekenis die het voor Client heeft.

1. Reflectie van wat de cliënt expliciet uitdrukt:

- Zuivere weergave, reflectie van het verwoorde.
 - > "Spiegelen".
 - > Geen andere accenten leggen of ladingen toevoegen.
 - > Verwoordingen zijn onderling verwisselbaar; zelfde intensiteit.
- Houdt een zorgvuldige communicatieve afstemming in, een "gedeeld verstaan".
- Hoe:
 - > Herhalen van kernwoorden.
 - > Parafaseren (NIET papegaaien).
- Wat doet dit met de client:
 - > Hulpverlener laat merken dat hij het begrepen heeft; gaat na of hij het juist heeft verstaan.
 - > Client wordt erkend in wie hij is en wat hij te vertellen heeft.
 - > Hulpverlener geeft Client de ruimte om aan te vullen, om er verder op in te gaan.
 - > Hulpverlener laat merken dat hij de uitingen van Client accepteert, zodat Client zich verder durft te uiten.
 - > Het maakt moeilijke gevoelens draaglijk en minder beschamend.

- > Helpend en helend: Hulpverlener communiceert dat de ervaring van Client betekenisvol is.
- Te weinig:
 - > Client kan dit ervaren als gebrek aan belangstelling, en zelfs afwijzing.
 - > Client kan het gevoel hebben niet serieus genomen te worden.
- Te veel:
 - > Gesprek wordt onnozel(papegaaien).
 - > Client kan het gevoel krijgen als kind behandeld te worden.
 - > Gesprek stagneert.

2. Interpreteren

- Gaat verder dan wat Client openlijk aangeeft of herkent.
- Nieuwe betekenis bieden aan iets; beweegredes geven voor iets; inzicht bieden in iets.
- Nieuwe verbanden ontdekken waarmee de problemen in een andere context geplaatst worden.
- Interpretatie vertrekt van wat jijzelf als Hulpverlener denkt.
- Opgeliet: slecht gebruik van interpretatie
 - > Verdiept het ervaren niet, Maar stimuleert Client om zijn ervaringsspoor te verlaten ten voordele van rationeel en verklarend bezig te zijn met problemen.
- Verschillende types interpretaties:
 - > Verbanden leggen tussen schijnbaar geïsoleerde uitspraken.
 - > Thema's of patronen aanduiden.
 - > Interpreteren van verdediging, weerstand over overdracht.
 - > Huidige gebeurtenissen verbinden met gebeurtenissen uit het verleden.
 - > Een nieuw kader aanbieden voor gevoelens, gedragingen of problemen.

3. Confronteren.

- Definitie:
 - > Confronteren ≠ een boosaardige aanval 'voor zijn eigen bestwil'.
 - » Dit lukt op voor diegene die het doet, maar helpt niet diegene tegen wie de aanval is gericht (*cfr. slechtnieuwsgesprek*).
 - » Confronteren mag niet negatief en bestraffend zijn.
 - > Confronteren = het verlengde van gevorderde accurate empathie.
 - » Uitnodiging van de hulpverlener aan de Client om te onderzoeken waaruit zijn afweer bestaat (= datgene dat hem afhoudt van inzicht en actie).
 - » Door: verkennen van gevoelens, gedachten, gedragingen die de Client schuwt, helpen begrijpen welke gedragspatronen destructief zijn en over welke ongebruikte talenten hij beschikt.
- Waarmee confronteren:
 - o Discrepanties
 - » *Denken vs voelen; denken vs zeggen; zeggen vs doen; zijn vs willen zijn; hoe we onszelf zien en hoe anderen ons zien, etc.*
 - » Als er verschil lijkt te zijn tussen wat ze denken wat ze doen etc.
 - o Verdraaiingen
 - » De dingen niet (willen) zien zoals ze echt zijn en aldus verdraaien.
 - » Kan helpen: voorleggen van alternatieve referentiekaders.
 - o Spelletjes, trucjes, en rookgordijnen.
 - o Uitvluchten.
 - » Bv. Anderen de schuld geven.
 - » Kan helpen: vragen om concretisering
 - o Ook waarden? Oppassen!
- Hoe confronteren:
 - > In de geest van gevorderde accurate empathie.
 - > Voorzichtig aftastend, tentatief.
 - > Met zorg en nodige engagement.
 - > Vanuit correcte motivatie.
 - > Afgestemd op de relatie cliënt en hulpverlener.

- > Afgestemd op de toestand van de cliënt.
- > Volgens een geleidelijke benadering (successive approximation).
- Mogelijke reacties van de cliënt op de confrontatie:
 - > De hulpverlener in diskrediet brengen.
 - » Kan confrontatie aanvoelen als soort van bedreiging en gaan de hulpverlener devalueren.
 - > De hulpverlener overhalen om zijn visie te veranderen.
 - > Devalueren van het belang van het besproken onderwerp.
 - > Elders steun zoeken voor eigen visie.
 - > De zienswijze van de hulpverlener overnemen.
 - > Het eigen gedrag nauwkeurig bekijken met de hulpverlener (=de ideale reactie van de cliënt).
- Valkuilen bij confronteren:
 - > Je moet confronteren zien binnen zijn context, als deel van een proces.
 - » Is niet gescheiden van andere vaardigheden.
 - » Confronteren is deel van het "effectieve" proces.
 - » Het confronteren staat niet op zichzelf!
 - » Vereist ook kunde van de hulpverlener.
 - > Opletten voor het MUM-effect:
 - » = Aarzelen om een respons te geven die negatief kan aankomen bij Client.
 - » Gevolg: gesprek kabbelt verder, zonder dat de Client geconfronteerd wordt met die levensgebieden waarop hij niet effectief functioneert.
 - » Cfr.slechtnieuwsgesprek
 - » *Bv. Als arts moet je het nieuws geven aan je patient dat deze nog maar enkele weken te leven heeft: dit is enorm moeilijk voor de dokter ook om te doen. Bv. Als politie-agent naar de ouders van een kind gaan om te vertellen dat het kind overleden is. Bv. Client die een vraag indient voor vervroegde vrijlating en jij moet het nieuws meedelen dat dit niet is goedgekeurd.*

(C) Ontvangen empathie.

- De Client moet de empathie van de Hulpverlener kunnen waarnemen.
- Wat is het therapeutisch effect van waargenomen empathie?: 5 aspecten
 - (1) Men voelt zich gewaardeerd en aanvaard als persoon.
 - » Hulpverlener geeft echt om Client.
 - » Client ervaart dit en vindt zichzelf ook de moeite waard.
 - (2) Men voelt zich bevestigd in zijn bestaan als autonome, waardevolle persoon met een eigen identiteit.
 - » Hulpverlener bevestigt Client in zijn bestaansrecht.
 - » Erkenning door ander = basis om eigen identiteit te kunnen ontwikkelen.
 - (3) Men leert zijn gevoelens te accepteren.
 - » Hulpverlener veroordeelt niet.
 - » Client ervaart dat hij alles kan voelen en zeggen zonder afwijzing.
 - (4) Empathie heft vervreemding op.
 - » Wat Client vertelt heeft zin voor Hulpverlener.
 - » Zorgt dat het voor Client ook zinvoller wordt.
 - » EN geeft Client het gevoel niet zo abnormaal te zijn als hij vreesde.
 - (5) Men leert gezag toe te kennen aan zijn eigen ervaren.
 - » Hulpverlener laat zich leiden door ervaringsspoor van Client.
 - » Client leert zich zo ook te richten op eigen ervaren.
 - » Ervaart tijdens gesprekken dat hij hierop mag vertrouwen en zijn handelen erdoor mag laten leiden.
 - » Men leert te vertrouwen dat men zijn ervaring ook mag gebruiken als richtsnoer in zijn/ haar leven.

2.2 Authenticiteit

- Inleiding
 - Naast empathie zijn authenticiteit en onvoorwaardelijke positieve aanvaarding de andere belangrijke concepten binnen de professionele relatie. Hiermee verwijzen we opnieuw naar twee voedende factoren van deze relatie.
 - *Tekst Lietaer*
- Echtheid = werkelijke zelf zijn.
 - Geen façade; niet verbergen achter masker.
 - Open voor gevoelens en houdingen die in hem opwellen.

- Betekent NIET:
 - Openlijke expressie van al zijn gevoelens.
 - Zijn totale zelf bloot geven aan zijn cliënt.
- Betekent WEL:
 - Voor zichzelf geen enkel gevoel ontkennen dat hij ervaart.
 - Bereid zijn elk persisterend gevoel op transparante manier beleven en door Client laten kennen.
 - Congruentie en transparantie.

(a) Congruentie

- Binnenzijde.
- Mate waarin de hulpverlener bewuste toegang heeft tot alle facetten van zijn eigen ervaringsstroom.
- Betekenis:
 - > Je staat open voor je eigen gevoel in interactie met Client.
 - > Je gaat geen enkel gevoel voor jezelf negeren/ontkennen.
 - > 1 congruent geheel.
- Cruciale factor is de opbouw van vertrouwen.
- Hulpverlener moet zijn eigen gevoelens bespreken, als ze in de weg staan van de andere grondhoudingen.
 - > Moment van zelfexpressie.
 - > Het zich 'niet perfect' durven tonen.
- MAAR: hulpverlener blijft gericht op het proces van de Client.
- Congruentie is noodzakelijk:
 - > Niet open voor eigen beleving = niet open voor beleving Client.
 - > Geen openheid = geenempathie.
- Belang van congruentie: duidelijk als het ontbreekt!
 - > Verhaal raakt de hulpverlener.
 - > Persoonlijke moeilijkheden, confronterende thema's, onverwerkte latente aspecten, etc.
 - > Gevaar: in de verdediging, of aandacht naar zichzelf.
- Dus: hulpverlener vat niet enkel samen wat Client zegt en voelt, maar ook:
 - > Verwoorden wat 'hem treft'.
 - > Verwoorden wat 'verhaal van Client in hem oproept', wat het 'met hem doet'.
 - > Verwoorden wat hij nog niet begrijpt maar zou willen begrijpen.
- Nodig om congruent te zijn?
 - > Zelfkennis en ik-sterkte.
 - > Belang van supervisie en intervisie (en leertherapie?).
 - > Zorg dragen voor zichzelf, opmerkzaam zijn voor bepaalde signalen.
 - > Voor het gesprek even 'hoofd leegmaken'.
- ⇒ Verschil Supervisie & Intervisie:
- ⇒ Supervisie: Iemand die het proces mee in de gaten houdt (supervisor).
- ⇒ Intervisie: Op gelijk niveau met collega's overleggen (*Bv. Samenwerkend met andere criminologen en of psychologen*).

(b) Transparantie

- Buitenzijde.
- Expliciete communicatie door hulpverlener van zijn bewuste percepties, attitudes, gevoelens.
- Voor Client 'doorzichtig' worden via inbrengen van persoonlijke indrukken en belevingen.
- Door jouw communicatie word je zichtbaar voor Client.
 - > Client blijft centraal staan.
 - > Maar: hulpverlener is een reëel persoon.
- Wat ga ik met dat gevoel doen? Communiceren of niet?
- Zelfonthullingen:
 - > NIET: persoonlijk verleden of actueel leven.
 - > WEL: hier-en-nu gevoelens voor C.
 - > Persoonlijke vragen Client: mag je op antwoorden, maar moet niet.
 - > Speciaal voorbeeld:
 - » "...of wat denk jij?"
 - » De therapeut die even niet meer mee is.
 - > In functie van de cliënt.
 - > Aandachtspunten:

- » Owing.
- » Always checking of what comes next.

⇒ Ter zijde: Wat is het verschil tussen Empathie en Sympathie:

- Empathie: Meekijken en meevoelen vanuit het perspectief/standpunt van de cliënt.
 - > Je moet ook laten zien aan de cliënt dat je je helemaal inleeft: dat kan door vragen te stellen en niet te snel zeggen dat je de zaken begrijpt.
 - > Je moet het echt bij jezelf voelen en toetsend teruggeven (door veel vragen te zeggen en daarna et in eigen woorden te formuleren).
- Sympathie = Reageren zonder al te veel inleven in de ander. Bv. door te temperen (*ach er zijn veel redenen om wel blij te zijn*), ongevraagd adviseren (*o dat kun je beter zo doen*), troosten (*wat erg voor je*), etc.

⇒ https://www.youtube.com/watch?v=1Ewvgu369Jw&feature=emb_logo

2.3 Onvoorwaardelijke positieve aanvaarding (Tekst Lietaer).

➤ Definitie:

- Onvoorwaardelijke aanvaarding (voorlopig).
 - > Houding van openheid voor de beleving van Client.
 - > Deze houding schommelt niet, is een constante.
 - > Aanvaarding zonder voorwaarden.
 - > 'Evaluatief moratorium'.
- Waarom belangrijk?
 - > Voorwaardelijke liefde = grondoorzaak van vervreemding.
 - » Om liefde te behouden neemt mens normen op die ingaan tegen zijn ervaren.
 - » Gevolg: dissociatie tussen wat we bewust nastreven en werkelijke zelf.
 - » *Bv. liefde van ouders enkel voorwaardelijk naar het kind toe – ze gaan dingen doen om toch die liefde te bewaren of te winnen.*
 - > Onvoorwaardelijke aanvaarding hulpverlener = tegenkracht.
 - » Client gaat zich veilig genoeg voelen om zichzelf dieper te exploreren.
 - » Aanvaarding hulpverlener → zelfaanvaarding.

➤ Kritiek:

- Idee van onvoorwaardelijke aanvaarding = naïef.
 - > Is niet mogelijk, er is altijd selectieve bekrachtiging.
 - > Leertheorie en gedragstherapie.
- We kunnen niet 'niet beïnvloeden'.
 - > Niet-directieve hulpverlening is illusie.
 - > Systeemdenken
- Hulpverlening = relatie.
 - > Extreme houding van onvoorwaardelijkheid = pathologisch en onhoudbaar.
 - > Op meer voorwaardelijke manier verwachtingen formuleren t.a.v. elkaar.
- Zwaarder gestoorde Client kunnen dit als onverschilligheid beleven.
 - > Soms meer voorwaardelijke, eisende houding effectief in begin.
 - > Cliënt-gerichte therapie (Rogerszelf).

3. Belemmerende factoren.

➤ Inleiding

- Naast voedende factoren zijn er ook belemmerende factoren van de professionele relatie. Dit zijn factoren die, zoals het woord het zegt, een goede professionele relatie belemmeren. Ze vormen als het ware een negatieve invloed en zorgen ervoor dat de hulpverlening in het gedrang komt. Het is belangrijk om hier de nodige aandacht aan te besteden en hiervoor op je hoede te zijn!

3.1 Tegenweerstand. (Tekst Diepstraten).

➤ Definitie:

- Tegenweerstand = gedrag van de hulpverlener dat het goede verloop van de hulpverlening bemoeilijkt.
 - > De Therapeut zelf, die zijn eigen leven gaat projecteren op dat van de cliënt. Het is dus de therapeut zelf die de hulpverlening bemoeilijkt (*Bv. Casus Sarah*).
 - > Vanuit het leven van de therapeut zelf, die zijn leven
- Tegenhanger van weerstand (bij cliënt).

- 3 mogelijkheden:
 - o Als reactie op weerstand van cliënt.
 - o Volledig los van eventuele weerstand van cliënt
 - o Samengaand met weerstand van cliënt
- Therapeutisch handelen wordt voortdurend mede beïnvloed door niet-therapeutische en soms anti-therapeutische motieven.

➤ Vormen:

- Te laat komen, sessies vergeten, sessie te vroeg beëindigen.
- Uit het raam kijken, zeer lang zwijgen.
- Cliënt vaak onderbreken, ruzie maken.
- Oppervlakkig babbelen, iet ingaan op dubbele boodschappen (op het impliciete), te veel/te weinig aandacht aan een thema.
- Vroegtijdig hulpverlening stopzetten.
- Etc.

⇒ Tegenweerstand of niet? = Afhankelijk van functie van gedrag in de context.

➤ Omgaan met tegenweerstand

- Niet 'een kwaad dat moet worden uitgeroeid'.
- Geen standaardbenadering om ermee om te gaan.
 - > Basisvoorwaarde: bereidheid eigen aandeel in moeizaam hulpverleningsproces onder ogen te zien.
 - > Moeilijkheid: diegene die het probleemgedrag vertoont, is ook diegene die het moet onderkennen en oplossen
- Onderkennen van tegenweerstand is soms makkelijker voor anderen
- Belang van inter-en supervisie!

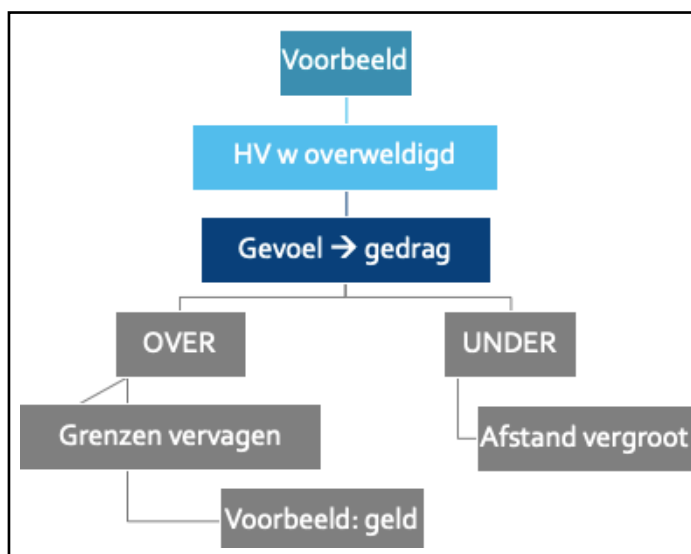
3.2 Overinvolvement *(Tekst Verhelst)*.

- Van cliëntgericht naar therapeutgericht.
- Oorzaken?
- De bedoeling is dat cliënten sterker worden in hun autonoom functioneren en ze dus zo snel mogelijk zich kunnen ontwikkelen zonder de hulpverlener

➤ “Helaas, toch gebeurt het wel eens”

- **Cognitieve dissonantie:**
 - > Het idee van een professionele hulpverlener te zijn + anderzijds dat je de cliënt op een andere manier ziet. Dit zorgt voor conflicterende gedachten.
 - > *Bv. Je wil de cliënt professionele hulp bieden maar tegelijkertijd vind je de cliënt aantrekkelijk en interessant. Een oplossing hiervoor is: de ene gedachte weg te denken (te onderdrukken).*
- Onderbelicht in opleiding én literatuur
- Gaandeweg wel bewustwording

➤ Voorbeeld:



- Hoe vermijden?
 - Grenzen, afstand, nabijheid: niet aan de cliënt.
 - > Client kan verlangens, eisen hebben die therapeutische relatie overschrijden.
 - > Maar behouden therapeutisch kader = verantwoordelijkheid hulpverlener.
 - Geen simpele 'onthoudingsregel'.
 - Beste waarborg?
 - > Besef dat men enkel kan streven naar therapeutische relatie.
 - » "Ik probeer te doen wat in mijn mogelijkheden ligt"
 - » "We zitten altijd in een proces van authentiek worden, we zijn nooit authentiek"
 - > Er naar streven om met elke C opnieuw een relatie op te bouwen die voor C therapeutisch is.

STELLINGEN:

- De reactie "ik begrijp het" is een empathische reactie.
 - > Is niet zo, je laat hiermee niet zien dat je het effectief begrijpt. Je moet het formuleren in eigen woorden (of parafraseren) en dit vervolgens terugkaatsen om aan te geven dat je het effectief begrijpt. Dit doet vaak veel meer dan gewoon te zeggen dat je het begrijpt.
- Het gebruik van waaromvragen is sterk afgeraden.
 - > Ja, ze kunnen heel beschuldigend overkomen waardoor de cliënt het gevoel kan krijgen dat hij zich moet verantwoorden.

In dit tweede deel worden twee hoofdstukken besproken:

1. Communicatie.
2. Het slechtnieuwsgesprek.

Hoofdstuk 1: Communicatie.

1. Communicatie.

➤ Inleiding

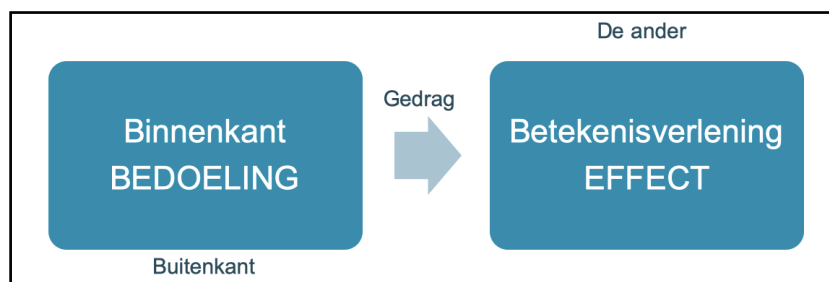
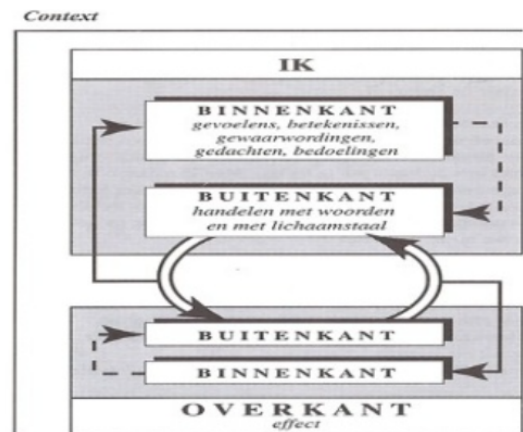
- Als mens zijn we steeds onderdeel van een groter geheel, een systeem. In dit systeem vervullen we rollen en communiceren we met de mensen om ons heen. Deze communicatie verloopt niet altijd goed. Dit komt doordat we telkens een interpretatie maken van de bedoeling van de ander op basis van het effect dat we opmerken.

➤ Mens als onderdeel van een systeem.

- Mensen maken altijd deel uit van systemen waarin ze elkaar onophoudelijk beïnvloeden (communiceren) en hun gedrag op elkaar afstemmen op basis van regels.
 - > We gaan elkaar constant beïnvloeden. Dit kunnen we zien als een vorm van feedback geven: we geven de andere info over hoe hij zich wel of niet moet gedragen.
 - > Regels zijn vaak onuitgesproken: we communiceren deze onrechtstreeks via ons gedrag.
- Mensen kunnen in vele soorten systemen leven of functioneren
 - > Bv. Een gezin, een klas, een school, de maatschappij, een voetbalploeg, etc.
- Hoe dichter en intenser ze op elkaar betrokken zijn, hoe belangrijker de regels en hoe makkelijker conflicten kunnen ontstaan.
 - > Denk bijvoorbeeld aan een familiesysteem versus een systeem tussen collega's. Het gezin is het invloedrijkste systeem waarbinnen wij als mensen functioneren.
 - > Hoe belangrijker het systeem waarin we functioneren, hoe sterker de gewoontegedragingen, hoe groter de weerstand om regels op te geven (zelfs als ze ongezond zijn).

➤ Interpersoonlijke ruimte

- We hebben allemaal een binnen- en een buitenkant.
 - > We nemen 10.000 zintuiglijke prikkels op per seconde. Dat is een massa aan waargenomen informatie. Dit betekent ook dat we dingen moeten selecteren en dit gebeurt via onze binnenkant. Onze buitenkant is als het ware een camera. Deze opname gaan we dan filteren via onze binnenkant.
- Communicatie gebeurt aan de **buitenkant**.
 - > Onze gesprekspartner heeft geen zicht op onze binnenkant, doch wel invloed!
- De **binnenkant** bestaat uit gedachten en gevoelens, waardeoordelen, verwachtingen, kennis, het beeld dat je van jezelf/de ander hebt, etc.
 - > Het selecteert en verwerkt wat je waarneemt.
- We raden naar iemands binnenkant op basis van zijn/haar buitenkant en gaan hierop reageren.
 - > Leidt tot vertaalfouten (misverstanden) omdat mensen geen onderscheid maken tussen bedoeling en effect.



2. De 5 Axioma's.

➤ Watzlawick

- Er is veel informatie te vinden over het concept 'communicatie' maar als we de grondbeginselen van dit concept willen blootleggen, moeten we kennismaken met de vijf axioma's van Watzlawick.

(1) Axioma 1: Het is onmogelijk om niet te communiceren.

- Men kan niet niet communiceren. We communiceren altijd, zowel verbaal als non-verbaal.
- Alle gedrag is een vorm van communicatie: en we stellen altijd gedrag (zelfs door niets te zeggen geven we nog steeds een boodschap).
 - > *Bv. Leraar vraagt iets aan zijn leerlingen en jij steekt je hand niet op. Door niets te doen geef je nog steeds een boodschap weer: Je weet het antwoord niet, je hebt de vraag niet gehoord, je hebt geen in om te antwoorden, je bent verlegen, etc.*
- Het gedrag kan dus zowel verbaal als non-verbaal zijn. Zo beïnvloeden wel elkaar continu.
- Mensen zenden dus continu boodschappen uit, en ontvangen ook continu boodschappen van anderen.

➤ Fouten tegen axioma 1:

- Invullen van de bedoeling van de ander.
 - > We hebbe geen zicht op de bedoeling van de ander.
 - > De bedoeling van de ander kennen we enkel wanneer deze verwoord of bevraagd wordt.
- Denken dat bedoeling en gedrag congruent zijn aan elkaar.
 - > De wijze waarop we ons uitdrukken (gedrag) wordt mede bepaald door de beïnvloeding van anderen en het netwerk waarin we ons bevinden.
 - > We mogen de context dus ook niet uit het oog verliezen. Het is niet altijd zo dat het gedrag en de bedoeling congruent zijn.
- Negeren van de eigen invloed of die van de andere betrokkenen.
 - > Beide gesprekspartners beïnvloeden elkaar en het verloop van het gesprek.
- Blind zijn voor het effect van eigen gedrag.
 - > Om te weten of onze bedoeling overkomt, moeten we kijken naar het effect. Is het effect er niet, dan is ons gedrag niet efficiënt.
 - > We weten nooit hoe onze eigen bedoelingen overkomen en kunnen alleen kijken naar het effect dat er plaatsvindt bij de gesprekspartner.
- Invloed trachten te vermijden.
 - > Dit kan heel verwarrend werken.
 - > Heel hard je best doen om niet te communiceren kan heel verwarrend werken (*Bv. iemand die in een vergadering geen standpunt wil innemen over een topic en achteruitschuift in zijn stoel. Dit kan overkomen of het boeit hem niet terwijl hij bijvoorbeeld niets zegt omdat hij het gewoon eens is*).
 - > Hier wordt later ook op ingegaan wanneer we de drie shifts bespreken bij bemiddeling.
- Diskwalificeren van de eigen inzet.
 - > Met een tweede boodschap (al dan niet non-verbaal) de eerste tegenspreken.
 - > *Bv. zegt verbaal 'ja ik zak het doen' en gaat vervolgens achteruitschuiven met je stoel. Zo geef je een boodschap die zichzelf tegenspreek. Je zegt dat dat je het gaat doen, maar duidelijk blijkt dat je het echt niet wil doen.*

(2) Axioma 2: Iedere communicatie bezit een inhouds- en een betrekkingaspect.

- Het inhoudsaspect = Wat we zeggen.
 - > Het duidt op de inhoud van de boodschap. De informatie die wordt overgebracht. Het gaat omdat gene dat letterlijk gezegd wordt.
 - > *Bv. "Er ligt een papiertje op de grond".*
- Het betrekkingaspect = Relatieniveau, hoe de boodschap moet worden opgevat voor de relatie.
 - > In communicatie wordt altijd iets gezegd over de manier waarop mensen tegenover elkaar staan. Het wordt daarom ook het relationele-aspect genoemd.
 - > In de manier waarop we communiceren, drukken we uit hoe we naar onszelf en naar onze gesprekspartner kijken en wat we van hem of haar verwachten.
 - > *Bv. Je vraagt aan je moeder of je naar een fuif mag, en ze zegt 'ja, ga maar' of ze zegt 'ja ga maar'. In het 2^e geval is het niet oprecht bedoeld. Het inhoudsaspect is gelijk, daarom bepaald het betrekking-aspect hoe de inhoud begrepen moet worden.*
 - > *Bv. je zegt "Er ligt een papiertje op de grond", maar je bedoeld als het waren "ik wil dat je het papiertje oprapt".*
- Congruent gedrag = Wanneer het inhoudsaspect en het betrekkingaspect van iemand samenvallen.
 - > Wanneer dit niet het geval is spreken we van discongruent gedrag.

- Communicatie brengt niet alleen informatie over maar legt ook een gedrag op.
- Het heeft een gelaagde structuur:
 - Inhoudelijke boodschappen: wat er letterlijk gezegd wordt.
 - Contextboodschappen: de context bepaalt mee de betekenis van de boodschap.
 - Relatievoorschriften: de binnenkant informatie die mensen tussen de regels doorgeven.

➤ Fouten tegen axioma 2:

- Interpretatieblindheid.
 - > Denken dat jouw interpretatie de enige mogelijke is.
- Het letterlijk opnemen van woordtaal.
 - > Woordtaal vs. Spreektaal.
 - > Bv. *“Ik zie het niet meer zitten.”* → *“Wat zie je niet meer zitten?”*. Het bevat veel meer inhoud dan domweg te vragen naar wat hij of zij niet meer ziet zitten.
- Inhoudelijk discussiëren en analoog vechten.
 - > Het uitvechten van een niet uitgesproken betrekkingconflict.
 - > Het gaat dan niet meer over het inhouds-niveau, maar men gaat het relatieniveau betwisten.
 - > Bv. *In het voorbeeld van het papiertje, kan zijn dat iemand hierop antwoord “Ahja, dat klopt, ik zie het ook liggen”.*
- Overbezorgd zijn over de inhoud van de boodschap, waardoor je niet meer let op het ‘hoe’.
 - > Bv. *Stel je bent enorm bezig met ‘ik moet hier een slechte boodschap brengen/ ik moet hier heel veel gaan vertellen op korte tijd, etc. dat je niet meer gaat letten op hoe je het verteld of dat ze je juist begrijpen. Alles wordt opgezogen door de inhoud van de boodschap, en je let daardoor niet meer op de manier waarop je het brengt. Hierdoor stemt de manier waarop je het brengt niet overeen met de inhoud van de boodschap.*
- Niet zien dat de mate van congruentie van systeem tot systeem kan verschillen.
 - > Bv. *Hiërarchische netwerken, horizontale netwerken: Bv. Tegen je werkgever zal je niet even congruent zijn in communicatie dan tegen je partner. Gaat bij je werkgever wel nadenken over wat je zegt en niet zegt.*
 - > Verschillend gedrag in verschillende netwerken. De mate van congruentie hangt dus af van het systeem waar je op dat moment in bevind.

(3) Axioma 3: Dé waarheid bestaat niet.

- Iedereen heeft zijn eigen waarheid.
 - > We bekijken de wereld allemaal door onze eigen bril. Wanneer we met elkaar communiceren gaan we ervanuit dat de andere de boodschap op dezelfde manier zal interpreteren, maar dat is niet zo. Niet iedereen heeft dezelfde informatie en hetzelfde standpunt (iedereen heeft een andere bril).
 - > De boodschap die we uitzenden is dus niet altijd gelijk aan de boodschap die wordt ontvangen.
- Waarheid ontstaat immers op basis van waarneming en hoe we die informatie selecteren en interpreteren. En net dat doen we allemaal op een andere manier.
 - > Hoe we dit juist doen is afhankelijk van onze levensgeschiedenis, de huidige context, zintuigelijke selectie, etc.
 - > Iedereen heeft een rugzak met ervaringen (gevoelens, pijnpunten, etc.). Vanuit deze rugzak ga je kijken naar de wereld en op basis hiervan ga je beslissingen maken.
- We maken ieder voor ons dus een voorgrond-achtergrond-configuratie.
 - > Wat we belangrijk vinden komt op de voorgrond, en waarzien we als waarheid. Maar dit is natuurlijk niet zo.
 - > Mijn waarheid is niet DE waarheid: want iedereen heeft zijn eigen waarheid. Wat voor mij waar is is niet per se waar voor de ander want die heeft ook zijn eigen rugzak en zijn eigen bril.
- Dus:
 - > Mijn waarheid is niet de waarheid.
 - > Dé waarheid is relatief.
 - > Wat ik bedoel, is niet per se waar voor een ander.

(4) Axioma 4: Mensen Communiceren zowel digitaal als analoog.

- Digitaal: De digitale taal staat voor de woorden, tekens en gebaren die gebruikt worden.
 - > Het gaat om verbale communicatie: De communicatie die we met woorden kunnen voeren.
 - > Dit is doorgaans eenduidig en heeft normaal een duidelijk omschreven betekenis.
- Analoog: De analoge taal is de non-verbale communicatie.
 - > Dit houdt veel zaken in: *intonaties, stemklank, stemvolume, mimiek, lichaamstaal, nabijheid-afstand, gebaren, bewegingen, oogcontact, aanraking, etc.*
 - > Deze zijn meestal niet eenduidig en kunnen op verschillende manieren worden geïnterpreteerd.

- Enkele opmerkingen:
 - > De analoge taal is geloofwaardiger dan de digitale taal.
 - > De analoge taal ondersteunt de digitale taal.
 - > De analoge taal is altijd gesitueerd in het hier en nu: analoge taal kent geen verleden, of toekomst.
 - > De analoge taal is beperkt.
 - » *Bv. zeggen met analoge taal wat voor weer het nu is, is helemaal niet zo makkelijk.*
 - » Je hebt dus de digitale taal nodig omdat ze dus veel abstracter is.
 - » Voor complexe communicatie zijn we dus beter af met de digitale taal dan de analoge taal.
 - > De meest ingrijpende vormen van communicatie gebeuren aan de hand van analoge communicatie, en niet de digitale communicatie.
 - » *Via ons lichaam dus, ons gedrag. Bv. iemand zeggen 'ik zie je graag' is makkelijk gezegd maar het betekend veel meer als je het ook effectief uit.*
- ⇒ Kunnen dit 4^e Axioma koppelen aan Axioma 2:
 - » Het digitale focust meer op de inhoud.
 - » Terwijl de analoge taal zich meer focust op de relatie.

(5) Axioma 5: Communicatie tussen mensen is symmetrisch of complementair.

- Al naargelang ze gebaseerd is op gelijkheid of verschil.
 - Gaat om de vraag: wie is de leider van het gesprek?
 - Symmetrische communicatie: Overeenstemming trachten te bereiken, 'gelijke' gesprekspartners.
 - > Hier staan de zender en ontvanger op hetzelfde machtsniveau.
 - > De relatie is gebaseerd op gelijkheid.
 - Complementaire communicatie: Nadruk op de verschillen van de gesprekspartners, trachten elkaar aan te vullen of inzichten te verwerven van elkaar.
 - > Hier is de relatie gebaseerd op verschil. Er wordt gecommuniceerd vanuit een ongelijke machtpositie (partner A is ondergeschikt aan partner B). Dit betekend dat er hier 2 posities zijn:
 - » De leidende of superieure positie.
 - » De volgende of inferieure positie.
- ⇒ Dit axioma is een specificatie van axioma 4.

3. Informatie geven.

- Inleiding.
 - Als criminoloog kan je verschillende rollen opnemen: hulpverlener, begeleider, beleidsondersteuner, adviserend persoon, etc. In elke rol dien je gebruik te maken van efficiënte communicatiestrategieën. Wanneer we informatie geven aan onze gesprekspartners moeten we met heel wat zaken rekening houden.
- Informatie geven.
 - Informatie geven = de dagelijkse taak/verantwoordelijkheid criminoloog.
 - Bij het geven van informatie, moeten we steeds rekening houden met:
 - Wat weet ik (wat weten we).
 - Wat wil ik (wat willen we).
 - Wat verwacht ik (wat verwachten we).
 - Het is ook belangrijk om mee te zijn met de stand van zaken.
 - > Wetenschap en wetgeving is dynamisch.
 - > Dus wat weet ik en/of wat is er geweten over het onderwerp waarover ik informatie moet geven.

1. Het slechtnieuwsgesprek.

➤ Inleiding:

- Soms bevat de informatie die je dient over te brengen slecht nieuws voor de ontvanger. Het is belangrijk stil te staan bij de manier waarop je slecht nieuws op een correcte manier brengt; een manier waarbij de boodschap duidelijk is en gebracht wordt met respect voor de ontvanger.
- Boodschappers hebben vaak de neiging om slecht nieuws te verzwijgen. Ook Dibble et al. (2015) bevestigen dit in recent onderzoek.
 - > Tekst reader: *Hesitation to Share Bad News: By-Product of Verbal Message Planning or Functional Communication Behavior?*

➤ Definitie:

- Van Dale: Gesprek waarin men iets moet vertellen dat voor de ander pijnlijk is.
- Buckman (1984: medische wereld): Informatie die het toekomstperspectief van de ontvanger drastisch zou kunnen aantasten.

➤ Waarom wordt dit besproken binnen het vak PMCI:

- Het komt namelijk frequent voor: *Bv. Ongeval, Preventiedienst ontslag, Afkeuring vrijheden forensisch-psychiatrische eenheden, Justitie-assistent: negatief advies rechter, Bemiddelaar: afhaken, Procedurefout met als gevolg het niet verder vervolgen van de dader, Zelfdoding in cel, etc.*
- Maar het is dus niet gemakkelijk.
 - > Confrontatie met emoties.
 - > Confrontatie met jezelf.

➤ Mondje-dicht-effect:

- De neiging slecht nieuws te verzwijgen, uit te stellen of gedeeltelijk te brengen.
 - > Dit is vaak iets menselijk: je kan er niet aan doen, het is een soort van menselijke reactie. We vertellen veel liever iets goeds dan iets slecht.
- Dit effect is meermaals aangetoond door verschillende onderzoekers: Stukje uit de reader:

Het 'mondje-dicht'-effect is in tal van onderzoeken aangetoond. Drie voorbeelden:

- *Barns, een Amerikaanse onderzoekster, 'verloor' op een parkeerterrein geadresseerde briefkaarten met goed of slecht nieuws. Er werden meer goed-nieuws- dan slecht-nieuwskaarten door vindsters op de bus gedaan.*
- *In een experiment van Tesser werd aan proefpersonen gevraagd een bezoeker te verzoeken een nummer te bellen vanwege een belangrijke mededeling. De helft van de proefpersonen kreeg te horen dat het om goed nieuws ging, de andere helft dat het slecht nieuws betrof. Alle proefpersonen gaven door dat er gebeld moest worden. De proefpersonen in de 'goed-nieuws'-groep vertelden allen dat het om goed nieuws ging. In de slecht-nieuws groep vertelde echter maar de helft van de proefpersonen dat het om slecht nieuws ging.*
- *Tesser vond het 'mondje-dicht' effect ook bij een sociale dienst. Als een aanvraag om een invaliditeitsuitkering was goedgekeurd, kregen de mensen dezelfde dag bericht. Als de aanvraag was afgewezen, gebeurde dit maar in 73% van de gevallen.*

➤ Mum-effect:

- Het 'mondje dicht'-effect is reeds in heel wat onderzoeken aangetoond.
- De mechanismen die hier aan de basis liggen, blijven echter onduidelijk.
- Onderzoek van Dibble et al. (2015) toont aan dat:
 - De boodschap van slecht nieuws langer wordt uitgesteld dan de boodschap van goed nieuws.
 - Boodschappers van slecht nieuws ervaren een groter onwil dan boodschappers van goed nieuws.

➤ Waarom slecht nieuws langer wordt uitgesteld, kan verschillende redenen hebben:

- (1) Door het plannen van het brengen van slecht nieuws: o.a. kiezen van de juiste woorden.
- (2) De cognitieve ballast van een boodschap met slechts nieuws is groter.
- (3) Het kan een gepercipieerd functioneel doel hebben, *bv: uit vriendelijkheid, om de impact te verzachten, door na te denken hoe ze zich zullen presenteren, etc.*

2. Foutieve methoden.

➤ Inleiding:

- Het brengen van slecht nieuws is niet altijd even gemakkelijk. Er zijn dan ook een aantal foutieve methoden die de boodschapper kan hanteren.
- De foutieve methoden die boodschappers hanteren en de theorie achter het voeren van een correct slechtnieuwsgesprek staan mooi uitgelegd in de tekst: *“Het slecht-nieuwsgesprek (vrolijk).”* Daarom worden er soms fragmenten uit de reader getoond.
- Vervolgens worden er een aantal foutieve methoden besproken.

➤ Een aantal foutieve methoden:

- **Uitstel:** Je wil zelf niet de zender zijn van het slechte nieuws dus ga je het uitstellen.

Uitstel. Een vermijdingsvorm is dat het gesprek wordt uitgesteld. Als politiemensen bijvoorbeeld opdracht krijgen slecht nieuws te brengen, gaan ze eerst op zoek naar een dominee of pastoor die de taak zou kunnen overnemen. Als dit niet lukt, ruimen ze het bureau op, talmen bij het vertrek en rijden langzamer dan normaal naar het opgegeven adres.

- **Hang yourself:** Vragen stellen die onrechtstreeks aantonen dat je slecht nieuws hebt, maar dat je het zelf niet wil vertellen. Deze methode heeft nog 4 verschillende varianten.

De boodschapper stelt vragen waaruit de ontvanger kan opmaken dat het mis is: ‘Hoe ziet u zelf het ziekteproces, gelooft u zelf nog wel eens te genezen van deze ziekte?’ ‘U komt solliciteren naar deze functie, maar als u zelf eens de eisen die aan deze functie gesteld worden enerzijds en uw capaciteiten anderzijds naast elkaar zet, wat ziet u dan?’ De ‘hang yourself’-methode mislukt in 99% van de gevallen omdat de ontvanger weigert zijn kop in de strop te steken.

- **Anamnestic methode:** Je gaat rond de pot draaien en allemaal verborgen boodschappen aanhalen. Je stuurt ontvanger in de richting waardoor je het zelf niet moet vertellen.

‘Bent u de echtgenote van de heer Jansen?’ ‘Is hij de eigenaar van een rode Volkswagen met het kenteknummer ...?’ ‘Hoe laat is hij vanmorgen van huis gegaan?’ Bij mevrouw Jansen zijn inmiddels bellen gaan rinkelen. Ze zal de vraag stellen: ‘Er is toch geen ongeluk gebeurd?’ ‘Ja mevrouw’ ‘Is er iets met mijn man?’ ‘Ja mevrouw’ ‘Is het ernstig?’ ‘Ja mevrouw’ ‘Is hij dood?’ ‘Helaas ja mevrouw’. Na de openingsvraag kan de politiemans volstaan met ‘ja’ te zeggen. Op deze manier hoeft hij zelf het slechte nieuws niet te vertellen.

- **John, do it yourself:** Persoon zichzelf laten evalueren en die zelfevaluatie ga je dan samen bespreken.

Een vorm van ‘hang yourself’ hanteert ook de chef die geen zin heeft om het beoordelingsformulier van de slecht functionerende medewerker in te vullen. De chef kan ertegen opzien om de beoordeling op te stellen en de beoordeling mee te delen. Hij kan daarom de beoordeelde vragen zelf het formulier in te vullen en dit ter bespreking mee te nemen in het gesprek. We noemen dit de ‘John, do it yourself’-methode. Het gebeurt meestal onder het mom van inspraak, democratie en dergelijk kretes. ‘Ja John, je weet, vorig jaar heb ik het over jou ingevuld. Maar jij kent jezelf beter dan ik jou ken. Als jij het eens zelf over jezelf invult dan kunnen we dat als basis nemen voor een misschien nuttige informatie-uitwisseling.’

- **Team Appraisal:** Hier ga je het team laten beoordelen, dus dan is het team verantwoordelijk – maar de baas is dan niet de slechte persoon.

‘Team-appraisal’. Nog een andere variant van ‘hang yourself’ is dat de chef zegt: ‘De collega’s weten beter hoe jij draait dan ik. Ik zou jullie daarom willen vragen formulieren over elkaar en over jezelf in te vullen. Ik denk dat dat een veel specifiek beeld oplevert van alle betrokkenen dan dat ik dat ga doen. We gaan dan een dag naar de Velduwe om de zaken eens grondig door te praten. Ik denk dat dat voor de teamvorming erg belangrijk is.’ Deze methode leidt vaak tot ruzies binnen een afdeling, omdat de beoordelingen die de mensen aan elkaar geven lager uitvallen dan de beoordeling die het slachtoffer aan zichzelf heeft gegeven. De achterliggende gedachte van de chef is: ‘Laten ze elkaar maar afmaken, dan hoeft ik het niet te doen.’

- **Mission Impossible:** Je gaat zo een zware taak geven aan iemand waarvan je weet dat deze onmogelijk is om daarna te zeggen: ‘het is niet gelukt’.

Een andere vorm van ‘hang yourself’ is de ‘mission impossible’. Een researchmanager van een sociologisch instituut wil een jonge medewerkster ontslaan. Hij geeft haar de opdracht binnen zes weken een veldwerkstudie op te zetten en uit te voeren. Hij zet haar alleen op een kamertje op een andere etage ‘zodat je niet gestoord wordt’. Daarmee wordt ze geïsoleerd van sociale en fysieke ‘support’ die door de collega-researchers gegeven zou kunnen worden. De manager heeft de zekerheid dat het project zal mislukken, maar heeft dan een rationalisatie om zijn ontslagbeslissing te onderbouwen. Zijn medewerkster heeft dan immers bewezen niet aan de gestelde eisen te voldoen.

- **Bazaartechniek:** Je geeft de persoon het gevoel dat je je best hebt gedaan om het te minimaliseren.

Geraffineerd is de bazaartechniek. Stel er moeten in een organisatie 200 man verdwijnen. De directie maakt er 1000 van. Hevig protest volgt van de ondernemingsraad en de vakbonden. De directie 'zwicht' voor de argumenten en verlaagt het aantal tot 200. OR en vakbonden keuren dit opgelucht goed. Bij verzekeringsmaatschappijen komt dit ook wel voor. Voor de tweede keer zijn audiovisuele apparaten gestolen uit een auto die niet afgesloten was en gedurende een half uur onbeheerd was achtergelaten. Schade EURO 28.000. Juridisch gezien hoefde er niets uitbetaald te worden. De tussenpersoon echter was voor het bedrijf een zeer waardevolle figuur. Men bracht eerst het slechte nieuws: 'Er wordt niets uitbetaald.' Daarna werd, gezien het relationele aspect, EURO 10.000 uitbetaald.

- **Dissociatie:** Boodschapper legt de verantwoordelijkheid bij iemand anders.

Dissociatie. Hierbij maakt de boodschapper duidelijk dat hij het niet kan helpen en dat een ander verantwoordelijk is voor het slechte nieuws: 'Onze fabriek in Duitsland heeft opeens de levertijd verlengd van drie tot vijf weken'.

- **Pil vergulden:** Compensatie aanbieden bij het slechte nieuws (maar) of het nieuws verpakken.

Pil vergulden is het mededelen van slecht nieuws in een verzachtende vorm. Dit betekent dat de ontvanger het slechte nieuws niet in volle omvang te horen krijgt en het daardoor niet herkent. Pil vergulden kan zover gaan dat het slechte nieuws gebracht wordt als goed nieuws. Een kantoorbediende krijgt bij reorganisatie te horen: 'Tot onze blijdschap zijn we erin geslaagd een baan aan de lopende band voor u te vinden!' Het slechte nieuws wordt dus anders voorgesteld en men gaat het mooier proberen te verwoorden: 'je mag nog een jaartje langer in de gevangenis blijven, maar je krijgt wel een gloednieuwe TV!'.

- **Justificatie:** Je gaat na het slechte nieuws argumenten geven om het nieuws/jezelf goed te praten. De persoon hoort enkel vaak de negatieve boodschap en de onmiddellijke motivatie van het slechte nieuws komt niet binnen.

Justificatie is het omstandig motiveren van het slechte nieuws direct na de klap. 'U bent afgewezen voor deze functie omdat het profiel dat door de sollicitatiecommissie is opgesteld er anders uitziet dan het beeld dat u ons laat zien. Daar komt bij dat ...'. Deze informatie wordt door de ontvanger niet verwerkt vanwege de mentale schok die door het slechte nieuws teweeggebracht is.

- **Andere foutieve methoden:**

- Gedrag als vehikel voor slecht nieuws.

Gedrag als vehikel voor slecht nieuws. Het meisje dat van haar vrijer af wil, kan enkele afspraken niet nakomen en zo door haar gedrag te kennen geven dat ze de relatie wil beëindigen.

- Via een derde persoon of technisch hulpmiddel.

Een andere defensieve manoeuvre is het mededelen van het slechte nieuws met vermindering van persoonlijk contact. Goed nieuws wordt persoonlijk of telefonisch doorgegeven.

- ▽ Briefje, e-mail, prikbord.

Prikbord. De directie van een Philipsvestiging in Limburg wilde in december 1990 via het prikbord mededelen welke arbeidsplaatsen zouden vervallen. Pas onder druk van de ondernemingsraad was het management bereid het personeel mondeling over de plannen in te lichten.

- ▽ Timing

Timing. Het slechte nieuws wordt op een zodanig tijdstip gebracht dat de ontvanger niet of nauwelijks kan reageren. Aan boord van schepen wordt een slechte beoordeling nogal eens op de valreep gegeven. Vlak voor de ontschepping zegt de kapitein: 'O ja, voordat je vertrekt, moet je nog even je beoordeling tekenen.' De beoordeelde wil zo snel mogelijk naar huis en is bereid alles ongezien te ondertekenen. Er is geen tijd voor discussies.

- ▽ Als functionaris

- ▽ 'wij'

- Voorbeeld 1:

- Een man met het statuut van internering verblijft in een forensisch psychiatrisch ziekenhuis. Hij verblijft er op de afdeling 'resocialisatie', waar hij wacht op een plekje in 'beschut wonen'.
- De recente beslissing van CBM, op advies van het team, is dat hij nog minstens een half jaar in het ziekenhuis dient te blijven. De man zelf weet echter nog van niks. Jij als criminoloog zal het hem moeten vertellen.

➤ Voorbeeld 2:

- *Je bent als criminoloog hoofd van de preventiedienst van een grote stad. Een medewerkster is bijna een half jaar in dienst: haar proefperiode zit er bijna op. Helaas, ze heeft het ook al een half jaar erg bont gemaakt op de dienst. Afspraken werden nooit nagekomen, er werden fouten gemaakt en klanten klaagden over onbeleefdheid.*

➤ Waarom hanteren we deze methoden?

- **Angst voor agressie:** Agressie kan zich zowel verbaal al fysiek voordoen (voornamelijk verbaal). Je bent de slechtnieuwverteller en wordt dus meteen geassocieerd met het slechte nieuws.

Weervoorspellers van het KNMI kregen in het voorjaar van 1983 boze brieven van mensen die hen het slechte weer verweten. Er werd opgebeld door mensen die 'klootzak' riepen en daarna de hoorn neerlegden. De frustratie ontlaadt zich boven het hoofd al van de onschuldige boodschapper. 'The medium is the message': het medium wordt gestraft voor de inhoud van de boodschap. De brenger van het slechte nieuws wordt met het slechte nieuws geassocieerd, ook al is hij in geen enkel opzicht verantwoordelijk voor de boodschap.

- **Schuldgevoelens.**

De boodschapper voelt zich schuldig over het leed dat hij de ontvanger berokkent. Als we uitgaan van het ideaal van een 'rechtvaardige wereld', waarin alles eerlijk verdeeld wordt, geluk en ongeluk, dan is het niet fair dat de een (de ontvanger) ongelukkig is en de ander (de boodschapper) niet. De boodschapper voelt zich daarom niet schuldig als hem hetzelfde lot treft. Het schuldgevoel ontbreekt ook als de boodschapper de ontvanger minacht of als de boodschapper het slechte nieuws onbelangrijk vindt.

- **Prefereren van een prettige samenwerking.**

Prefereren van een prettige stemming. Een andere factor is dat mensen de voorkeur geven aan een prettige stemming. De boodschapper moet de stemming aannemen die bij het slechte nieuws past. Hij is verplicht de overgang te maken van een plezierige naar een onplezierige stemming. De stemmingshypothese gaat ervan uit dat mensen een verschuiving in stemmingskwaliteit willen vermijden.

- **Sparen van de ontvanger.**

Sparen van de ontvanger. Een andere verklaring is dat men de ontvanger wil sparen of ontzien. De boodschapper zou ertegen opzien de ontvanger ongelukkig te maken.

- **Verplichting tot blijven:** Je kan niet slecht nieuws vertellen en dan vertrekken. Je moet de persoon opvangen, luisteren en klaar staan voor zijn reactie.

Verplichting tot blijven. Wat mensen ook weerhoudt, is de verplichting na het vertellen van het slechte nieuws bij de ontvanger te blijven. Het geruststellen en kalmeren van het slachtoffer vereist inzet. Je weet nooit hoe de ontvanger reageert, vooral als het een vreemde is. Hij kan wel boos worden of gaan huilen, misschien valt hij flauw of komt er een hartaanval. Is het dan niet beter, zeggen veel mensen, dat een huisarts het vertelt of anders een collega, vriend of familielid? Die mensen weten hoe de betrokkene reageert.

3. Het concrete slechtnieuwsgesprek.

➤ Inleiding:

- In wat hierna volgt wordt besproken hoe we een goed slechtnieuwsgesprek moeten voeren.

➤ Kort voorbeeldje (uit: Ik ben bang dat ik slecht nieuws heb, 2014):

- *Vinger op de bel.*
- *Gestommel in de gang.*
- *Deur gaat open.*
- *Gezicht verschijnt.*
- *Vragende blik.*
- *"Dag mevrouw, ik ben Carla Cobbaut van de politie-zone Pajottenland".*
- *Blik wordt onzeker.*
- *"Mag ik binnenkomen? Ik heb heel slecht nieuws voor u."*
- Zo begint elk verhaal. Niet eromheen draaiend, maar recht naar de kern van de zaak. Eerst de pointe, daarna het verhaal. [...]. Al twintig jaar. Maar het went nooit.

3.1 Verloop van het slechtnieuwsgesprek

➤ Verloop:

- Er worden 3 grote fasen onderscheid + een voorbereiding die voorafgaat aan deze fasen.



I. Voorbereiding.

- Voorafgaand aan het gesprek is het belangrijk als boodschapper om jezelf voor te bereiden op het gesprek.
 - Daarbij gaan we in eerste instantie de informatie die we hebben nakijken (checken): klopt deze informatie met de waarheid, wat weten we en wat weten we niet, etc. Maak de info zo concrete mogelijk zodat we de boodschap juist kunnen overbrengen.
 - Ook rekening houden met de tijd en locatie: Wanneer moet deze conversatie doorgaan en waar.
 - Wat weet de ontvanger zelf al: is het een nieuwe boodschap of zijn de ontvanger/ontvangers al op de hoogte dat er slecht nieuw gaat worden gebracht. Wat weten ze al en wat moet je zelf dus nog toevoegen.

II. FASE 1) Medelen.

- Na de voorbereiding komen de eerste effectieve fasen van het gesprek. Daarin zijn er een aantal zaken heel belangrijk:
 - Je gaat in eerste instantie zelf vertellen wie je bent: Moet duidelijk zeggen wie je bent (naam) en functie (beroep). Bv. *Criminoloog, adviseur, psycholoog, etc.*
 - Dit gebeurt in een korte mededeling.
 - Bv. *Denk aan ouders die zitten te wachten in de wachtzaal van een ziekenhuis. Ze zijn natuurlijk niet benieuwd in welke job jij juist uitoefent maar willen gewoon weten hoe het gaat men hun kind.*
 - De opdracht is om zo snel mogelijk de onzekerheid weg te nemen.
 - Het heeft geen nut om een wazige uitleg te geven. Doel = om zo snel mogelijk met expliciete en simpele bewoording te vertellen wat er aan de hand is en dit ook kort te motiveren: korte uitleg over wat er is gebeurd en hoe het is kunnen gebeuren (Bv. *Hij is met zijn auto tegen een gevel gebotst*).
 - Moet hierbij zeker congruent zijn: verbale en non-verbale communicatie moeten op elkaar afgestemd zijn.
 - Bv. *Indien je jezelf heel afstandelijk opstelt (non-verbaal), en je brengt een heftige boodschap over (verbaal), dit kan voor de ontvanger heel negatief overkomen. Dus dit moet je zeker voorkomen.*
 - Kan zijn dat je soms de boodschap moet herhalen (bv. *Omdat persoon het niet kan of wil geloven*).
 - Houd ook rekening met de omgeving (Bv. *Oudere mensen: "misschien kunnen we eerst gaan zitten."*).

III. FASE 2) Opvangen.

- De tweede fase van het gesprek bestaat uit het opvangen van de ontvangers.
 - Moeten het slechte nieuws laten inwerken en laten doordringen bij de ontvangers.
 - Soms is het niet makkelijk om de boodschap te accepteren of te aanvaarden. Er treden verschillende emoties op bij de ontvanger (*boosheid, schuld, haat, verdriet, etc.*).
 - Ook kan er verbale en fysieke agressie optreden (omdat mensen vaak niet weten hoe ze zich moeten gedragen bij het horen van het nieuws).
 - Lichamelijke reacties kunnen optreden
 - ↳ Bv. *Shockeffect, flauwvallen, hyperventileren, braakneigingen, zweetuitbarstingen, hartkloppingen, beven en trillen, verdovende roes.*
 - Kan ook voorkomen dat de ontvanger de boodschap gaat ontkennen.
 - ↳ *Kan toenemen bij herhaling: "Wat jullie daar zeggen is niet waar. Bjorn is niet dood, dat kan niet. Jullie vergissen zich. Geef het maar toe. Bjorn leeft en jullie gaan nu jullie excuses aanbieden voor wat jullie mij en mijn vrouw hebben aangedaan."*
 - ↳ Grappende of luchtige reacties: duidelijk ontkennen van het feit dat er iets ernstig gebeurd is.
 - Regressie kan ook optreden = het terugkeren naar een eerdere fasen in de ontwikkeling.
 - ↳ Bv. Het opnieuw gaan duimzuigen bij oudere kinderen die dit eigenlijk niet meer deden maar nu terug opnieuw gaan doen. Maar er zijn ook dergelijke zaken die ook kunnen terugkomen bij volwassenen.
 - ↳ Hoe hiermee omgaan: moeten kalm blijven en geborgenheid bieden.
 - Dat ontvangers het mogelijk hebben met het krijgen van slecht nieuws is natuurlijk volkomen normaal!
 - Mensen hebben nu eenmaal moeite met het ontvangen van slecht nieuws.
 - Als hulpverlener is het belangrijk dat we stilzwijgend en zichtbaar aanwezig zijn.
 - Stille is een teken van respect: laat je respect zo zien. Terwijl, wanneer je blijft praten dit geen teken van respect is.

- Moeten ook helpen de informatie te laten doordringen bij de ontvanger.
 - › Door zowel emotioneel als feitelijk ruimte te maken (*Bv. Ruimte geven om stil te zijn, vragen te stellen, etc.*).
 - › Expliciet vragen naar wat er in de persoon omgaat (*Bv. Hoe voel je je, wat denk je nu, kunnen we nog iets doen, etc.*)
 - › Correcte én specifieke informatie vertellen.
 - › Valkuil: kunnen als hulpgever een contra-agressieve reactie geven.
 - ↳ *Bv. Ontvanger geeft een agressieve reactie op het nieuws, en wij als hulpverlener gaan hier ook op reageren door middel van agressie.* Dit kan zowel verbaal als non-verbaal.
- Het gaat niet enkel om de emoties, maar ook om het fysieke aspect.
 - › *Zorg er bijvoorbeeld voor dat person een stoel heeft om op te gaan zitten, hem een glas water kan aanbieden, een hand op zijn schouder te leggen, etc.*

IV. FASE 3) Probleemoplossing.

- In de derde fasen gaan we een blik werpen op het probleem oplossen.
 - We gaan zoeken naar problemen die op dat moment opgelost kunnen worden.
 - › Niet alles kan opgelost worden, en we kunnen niet bij alles helpen maar er zijn waarschijnlijk wel problemen die we op ons kunnen nemen.
 - › *Bv. Slachtoffer van verkrachting wil het verhaal graag vertellen aan haar partner. Kunnen we er dan misschien iets bij betekenen en het gesprek helpen: bijstaan bij het vertellen.*
 - Het is niet de bedoeling dat je hierbij onrealistische beloftes gaat maken naar de toekomst toe.
 - Je gaat hierbij de natuurlijke steunfiguren moeten mobiliseren.
 - › Slachtoffers onderschatten vaak het aspect van wanneer ze alleen komen vallen.
 - › Moeten dus eens kijken op wie de person beroep kan doen, met we ze wekelijks afspreekt, wie er dicht bij deze person staat, etc.

In dit derde deel worden twee hoofdstukken besproken:

1. Diagnostische interventie (1): Anamnestic interview.
2. Diagnostische interventie (2): De Criminogenese.

Hoofdstuk 1: Diagnostische interventie (1): Anamnestic interview.

1. Inleiding diagnostiek.

➤ Situering van het anamnestic interview:

- Naast informatie geven, dien je ook gericht en gestructureerd informatie te verzamelen. Informatie verzamelen heeft meestal een diagnostisch doel, bijvoorbeeld het opstellen van een criminogenese. Niet alleen moet je genoeg informatie proberen te bekomen, je dient dit ook op een gestructureerde manier te doen. Enkel zo is de informatie bruikbaar.
- Ik vermoed dat je uit de lucht komt vallen bij het woord 'criminogenese'. Om dit te kunnen verduidelijken, laten we je eerst kennis maken met het anamnestic interview. Binnen het anamnestic interview ga je via bepaalde vaardigheden en technieken trachten informatie te verzamelen die je kan helpen bij het verduidelijken van de hulpvraag en het -al dan niet- vormen van een diagnose. Deze vaardigheden vormen de rode draad door elk hulpverleningsgesprek.

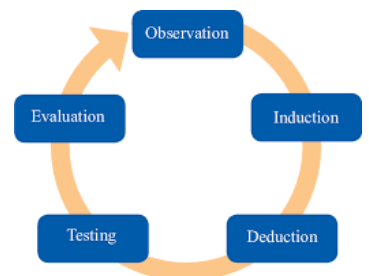
➤ Wat is diagnostiek?

- **Diagnostiek** = het verzamelen van informatie (kennis) over een specifieke casus met het oog op het oplossen van een concreet probleem.
- Velen doen aan diagnostiek: *De loodgieter, De huisarts, De psycholoog, etc.* Ook de criminoloog: doet dit op zowel *Klinisch vlak (Bv. Is die persoon nog een gevaar voor zichzelf) als op het vlak van beleid (bv. Is die persoon een gevaar voor de maatschappij).*

➤ Diagnostisch proces = Empirische cyclus.

- Observatie: verzamelen en groeperen van gegevens.
- Inductie: voorlopige conclusies afleiden uit eerste gegevens.
- Deductie: voorspellingen formuleren o.b.v. voorlopige conclusies.
- Toetsing
- Evaluatie

⇒ Van toepassing op elke diagnostische vraag!



➤ 5 basisvragen

- (1) Onderkenning (*wat is er aan de hand?*) → *diagnostisch*
- (2) Verklaring (*waarom zijn er bepaalde vragen, wat houdt ze in stand?*) → *etiologisch*
- (3) Predictie (*hoe zullen de problemen zich in de toekomst ontwikkelen?*) → *prognostisch*
- (4) Indicatie (*wat is nodig om de problemen te verhelpen of te verlichten?*) → *therapeutisch*
- (5) Evaluatie (*zijn de problemen verminderd?*)

2. Het anamnestic interview.

➤ Anamnese = 'Het terugroepen in de herinnering' (Van Dale).

- Reconstructie, geen reproductie
- Probleem? Triangulatie
- Gesprek(ken) met als doel: het verzamelen van informatie die bijdraagt aan de totstandkoming van een diagnose
 - > Beschrijvende diagnose (*wat is er aan de hand?*)
 - > Verklarende diagnose (*Wat ligt erachter? Wat is de levensgeschiedenis van die persoon etc.*)
- In geestelijke gezondheidszorg: belangrijkste bron van informatie om diagnose en behandelingsplan op te baseren.
- Vaak multidisciplinair!
- Ook belangrijk om een goede werkrelatie op te bouwen!

➤ 3 soorten vaardigheden:

- Anamnestic interviewen is een complexe vaardigheid van de intaker, waarbij drie typen vaardigheden te onderscheiden zijn (Bögels, 1994a): Anamnesevaardigheden, Gespreksvaardigheden, Cognitieve vaardigheden.

A. Anamnesevaardigheden

- De anamnesevaardigheden
 - De anamnesevaardigheden betreffen het vermogen van de intaker/hulpverlener om bepaalde diagnostische informatie te verzamelen, of anders gezegd, de inhoudelijke agenda van het interview te hanteren.
 - Welke vragen ga je stellen:
 - > Dit is afhankelijk van jouw functie & doel van de anamnese.
 - > Evenwicht tussen positieve en negatieve aspecten.
- Voorbeeld deskundigenonderzoek in strafzaken:
 - In verschillende periodes: *vroege jeugd, kindertijd, adolescentie, volwassenheid.*
 - Over verschillende thema's: *Gezin (van herkomst/huidig), School – opleiding, Vrije tijd – hobby's, Persoonlijke relaties – sociaal netwerk, Relaties en seksualiteit, Werk, Financiële situatie, Gezondheid (zelf & familiaal), Middelengebruik, Life events, etc.*
- ⇒ Zoek niet enkel naar bevestigende informatie. Hou de alternatieve hypothese altijd in het achterhoofd om de tunnelvisie te vermijden.
- Vervolgens wordt er nog een korte aanvullen van de reader besproken:

De inhoudelijke agenda die de intaker dient te hanteren tijdens een anamnestic interview kan het best worden ingedeeld in vier fasen (Bögels)

1. *Probleemverheldering en speciële anamnese*
2. *Psychiatrische anamnese in engere zin*
3. *Biografische anamnese*
4. *Sociale anamnese.*

Elke van deze vier fasen bevat specifieke aandachtsgebieden die de intaker in zijn achterhoofd moet hebben. Het op een systematische manier kunnen doorlopen van deze fasen in een anamnestic interview, is een vaardigheid die een uitgebreide training vereist. We zullen nu per fase de aandachtsgebieden kort bespreken.

Fase 1: Probleemverhelderen en speciële anamnese

- *Probleemverhelderen:*

De intaker start met een korte introductie, waarin hij zichzelf voorstelt, het doel van het interview benoemt, vertelt hoe lang het gesprek zal duren, en samenvat wat hij al van de patiënt weet. Dan exploreert hij het aanmeldingsprobleem van de patiënt, zodanig dat een duidelijk en concreet beeld wordt verkregen van het probleem, zoals de patiënt het presenteert en formuleert. Dit houdt in dat de intaker vraagt wat zijn probleem is, wanneer, waar, en bij wie het zich vooral voordoet, en hoe de patiënt het probleem zelf beleeft. Het referentiekader van de patiënt staat hierbij centraal.
- *Exploratie van (mogelijke) andere klachten of problemen:*

Wanneer het aanmeldingsprobleem duidelijk is, vraagt de intaker na of er nog andere problemen zijn, en verheldert hij deze problemen op dezelfde wijze. Wanneer de patiënt spontaan andere problemen naar voren brengt, gaat de intaker hier eveneens op in.
- *Aanleiding om hulp te zoeken en hulpvraag:*

De intaker vraagt wat de aanleiding was dat de patiënt juist nu hulp vraagt voor zijn problemen. Deze vraag kan ook meer zicht geven op de lijdensdruk van dit moment en de motivatie voor behandeling. Tevens onderzoekt de intaker wat de hulpvraag van de patiënt is en welke wensen en verwachtingen de patiënt heeft ten aanzien van mogelijke hulp. Indien de patiënt meerdere problemen heeft, gaat de intaker na welk probleem de patiënt als eerste wil behandelen. Zowel aanleiding als hulpvraag zijn van belang bij het uitstippelen van het verdere diagnostiek- en behandelbeleid bij de patiënt.
- *Uitdiepen van de hoofdklacht(en):*

Uitdiepen van de hoofdklacht(en) gebeurt vanuit het referentiekader van de intaker. Deze informatie wordt ingewonnen in het kader van het probleemoplossingsproces, dat wil zeggen het genereren en toetsen van hypothesen door de intaker. De intaker stelt verdere vragen over de aard en intensiteit van de hoofdklacht, en vraagt daarbij naar symptomen die het probleem begeleiden (de diagnostische criteria). Bijvoorbeeld: Aan een patiënt die klaagt over somberheid vraagt de intaker of hij de laatste tijd ook is afgefallen. Aan een patiënt die de straat niet op durft vraagt de intaker welke lichamelijke gevoelens hij heeft als hij op straat loopt. Aan een patiënt die last heeft van vreetbuien vraagt de intaker of zij ook laxantia gebruikt.
- *Ontstaansfactoren:*

De intaker vraagt hoe de klacht ontstaan is en welke omstandigheden en gebeurtenissen een rol speelden bij het ontstaan van de klacht. Daarnaast gaat hij na welke ideeën de patiënt heeft over de oorzaken van de klacht. Met deze laatste vraag wordt tevens een beeld verkregen van het ziekte-inzicht en oordeelsvermogen van de patiënt. Dit is zowel van belang bij het stellen van de diagnose (bijvoorbeeld het ontbreken van een kritisch oordeelsvermogen bij een paranóide toestandsbeeld) als bij de beeldvorming van de persoonlijkheid van de patiënt en de behandelingsmogelijkheden.

- *Verloop:*
De intaker exploreert de duur van de klacht en hoe de klacht zich vanaf het moment van ontstaan heeft ontwikkeld tot nu. Is de klacht in bepaalde periodes verergerd of verminderd en welke factoren hingen hiermee samen?
- *Invloed op dagelijks leven:*
De intaker onderzoekt de gevolgen van de klacht op het dagelijks leven van de patiënt. Het gaat hierbij om de gevolgen op het gedrag van de patiënt en om de reactie van de omgeving op de klacht. De mogelijke functie van de klacht kan hierdoor duidelijk worden.
- *Behandeling en zelfhulp:*
Tot slot gaat de intaker na of de patiënt eerder behandeling heeft gehad voor deze klachten. Het gaat hierbij om behandeling in de breedste zin des woords: medische, paramedische, psychiatrische en psychologische behandeling. Het gebruik van medicatie voor de klachten, en alcohol- of drugsgebruik als vorm van zelfmedicatie, valt eveneens onder behandeling en zelfhulp. Ook vraagt de intaker na wat de patiënt zelf al heeft geprobeerd te doen aan de klachten. De effecten van alle 'behandelingen' op de klacht dient de intaker na te vragen.

Fase 2: Psychiatrische anamnese in engere zin

Tijdens de psychiatrische anamnese in engere zin gaat de intaker op een gestructureerde manier psychiatrische symptomatologie na. De informatie kan hij op vier manieren krijgen: via observatie, conversatie, exploratie en onderzoek (Othmer & Othmer, 1994). Observatie houdt in het registreren van de diverse gedragingen, reacties, uiterlijke kenmerken en het interpreteren van hun betekenis. Hiervoor is de medewerking van de patiënt niet noodzakelijk. Conversatie is de niet-gerichte algemene communicatie met de patiënt, zoals een praatje over het weer, of hoe de patiënt hier gekomen is. Tijdens conversatie kan de intaker een indruk krijgen van de conditie van de patiënt, terwijl deze zich er niet speciaal van bewust is dat hij geobserveerd wordt. Een paranoïde patiënt bijvoorbeeld kan exploratie weigeren maar wel conversatie toestaan. Exploratie is het onderzoeken van de innerlijke ervaringen van de patiënt die niet te observeren zijn, zoals stemming, gedachte-inhoud en oordeelsvermogen. Onderzoek houdt in het testen van bepaalde functies van de patiënt. Zo kan de intaker bijvoorbeeld het geheugen van de patiënt testen door hem een rijtje woorden te laten onthouden.

- *Verschijsning en psychomotoriek:*
Vanaf de eerste confrontatie met de patiënt observeert de intaker het gedrag van de patiënt, diens verschijning en presentatie. De wijze waarop de patiënt in de wachtkamer zit, geeft soms al belangrijke informatie. Wanneer de intaker een patiënt bijvoorbeeld staand in de wachtkamer aantreft (observatie), zou dit een teken kunnen zijn dat de patiënt zich niet op zijn gemak voelt tussen andere mensen (interpretatie), hetgeen bijvoorbeeld voorkomt bij sociale fobie of bij een paranoïde waan (mogelijke diagnose). De intaker observeert specifiek de verschijning van de patiënt, zoals lichaamsbouw, hygiëne en oogcontact. Hij observeert het psychomotorie gedrag van de patiënt en let op afwijkingen zoals tremoren of tics.
- *Oriëntatie:*
Tijdens het interview wordt door de intaker onderzocht of de patiënt goed georiënteerd is in tijd, plaats en persoon. Weet de patiënt wat de dag en tijd is, waar hij is, wanneer de afspraak gemaakt is, hoe lang hij in het ziekenhuis is opgenomen, hoe hij de instelling heeft kunnen vinden, en wie de intaker is?
- *Aandacht en geheugen:*
De intaker observeert en vraagt of er sprake is van problemen in concentratie en in bewustzijn, zoals sufheid of slaperigheid. Tevens onderzoekt hij het geheugen van de patiënt. Dit gebeurt enerzijds door informele tests zoals het spellen van de intakers naam tijdens het voorstellen en vervolgens door te observeren of de patiënt die naam ook gebruikt. Anderzijds kan de intaker ook navragen of er problemen zijn met het onthouden en herinneren.
- *Waarneming:*
De intaker onderzoekt waarnemingsstoornissen: ziet, hoort, ruikt of voelt de patiënt wel eens dingen die anderen niet zien, horen, ruiken of voelen? Daarbij gaat de intaker na of er sprake is van echte hallucinaties, pseudohallucinaties of illusionaire vervalsingen. Bijvoorbeeld: 'Hooft u echt een stem of is het net alsof u een stem hoort?'
- *Spraak en denken:*
Spraak is gecodeerd denken. Stoornissen in de spraak kunnen stoornissen in het denken indiceren, maar dit is niet altijd het geval. De intaker observeert het tempo van spreken, stoornissen in de articulatie, snelheid en vloeiendheid. Stoornissen in de vorm van het denken worden ook nagegaan: is het denken traag, wijdloepig of versneld? Veel mentale stoornissen kenmerken zich door pathologische inhoud van het denken. Is er sprake van wanen, overwaardige ideeën, suïcidale of extreem schuldbeladen gedachten? Zijn er irrationele angsten, obsessies of dwanghandelingen?
- *Stemming en affect:*
Tot slot vraagt de intaker na in welke stemming de patiënt verkeert. Stemming is de subjectieve emotie die door de patiënt wordt ervaren gedurende een langere periode. Er kan sprake zijn van een depressieve stemming, een euforische stemming, een geïrriteerde stemming of een angstige stemming, of van 'aflyezigheid van gevoel'. Het affect van de patiënt, dat wil zeggen de emotionele reactie van de patiënt op interne en externe gebeurtenissen tijdens het interview, wordt door de intaker geobserveerd. Indicaties voor (verandering in) affect zijn autonome reacties zoals blozen, trillen, zweten, toon van de stem, houding en beweging.

Fase 3: Biografische anamnese

De biografische anamnese brengt de levensgeschiedenis van de patiënt in kaart in verschillende periodes; de vroege jeugd (0-4), kindertijd (4-12), adolescentie (12-18) en volwassenheid (18-nu). De intaker vormt zich een beeld van de lichamelijke, psychische, seksuele, sociale, en intellectuele (d.w.z. opleidings- en arbeids)ontwikkeling van de patiënt gedurende de verschillende periodes. De intaker stelt vragen als: 'Beschrijf eens het gezin waarin je bent opgegroeid?', 'Hoe ging het op school?', 'Hoe waren de contacten met leeftijdsgenoten?' Liefde events gedurende de verschillende periodes, zoals trauma's, verhuizingen, opnames en scheiding, worden nagevraagd. Ook vragen intakers het voorkomen van psychiatrische stoornissen in de familie na. De intaker vormt zich een indruk van de persoonlijkheid van de patiënt: welke trekken kenmerken de patiënt over langere tijd? Voorbeelden hiervan zijn overdreven nauwgezetheid, verlegenheid, extravertie, overmatige bezorgdheid, perfectionisme en losbandigheid. Door vragen te stellen als: 'Hoe vindt u het om een fout te maken op uw werk?', 'Als u een probleem hebt, bespreekt u dat dan met anderen of lost u het bij voorkeur zelf op?' kan de intaker zich een beeld vormen van persoonlijkheidskenmerken van de patiënt. Het zelfbeeld wordt geëxploreerd door de patiënt te vragen een beschrijving te geven van wat voor persoon hij is, en/of hem te vragen naar zijn goede en slechte eigenschappen. Eigenschappen die samenhangen met de klachten en niet voordien al aanwezig waren, zijn geen persoonlijkheidskenmerken. Met name langdurige patronen van disfunctioneren, zoals die bestaan bij patiënten met persoonlijkheidsstoornissen, worden door de intaker onderzocht.

Fase 4: Sociale anamnese

De vierde fase van het interview betreft het huidige functioneren van de patiënt in zijn sociale relaties, maatschappelijke situatie en vrijetijdsbesteding. Ten eerste brengt de intaker de aanwezigheid en kwaliteit van het sociale netwerk van de patiënt in kaart. Het gaat hierbij om relaties binnen het huidige gezin (de primaire groep) en daarbuiten. Zo krijgt de intaker een beeld van hoe de patiënt sociaal functioneert en hoeveel sociale steun de patiënt in zijn omgeving heeft. Dit kan van belang zijn bij het bepalen van het verdere beleid. Ook gaat de intaker na hoe de patiënt functioneert in zijn werk of opleiding, hoe de financiële situatie en de huisvesting is en welke hobbies de patiënt heeft. Belangrijk is ook te weten hoe tevreden de patiënt met zijn huidige functioneren op deze gebieden is.

Aan het eind van het interview deelt de intaker zijn opgedane inzichten met de patiënt. Hij vat samen wat hij begrepen heeft van het probleem van de patiënt, wat de diagnose is, wat mogelijke oorzaken zijn en wat de hulpvraag is. Bovendien geeft hij informatie over de prognose van de klacht en de (verschillende) behandelmogelijkheden. Ter illustratie van de afsluiting van een anamnestic interview volgt nu een gespreksfragment.

B. Gespreksvaardigheden

- De gespreksvaardigheden:
 - De gespreksvaardigheden betreffen de kwaliteit van de communicatie van de intaker.
 - > Bij anamnesevaardigheden gaat het er dus om wat er wordt nagevraagd, bij gespreksvaardigheden gaat het om hoe het wordt nagevraagd.
 - Anamnese is persoonlijk en intiem.
 - > Niet gemakkelijk voor cliënt!
 - > Zet jezelf even in zijn/haar plaats.
 - Welke gespreksvaardigheden?
 - > (Open) vragen stellen
 - > Parafaseren
 - > Samenvatten (aanmoedigen om verder te vertellen)
 - > Concretiseren
 - > Geven van informatie en vragen om feedback
 - > Hardop denken (cfr. transparantie)
 - > Structureren
- Aanvulling uit reader:

Gespreksvaardigheden hebben betrekking op het proces van het interview. Ze reflecteren het vermogen van intakers om interesse te tonen in de problemen van de patiënt, om informatie uit te lokken op een open en natuurlijke manier, om hun begrip van het probleem te communiceren aan de patiënt en om de patiënt zo veel mogelijk informatie te geven over het doel van het interview, de therapie en dergelijke.

Gespreksvaardigheden zijn van groot belang bij het vestigen van een werkrelatie met de patiënt. Lang en Van der Molen delen gespreksvaardigheden in twee categorieën in: luistervaardigheden en regulerende vaardigheden.

Luistervaardigheden

Luistervaardigheden zijn nodig om de patiënt zijn verhaal te laten vertellen. We kunnen de volgende zes luistervaardigheden onderscheiden (Bögels, 1994b; Lang & Van der Molen, 1990): - aandachtgevend gedrag - vragen stellen - concretiseren - parafaseren van inhoud - reflecteren van gevoel - samenvatten.

- *Aandachtgevend gedrag:*
Aandachtgevend gedrag bestaat uit verbale en non-verbale gedragingen zoals gelaatsuitdrukkingen, oogcontact, hoofdknikken en ondersteunende handgebaren, 'hummen', korte stiltes, kleine tussenwerpsels. Doel ervan is een situatie te creëren waarin de patiënt gestimuleerd wordt vrijuit en in alle rust over zijn problemen te praten. De non-verbale en verbale aanmoedigingen mogen niet zo vaak voorkomen of onrustig zijn dat zij de patiënt afleiden van zijn verhaal.
- *Vragen stellen:*
Belangrijk bij het vragen stellen is het onderscheid tussen gesloten en open vragen. Een open vraag sluit geen antwoordcategorie uit en laat de patiënt een grote vrijheid in de formulering van zijn antwoord. Open vragen hebben tot doel de patiënt ruimte te geven om vanuit zijn eigen referentiekader te praten en zelf richting en inhoud van het gesprek te bepalen. Open vragen kunnen variëren in de hoeveelheid ruimte die een patiënt krijgt. Vergelijk: 'Waar wilt u over praten?' en 'Hoe ging het afgelopen week met de collega's op uw werk?' De ruimte die een open vraag biedt, dient zodanig te zijn gekozen dat het de patiënt stimuleert tot (verdere) exploratie. Het stellen van open vragen is geïndiceerd wanneer de intaker de patiënt exploratief tegemoet treedt, dus met name tijdens de probleemverheldering, exploratieve periodes in de speciële anamnese, en exploratieve periodes in de biografische en sociale anamnese. Een gesloten vraag beperkt de antwoordmogelijkheden van de patiënt. De inhoud van de vraag bepaalt voor een groot deel het antwoord. De patiënt kan in het algemeen volstaan met het beaamen danwel ontkennen, waardoor de intaker maar weinig nieuwe informatie krijgt. In de probleemverhelderende fase is een spaarzaam gebruik van gesloten vragen daarom aan te raden. In de speciële anamnese en psychiatrische anamnese in engere zin is het vaker geïndiceerd gesloten vragen te stellen, wanneer de intaker iets specifiek wil weten, dat wil zeggen eenvoudige of feitelijke informatie wil krijgen. Bijvoorbeeld: 'Hebt u ooit het idee gehad dat u achtervolgd werd?'
- *Concretisering:*
Door te concretiseren en door te vragen, laat de intaker de patiënt zo nauwkeurig mogelijk over zijn problemen vertellen. De intaker stelt vragen als: 'Wat gebeurde er precies?', 'Wie zijn "ze"?', 'Wanneer voelde u zich zo?' Concretiseren kan plaatsvinden met betrekking tot verschillende aspecten van het probleem: de situatie, het gedrag, de gedachten, de gevoelens. Concretisering dient bij voorkeur plaats te vinden in de vorm van open vragen. Doel van concretiseren is om algemene, onpersoonlijke en impliciete uitspraken en verhalen van de patiënt te verduidelijken om zo een scherper en gedifferentieerder inzicht in de problematiek te krijgen. Concretisering is geïndiceerd wanneer de patiënt vage uitspraken doet en verduidelijking hiervan nodig is om een redelijk nauwkeurige voorstelling van de problemen te kunnen maken. Concretisering is ook nodig om een onderwerp dat de patiënt al naar voren heeft gebracht, verder uit te diepen.
- *Parafrazeren:*
Parafrazeren betekent dat de intaker kort en in eigen woorden weergeeft wat de belangrijkste inhoudelijke informatie is die de patiënt net heeft gegeven. Het parafraseren kan verschillende doelen dienen: tonen van begrip, nagaan of men de patiënt heeft begrepen, de informatie van de patiënt nauwkeuriger weergeven. Wil de intaker laten merken dat hij de patiënt begrijpt, dan moet hij de parafrase op bevestigende toon uitspreken. Wil de intaker nagaan of hij de patiënt heeft begrepen, dan dient de patiënt de mogelijkheid te krijgen om de intaker te corrigeren en behoort de parafrase op veronderstellende toon te worden uitgesproken.
- *Reflecteren van gevoel:*
Reflecteren van gevoel betekent het in eigen woorden weergeven van het belangrijkste gevoel dat in de woorden van de patiënt doorklinkt. De gevoelens kunnen betrekking hebben op personen (de patiënt zelf, anderen, de intaker) of op gebeurtenissen. Zij kunnen in het verleden gespeeld hebben of actueel zijn, zij kunnen enkelvoudig zijn (bijvoorbeeld 'verdrietig') of meervoudig ('verdrietig' en 'opgelucht' tegelijk), de patiënt kan ze verbaal al dan niet in bedekte termen uiten, maar vaker worden ze non- verbaal geuit (lichaamshouding, gelaatsuitdrukking, stemvolume, intonatie, etc.). Met reflecteren van gevoel toont de intaker begrip voor de gevoelens van de patiënt en stimuleert hij de patiënt diens gevoelens te uiten en zich er meer bewust van te worden. Omdat de intaker hier interpreteert, dient hij deze reflecties bij uitstek tentatief te brengen.
- *Samenvatten:*
Een samenvatting is een beknopte weergave van de belangrijkste zaken die de patiënt volgens de intaker verteld heeft. Het verschil tussen samenvatten enerzijds en parafraseren en reflecteren anderzijds is hoofdzakelijk daarin gelegen dat in een samenvatting uitingen van de patiënt over een langere periode worden weergegeven. Een samenvatting kan de volgende doelen dienen: nagaan of men de patiënt goed begrepen heeft, de patiënt stimuleren tot verdere exploratie van zijn gedachten of gevoelens en structuur aanbrengen in het gesprek door de hoofdzaken te ordenen. Samenvattingen zijn geïndiceerd na een verwarde woordenstroom, als de patiënt klaarblijkelijk alles verteld heeft wat voor hem van belang is, aan het einde van de bespreking van een bepaald onderwerp (bijvoorbeeld een fase van de anamnese), bij de overgang naar een volgend onderwerp, aan het einde van een gesprek en aan het begin van een vervolgesprek.

Regulerende vaardigheden

Met behulp van regulerende (of meta-communicatieve) vaardigheden bepaalt de intaker de koers van het interview en geeft hij inzicht in zijn werkmethoden. De regulerende vaardigheden die relevant zijn voor het anamnestic interview zijn (Bögels, 1994b): - geven van informatie - vragen om feedback - hardop denken – structureren.

- *Geven van informatie.*

De intaker dient op verschillende momenten in een gesprek informatie te geven aan de patiënt. Hierbij is het noodzakelijk dat de patiënt de informatie kan begrijpen en onthouden. Informatie is beter te begrijpen als ze concreet is, in begrijpelijke taal geformuleerd is (geen vaktermen en moeilijke woorden) en wanneer ze is aangepast aan het begripsvermogen van degene voor wie ze is bedoeld, in dit geval de patiënt. Informatie spreekt meer aan wanneer ze aansluit bij de belevingswereld van de patiënt, bijvoorbeeld wanneer de hulpverlener voorbeelden uit het verhaal van de patiënt gebruikt. Informatie is beter te onthouden wanneer ze in kleine hoeveelheden wordt aangeboden. Informatie geven is op verschillende momenten geïndiceerd:

- Aan het begin van het gesprek: de intaker stelt zich voor, geeft het doel en de werkwijze aan, noemt de tijd die er voor het gesprek is, verwijst naar informatie die hij reeds van de patiënt heeft en legt uit waarom hij een cassette recorder of iets dergelijks gebruikt.
- Aan het begin van een nieuwe fase van de anamnese: de intaker kondigt de fase aan, legt het doel en de werkwijze ervan uit.
- Wanneer de patiënt vragen heeft over de klachten en de behandeling.
- Aan het eind van het gesprek: de intaker sluit het gesprek af, geeft informatie over de verdere voortgang, noemt wat de afspraken zijn.

- *Vragen om feedback:*

Vragen om feedback betekent vragen om reacties van de patiënt nadat de intaker informatie heeft gegeven. Vragen om feedback heeft verschillende doelen: de intaker kan hiermee onderzoeken of de patiënt de informatie gehoord en begrepen heeft, hij kan nagaan hoe de patiënt over de informatie denkt (is de patiënt het met de informatie eens, zitten intaker en patiënt op dezelfde golflengte?) en hij kan hiermee de samenwerking bevorderen. Vragen om feedback kan door middel van gesloten of open vragen: gesloten indien de intaker om akkoord wil vragen (bij een contract) of op begrip wil controleren, open indien de intaker geïnteresseerd is in de mening van de patiënt, diens eigen gedachte of reacties op hetgeen de intaker gezegd heeft. Beide vormen kunnen in een gesprek voorkomen. De intaker heeft een geïnteresseerde houding ten aanzien van spontane feedback van de patiënt over het interview en laat merken deze feedback belangrijk te vinden.

- *Hardop denken:*

Hardop denken houdt in dat de intaker zijn gedachten hardop uitsprekt. Niet alleen de uiteindelijke conclusies, maar ook zijn observaties, gedachten en overwegingen deelt de intaker aan de patiënt mede. Hardop denken heeft verschillende doelen: het bevordert de openheid en duidelijkheid van de kant van de intaker, het werkt angstreducerend en het stimuleert de patiënt zelf tot hardop denken, waardoor deze een actievere rol krijgt. Met hardop denken kan de intaker bovendien informatie ontlokken waarmee hij zijn begrip van het probleem kan toetsen. Hardop denken bevordert de samenwerkingsrelatie. Het is geïndiceerd wanneer de intaker een vraag over een nieuw onderwerp wil stellen of een opmerking vanuit zijn eigen referentiekader wil maken. De intaker maakt de vraag inzichtelijk voor de patiënt. Hardop denken is ook geïndiceerd wanneer de intaker gedachten heeft die hem blokkeren in het luisteren naar de patiënt. Bijvoorbeeld: 'Ik merk dat ik even niet luisterde, omdat ik nog zat te denken over wat u daarnet zei over het drinkgedrag van uw man.' Vanzelfsprekend kan de intaker niet alle gedachten die hem afleiden met de patiënt delen; hardop denken moet de doelen van het anamnestic interview (verkrijgen en toetsen van relevante informatie en bevorderen van de werkrelatie) dienen.

- *Structureren:*

Structureren is het ordenen en leiden van het gesprek. Structurerende reacties hebben tot doel de lijn van het gesprek vast te houden, het gesprek te ordenen en het gesprek efficiënt te laten verlopen (d.w.z. binnen de afgesproken tijd zo veel mogelijk van de doelen van het interview te bereiken). De intaker kan structureren door terug te komen op eerder (half) besproken onderwerpen, door de patiënt af te kappen wanneer hij zijpaden inslaat en het gesprek terug te brengen op de vraag of het onderwerp. De intaker laat de patiënt dan niet doorpraten over onderwerpen waarvan het belang volgens de intaker niet duidelijk is. De structurerende reacties dienen duidelijk te zijn voor de patiënt. De intaker kapt bijvoorbeeld zodanig af dat de patiënt begrijpt waarom hij afgekapt wordt en zich niet bestraft voelt. Structurerende reacties zijn geïndiceerd wanneer de patiënt en/of de intaker afdwaalt van het onderwerp, wanneer de patiënt uitweidt over irrelevante details en wanneer de voor het gesprek gestelde doelen niet gehaald dreigen te worden.

C. Cognitieve vaardigheden

- Cognitieve vaardigheden:
 - De cognitieve vaardigheden betreffen het denkproces van de intaker/hulpverlener.
 - > Het gaat om het vermogen van de intaker om *verkregen informatie te ordenen, op basis van de informatie hypothesen te formuleren over de diagnose, de etiologie en het behandelingsplan, en om vragen te bedenken om de hypothesen te toetsen.*
 - > Deze cognitieve vaardigheden zou men ook wel probleemoplossingsvaardigheden kunnen noemen.
 - Anamnese is meer dan een mondelinge enquête.
 - Verschillende mentale processen tegelijkertijd.
 - > Hypothesen genereren, Luisteren, Ordenen van informatie, Informatie opstaan, Linken leggen, Nieuwe vragen bedenken, Hypothesen bijstellen of verfijnen, etc.
- Aanvulling uit reader:

Anamnese- en gespreksvaardigheden zoals we die hierboven hebben besproken, hebben betrekking op het overte gedrag van de intaker. We richten ons nu op het coverte gedrag van de intaker, namelijk diens mentale processen tijdens het afnemen van de anamnese. De intaker dient een grote hoeveelheid verbale en non-verbale informatie van de patiënt tegelijkertijd te verwerken. Op basis van deze informatie selecteert hij diagnostische hypothesen en ontwikkelt hij vragen om deze hypothesen te testen en bij te stellen of te verfijnen (Nurcombe & Gallagher, 1986). Voor het selecteren van diagnostische hypothesen maakt de intaker gebruik van vergelijkbare gevallen die opgeslagen zijn in zijn geheugen en van kennis over diagnostische classificaties. Tot slot beslist de intaker welke diagnose het meest waarschijnlijk is. Al deze activiteiten worden cognitieve ofwel probleemoplossende vaardigheden genoemd.

Het proces van hypotheseselectie en hypothesetoetsing is beschreven door Othmer en Othmer (1994). Bij dit proces maakt de intaker drie lijsten. Bij de start van het eerste contact maakt de intaker een lijst met alle mogelijke diagnoses, gebaseerd op observaties en symptomen die verenigbaar zijn met belangrijke mentale stoornissen (lijst 1). Tijdens hetzelfde screeningsproces doet de intaker observaties en probeert hij aanwijzingen te verkrijgen die andere mentale stoornissen uitsluiten, om vervolgens een lijst met uitgesloten stoornissen op te stellen (lijst 2). De derde lijst (lijst 3) betreft de nog niet onderzochte stoornissen. Het diagnostisch proces verloopt dan als volgt: van de lange lijst (3) met niet onderzochte stoornissen (feitelijk de hele DSM-IV) leidt de intaker een lijst van ingesloten en een lijst van uitgesloten stoornissen af. Dit proces wordt gecontinueerd totdat de lijst met niet onderzochte stoornissen leeg is. In box 1.2 treft u een voorbeeld aan van hoe dit proces zou kunnen verlopen. Normaal gesproken vindt dit proces echter in het hoofd van de intaker plaats.

3. Besluit van de anamnese.

- Besluit
 - Bij eender welke anamnese:
 - > Concretiseer en durf (doorvragen)!
 - > Heb aandacht voor eigen blinde vlekken (cfr. Congruentie).
 - Spontaniteit versus structuur
 - Veilig klimaat creëren!
 - Grondige kennis nodig.

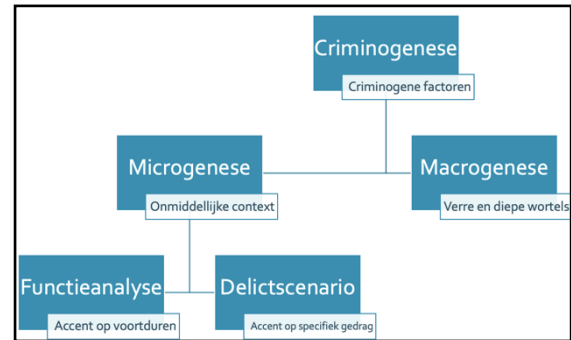
1. De criminogenese: Inleiding.

➤ Situering:

- Wanneer we meer informatie willen verzamelen over de totstandkoming van een delict, spreken we van het opstellen van een criminogenese. Hierbij gaan we een delict proberen te verklaren door enerzijds gebeurtenissen in de levensloop van de dader en anderzijds de onmiddellijke context waarin de feiten plaatsvonden.

➤ Criminogenese

- Criminogenese = een poging tot verklaring van een delict aan de hand van criminogene factoren die worden teruggevonden in de levensloop van de dader en de onmiddellijke context van de feiten.



- > Invulling geven aan beweegredenen van een delinquent.
- > Er wordt dus informatie verzameld over een persoon en op basis van die informatie neemt men beslissingen.
- > In België: is criminogenese een kernconcept in de psychosociale verslaggeving in strafzaken (in een psychiatrisch deskundigenonderzoek maakt men een persoonlijkheidsanalyse van de beklaagde, de criminogenese is hier een onderdeel van.) Maar: de invulling van de criminogenese in de praktijk is vaak een probleem en deskundigenonderzoek is dan ook vaak van wisselende kwaliteit.

- Criminogenese komt ook voor in de psychosociale verslaggeving van de PSD binnen het gevangeniswezen (in het kader van de VI en de strafuitvoering.) Maar: ook in deze verslagen grote verschillen qua inhoud en opbouw.

➤ Aanvulling uit reader:

Stakenborg gebruikt volgend definitie: Een criminogenese is het inzichtelijk en begrijpbaar proberen te maken van het delict, door het in de levensloop van een individu te plaatsen (macrogenese) alsook in de context voorafgaand aan het delict (microgenese.) Daartoe is een goede kennis van criminogene en beschermende factoren vereist.

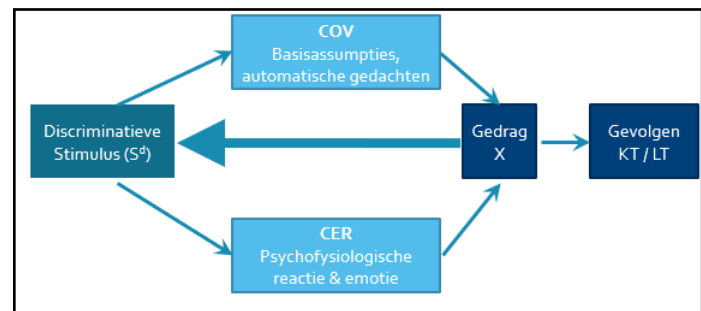
Uitleg van de gebruikte termen in deze definitie:

- *Criminogene factoren: constituerende elementen voor het delict uit de anamnese van de dader.*
- *Beschermende factoren: ook te halen uit de anamnese van de dader.*
- *Microgenese: gaat over de onmiddellijke context van de feiten (bijvoorbeeld het ontstaan en het verloop van de laatste ruzie tussen 2 partners die eindigt met de wurging van het slachtoffer).*
- *Macrogenese: de analyse van de verre en diepere wortels van de feiten, van de problematische levensdomeinen in de ontwikkelingsgeschiedenis van de dader (bijvoorbeeld schoolopleiding, interpersoonlijke relaties, beroepsloopbaan, gezin van herkomst, erfelijke en medische antecedenten en sociaalpathologische aspecten zoals bijvoorbeeld drankgebruik en vroegere contacten met het gerecht.).*
→ *In een criminogenese worden de feiten terug geplaatst in een micro- en macrogenetisch perspectief.*

2. De microgenese: Functieanalyse.

➤ Discriminatieve stimulus:

- Het model van de functie-analyse begint met een discriminatieve stimulus = gebeurtenis of voorval dat een uitlokkend effect heeft (S^d).
- Triggert een ketting van actie en reactie.
 - > **COV** = Covert Operant:
 - Gedachte die men niet ziet
 - Automatische gedachte (denkfouten!)
 - Heeft te maken met basisassumpties
 - > **CER** = Conditioned Emotional Reaction
 - De gedachte (COV) leidt bij de persoon tot een reactie wat dus de CER is.
 - Psychofysiologische reactie en emotie.
- Brengt gevolgen met zich mee (korte en lange termijn).
 - > De gevolgen kunnen liggen op emotioneel, cognitief of materieel vlak en kunnen op korte termijn of op lange termijn liggen
- Dit kan opnieuw een discriminatieve stimulus zijn.



➤ Figuur 1:

- Positieve gevolgen: C+.
- Dus er komt iets bij
- Negatieve gevolgen: C-.
- Er valt iets weg
- °C: Er blijft iets uit.

Valentie	C+	C-
Wat gebeurt er?		
+ C	Er komt iets positiefs bij	Er komt iets negatiefs bij
- C	Er valt iets positiefs weg	Er valt iets negatiefs weg
° C	Er blijft iets positiefs uit	Er blijft iets negatiefs uit

Figuur 2: Deze gevolgen zijn een motivatie om gedrag opnieuw te stellen, omdat het positieve gevolgen betreffen voor de persoon.

Valentie	C+	C-
Wat gebeurt er?		
+ C	Er komt iets positiefs bij	Er komt iets negatiefs bij
- C	Er valt iets positiefs weg	Er valt iets negatiefs weg
° C	Er blijft iets positiefs uit	Er blijft iets negatiefs uit

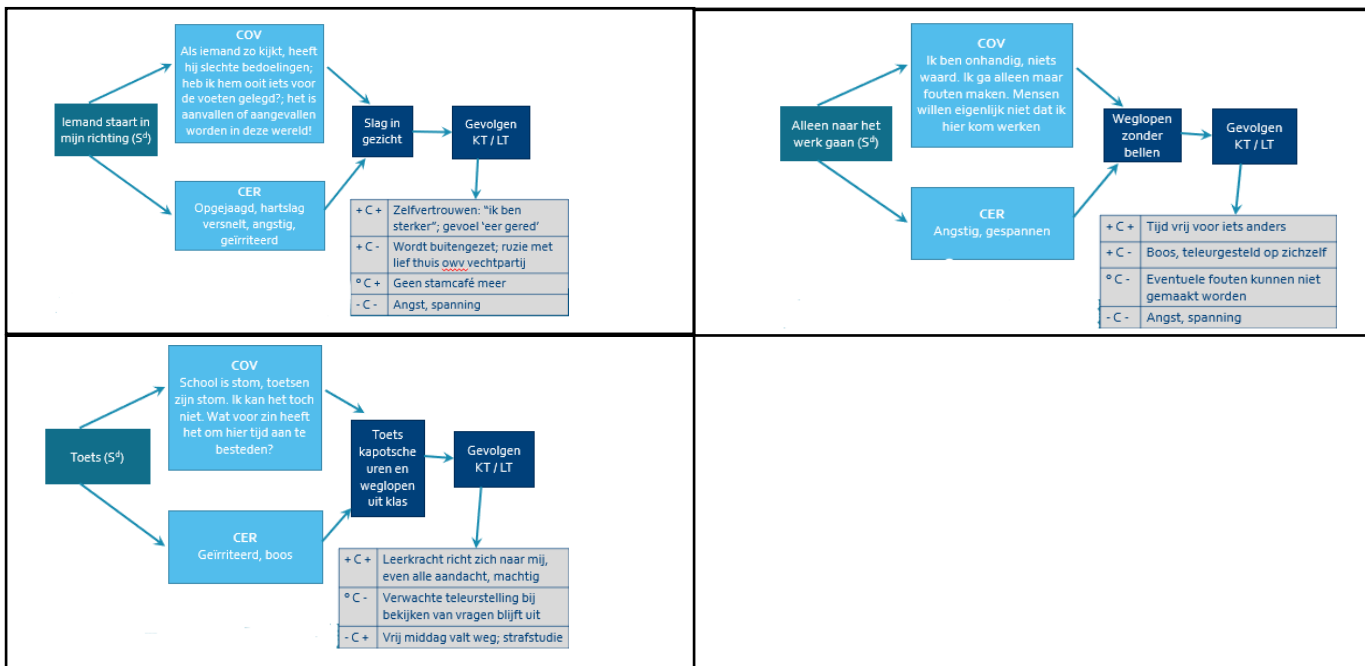
Figuur 3: Deze gevolgen zijn een motivatie om het gedrag niet meer te stellen en het dus te veranderen, omdat ze negatief zijn voor de persoon. Op die gevolgen moet men bijgevolg inwerken in therapie, wanneer men een gedragsverandering wil bekomen.

Valentie	C+	C-
Wat gebeurt er?		
+ C	Er komt iets positiefs bij	Er komt iets negatiefs bij
- C	Er valt iets positiefs weg	Er valt iets negatiefs weg
° C	Er blijft iets positiefs uit	Er blijft iets negatiefs uit

➤ Basisassumpties:

- Het gaat om een automatische gedachte, die vaak de vorm aanneemt van 'als...dan...'
- Deze automatische gedachte komt voort uit onze basisassumpties: ideeën waarmee we in de wereld *staan* (over onszelf, over anderen,...).
- Deze worden bepaald door onze voorgeschiedenis.
- Bij die automatische gedachten kunnen heel wat denkfouten optreden: Wat wij denken klopt niet altijd; Formele fouten in ons denken, fouten tegen de logica. De meeste personen maken denkfouten, maar de meeste hiervan zijn onschuldig. Maar ze kunnen ook schadelijk zijn. Er zijn verschillende soorten **denkfouten**:
 - Selectieve abstractie: één aspect selecteren als basis voor verregaande gevolgtrekkingen.
 - Je brengt aspecten niet mee in rekening die er wel zijn. Uit een waaier van info selecteer je slechts 1 ding.
 - Overgeneralisatie: één aspect uit de situatie gebruiken als basis voor algemene conclusies.
 - Vanuit 1 aspect zeg je iets over andere dingen.
 - Ex-consequencia: gevolg en aanleiding verwarren.
 - Personalisatie: ten onrechte op zichzelf betrekken.
 - Kansonderschatting/overschatting:
 - Inventariseren van cognities en schijnbaar onbelangrijke beslissingen.
 - Registreren: hoe geloofwaardig respectievelijk hoe zeker dat ze tot het gewenste resultaat leiden.

➤ Voorbeelden:



3. De microgenese: Delictscenario.

➤ Delictscenario:

- Delictscenario = functie-analyse om crimineel gedrag in kaart te brengen.
 - > Onder het begrip delictscenario wordt verstaan een semigestructureerd interview om cognitieve, emotionele, gedragsmatige en situationele factoren voorafgaand, tijdens en na het delict in kaart te brengen als het ware het een scenario van die gebeurtenis
 - » Delict is een keten van gedragingen:
 - ↳ Cognitieve factoren
 - ↳ Emotionele factoren
 - ↳ Gedragsmatige factoren
 - ↳ Situationele factoren
 - » Doel = Een 'scenario' opstellen van de gebeurtenis
 - ↳ Voorafgaand aan delict (bv. 6u)
 - ↳ Tijdens het delict
 - ↳ Na het delict
- Semigestructureerd interview
- Inzicht krijgen in keten van gebeurtenissen die delict voorafgaan
- Zoeken naar manieren om die keten te stoppen (behandelingstechnieken)

➤ Voorbeeld gebaseerd op Decoene (2007):

Situatie	Gedrag	Gedachten	Gevoelens
An is onverwacht vroeger thuis	Stop met wat ik bezig was en loop naar haar toe. Vraag haar waarom ze vroeger thuis is.	Waarom had ze mij dat niet verteld? Had ze hier iemand anders verwacht?	Blij en angstig
Vraag haar waarom ze vroeger thuis is. An loopt weg en roept dat ik niet zo'n moeilijke vragen moet stellen.	Ga naar de keuken om een glas limonade.	Ze liegt en had gehoopt dat ik er zelf niet was zodat ze iemand anders zou kunnen uitnodigen.	"Vies" worden. Aan het kraken in mijn hoofd.
Ik ga naar de slaapkamer en steek een sigaret op. An is er ook. Ik geef haar een kus.	Vastnemen; haar herinneren aan onze toekomst.	Geforceerd. We gingen samen kindjes krijgen.	Idem
Overleg over toekomst.	Overleg praktische aspecten en alternatieven.	Maakt deze relatie nog een kans? Ze kijkt zelfs niet naar mij. Ik tel niet meer mee. Ik ben alles kwijt.	Wanhoop.
An zit op de rand van het bed.	Ik kniel voor haar en neem haar bij de schouders vast.	Als je niet voor mij kiest, dan mag je voor niemand kiezen.	Duizelig. Wild van woede, maar innerlijk.
Ik sta op en loop richting de kast.	"Ik heb nog een verrassing voor u"	De hamer ligt op de kast	Kalme woede

➤ Het maken van een delictscenario:

- In het maken van het delictscenario kunnen vier fasen worden onderscheiden, die van elkaar verschillen wat betreft de inhoud, de houding die de therapeut inneemt en de verwachtingen die aan de pleger gesteld worden.
- Fasen in het opstellen van het delictscenario:
 - (a) Educatieve fase.
 - (b) Oefen-fase.
 - (c) Confrontatiefase.
 - (d) Behandelfase.

A. Educatieve fase:

- Motiveren en instrueren van de pleger:
 - > Hoe en waarom?
 - > Werkwijze
 - > Hoe ziet een delictscenario er uit
 - > Duidelijkheid over moeilijkheidsgraad: confrontatie met zichzelf, gevoelens van schaamte, neiging om te vermijden/verzwijgen.

- > Benadrukken van voordelen: inzicht, controle over eigen gedrag, minder kans op recidive, eerdere kans op verlof of VI.
- > Niet onder druk zetten.

Belangrijke doelen in deze fase zijn het motiveren en het instrueren van de pleger. Hem worden het hoe en waarom van het delictscenario uitgelegd, alsook de werkwijze die gevolgd wordt bij het opstellen van het delictscenario.

De houding van de therapeut is enerzijds die van deskundige/docent, en anderzijds die van iemand die kan meevoelen met de moeilijkheden die de pleger ervaart bij het meewerken aan het opstellen van zijn delictscenario. Hij legt op een actieve, structurerende en beeldende wijze uit wat de bedoeling is van het maken van een delictscenario (maakt gebruik van het bord, tekent het grondpatroon van de werkwijze, maakt rijkelijk gebruik van analogieën). Hij nodigt de pleger uit tot vragen en kritische kanttekingen ('Is het duidelijk? Heb je nog vragen? Ben je het met me eens? Wat is jouw visie op het geheel?'). Hij is duidelijk over de grote moeilijkheidsgraad van de onderneming: veelal een pijnlijke confrontatie met zichzelf, met gevoelens van schaamte, en de neiging om te vermijden of te verzwijgen. Hij accentueert echter ook het grote profijt van het maken van het delictscenario: meer inzicht in het delict en in zichzelf, meer greep op eigen gedrag, minder kans op recidive, eerder op proefverlof of uit de terbeschikkingstelling (TBS), et cetera. De pleger wordt niet onder druk gezet om mee te werken ('Soms toch nog te moeilijk, misschien is het beter het later te doen').

B. Oefen-fase:

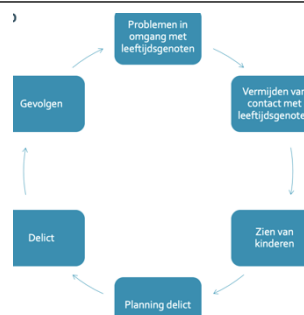
- Dader oefent zich in de werkwijze: nadenken over delict en zichzelf
- Delictketen wordt doorgenomen vanaf +/- 6u voor laatst gepleegde delict → begint bij het eerste uur
- Hvl stelt wat-, waar- en hoe-vragen; moedigt aan!
- Daarna ook huiswerkopdracht (neerschrijven)
- Einde fase: grote lijnen
- Duur schommelt

In deze fase is vooral van belang dat de pleger zich de werkwijze eigen maakt en dat hij leert zelfstandig de componenten te onderscheiden en uit te werken. Leemtes in vaardigheden om een delictscenario op te stellen worden in deze fase opgevuld. Tevens kunnen de eerste tekenen van vermijdingsgedrag worden aangepakt (niet meer kunnen herinneren, geen huiswerk maken, verzuimen, e.d.).

De pleger wordt in deze fase uitgenodigd zich het laatst gepleegde delict in herinnering te roepen. Vanaf het moment waarop het delict wordt gepleegd, dient hij vervolgens zes uur terug in de tijd te gaan. Dat tijdstip vormt het begin van het delictscenario. De pleger wordt vervolgens gevraagd over het eerste uur te vertellen: waar hij is, wat hij voelt, denkt en doet. Hij moet dit op een zodanige manier doen dat de therapeut zich de gebeurtenissen en situaties in gedachten kan voorstellen. Men kan hier spreken van een geleide-fantasie-oefening. De therapeut ondersteunt en vraagt toelichting van de pleger door wat-, waar- en hoe-vragen te stellen. Vragen naar het waarom van zijn gedrag, gevoelens en gedachten wordt uitdrukkelijk vermeden, en als een uitwijken uit de te beschrijven situatie gezien. Er wordt in de tegenwoordige tijd gesproken. De therapeut waakt ervoor dat belangrijke thema's aan de orde komen (zie de checklist in de bijlage).

C. Confrontatiefase:

- Verdere uitwerking: puntjes op de i.
- Verhaal vergelijken met andere informatie.
- Geen vermijding meer!
- Confrontatie nodig



In deze fase wordt het delictscenario verder uitgewerkt. Doel is om de puntjes op de i te zetten, de inhoud zo volledig mogelijk te maken en de nog aanwezige weerstand verder te laten afnemen. Tevens is het doel het delictscenario meer emotionele lading te geven, de pleger meer verantwoordelijkheid voor zijn gedrag te laten dragen. De verstrekte informatie wordt vergeleken met beschikbare informatie uit andere bronnen (bijv. proces-verbaal, psychiatrische rapportage). De pleger wordt met eventuele inconsistenties geconfronteerd. Aan de hand van de checklist worden belangrijke thema's nader onderzocht. Uitvoerig wordt onder andere ingegaan op seksueel-agressieve fantasieën. De pleger wordt voortdurend op zijn verantwoordelijkheid ten aanzien van zijn denken, voelen en handelen gewezen. Op het delict zelf wordt heel gedetailleerd ingegaan (processen-verbaal zijn daarbij onmisbaar; zowel de verklaringen van de pleger als van het slachtoffer). Vermijden wordt niet meer toegelaten ('Hoor eens, je slachtoffer verklaart hier dat je haar keel dichtkneep. Jij hebt meer reden het te ontkennen dan zij om het te verzinnen, dus laten we er geen doekjes om winden'). De confrontatie, ook al gaat die gepaard met schaamte, angst of woede, is nodig. De therapeutische relatie blijft zich kenmerken door respect voor de man, ondanks zijn niet te accepteren gedrag.

D. Behandelfase:

- Consequenties van delictscenario vertalen naar concrete behandeldoelen en behandelafspraken
- Individuele therapie: eigen trauma's,...
- Partnerrelatietherapie
- Groepstherapie: sociale vaardigheden,...

Het hierboven beschreven proces van confrontatie met eigen doen, denken en voelen, het plaatsen ervan in een cognitief kader, en het gaan nemen van verantwoordelijkheid daarvoor, is natuurlijk al een essentieel onderdeel van de behandeling van de pleger. Uit het opstellen van het delictscenario vloeit als consequentie datgene voort waarop de behandeling zich vervolgens specifiek zal richten. De relatie met de therapeut wordt meer 'samenwerkend'. De voortdurende confrontatie is niet meer nodig. Vanuit het werk, dat samen gedaan is, wordt een aantal behandelingsafspraken gemaakt, waarmee de pleger aan de slag gaat. Dit hoeft zeker niet allemaal bij dezelfde therapeut plaats te vinden. Sommige problemen worden individueel aangepakt (zoals het doorwerken van jeugdtrauma's en de behandeling van seksuele dysfuncties); mogelijk zijn partnerrelatiegesprekken nodig, of er kunnen groepszittingen in de behandeling passen (bijvoorbeeld sociale vaardigheidstraining, seksuele voorlichting). Wel is het van belang dat met de therapeut de vooruitgang geëvalueerd wordt, dat het gevoel van verantwoordelijkheid en het gevoel van 'mastering' bij herhaling door hem benadrukt wordt, en ten slotte dat met hem het terugval-preventieprogramma opgezet en doorgewerkt wordt. Bij dit laatste staat het vergroten van de (zelf-) controle over de neiging om onder bepaalde omstandigheden terug te vallen op de voorgrond. De waakzaamheid van de man voor de eigen potentiële gevaarlijkheid moet geoefend worden en lange tijd zal de therapeut van tijd tot tijd deze waakzaamheid moeten controleren en benadrukken.

➤ Functies van het delictscenario:

- Er worden 5 functies onderscheidt:

1) Als diagnostisch instrument

- Hoe hanteert C conflicten in zichzelf en met anderen? Patronen?
- Houding t.a.v. delicten
- Oorzaken? Classificatie?
- Inschatten recidive en gevaarlijkheid
- Mogelijke problemen identificeren voor therapeutisch proces

Het delictscenario geeft concrete informatie over de wijze waarop de man met spanningsvolle situaties omgaat, hoe hij conflicten in zichzelf en met anderen hanteert, welke rol seksualiteit en agressie spelen in het delict, en of er sprake is van een bepaald patroon van delicten plegen. Bovendien geeft het scenario informatie over de houding die hij aanneemt ten opzichte van de delicten: Ontkent hij? Bagatelliseert hij? Is er sprake van (ernstige) cognitieve vervormingen? Voelt hij zich verantwoordelijk? Voelt hij zich schuldig? Heeft hij empathisch vermogen ten aanzien van zijn slachtoffer(s)? De antwoorden op de diagnostische vragen over het delictscenario maken het mogelijk om de pleger te plaatsen in een classificatieschema. Bijvoorbeeld: is hij een woede-, machts-, of sadistische verkrachter? Is hij een regressieve of gefixeerde pedofiel? (Groth, 1979; Burgess, 1985). Het delictscenario biedt daarmee zowel inzicht in de factoren die direct gerelateerd kunnen worden aan het delict, of die daar als een 'trigger' voor fungeren, als in de persoonlijkheid van de pleger. Dit is van belang, omdat het aanwijzingen geeft voor te verwachten problemen en de positieve en negatieve krachten tijdens het therapeutisch proces en in de therapeutische relatie. Maar tevens kunnen door kennis over het delict en de situationele persoonlijkheidsfactoren voorspellingen worden gedaan over de kans op recidive en gevaarlijkheid.

2) Vergroot motivatie dader

- Dader krijgt cognitief kader aangereikt: delict 'overkomt' mij niet
- Zelfinzicht; controle krijgen
- Wordt bij de hand genomen

Door op een systematische wijze zijn voelen, denken en handelen in situaties voorafgaand, tijdens en na het door hem gepleegde delict te beschrijven, krijgt de pleger een cognitief kader aangereikt waarin duidelijk wordt dat een delict niet iets is dat hem overkomt, en dat hij er meer inzicht in kan krijgen hoe hij zichzelf in een delictsituatie brengt en houdt. Tevens wordt hem verteld dat hij met dit inzicht kan leren controle te krijgen over zijn neiging om delicten te plegen. De concrete, beschrijvende werkwijze, waarin de therapeut actief structurerend de pleger ondersteunt in het opbouwen van zijn delictscenario, sluit goed aan bij de passief afwachende houding die hij veelal inneemt als hij voor een moeilijke opgave staat. Hij wordt niet geheel aan zichzelf overgelaten om de klus te klaren, maar wordt als het ware bij de hand genomen, teneinde in samenwerkingsverband tot een bevredigend resultaat te komen.

Pleger C. vertelt het door hem gepleegde pedoseksuele delict zonder enig voorafgaand signaal gepleegd te hebben. Hij had juist een goede dag! Bij het maken van het delictscenario blijkt dat hij op de dag van het delict op vijf momenten in zijn gedrag sterk afweek van zijn gebruikelijke routine. Hij gaat het delictscenario als een puzzel zien; als een speurtocht naar eigen motieven en schijnbaar onbewuste keuzen.

3) Maakt specifiek op de delicten gerichte behandeling mogelijk

- Specifieke behandlungsprogramma's
- In kader van terugvalpreventie

Door de informatie uit het delictscenario bestaat de mogelijkheid specifieke behandelmomenten in te zetten voor specifieke problemen, vooral in het kader van terugval-preventieprogramma's. Enige voorbeelden zijn: zelfcontroletechnieken, stressmanagementtraining, sociale vaardigheidstraining, seksuele voorlichting en empathietraining (Laws, 1989). Daarnaast kunnen de afweermethoden van de pleger worden bestreden door middel van confrontatie met het proces-verbaal, met slachtoffers en dergelijke (Knopp, 1984).

Pleger D. gaat aan het eind van het maken van het delictscenario accepteren dat de mogelijkheid bestaat dat de prikkel om weer een seksueel delict te plegen nog heel lang terug kan komen. Hij draagt een geplastificeerd kaartje in zijn portemonnee met daarop de zin: 'Ik wil geen onschuldige tot slachtoffer maken en vrouw en kinderen verliezen', met daarachter het telefoonnummer van zijn reclasseringsambtenaar.

4) Zelf onderdeel van de behandeling

- Eerste stap naar zelf nemen van verantwoordelijkheid!

Doordat de pleger gaat zien hoe hij stapsgewijs naar een delict toeleeft, en daarbij een aantal besluiten neemt die dit dichterbij brengen, wordt door hem de eerste stap gezet naar het nemen van verantwoordelijkheid voor het seksueel gewelddadig gedrag en voor het herhalingsgevaar dat blijft bestaan (Mulder, 1991). Seksuele delicten zijn het resultaat van een aantal handelingen, gedachten, fantasieën en gevoelens waar hij voor kiest, of tenminste invloed op kan uitoefenen.

Nog pas kort bezig met het bespreken van de delicten komt pleger E. onverwachts voor een vrijwel bloot spelend kind te staan. Hij voelt seksuele opwindning en bedenkt dan a. dat hij niet voor niets in behandeling is en nu anders wil en b. dat een delict hoogstwaarschijnlijk toch uit zal komen. E. wordt geprezen voor zijn beheersing; hij merkt dat hij bewuster met de risico's omgaat en ontdekt aanknopingspunten voor zelfcontrole-oefeningen.

➤ Bruikbaarheid van het delictscenario:

- Beperkte bruikbaarheid
 - > Behandelaar is afhankelijk van pleger voor meeste informatie.
 - > Hangt sterk af van motivatie van pleger (hoe meer, hoe beter).
 - > Andere informatiebronnen (bv. pv of informatie van omgeving) zijn noodzakelijk.
 - > Vraagt veel van de pleger, moet hiertoe in staat zijn
- Minimumeisen:
 - > (Gedeeltelijke) bekentenis
 - > Capaciteiten pleger
 - > In staat zijn om confrontatie met gedrag aan te gaan
 - > Niet afwerend zijn
 - > Niet te snel ontremmen in seksueel of agressief gedrag

De methode heeft een beperkte bruikbaarheid. Voor de meeste informatie is de behandelaar afhankelijk van de pleger, zeker waar het cognities en emoties betreft. Hoe beter de man gemotiveerd is voor behandeling, hoe groter de kans dat hij hier eerlijk over zal zijn. Volledige eerlijkheid is echter zelfden haalbaar. De meeste plegers brengen de gebeurtenissen voor en tijdens het plegen van het delict vervormd naar voren. Ze houden informatie achter, of stellen die onjuist voor. Soms doen zij dit opzettelijk, soms zonder het zich te realiseren. Door de beschreven werkwijze wordt getracht de invloed daarvan zo klein mogelijk te maken. Daarbij blijft het gebruik maken van andere informatiebronnen onmisbaar bij de behandeling van seksuele delinquenten, zoals de processen-verbaal met de verklaringen van dader en slachtoffer kort na het delict, en informatie van mensen uit de directe omgeving van de pleger. Ten slotte is het mogelijk gebruik te maken van fysiologische meetinstrumenten. Een voorbeeld daarvan is de penisvolumemeter. In Nederland is dit nog een zeer controversieel middel; in de Verenigde Staten behoort het tot het standaardpakket van de behandelaar van seksuele delinquenten.

Het opstellen van een delictscenario vraagt veel van de pleger. Het doet onder andere een beroep op hem om pijnlijke en lustvolle herinneringen boven te laten komen, en daar samen met de therapeut naar te kijken, maar ook op zijn incasseringsvermogen bij zelfconfrontatie. Bovendien is een minimale zelfdiscipline vereist om bijvoorbeeld huiswerkopdrachten tot een goed einde te brengen. Kortom, de man zal aan een aantal minimale eisen moeten voldoen alvorens hij kan beginnen aan het opstellen van een delictscenario.

Ten eerste zal hij (gedeeltelijk) zijn delicten moeten bekennen. Ten tweede zal hij voldoende capaciteiten moeten hebben om de procedure van het delictscenario te kunnen begrijpen en uit te voeren. Ten derde zal hij in staat moeten zijn de confrontatie met zijn gedrag aan te gaan zonder bijvoorbeeld psychotisch te worden. Voor het opstellen van een delictscenario is ten slotte nodig dat hij niet te star of afwerend zal zijn, en ook niet te snel zal ontremmen in seksueel of agressief gedrag.

➤ **De ontkenning:**

- Ontkenning= Het niet kunnen/willen/durven onder ogen zien van en/of verantwoordelijkheid nemen voor gedrag, gevoelens en gedachten die samenhangen met strafbaar gedrag.
- Het is een normale reactie!
- Mate van ontkenning = duidelijke aanwijzing van:
 - > Gemotiveerdheid om onaanvaardbare gedrag op te geven.
 - > Recidivegevaar

Bij het introduceren van het delictscenario wordt de therapeut direct geconfronteerd met een aantal manoeuvres waarmee de patiënt ontkent. Ontkenning betekent in dit verband: het niet kunnen/willen/durven onder ogen zien van en/of verantwoording nemen voor gedrag, gevoelens en gedachten die samenhangen met seksueel strafbaar gedrag. De mate van ontkenning geeft een duidelijke aanwijzing van de gemotiveerdheid van de patiënt om zijn onaanvaardbare gedrag op te geven en van het recidive-gevaar.

- Functies van ontkenning:
 - > Negatieve consequenties ontlopen (°C -)
 - > Behoud positief zelfbeeld ondanks delict (°C -)
 - > Samenhang met angst voor verandering

De meest voor de hand liggende reden om seksueel strafbaar gedrag te ontkennen is dat men hoopt consequenties zoals straf of afwijzing, vernedering of schaamte te ontlopen. Alford (1987) benadrukt dat bij daders van pedoseksuele delicten het controle hebben over relaties een belangrijk thema is, ook in andere dan de delictsituaties. Bekennen is een vorm van controleverlies. Een belangrijke intrapsychische functie van ontkenning is dat het mogelijk maakt er ondanks het delictgedrag toch een positief zelfbeeld op na te houden. Ten slotte kan ontkennen samenhangen met angst voor verandering. Het onder ogen zien van kwalijk gedrag betekent er verantwoording voor gaan nemen en er consequenties aan verbinden.

➤ **Verschijningsvormen van de ontkenning:**

- Ontkennen of bekennen is geen kwestie van alles-of-niets. In de ideaaltypische betekenis (Salter, 1988; Bullens, 1989) wordt het volledig ontbreken van ontkenning gekenmerkt door:
 - (1) Volledig bekennen van delicten;
 - (2) Het volledig nemen van verantwoordelijkheid voor delictgedrag;
 - (3) Het ervaren van schuld en schaamte over dit gedrag;
 - (4) Het erkennen van de moeite die het kost om dit gedrag te veranderen.



(1) Bagatelliseren

- Omvang en gevolgen van feiten minimaliseren
- “Zij is het allang vergeten, terwijl ik hier nog vast zit”, ...

Bagatelliseren is een minimale vorm van ontkenning. De dader verkleint de omvang van de feiten of van de gevolgen van die feiten voor het slachtoffer. Een veelgehoorde uitspraak bij onze groep patiënten is dat ‘zij (het slachtoffer) allang vergeten is wat er gebeurd is terwijl ik hier nog vast zit’.

(2) Rationaliseren

- Externaliseren of ontkennen van verantwoordelijkheid
- “Moet kunnen in deze tijd”, alcohol, “goed voor ontwikkeling kind”, ...

Bij het rationaliseren zien de patiënten de feiten wel onder ogen maar externaliseren of ontkennen zij hun verantwoordelijkheid. Voorbeelden: de geruggesteunde ontkenning (‘De bijbel geeft de man zeggenschap over de vrouw’), de geïdealiseerde ontkenning (‘Het is het best voor een dochter om door de vader in de seksualiteit ingewijd te worden’), de interpretatieve ontkenning, waarbij dader en slachtoffer het gebeuren anders interpreteren (‘Als ze nee zegt ...’, ja wat dan? en de zogenaamde tijdgeest-ontkenning (‘Moet kunnen’). Maar ook het afschuiven van de schuld op drank, kwade echtgenote en de nu eenmaal altijd aanwezige mannelijke driften kunnen onder dit kopje gerangschikt worden.

(3) Niet-beseffen

- Niet overzien van de reikwijdte van daden
- Leeftijd, cognitieve capaciteiten

Ook het niet beseffen kan als een vorm van ontkennen worden gezien. De dader overziet de reikwijdte van zijn daden niet. Dit zien wij nogal eens bij jonge zwakbegaafde plegers. Zij realiseren zich niet met hun gedrag anderen schade te berokkenen.

(4) Dissociatie of het 'vergeten' zijn van zijn daden.

- Hij was 'in een gestoorde bewustzijnstoestand'

Dissociatie of het 'vergeten' van de daden is een ernstige vorm van ontkenning. De patiënt beging zijn delict in een gestoorde bewustzijnstoestand en heeft er geen herinnering aan. Hij ervaart het delict als iets wat hij niet gedaan kan hebben. Lichtere vormen hiervan zijn de ontkenning van het fantaseren over en de planning van de daad. Het ging impulsief, het overkwam de man als het ware.

(5) Ontkenning feitelijke omstandigheden

- "Ik kan het niet gedaan hebben, want zo iemand ben ik niet"

Ten slotte volgt de volledige ontkenning van de feitelijke fysieke omstandigheden en/of de psychologische mechanismen: 'Ik kan het niet gedaan hebben, want ik ben niet zo iemand; ik kan zo veel meisjes krijgen als ik wil'. Volgens Salter (1989) kan de familie hierin een bevestigende rol spelen.

➤ Omgaan met ontkenning:

- Delictscenario = successieve approximatie.
 - > Eerste fasen: amper confrontatie.
 - > Meer confrontatie naarmate vertrouwen groeit en therapeutische relatie sterker wordt.
 - > Uitgangspunt: feiten zijn gepleegd, maar geen bekentenis eisen en dader niet veroordelen.
- Soms werkt het ene, soms het andere, soms niets!

• Omgaan met ontkenning



4. De macrogenese.

➤ Macrogenese

- Uitgangspunt = levensgeschiedenis individu is bepalend voor delinquent gedrag.
 - > Je gaat ruimer kijken dan enkel de feiten en proberen een meer globaal beeld te schetsen van de persoon.
 - > In een criminogenese gaat men ervan uit dat de levensgeschiedenis van een individu bepalend is voor zijn delinquent gedrag. De theoretische ondersteuning van deze stelling vinden we in het domein van de ontwikkelingstheorieën.
- Belang van kennis van criminogene en beschermende factoren van specifieke delicten: criminologische psychologie; gerechtelijke geestelijke gezondheidszorg: relatie psychopathologie en delinquentie; criminologische sociologie; criminologische antropologie...
- Methodiek van de anamnese (zie supra: inclusief kennis van de ontwikkelings- en levenslooppsychologie; trajecten en transities).

➤ Voorbeeld:

- Nauw verbonden!
- Kunnen keerpunt veroorzaken in iemands levensloop.
- Zelfde transitie, gevolgd door verschillende aanpassingsvormen, kan leiden tot verschillende trajecten.

Trajectory	Transition
Werkleven	Ontslag
Ouderschap	Geboorte tweede kind
Huwelijk	Ontdekken overspel
Eigenwaarde	Uit huis gezet door vader
Crimineel gedrag	Eerste veroordeling

Twee centrale concepten liggen aan de basis van de analyse van levensloop- ontwikkelingen namelijk trajectories en transitions.

- *Trajectories of trajecten: een pad of een ontwikkelingslijn doorheen de levensgeschiedenis. Bijvoorbeeld het werkleven, het ouderschap, het huwelijk, eigenwaarde of crimineel gedrag. Het gaat om patronen op lange termijn en opeenvolgingen van gedrag.*
- *Transitions of transities: specifieke levensgebeurtenissen op korte termijn. Voorbeeld: het eerste huwelijk of de eerste tewerkstelling. Deze transities zitten ingebed in de trajecten.*

Beide concepten zijn dus nauw verbonden met elkaar en kunnen een keerpunt veroorzaken in iemands levensloop: een zelfde evenement of transitie, gevolgd door verschillende aanpassingsvormen, kan leiden tot verschillende trajecten.

- Trajecten voor criminaliteit:
 - 2 benaderingen: De algemene benadering, de typologische benadering.

(1) Algemene benadering.

- 1 traject met gebruikelijke set van oorzaken
- Alle personen die criminaliteit plegen volgen dit traject

(2) Typologische benadering.

- Veelvoudige trajecten, elk met eigen set van oorzaken
- Voorbeelden:
 - Two-pathwaysmodel van Moffit: 2 groepen delinquenten.
 - Life-course persistent
 - Adolescence limited
 - Typologie van partnergeweldenaars van Holtzworth-Munroe
 - Family-only batterer (*minder ernstig geweld*).
 - Dysphoric-borderline batterer (*matig tot ernstig geweld zowel binnen als buiten de relatie*).
 - Generally violent-antisocial batterer (*matig tot ernstig geweld buiten de relatie*).

Wat betreft trajecten voor criminaliteit kunnen we twee benaderingsvormen onderscheiden:

- *Een algemene benadering: er is één traject met een gebruikelijke set van oorzaken dat alle personen die zich inlaten met criminaliteit volgen. De oorzaak is dan bijvoorbeeld een lage zelfcontrole of het hebben van een bepaalde reeks van aan elkaar gerelateerde persoonlijkheidskenmerken.*
- *Een typologische benadering die veelvoudige trajecten voorstelt, elk met hun eigen set van oorzaken. Bijvoorbeeld het two-pathwaymodel van Moffit: globaal genomen zijn er twee groepen delinquenten:*
 - *Life-course-persistent: beginnen op jonge leeftijd en maken van criminaliteit een soort carrière. De oorzaak zou hier liggen in het temperament en neurologische factoren. Van in het begin vormen deze kinderen een uitdaging voor hun ouders omwille van hun agressief, afwijkend en storend gedrag. In aantal gaat het hier om een veel kleinere groep, maar toch zijn zij verantwoordelijk voor meer dan 50% van de criminaliteit.*
 - *Adolescence limited: beginnen in de adolescentie en houden op als ze +/- 20 jaar zijn. Oorzaak hiervan is de 'rijpingskloof': deze veroorzaakt de voor deze leeftijd kenmerkende conflicten met gezagsdragers, hierdoor gaan ze meer en meer zonder toezicht buitenshuis verblijven en onder invloed komen van oudere, straatgeoriënteerde leeftijdsgenoten en gaan ze minder ernstige vormen van criminaliteit plegen. Er is hier dus sprake van een sociale criminogene factor.*

➤ **Criminogene en beschermende factoren.**

- Biologisch

- *Erfelijkheid: dit was vooral in het verleden een piste, er werd al veel onderzoek naar gedaan (vooral tweelingen- en adoptiestudies om het onderscheid tussen 'nature' en 'nurture' te onderzoeken.) Hedendaags onderzoek toont aan dat er niet zoiets bestaat als een 'criminaliteitsgen', maar dat we toch kunnen suggereren dat er een beïnvloedende genetische factor voor de neiging tot criminaliteit bestaat. Welke criminogene factoren via erfelijke weg worden doorgegeven is wel nog niet duidelijk.*
- *Lichaamsbouw*
- *Psychofysiologisch onderzoek: de relatie tussen psychologische fenomenen en fysiologische maten wordt bestudeerd (bijvoorbeeld hartslag, huidgeleiding en hersenactiviteit.) Bij het onderzoek naar hersenactiviteit wordt bijvoorbeeld de elektrische activiteit van de hersenen gemeten door middel van elektrodes die op verschillende punten van de schedel worden geplaatst. Algemene conclusie uit 100-en studies: criminelen hebben meer EEG-abnormaliteiten dan niet-criminele controlegroepen.*
- *Biochemisch onderzoek: recent onderzoek naar neurotransmitters en hormonen.*
 - *Neurotransmitters: dopamine, serotonine en noradrenaline. Serotonine zou een inhiberende rol spelen bij agressie, dopamine en noradrenaline een faciliterende rol. Dus: agressieve mensen hebben lage serotoninespiegels en hoge noradrenaline- en dopaminespiegels.*
 - *Hormonen: meeste onderzoek naar verband tussen testosteron en criminaliteit. Maar nog vele tekortkomingen.*
- *Medische antecedenten: bijvoorbeeld hersenletsels.*

Naar al deze elementen moet nog veel onderzoek gebeuren, en we moeten dus voorzichtig zijn met uitspraken hierover. Toch is het aan te bevelen om bij het opstellen van de criminogenese al zoveel mogelijk biologische informatie op te nemen. De vraag is echter of het omwille van de hoge kostprijs en vereiste deskundigheid wel altijd mogelijk is om dit na te gaan.

- Familiaal

- *Economische problemen: sommige studies hebben aangetoond hoe economische problemen geassocieerd kunnen worden met probleemgedrag en delinquentie. Armoede is hierbij niet de rechtstreekse veroorzaker, het zijn eerder de neveneffecten die hieruit voortvloeien.*
- *Criminele ouders: deze hypothese werd meermaals bestudeerd en er werd ondersteuning voor gevonden. Er zijn verschillende verklaringen mogelijk voor de neiging van criminaliteit om zich te concentreren binnen bepaalde families en overgedragen te worden van de ene generatie op de andere:*
 - *Intergenerationele continuïteit van de blootstelling aan veelvuldige risicofactoren (bijvoorbeeld armoede, tienerzwangerschappen en gebroken gezinnen.)*
 - *Omgevingsmechanismen kunnen het effect van de criminele ouder op de overtredingen van het kind beïnvloeden.*
 - *Rol van de genetica*
- *Opvoeding: in tal van onderzoeken worden volgende factoren uit de opvoeding gekoppeld aan latere risico's op delinquentie:*
 - *Samenstelling van het gezin*
 - *Inadequate opvoedingsmethoden*
 - *Gebrekkige supervisie*
 - *Ontbreken van een affectieve band.*

De meeste kinderen die in dergelijke omstandigheden worden opgevoed vertonen meer agressie en frustratie dan andere kinderen. Bevindingen hieromtrent werden gevonden in vele onderzoeken en dat heeft ertoe geleid dat men op de dag van vandaag veel belang hecht aan goede opvoedings- technieken om delinquentie te voorkomen.
- *Gebroken gezinnen: over het algemeen wordt aangenomen dat overtreders vooral uit 'gebroken' gezinnen komen, waarbij een of beide natuurlijke ouders afwezig zijn (blijkt uit onderzoeksbevindingen.) Dit is vooral zo wanneer de breuk ontstaat naar aanleiding van scheiding of verlating en minder wanneer ze veroorzaakt wordt door overlijden. De stress tengevolge van de breuk kan zorgen voor toenemende conflicten met de overblijvende ouder en er is daarnaast ook vaak sprake van financiële moeilijkheden, gebrek aan hulp voor alle gezinstaken en een verslechtering van de opvoeding.*
- *Misbruik: veel klinische rapporten en onderzoeksinspanningen werden hiernaar gedaan, met een mix van indrukken en conflicterende bevindingen tot gevolg. Leidt misbruik of verwaarlozing van kinderen steeds tot serieus geweld? Brenzina maakte een samenvatting van drie mogelijke redenen waarom misbruikte kinderen zouden overgaan tot delinquentie:*
 - *Sociale leertheorie: kinderen leren het mishandelende gedrag van hun ouders over te nemen door middel van imitatie, modelling en bekrachtiging.*
 - *Sociale bandtheorie: misbruik resulteert in een lage hechting van kinderen met de ouders en een laag zelfbeeld.*
 - *Straintheorie: negatieve behandeling door anderen veroorzaakt negatieve emoties zoals angst en frustratie, die op hun beurt leiden tot een verlangen naar wraak en een verhoogde agressie.*

- Cognitie

- Het naar boven komen van crimineel gedrag hangt ook af van cognitieve waardering en andere interne processen.*
- *Cognities: cognitie heeft te maken met het psychologisch proces dat betrokken is bij het vormen en gebruiken van symbolen en begrippen. Dit proces is gerelateerd aan een veelheid van mentale activiteiten, zoals denken, redeneren en problemen oplossen. In verband met de verklaring van crimineel gedrag is het vooral van belang aandacht te schenken aan de verwachtingen die een dader heeft over de gevolgen van zijn gedrag (deze verwacht normaal gezien positieve gevolgen en deze verwachtingen zijn vaak niet realistisch.) Wat ook de omgevingsvoorwaarden mogen zijn, het is vaak wat er in iemands hoofd omgaat wat er het meeste toe doet. Cfr. onderzoek van Jolliffe & Patterson: vonden een significante correlatie tussen gewelddadig gedrag en lage cognitieve empathie. Gebrek aan empathie kan immers cognities veroorzaken als 'het slachtoffer verdiende het' of 'geweld tegen anderen is toegestaan'.*
 - *Fantasie: cognitieve mappen werken eigenlijk als een soort van filtersysteem dat het individu hanteert om nieuwe info te interpreteren en betekenis te geven. Dit proces kan ook de vorm aannemen van dagdromen, visuele beelden en fantasie. Die fantasieën kunnen dan plaatsvervangers worden voor echte sociale relaties met anderen. De fantasiewereld beïnvloedt daarenboven ook het zelfbeeld van de persoon.*
 - *Intelligentie: veel aanduidingen dat het gemiddeld IQ van delinquenten lager ligt. Het verschil komt vooral naar voren in verbale vaardigheidstests. De vraag is nu wat de richting is van de relatie tussen delinquentie en intelligentie: er zijn vier verschillende causale verbanden mogelijk volgens Lynam e.a.:*
 - *Het hebben van een laag IQ kan de ontwikkeling van hogere orde functies, zoals verbale zelfcontrole en sociaal oplossingsgedrag, verhinderen.*
 - *Er kan een achterliggende variabele zijn die zowel een lage intelligentie als delinquentie veroorzaakt (vooral ras en sociale klasse komen hiervoor in aanmerking.)*
 - *Enkel dommere delinquenten worden gepakt, waardoor het onderzoek, dat meestal wordt uitgevoerd bij gepakte delinquenten, wordt beïnvloed.*
 - *Een delinquente levensstijl kan een lagere intelligentie tot gevolg hebben.*

- Socio-cultureel (school, vrienden)

- *School: in hoeverre kan het schoolgebeuren een belangrijke rol innemen naar latere eventuele delinquentie toe? Lage intelligentie blijkt een predictor te zijn: personen die slechte resultaten behalen op intelligentietesten en op school, zijn geneigd delicten te plegen vanuit de onmogelijkheid om een goede inschatting te maken van de gevolgen en om de gevoelens van slachtoffers te appreciëren. In die zin is het opnemen van schoolfactoren in de criminogenese nuttig.*
- *Werk: uit verschillende studies blijkt dat moordenaars ertoe neigen werkloos of vaak van job veranderd te zijn. Wanneer ze wel beroepsmatige bezigheden hadden dan bleken deze van laag prestige te zijn: ongeschoolde, slecht betaalde jobs.*
- *Sociale banden: banden met instituties zoals familie, gemeenschap en werk beïnvloeden het criminele gedrag. Cfr. Hirschi: alle bindingen werken remmend op delinquent gedrag, want via binding ontstaat een vorm van sociale controle. Recent onderzoek van Weerman suggereert echter dat bindingen, naast remmend, ook stimulerend kunnen werken. Binding aan personen of instituties die criminaliteit afkeuren werkt remmend, als men zich echter bindt aan instituties of personen die criminaliteit goedkeuren, dan werkt dit stimulerend. Daarom is het zinvol om na te gaan met wie de dader bindingen heeft.*
- *Antisociale vrienden / deviante subcultuur: uit verscheidene studies komen consistente positieve relaties tussen het hebben van delinquente en antisociale vrienden tijdens de adolescentie en later gewelddadig gedrag naar voren. Cfr. Chicago School: theorieën over het belang van groepen jongeren bij het ontstaan van jeugdcriminaliteit (o.a. Shaw en McKay, Sutherland, Matza)*

Best zoveel mogelijk informatie uit de sociale omgeving verzamelen: vooral over de personen met wie de dader omging en wat ze samen deden in hun vrije tijd. Deze factor steunt immers op de meeste theoretische en empirische ondersteuning.

- Psychopathologie

Als verklaring voor een gruwelijk fenomeen als moord gaat men al vaak redeneren dat een normaal iemand niet tot zo iets in staat is en dat die persoon dus wel gek moet zijn. Dit is echter een gevaarlijke benadering, want er is geen duidelijk bewijs om een geestesstoornis te associëren met een significant verhoogd risico op gewelddadig gedrag. Toch is het belangrijk om het feit dat bepaalde subgroepen van mensen met een geestesstoornis een klein verhoogd risico kunnen inhouden, niet te negeren. Een kort overzicht van de risico's:

- *Psychopathie: de psychiatrische categorie die het meest consistent geassocieerd wordt met herhaalde betrokkenheid in criminaliteit is de persoonlijkheidsstoornis. Deze wordt in de DSM-IV verder ingedeeld in een aantal subtypes en het meest gevonden type bij mannelijke overtreeders is de antisociale persoonlijkheidsstoornis of psychopathie. Dit is een persistente stoornis of geestelijk onvermogen wat resulteert in abnormaal agressief of onverantwoord gedrag dat niet het product is van een psychose of een andere ziekte. Kenmerken van de personen die hieraan lijden zijn een antisociale, impulsieve levensstijl met ongunstige invloeden voor zichzelf en anderen. Crimineel gedrag wordt vaak gezien als een symptoom van psychopathie. Cfr. Onderzoek van Hare en Brandt, Wallace & Curtin: psychopathie is een betrouwbaar en valide construct om crimineel gedrag te kunnen voorspellen.*
- *Psychosen en schizofrenie: openlijke psychotische symptomen zoals auditieve en visuele hallucinaties of achtervolgingswaan kunnen een directe invloed hebben op moord. Toch is een psychotische stoornis, in vergelijking met een persoonlijkheidsstoornis zoals psychopathie, een veel minder grote risicofactor voor gewelddadig gedrag. Als een psychotische stoornis gepaard gaat met middelenmisbruik, neemt de kans op geweld wel sterk toe. Schizofrenie is nog een vorm op zich, maar onderzoek naar de relatie tussen moord en schizofrenie is erg moeilijk, door de moeilijkheid van het afbakenen of iemand schizofreen is of niet. Bovendien gaat deze stoornis vaak gepaard met middelenmisbruik, waardoor de precieze oorzaak niet meer duidelijk is.*
- *Meervoudige persoonlijkheidsstoornis: psychologische stoornis, die soms voorkomt als symptoom bij schizofrenie, waarbij een persoon twee of meer gescheiden persoonlijkheden vertoont die elk functioneren als een eigen entiteit. Deze vorm komt meer voor bij seriemoordenaars.*
- *Borderline: is maar erkend als persoonlijkheidsstoornis sinds de jaren '80. De link met het plegen van moorden is moeilijk te leggen omdat het een erg moeilijk te stellen diagnose is. Veel van de kenmerken die worden geassocieerd met borderline, lijken wel een voorbestemdheid tot criminaliteit in zich te dragen.*
- *Depressie: depressieve mensen kunnen een risico op gewelddadig gedrag vertonen. Vooral de gevoeligheid voor verwerping door anderen en reacties van de bedreiging van het verlies zijn hierin belangrijk. Maar: vaak comorbide stoornissen.*
- *ADHD: Attention-Deficit/ Hyperactivity Disorder*
 - *Attention Deficit: onvermogen om de aandacht lang genoeg bij bepaalde taken te houden.*
 - *Hyperactivity: overbeweeglijkheid in gedrag en een overmaat aan impulsiviteit.*
- *Middelenmisbruik: druggebruik en alcoholintoxicatie zijn gekend als bijdrage voor ernstig geweld. Toch is dit effect meer prominent bij sommige mensen dan bij anderen en de reden hiervoor is niet gekend.*
 - *De empirische associatie tussen alcohol en interpersoonlijk geweld is meermaals geobserveerd. Toch is drinken vaak ook incidenteel en niet gerelateerd aan geweld. Het identificeren van gebeurtenissen waar drinken causaal relevant is, is een moeilijke zaak.*

- Situationeel

Dit is wat wij 'microgenese' hebben genoemd: de rechtstreekse aanleiding tot de feiten. Het is niet alleen belangrijk te weten welke factoren uit het verleden werkzaam waren bij een bepaalde persoon en wat de aard van de persoon is, maar het is ook erg belangrijk om na te gaan welke psychologische processen en situationele factoren samenkwamen op het moment van de moord. Tot nu toe is hier echter weinig rond terug te vinden in de literatuur. Toch willen we wijzen op het belang van het uitwerken van de microgenese binnen de criminogenese. Mogelijke predictoren voor geweld kunnen zijn:

- *De relatie tussen dader en slachtoffer: slachtoffers kunnen ertoe bijdragen dat geweld escaleert en resulteert in hun dood. De dader kan het slachtoffer kennen en deze kan een rol spelen in zijn problemen of niet (bijvoorbeeld zoon of patiënt van een verpleegster.) Het kan ook zijn dat de dader het slachtoffer helemaal niet kent.*
- *De aanwezigheid van een wapen*
- *De motieven van de dader: bij het zoeken van een verklaring voor iemands daden, wordt vaak over het motief van de dader gesproken. Motivatie kan vertaald worden als beweegreden: psychologische krachten die mensen tot actie aanzetten. Het is de redenering die de dader op het moment van de feiten maakte en die ertoe leidde dat hij overging tot moord.*
- *Het gedrag van het slachtoffer*
- *Consumptie van alcohol of drugs*
- *De rol van de omstanders*

Het is erg moeilijk om de onafhankelijke bijdrage van situationele factoren tot een delict vast te stellen, omdat men enkel informatie heeft over incidenten waarbij geweld gebeurde en niet over situaties met gelijkaardige kenmerken waarin er geen geweld werd gepleegd. Toch blijkt het belangrijk om altijd na te gaan in welke omstandigheden de moord gepleegd werd en dit ook duidelijk op te nemen in de criminogenese

1. Zie tekst reader.

➤ Deskundig hulpverleners

- Deskundig hulpverlener is niet altijd makkelijk. De tekst in de reader neemt je mee naar de belangrijkste kenmerken van deskundige hulpverlening en de verschillende gespreksvaardigheden die daarmee gepaard gaan.

➤ Wat is echt luisteren eigenlijk?

- Hopelijk hebben we je voldoende kunnen duidelijk maken dat echt luisteren zeer belangrijk is.
- In volgend filmpje omschrijft Marieke Lips op een heel mooie manier wat echt luisteren eigenlijk is. We vragen je hierbij vooral de eerste minuut van het filmpje te bekijken aangezien Marieke nadien een onderwerp uitdiept dat geen onderdeel vormt van de cursus. Wat zegt ze:
 - > *Als ik je vraag om naar mij te luisteren, en jij begint mij advies te geven, dan doe je niet wat ik vraag.*
 - > *Als ik je vraag om naar mij te luisteren, en je begint me te vertellen dat ik niet mag voelen wat ik voel, dan neem je mijn gevoelens niet serieus.*
 - > *Als ik je vraag om naar mij te luisteren, en je dekt dat je iets moet doen om mijn problemen op te lossen, dan laat je mij in de steek.*
 - > *Dus alsjeblieft luister naar mij, en probeer me te begrijpen. En als je ook wilt praten, wacht dan even tot ik klaar ben en dan beloof ik dat ik op mijn beurt ook naar jou zal luisteren.*

➤ De zichtbare effecten van de empathische luisterhouding:

- Ook volgende scene van de film *Inside Out* laat zien hoe je via een empathische luisterhouding een beter gesprek kan aangaan met anderen.
- Scene uit *Inside Out*: <https://www.youtube.com/watch?v=t685WM5R6aM>

Deskundig hulpverleners Een systematische benadering van hulpverlening en relativorming

Confrontatie

Dat er tussen mensen onderling confrontaties plaatsvinden, is een feit uit het dagelijks leven. Het is ook een feit dat confrontaties op vrij grote schaal worden toegepast in hulpverleningsrelaties – zowel in de individuele hulpverlening als in de hulpverlening in groepen. Confrontatie speelt bijvoorbeeld een belangrijke rol in vele soorten zelf-hulp groepen die bestaan uit mensen met soortgelijke en in encountergroepen.

Er is geen standaard definitie van confrontatie en er is in de literatuur geen overeenstemming over de gevolgen die het verondersteld wordt te hebben.

Wat is de functie van confrontatie?

- Kaul & Bednar: Iets dat (op ineffektieve wijze) verband houdt met zelf-exploratie van de cliënt.
- Carkhuff: Iets dat in relatie staat tot het ontwikkelen van inzicht-in-zichzelf door de cliënt en tot actie.

Berenson & Mitchell maakte een studie over confrontatie. Zij waarschuwen tegen het misbruik van confrontatie en binden de strijd aan met de hulpverlener die van het confronteren zijn specialiteit maakt.

Zo staat de hulpverlener voor de vraag: Moet ik confronteren of niet? Het antwoord daarop luidt dat het er van afhangt. Er kan geen beslissende uitspraak worden gedaan zonder dat er een concrete uitleg komt van wat confrontatie is, en wat men ermee beoogt.

Het doel van dit gedeelte is dan ook, de counsellor de aard van het confronteren te laten begrijpen zodat hij zal kunnen besluiten welke plaats deze bijzondere vaardigheid hoort te hebben zijn hulpverleningsrepertoire. In dit gedeelte zullen de aard en de doeleinden van het confronteren bekeken worden: op welke gebieden in zijn leven mag de cliënt geconfronteerd worden, hoe moet je confronteren, welke invloed heeft het confronteren op de cliënt, en tenslotte enkele waarschuwingen die gelden wanneer men het confronteren in de praktijk gaat brengen.

Zich een beeld vormen van de aard en functies van het confronteren

Sommigen zien in een confrontatie een aanval: vaak een boosaardige aanval op iemand anders, over het algemeen 'voor de eigen bestwil' van die persoon. Als zodanig, is het zeer negatief en zeer bestraffend – ontworpen, om degene die confronteert te helpen zijn gemoed te luchten in plaats van om degene aan wie de confrontatie gericht is, te helpen effectiever te leven. Een dergelijke manier van confronteren moet welhaast per definitie, zinloos zijn in hulpverleningsrelaties. Niettemin zijn mensen die zo'n 'aanval-therapie', wanneer het op een gestructureerde manier plaatsvindt in de context van een steunbiedende gemeenschap, zien als groeibevorderend. Maar wat ook de waarde van dit soort bestraffende confrontatie mag zijn, het confronteren zoals hier bedoeld wordt, heeft een andere betekenis.

Confrontatie als iets dat in het verlengde van gevorderde accurate empathie ligt

Een confrontatie is het best wanneer het in het verlengde ligt van gevorderde accurate empathie:

- > Het is een respons op de cliënt die gebaseerd is op diepgaand begrip voor de gevoelens, ervaringen en het gedrag van de cliënt, en die met zich meebrengt dat er enkele verdraaiingen in het inzicht dat de cliënt van zichzelf heeft, ontmaskerd worden en dat de cliënt er enigszins door uitgedaagd wordt (op zijn minst impliciet) om tot actie over te gaan.

Counselor: U zou graag willen dat uw dochter u respecteert en over u dacht als iemand die eerlijk is. U zou in het bijzonder graag willen dat ze in het contact met u eerlijk was, nu ze op de leeftijd komt dat ze met jongens uitgaat. Aan de andere kant hebt u het gevoel dat er dingen zijn die ze niet mag weten over u, speciaal op het gebied van uw relaties met mannen. U moet haar met een kluitje in het riet sturen wanneer ze u vragen stelt op dat gebied, en soms moet u haar zelfs leugentjes om bestwil vertellen, zodat ze niet gekwetst wordt door de waarheid. Maar dit alles maakt dat u zich slecht op uw gemak voelt, sterker nog: u voelt zich erdoor verscheurd.

Hier helpt de counselor de cliënt enkele feiten die in het proces van zelf-exploratie naar voren gekomen, samenvoegen.

- > Zijn respons is gebaseerd op feiten die de cliënt zelf ter tafel gebracht heeft, maar de counselor brengt deze feiten op een vruchtbaarder wijze bijeen als de cliënt tot nu toe gedaan heeft.
- > Hierbij worden bepaalde zaken in zekere zin ontmaskerd en het brengt een onuitgesproken uitdaging om in actie te komen met zich mee.
- > Laten we eens veronderstellen dat de cliënt ongeveer als volgt antwoordt:
 - » *Ik heb er nooit eerder op die manier over nagedacht, maar dit is precies wat ik doe – en het is niet zo'n plezierig beeld. Het ziet er naar uit dat ik twee maatstaven hanteer: één voor mijzelf en één voor mijn dochter. En door te denken aan 'wat het beste voor haar is', rationaliseer ik mijn gedrag. Als ik vind dat de relaties die ik met mannen heb o.k. en moreel gesproken goed zijn, en als ik denk dat die relaties goed voor me zijn, dan zou ik in staat moeten zijn dat deel van mijn leven op een wijze die op de een of andere manier verantwoord is, met mijn dochter te delen. Maar als ik vind dat wat ik doe op de een of andere manier verkeerd is – en ik weet niet zeker of ik bereid ben dat te vinden – dan zou ik moeten gaan nadenken over het veranderen van mijn gedrag. In ieder geval moet er iets gedaan worden.*
- > Ze vindt dit soort zelf-exploratie en deze manier van begrijpen pijnlijk maar reëel. De cliënt moet vaak pijnlijke beslissingen nemen maar de counselor is er om zijn pijn te begrijpen en ook om hem er door heen te helpen.

Confrontatie betekend: Het op een verantwoorde manier aan de kaak stellen van discrepanties, verdraaiingen, spelletjes en rookgordijnen, die de cliënt gebruikt om te zorgen dat hij niet tot zelf-inzicht en tot constructieve gedragsveranderingen hoeft te komen.

- > Het brengt ook met zich mee dat er een beroep wordt gedaan op niet-ontwikkelde, onderontwikkelde, op ongebruikte en misbruikte mogelijkheden, vaardigheden en talenten van de cliënt, met als oogmerk na te gaan en begrijpen waaruit deze talenten bestaan en ze aan te wenden in actieprogramma's.
- > Confrontatie is een uitnodiging van de hulpverlener aan de cliënt om te onderzoeken waaruit zijn afweer – datgene wat hem afhoudt van inzicht en actie – bestaat.

Doeleinden van het confronteren:

- De cliënt helpen gebieden van gevoelens, ervaringen en gedrag die hij tot nu toe geschuwd heeft, te verkennen.
 - > *Counselor: We blijven maar spitten in de gebreken die je huwelijk vertoont; het is bijna alsof er niets van deugt. Misschien helpt het wanneer we proberen het in een perspectief te zetten door na te gaan wat er wel goed aan is.*
- De cliënt helpen te begrijpen welke gedragspatronen destructief zijn voor hemzelf en over welke ongebruikte talenten hij beschikt.
 - > *Counselor: Het heeft er veel van weg dat één ding dat je geleerd hebt is, dat het niets uithaalt wanneer je je zoon telkens opnieuw straft. Het heeft zijn gedrag niet in gunstigste zin beïnvloed. Zou het feit dat je hardnekkig blijft straffen, ook als blijkt dat het niets uithaalt, iets over jezelf kunnen zeggen?*
 - > *Counselor: Pim, je mag je leraar echt niet. Dat kun je jezelf wel toegeven. Je ziet ook in dat je geen verandering in haar manier van doen kunt brengen. Je bent realistisch genoeg om dat te onderkennen. Dus, hoewel het je helpt je woede te luchten, verandert het niets aan haar optreden wanneer je haar les in de war schopt. Hoe kun je nu eerlijk met je gevoelens omgaan zonder dat je jezelf steeds schade berokkent?*
- Het helpt hem te leren hoe jij zichzelf kan confronteren
 - > *Counselor: Marije, we hebben nu op dit vel papier alles wat jij vindt dat je man verkeerd doet, opgeschreven. Ik vraag me af of je niet een andere lijst zou kunnen opstellen, een lijst van dingen die jij doet of nalaat en waarvan je denkt dat het hem hindert.*

In Fase II zijn de eerste twee doeleinden (exploreren en begrijpen) van het allerhoogste belang, terwijl het tweede paar (in actie komen, leren) belangrijker zijn in Fase III.

- > De logica van het counselen is ook van toepassing op het confronteren: als de counselor op een verantwoorde wijze confronteert, zal de cliënt leren hoe hij zichzelf kan confronteren en, op den duur, hoe hij anderen kan confronteren – niet op een destructieve manier, maar met respect en zorg.

- > In feite is het één van de gedragsmatige manifestaties van respect, wanneer iemand die een ander respecteert, gebruik maakt van negatief aandoende responsen, zoals confrontatie, en wel op een zodanige wijze dat het de ontwikkeling van die ander bevordert.

Waarmee hoort de cliënt geconfronteerd te worden?

○ Discrepanties

- > Er zijn in ons allemaal verschillende discrepanties: tussen wat we denken en voelen, en wat ze zeggen, tussen wat we zeggen en wat we doen, tussen hoe we onszelf zien en hoe anderen ons zien, tussen wat we zijn en wat we willen zijn, tussen hoe we onszelf ervaren en hoe we verbaal en non-verbaal uitdrukking kunnen geven aan onszelf.
 - » *Bv. Ik ben in de war en kwaad, maar ik zeg dat ik me goed voel, ik zeg 'ja' in woorden, maar mijn lichaam zegt 'neen'.*
- > De counseler kan de cliënt helpen zichzelf beter te begrijpen door hem te helpen de verschillende discrepanties in zijn leven te zien.
 - » *Counseler: Pim je hebt gepraat over de noodzaak meer discipline in je studiegewoonten te brengen. Ik zat me af te vragen of je denkt dat het meer in het algemeen nodig is om meer discipline in je leven te brengen. Zou het bijvoorbeeld belangrijk kunnen zijn om je zelf lichamelijk in een betere conditie te krijgen?*
 - » *Cliënt: Ik weet dat ik behoefte heb aan behoorlijk wat discipline, maar ik heb nooit aan mijn lijf gedacht. Eigenlijk dacht ik tot nu toe dat het feit dat het me niet kon schelen hoe ik er uitzag een goed teken was. Mijn lichaam is behoorlijk verslonst en dat kon wel eens een teken zijn van hoe slonzig ik met mijn leven omspring.*
- > Iemand die harmonisch is, kan niet tegen zijn lichaam zeggen: 'ik heb je niet nodig'. In dit voorbeeld confronteert de counseler de cliënt met deze discrepantie door een vraag te stellen, immers door een vraag te stellen kan men tot uiting brengen dat men voorzichtig de mogelijkheden aftast. Zijn confrontatie is dan ook geen aanval maar een uitnodiging aan de cliënt om te exploreren, begrijpen en handelen.

○ Verdraaiingen

- > Mensen die dingen niet onder ogen kunnen zien zoals ze werkelijk zijn, hebben de neiging ze te verdraaiën. De manier waarop we de wereld zien, geeft vaak eerder aan wat onze behoeften zijn dan dat het een beeld geeft van hoe de wereld er werkelijk uitziet.
 - » *Bv. Ik ben bang voor je en daardoor zie ik in jou iemand die op een afstand is hoewel je in werkelijkheid een warmvoelend iemand bent.*
- > Een manier waarop de counseler de cliënt die vastzit in zijn eigen verdraaiingen van het leven, kan helpen, is om alternatieve referentiekaders aan hem voor te leggen waarmee hij zichzelf, anderen of het leven zelf, kan bekijken.
 - » *Hij zou bijvoorbeeld het volgende naar voren kunnen brengen: Je kunt het leven zien als een uitdaging in plaats van iets dat ellee maar pijnlijk is.*
 - » *Counseler: Pim, je hebt beschreven dat het nogal vervelend is om echt met mensen in contact te komen. Het gaat ten koste van de tijd die je aan je studie besteedt, mensen laten je in de steek, stellen onredelijk eisen aan je. Ik vraag me af of je enige voldoening hebt ervaren in je intiemere relaties.*
 - » *Counseler: Christine, je zegt dat je vriendjes proberen te profiteren van je – zo erg dat je begint te vrezen voor je reputatie. Anderzijds, je draagt een sexy jurk, je stemt erin toe naar feestjes te gaan waar het erbij hoort om 'van je te laten profiteren', en een van de dingen die je je ten doel stelt, is populair te zijn. Ik vraag me af of je hier niet een paar tegenstrijdigheden in ziet.*
- > Het de cliënt alternatieve referentiekaders voorleggen, helpt hem zich los te maken van de gewoonte zichzelf, anderen en de wereld te bekijken op een manier die een negatieve uitwerking op zijn doen en laten heeft.
 - » Het behoort tot één van de functies van Fase II de cliënt te helpen zichzelf en de wereld van een minder persoonlijk en objectiever standpunt uit te bekijken. Hiertoe dienen ook alternatieve referentiekaders, aangenomen dat ze accuraat zijn en dat ze aan de cliënt op zodanige wijze worden voorgelegd dat het hem helpt in plaats van dat een afstraffing voor hem betekent.

○ Spelletjes, trucjes en rookgordijnen

- > Wanneer ik me prettig voel bij wat ik mezelf wijsmaak, en er op de een of andere manier profijt van heb, dan zal ik natuurlijk trachten die situatie zo te houden. Als ik beloond wordt voor de spelletjes die ik speel – dat wil zeggen, wanneer ik er anderen zo ver mee krijg dat ze aan mijn behoeften voldoen – dan zal ik door blijven gaan met mijn spelletjesbenadering.
 - » Ik zal bijvoorbeeld het 'Ja, maar ...' spelletje opvoeren – dat wil zeggen, ik zal me presenteren als iemand die hulp of raad nodig heeft en dan vervolgens mijn hulpverlener laten zien hoe ineffectief het advies is dat me gegeven is, hoe een dergelijke oplossing niet zal werken, enzovoorts. Of ik doe het aan mijn vrienden voorkomen alsof ik hulpeloos en behoeftig ben en dan, als ze me te hulp komen, kwaad op ze worden omdat ze me als een kind behandelen. Of ik verleid anderen op de een of andere manier en word verontwaardigd wanneer ze ingaan op mijn bedekte uitnodigingen. Het aantal spelletjes dat mensen kunnen spelen om intimiteit en andere manieren om doelmatig te leven, te vermijden lijkt wel oneindig.
 - » Cliënten die bang zijn om te veranderen, zullen vaak trachten rookgordijnen op te trekken om voor de counseler te verbergen hoe ze er niet in slagen het leven met beide handen aan te pakken. Zulke cliënten gebruiken communicatie om juist niet te communiceren.

- > Wanneer de counseler in Fase I effectief is, creëert hij een atmosfeer waarin het voor de cliënt haast onmogelijk is om tijdens de counselingsgesprekken zelf, spelletjes te spelen. De counseler raakt niet ‘verstrikt’ in de spelletjes van de cliënt. Hij zal bijvoorbeeld, omdat hij niet van start gaat met de cliënt adviezen te geven, voorkomen dat deze het ‘Ja, maar ...’ spelletje met hem speelt. Wanneer de cliënt echter toch probeert spelletjes te spelen of om ter afleiding rookgordijnen op te trekken tijdens de counselingsgesprekken, behoort de hulpverlener dit de cliënt op een verantwoorde en liefdevolle manier onder de aandacht te brengen.
 - » *Cliënt: Ik mag je echt graag. En ik vind dat we op een fijne manier aan de gang zijn geweest tijdens deze sessies. Je bent zo sterk en het is zo'n fijn gevoel om samen te zijn met iemand die zo sterk is.*
 - » *Counseler: In zekere zin vind ik het fijn dat je me graag mag maar anderzijds maak ik me er ook een beetje zorgen over. Als ik kon kiezen, had ik liever dat je me respecteerde dan dat je me graag mocht. Het proces dat je doormaakt, is pijnlijk en ik stel eisen aan je. Ik weet niet of je de eisen die ik aan je stel wel altijd prettig vind. Maar zolang dat wat we hier doen je hulp biedt, is het in orde. Zegt dit je iets?*
 - » Dit gesprek is uit zijn verband gehaald, maar laten we eens aannemen dat de cliënt, op zijn minst onbewust, bezig is te proberen de hulpverlener ‘voor zijn karretje te spannen’ (Beier, 1966) teneinde hem af te remmen of af te houden van gevoeligliggende onderwerpen. Wat de counseler zegt, komt neer op: ‘We moeten hier aan het werk, en de aard van onze relatie zou ons moeten helpen dit werk voor elkaar te krijgen in plaats van dat hij ons daarbij in de weg staat. Zijn confrontatie kan er toe leiden dat zij onderzoeken wat er in de relatie die zij met elkaar hebben, gebeurt (directie, wederzijdse communicatie: ‘jij-ik’ gesprek).
 - > De counseler hoort ook de spelletjes die de cliënt buiten de counselingrelatie met anderen speelt, aan de orde te stellen.
 - » *Counseler: Je hebt er heel wat tijd aan besteed je vrienden te laten weten dat je niet in staat bent bepaalde taken uit te voeren en dat je voor heel wat zaken niet te vinden bent. Nu ziet het er naar uit dat je dit op je boterham krijgt. Een aantal vrienden doet langer een beroep op je en je sociale leven is erg leeg geworden.*
 - » *Cliënt: Ja, op een subtiele manier heb ik steeds gezegd: ‘Je kunt niet van me verwachten dat ik dit doe of dat ik me daarvoor ter beschikking stel’. Ik heb mezelf steeds voorgesteld als iemand die nogal hulpeloos is zodat ik niet de kans liep voor dingen gevraagd te worden, die ik niet wilde doen. En nu betaal ik daar de prijs voor. Er is een grote afstand tussen mij en een heel aantal vrienden.*
 - > Deze cliënt is in de valkuil van zijn eigen spelletjes gevallen. De counseler doet een accurate, empathische uitspraak maar helpt daarmee ook het spelletje dat de cliënt gespeeld heeft in zijn sociale leven, te ontmaskeren. Zijn vraag is nu: ‘Hoe breng ik een ommekeer in dit proces teweeg?’ Hij is zover dat hij met een actieprogramma kan beginnen. En dat is één van de functies van het confronteren: de cliënt voorbereiden op actie.
 - » *Counseler: Je bent niet echt zo zwak en tot zo weinig in staat als je jezelf hebt voorgehouden. In feite beschik je over een aantal solide, sterke eigenschappen in je relaties met anderen: je kunt direct, open en eerlijk zijn. Je bent in staat om om anderen te geven, zelfs ook al heb je dit in het verleden vermeden. Je hebt een zeker gemeenschapsgevoel, ook al heb je je in het verleden hierin laten dwarsbomen. Je weet hoe je kunt toegeven dat je fouten hebt gemaakt, je kunt je fouten onder ogen zien en je wilt er iets aan doen. Ik denk dat we dat in deze gesprekken hebben gezien.*
 - > De counseler gaat door een aantal sterke kanten die de cliënt heeft, maar die hij niet effectief gebruikt in de omgang met anderen, op te sommen. De cliënt moet beslissen hoe intensief hij wil leven, want het ligt inderdaad in zijn vermogen om intensief te leven – op zijn minst intensiever dan hij nu leeft. Het op een rijtje zetten van zijn talenten vormt op zichzelf een uitdaging voor hem om in actie te komen.
- Uitvluchten
- > Cliënten kunnen op een bepaalde manier werkelijke kwesties omzeilen, natuurlijk omdat echte kwesties pijnlijk zijn. Eén manier om dat te doen, is anderen de schuld te geven van alles dat er in je leven verkeerd loopt.
 - » *Counseler: Ik heb een aardig idee gekregen van wat je lerares verkeerd doet. Wat doe jij, denk je, waarmee je haar dwars zit?*
 - » *Leerling: Ik doe niets. Ik bemoei me met mijn eigen zaken.*
 - » *Counseler: Laat ik het wat anders zeggen. Wat denk je dat zij vindt dat jij verkeerd doet? Wat zou jij zeggen wanneer ze over jou zou klagen tegen iemand anders?*
 - » *Leerling: Nou, ze zou zeggen dat ik lui ben, dat ik niet oplet in de les en dat mijn werk slordig is.*
 - > De counseler probeert geen partij te kiezen: hij probeert beide kanten van de zaak te zien. Hij heeft nu wat meer aanknopingspunten die hij kan onderzoeken.
 - > Sommige cliënten trachten er, direct of indirect aanspraak op te maken dat het niet in hun vermogen ligt aan een bepaald actieprogramma te werken.
 - » *Cliënt: Ik heb geprobeerd te stoppen met drinken, maar ik kan het gewoon niet. Counseler: Kun je me iets vertellen van wat je zoal geprobeerd hebt?*
 - > Wanneer men de cliënt vraagt concreter te zijn over zijn algemene uitspraken (en hem daarmee minder kans op uitvluchten geeft) is dit een vorm van confronteren. Een cliënt kan op vele manieren defensief zijn. Een confrontatie hoort de cliënt te helpen zijn defensieve houding te laten varen, maar hij mag er niet het gevoel door krijgen dat hij weerloos is.

○ Gedrag versus waarden

- > Moet de hulpverlener de cliënt confronteren met diens gedrag of met datgene waar zijn gedrag uit voortvloeit, namelijk zijn waarden? Laten we eens kijken naar een gedeelte van een sessie waarin de cliënt wordt geconfronteerd met zijn niet-productieve gedrag.
 - » *Counselor: John, als je praat, is er bijna altijd een ondertoon van vijandigheid in je stem. En toch zie ik in jou iemand die in wezen 'voor' anderen is, maar misschien ben je tegelijkertijd bang voor tederheid en nabijheid.*
 - » De cliënt wordt hier geconfronteerd met zijn gedrag, maar deze confrontatie houdt tevens een verwijzing naar zijn mogelijkheden in. De boodschap is 'Het ligt binnen je mogelijkheden om in je persoonlijke relaties effectiever te zijn. Laten we eens zien wat we kunnen doen om dat doel na te streven'.
- > Veel moeilijker is het de cliënt te confronteren met zijn waarden (tenzij een bepaalde waarde algemeen gezien wordt als inhumain – bijvoorbeeld sadistisch plezier ontleend aan het straffen van anderen). Laten we eens een geval bekijken waarin de counselor de cliënt confronteert met een waarde die deze er op nahoudt.
 - » *Counselor: Willem, je investeert te veel van jezelf in je werk. Het werk verrijkt je leven niet echt; het maakt een gevangene van je. Het werk is niet van jou, het heeft bezit van je genomen.*
 - » *Cliënt: Het is mijn leven en dit is wat ik prettig vind om te doen. Moet ik net zo zijn als alle andere mensen?*
- > Werken is een legitieme waarde en als de counselor er een rechtstreekse aanval op doet, kan hij verwachten dat de cliënt defensief zal reageren. De counselor zou de cliënt echter moeten uitdagen om de waarden die hij er op nahoudt, kritisch te bekijken en om zich een duidelijk beeld te vormen van de waarden die hij de belangrijkste plaatsen laat innemen, zodat de cliënt kan zien welke waarden-conflicten zijn leven kent. Wanneer de cliënt de verwezenlijking van waarden die voor hemzelf of voor anderen schadelijk zijn, nastreeft, dan kan de counselor hem daar rechtstreeks mee confronteren. Anderzijds, wanneer de cliënt waarden heeft die zozeer uiteenlopen dat hij er door verscheurd wordt dan moet de counselor hem uitnodigen prioriteiten te stellen.
 - » *Counselor: Tom, je houdt van je werk, het is op zichzelf bevredigend en het wordt goed betaald. Maar door je werk ben je weinig thuis bij je gezin. Je hebt geklaagd over het gebrek aan communicatie tussen jou en je vrouw en tussen jou en de kinderen. Je werk en je gezinsleven laten zich niet goed verenigen. Misschien wordt het tijd om hier eens wat ernstiger over na te denken.*
 - » *Cliënt: Ik zit zo goed in mijn werk, ik geloof niet dat ik er zelfs ook maar aan wil denken om van baan te veranderen. Maar je hebt gelijk, de situatie thuis loopt steeds verder mis en mijn enige reactie daarop is tot nu toe geweest om meer tijd aan mijn werk te besteden.*
- > Het behoort niet tot de taak van de counselor om te proberen de cliënt zijn waarden of de prioriteiten die hij daarin stelt, over te laten nemen. Hij moet daarentegen de cliënt helpen de waarde-conflicten die zijn leven in de war brengen, onder ogen te zien.

De wijze van confronteren

De vraag is niet of de counselor de cliënt moet confronteren of niet, maar "hoe" hij dit aan moet pakken als hij ziet dat een confrontatie zou kunnen helpen.

- > Zijn manier van confronteren moet het waarschijnlijker maken dat hij zijn doel bereikt: dat de cliënt meer inzicht in zichzelf krijgt en dat hij eerder bereid is tot actie over te gaan.
- In de geest van gevorderde accurate empathie
 - > We hebben al gezien dat gevorderde accurate empathie vaak op zichzelf al een confrontatie inhoudt. Ook wanneer men een gegeven confrontatie niet beschouwt als identiek met gevorderde accurate empathie, dan nog behoort zo'n confrontatie in de geest van deze empathie plaats te vinden. Alle interacties met de cliënt behoren gebaseerd te zijn op een accuraat begrijpen van de cliënt.
 - » *Counselor: Als ik samenvat wat je zegt, Marja, dan zijn er twee thema's. Je houdt van je man en je geeft daar blijk van door je voor hem open te stellen, door voor hem te zorgen, door de manier waarop je in het huishouden werkt en met de kinderen bezig bent, en doordat je laat merken dat je gelukkig bent als het hem goed gaat. Maar daarnaast is er een thema waarin wantrouwen, vervreemding en misschien afkeer, een rol spelen. Je hebt hem bijvoorbeeld niet echt vergeven dat hij je in het verleden ontrouw is geweest. Je bent niet meer bereid om je diepste gevoelens met hem te delen: en met je cynisme zou je wel eens bezig kunnen zijn hem bij stukjes en beetjes de grond in te boren. Hoe zie jij dit zelf?*
 - > Als de counselor de situatie juist heeft ingeschat, is wat hij zegt waarschijnlijk op een constructieve manier confronterend.
- Voorzichtig aftastend
 - > Zoals dat het geval is bij alle interventies in Fase II, behoort het confronteren omzichtig te gebeuren, in het bijzonder in het eerste deel van deze fase.
 - » *Counselor: Zou het kunnen dat je de woede die je 'inslikt' op faculteitsvergaderingen niet 'binnen kunt houden?' Als ik afga op wat je gezegd hebt, lijkt het alsof het naar buiten sijpelt in je cynische opmerkingen, je afstandelijke houding en je on-coöperatieve gedrag. Zegt dit je iets? Ik vraag me af of ik me een juist beeld heb gevormd.*

- > Het feit dat de verklaring van de counselor vol kwalificaties zit, maakt het de cliënt makkelijker het beeld te accepteren, er iets aan toe te voegen en het te kwalificeren, zonder dat hij zich door de hulpverlener beschuldigd voelt. Als de counselor met zijn confrontatie de cliënt bij wijze van spreken met een lading bakstenen opscheept, dan zal de cliënt al zijn energie moeten besteden aan het zich herstellen van deze klap in plaats van dat hij zal trachten de confrontatie te integreren en er mee aan het werk te gaan. Kijk eens hoe anders dan de voorgaande het volgende voorbeeld van een interventie klinkt.
 - » *Counselor: Je 'slikt' je woede niet echt in. Het komt voortduren op een onproductieve manier naar buiten sijpelen. Ik denk dat je, behalve jezelf, daar niemand mee voor de gek houdt.*
- > Dit is een confrontatie maar de manier van doen van de counselor is beschuldigend. De counselingssessie mag geen rechtszaalachtige aangelegenheid zijn waarbij de counselor zijn aanklacht tegen de cliënt met feiten tracht te onderbouwen. Toch zijn er veel counselors die in deze valkuil terecht komen, want uit wat ze doen, blijkt dat het gelijk hebben voor hen het belangrijkste is. Ze verliezen de grondregel, namelijk dat het bij hulpverleners steeds om de cliënt gaat, uit het oog.
- Met zorg
 - > Een grondhouding van respect vergt van de counselor dat hij met zorg confronteert. Laten we eens proberen dit 'met zorg' te operationaliseren.
- Engagement
 - > Het confronteren moet een manier zijn waarop de counselor zich engageert met de cliënt. Wanneer de counselor merkt dat hij door zijn confrontatie op een afstand van de cliënt komt te staan, dan brengt hij zijn confrontatie waarschijnlijk niet met zorg tot stand.
- Motivatie
 - > De motivatie van de counselor hoort te zijn dat hij de cliënt wil helpen, niet dat hij gelijk wil hebben, dat hij wil straffen, de cliënt te grazen wil nemen of hem op zijn nummer wil zetten. Sommige counselors hebben de neiging lucht te geven aan hun frustraties via het confronteren, waarbij ze zich niet realiseren dat hun gebrek aan kundigheid vaak de werkelijke bron van hun frustraties is. Een counselor die op grond van een ander motief dan dat om te helpen, lijkt te werken, wordt door de cliënt gezien als onbetrouwbaar en verliest de basis voor het beïnvloeden van de cliënt.
- De relatie tussen cliënt en counselor
 - > Het confronteren moet afgestemd zijn op de relatie tussen de counselor en de cliënt. We weten allemaal dat de één ons makkelijker iets kan zeggen dan de ander. Wanneer de hulpverlener weinig heeft gedaan om een verstandhouding tot stand te brengen met de cliënt, dan is het waarschijnlijk beter dat er helemaal geen confrontaties plaats hebben. Het met zorg confronteren veronderstelt een vorm van intimiteit tussen degene die confronteert en degene die geconfronteerd wordt. Dit moet echte intimiteit zijn en niet zomaar een of andere aan de rol gekoppelde intimiteit, waarvan verondersteld wordt dat ze bestaat alleen omdat er sprake is van een counselingrelatie.
- De toestand waarin de cliënt verkeert
 - > De counselor moet zich een oordeel kunnen vormen over de huidige vermogen van de cliënt om dat wat de counselor zegt, in zich op te nemen. Als de cliënt op een gegeven moment erg in de war is, zal het hem geen goed doen wanneer zijn gedesorganiseerd zijn nog erger wordt doordat hij nog verder onder druk wordt gezet.
 - » *Cliënt: Joh, ik had er geen idee van dat de zaken er zo slecht voor stonden. Het is alsof ik een beetje aangeschoten ben - ik wil zelfs even een tijdje niet naar mezelf kijken.*
 - » *Counselor A: Zelfs nu sla je nog op de vlucht voor wat ik zeg. Precies hetzelfde doe je met je vrouw, je vrienden, met iedereen die wat dichterbij je in de buurt komt of die iets van je verlangt.*
 - » *Counselor B: Wat je hier over jezelf komt te weten is pijnlijk en verwarrend. Je hebt tijd nodig om alles te laten bezinken, om tot rust te komen, je te oriënteren.*
 - » Counselor B ziet in dat de cliënt gedesorganiseerd is en tracht hem te helpen en te steunen door begrip te hebben voor wat er aan de hand is (accurate empathie van het eerste niveau). Counselor A daarentegen gaat recht op zijn doel af; hij wil nu meteen een reactie hebben (een schuldbekentenis), die voor hem bevredigend is.
- De methode van de geleidelijke benadering (successive approximation)
 - > In vele getallen zal een confrontatie effectiever zijn wanneer het een geleidelijk proces is. De cliënt moet wat er tegen hem gezegd is in zich opnemen; hij moet het zich eigen maken, anders zal het niet bekliven. Wanneer de techniek van de gedragsmodificatie goed wordt toegepast, wordt er niet één keer alles tegelijk van de cliënt gevegd. Er worden nu en dan eisen aan het gedrag gesteld en successen worden beloond. Dit met kleine stapjes op het gedrag dat men zich ten doel heeft gesteld afgaan, waarbij elk stapje versterkt wordt, wordt de methode van de 'geleidelijke benadering' genoemd. Om deze methode toe te passen moet de hulpverlener het ongewenst gedrag van de cliënt ontrafelen in eenvoudiger componenten of eenheden. Hij heeft meer kans op succes wanneer hij begin met concrete eenheden die niet zo kritiek zijn als andere en waar betrekkelijk makkelijk verandering in te brengen is. Laten we eens kijken naar een voorbeeld van hoe het niet moet.
 - » *Counselor: Je hebt gezegd dat je een slechte indruk op mensen maakt, dat het lijkt of je altijd een ongelukkige start maakt. Het zou misschien kunnen helpen wanneer je probeerde van het begin af aan je aandacht op anderen te richten. Wanneer we hier bij elkaar zijn bijvoorbeeld, maak je door je houding vaak de indruk dat je met je gedachten ergens*

anders bent. Ik denk dat als je eenvoudigweg met wat meer zorg aandacht aan andere mensen zou schenken, ze de indruk zouden krijgen dat je belang in hen stelt.

- » Deze counseler realiseert zich dat er heel wat mis kan zijn in de manier waarop deze cliënt anderen benadert, maar hij pakt het systematisch aan: hij begint met gedrag dat betrekkelijk makkelijk te veranderen is, en hij daagt de cliënt ertoe uit, zijn gedrag, hier en nu, in de counselingssessie zelf, te veranderen.
- > Laten we een ander voorbeeld bekijken. In dit geval is de cliënt te passief; hij wordt tenslotte genegeerd door anderen.
 - » *Counselor A: Je bent te passief Fred. Je zult er op uit moeten en het leven met beide handen moeten grijpen, wil je van anderen kunnen verwachten dat ze enige aandacht aan je besteden.*
 - » Het begrip 'passief' is te algemeen, en de oplossing die geboden wordt is te vaag voor Fred om te kunnen aanpakken. 'Passief zijn' zou moeten worden ontleed in concrete gedragingen aan de hand waarvan geleidelijk aan adequater gedrag aangeleerd kan worden.
 - » *Counselor B: Fred, zou het kunnen zijn dat één van de redenen waarom mensen je over het hoofd zien of je negeren is, dat je je niet erg zelfbewust gedraagt. Aangezien je je op de achtergrond houdt, is het al gauw zo dat niemand je opmerkt. Je stem klinkt bijvoorbeeld zo zacht en vlak dat het soms moeilijk is om je te horen. Het zou kunnen helpen wanneer je begon met wat luider te praten.*
 - » Counseler B realiseert zich dat Fred een zekere training in assertiviteit nodig heeft. Hij confronteert de cliënt met een algemene visie op zijn gedrag, maar hij wordt onmiddellijk expliciet. Hij maakt van de counselingssituatie ook zodanig gebruik, dat de cliënt meteen ter plaatse kan beginnen; het is een veilige situatie die in de hand gehouden kan worden. Bij de voorbeelden die hier gegeven zijn, gaat het zowel om zelf-inzicht als om actie. De methode van het geleidelijk aan benaderen zal weer aan de orde komen bij de bespreking van Fase III, waarbij specifiek actieprogramma's behandeld worden.

De respond van de cliënt die geconfronteerd wordt

Ook al is een confrontatie een respons op het dringende verzoek van de cliënt geholpen te worden om doelmatiger te leven, dan verhaast het gewoonlijk toch het optreden van een zekere mate van desorganisatie bij de cliënt. Zoals we hebben gezien verwijzen verschillende auteurs naar deze ervaring met verschillende termen: 'crisis' (Carkhuff), 'desorganisatie' (Douds), 'een zeker besef van tekort te schieten' (Mehrabian), 'verstoring van het evenwicht' (Piaget), en 'heilzame onzekerheid' (Beier). Deze auteurs brengen zonder uitzondering naar voren dat door het counselen bespoedigde crises heilzaam kunnen zijn voor de cliënt. Of ze dit zijn of niet, hangt voor een groot deel af van de kundigheid van de hulpverlener.

De theorie van de sociale beïnvloeding zegt dat iemand die het gevoel heeft tekort te schieten, meer open staat (en dat kan positief of negatief uitpakken) voor sociale beïnvloedingsprocessen. Het confronteren kan, aangezien het meestal een zeker besef van tekortschieten in de cliënt teweegbrengt, de cliënt meer open doen staan voor beïnvloeding. Men kan confrontatie op een bepaalde manier bekijken door uit te gaan van het gezichtspunt van de theorie van de cognitieve dissonantie. Confrontatie roept dissonantie op. Wanneer bijvoorbeeld, de cliënt een spelletje speelt met de hulpverlener, dan berooft een confrontatie hem van de veiligheid die het spelletje hem biedt. Of, als de hulpverlener de cliënt duidelijk maakt dat hij onder het mom van hulp te bieden, anderen straft; de cliënt die op deze manier 'doorzien is' of voor het blok gezet is, ervaart verwarring of dissonantie. Aangezien de cliënt zich wanneer er sprake is van dissonantie, in een onplezierige toestand bevindt, zal hij trachten er van af te komen. Laten we eens nagaan op welke specifieke manieren iemand die dissonantie ervaart, tracht zich te ontdoen van dit ongemak.

○ Degene die confronteert in diskrediet brengen

- > Val degene die confronteert aan, breng hem in diskrediet; laat hem zien dat hij niet beter is dan wie dan ook.
 - » *Clïent: Het is makkelijk voor jou om hier zitten en te zeggen dat ik maar eens wat 'verantwoordelijker' moet gedragen in mijn huwelijk. Je hebt nooit de ellende hoeven meemaken waar wij in leven. Je hebt nooit die wreedheid beleefd. Jij hebt waarschijnlijk zo'n 'fijn' burgerlijk huwelijk.*
- > Dit is een van de meest voorkomende strategieën om met een confrontatie om te gaan: een tegenaanval ondernemen. De counseler die een dergelijke reactie aan zijn cliënt ontlokt, weet dat hij bezig is iets verkeerd te doen. Hij wordt niet ervaren als iemand die naast de cliënt staat en daarom wordt zijn hulp gevoeld als een aanval. Een tegenaanval kan moeilijk doorgaan voor een creatieve respons op een confrontatie, dus mag de hulpverlener het niet oproepen.

○ Degene die confronteert eroe overhalen zijn visie te wijzigen

- > Ga met hem in debat, laat hem zien dat je echt zo slecht nog, niet bent of dat hij wat je doet, verkeerd interpreteert. Hier geeft de cliënt een rationalisatie van zijn gedrag.
 - » *Clïent: Ik ben er niet zo zeker van dat ze er thuis niet om vragen dat ik kwaad word. Ik denk dat het deel uitmaakt van mijn identiteit, tenminste in die zin dat ze thuis over me zouden lopen als ik me koest zou houden. Hier word ik niet kwaad omdat het niet van me gevraagd wordt.*
- > Soms zal zo'n cliënt de counseler die daar niet op bedacht is, ertoe verleiden een discussie over zijn gedrag met hem aan te gaan. Het is moeilijk om met een cliënt die erg vast zit aan rationalisaties, om te gaan maar een discussie is geen effectief hulpmiddel.

- Het belang van het onderwerp dat besproken wordt, devalueren
 - > Ook dit is een vorm van rationaliseren. Als de cliënt bijvoorbeeld geconfronteerd wordt met zijn sarcasme, dan maakt hij duidelijk dat hij zelden sarcastisch is, dat het 'zich vrolijk maken ten koste van anderen' maar een klein onderdeelje van zijn leven uitmaakt en dat het niet de moeite is om daar tijd aan te besteden. Het feit dat cliënten soms wegvlugten voor onderwerpen die te pijnlijk zijn, benadrukt nog eens hoe nodig het is om zich een accuraat begrip te vormen van de gevoelens, ervaringen en gedragingen van de cliënt. De cliënt heeft het recht, een onderwerp dat echt niet van belang is, laag aan te slaan. De counsellor moet zo gevoelig zijn dat hij erachter komt welke onderwerpen wel en welke niet belangrijk zijn.

- Elders steun zoeken voor eigen visie
 - > Sommige cliënten veranderen van counsellor omdat zij 'niet begrepen worden'. Dit kan een manier zijn om elders steun te zoeken voor je eigen visie. Maar een cliënt kan bij eenzelfde counsellor blijven en die steun toch ergens anders vinden.
 - » *Cliënt: Ik heb mijn vrouw gevraagd wat ze van mijn sarcasme vindt. Ze zegt dat ze het helemaal niet erg vindt. En ze zei dat ze dacht dat mijn vrienden het beschouwen als humor en als iets dat bij mijn manier van doen hoort.*
 - > Dit is een indirecte manier om de counsellor te zeggen dat hij ongelijk heeft. Het kan heel goed zijn dat de counsellor er naast zit, maar als het sarcasme van de cliënt echt dysfunctioneel is in zijn contacten met andere mensen, dan moet de counsellor een manier vinden waarop hij op het onderwerp door kan gaan. Wanneer het counsellor plaatsvindt in een groep is het voor de cliënt veel moeilijker om niet-bestaande steun voor zijn eigen visie te vinden en naar voren te brengen.
 - » *Jannie: Is er hier nog iemand die me scherp en sarcastisch vindt?*
 - » *Suzanne: Ik vind dat je inderdaad af en toe sarcastisch bent. De enige reden waarom ik er tot nu toe niets over gezegd heb, is dat je tegen mij niet sarcastisch bent geweest.*
 - » Jannie kan rechtstreeks feedback op haar gedrag krijgen uit de groep. Het is voor haar veel moeilijker om rationaliseerspulletjes te spelen met haar groepsgenoten.

- Veranderen van zienswijze: de wijze van degene die confronteert, overnemen
 - > De cliënt kan het met de counsellor eens zijn, inzien wat deze bedoelt. Ook dit kan een spelletje zijn.
 - » *Cliënt: Ik denk dat je gelijk hebt. Ik ben veel te bot en direct als ik wat zeg; ik zou moeten proberen te bedenken wat ik teweeg ga brengen voordat ik mijn mond open doe.*
 - > Een cliënt kan zijn instemming met de confrontaties van de counsellor betuigen om daarmee van de counsellor 'af te zijn'. Wanneer zulke bekentenissen echter niet leiden tot gedragsverandering, dan mag men twijfelen aan de oprechtheid van de cliënt. Bij een confrontatie gaat het er de counsellor niet om dat de cliënt het met hem eens is, maar dat de cliënt zijn gedrag opnieuw bekijkt, zodat hij zichzelf beter gaat begrijpen en hij effectiever gaat handelen.

- Het eigen gedrag, met behulp van de counsellor, nauwkeurig bekijken
 - > In het ideale geval geeft de cliënt met zijn respons tevens aan dat hij begrijpt wat de counsellor zegt. Laten we eens naar een voorbeeld kijken.
 - » *Counsellor: Telkens wanneer je zoon uitlegt hoe hij zich voelt in zijn relatie tot jou, ben je geneigd het zo uit te leggen dat het overeenstemt met jouw eigen visie op de relatie. Ik ben er niet zo zeker van dat je wel met je volle aandacht naar hem luistert omdat wat jij zegt zo anders klinkt dan wat hij zegt.*
 - » *Cliënt: Het klinkt alsof ik bezig ben te proberen zijn woorden om te vormen naar die van mij zodat ik kan zeggen: 'Zie je wel, eigenlijk zeggen we hetzelfde!'*
 - > Deze cliënt doet wat maar weinig mensen doen wanneer ze, in welke situatie dan ook, geconfronteerd worden: hij gaat eerst na of hij de strekking van de confrontatie goed begrepen heeft. Deze reactie is te uiterst belangrijk want het geeft aan dat de cliënt open staat voor een objectievere kijk op zijn gedrag, en degene die confronteert kan er uit opmaken dat zijn woorden niet verdraaid worden door de cliënt. De bereidheid om een confrontatie te begrijpen en er ook over na te denken, is een vaardigheid die de counsellor zijn cliënt hoort te helpen ontwikkelen. Wanneer een cliënt eenmaal een dergelijke vaardigheid begint te ontwikkelen, is hij klaar voor de volgende stap: leren hoe hij zichzelf kan confronteren.
 - » *Cliënt: Het afgelopen half uur ben ik datgene gaan doen wat ik in de buitenwereld altijd doe: ik ben een gehoorzame muis geworden. Ik heb geprobeerd zo met je te praten dat het voor jou prettig is in plaats van dat het mij verder helpt. Ik ben voortdurend bezig aanwijzingen in je gedrag te zoeken waaruit ik kan opmaken of ik 'goed zit' of niet.*
 - > Deze cliënt betrapt zichzelf op onproductief gedrag en hij confronteert zichzelf hiermee. Wanneer hij onproductief gedrag herkent, kan hij het samen met de hulpverlener onderzoeken en trachten met maatregelen te komen waarmee voorkomen wordt dat het gedrag zich opnieuw voordoet.

Enkele waarschuwingen, besluit:

Context

Wanneer men het confronteren apart bespreekt, verleent men er een soort belang aan dat het niet heeft in het hulpverleningsproces. Toekomstige hulpverleners gaan denken dat het gescheiden kan worden van andere vaardigheden, in het bijzonder van vaardigheden die bij Fase I horen. De counsellor die niet beschikt over een uitgebreid repertoire van hulpverleningsvaardigheden, speciaal de vaardigheden van accurate empathie en de vaardigheden die nodig zijn om de cliënt te helpen aan de slag te gaan met effectieve

actieprogramma's, zal vaak trachten zijn gebrek aan vaardigheden te verbergen achter overdreven reactieve en negatieve confronterende responsen. Hulpverleners is een organisch proces en een confrontatie moet er op een natuurlijke manier uit voortkomen. De specialist in het confronteren is vaak iemand die erg destructief is, iemand die zelfs niet goed is in zijn eigen specialisme.

Bij de bespreking van het confronteren op de laatste paar bladzijden zijn ook een aantal waarschuwingen opgenomen. Heel vaak gaat de beginnening aan deze waarschuwingen voorbij. Het zou veel beter zijn wanneer een beginnende hulpverlener zijn energie besteedde aan het leren van de kunst van gevorderde accurate empathie dan aan het ontwerpen van nieuwe manieren van confronteren.

De effectieve hulpverlener en het confronteren

Onderzoekingen tonen aan dat de effectieve hulpverlener meer confronteert dan de hulpverlener van laag niveau, maar dat het gehalte van zijn confrontaties hoog is, en dat hij er niet op uit is confronterend op te treden. Laten we het ronduit zeggen: het hele hulpverleningsproces is wezen confronterend. Wanneer het kundig wordt uitgevoerd, stelt het vele eisen aan de cliënt. De hulpverlener van hoog niveau is degene die dit confronterende proces, ten uitvoer brengt, maar hij concentreert zich niet op het confronteren alsof het om een afzonderlijk proces gaat. Een hulpverlener van laag niveau confronteert de cliënt met diens zwakheden terwijl een hulpverlener van hoog niveau er toe neigt, de cliënt te confronteren met diens sterke kanten, capaciteiten en talenten. Bij een rechtstreekse confrontatie zal de hulpverlener van laag niveau volharden in zijn confrontatie, ook als blijkt dat het niets goeds oplevert. De hulpverlener van hoog niveau anderzijds, kan goed discrimineren: hij weet wanneer hij bepaalde zaken kan ontmaskeren en wanneer hij de cliënt uit zijn tent kan lokken.

Confrontatie en het MUM-effect

Het 'MUM'-effect heeft betrekking op de neiging die mensen hebben om slecht nieuws aan anderen te onthouden. In de oudheid werd degene die slecht nieuws bracht vaak gedood. In onze tijd zal hij waarschijnlijk niet voor zijn leven hoeven vrezen, maar hij is wel ergens bang voor. Onderzoekingen hebben aangetoond dat zelfs wanneer degene die het slechte nieuws moest brengen er verzekerd van was dat degene voor wie het nieuws bestemd was, het gelijkmoedig in ontvangst zou nemen, hij nog even weigerachtig was om het nieuws over te brengen, als degene die wist dat de ontvanger er zwaar aan zou tillen. Slecht nieuws roept negatieve gevoelens op bij degene die er mee aankomt, onverschillig wat de reactie van degene die het ontvangt, is.

Er zijn counselors die ten prooi lijken te zijn aan het MUM-effect: dat wil zeggen dat ze aarzelen om hoe dan ook een negatieve respons te geven op de cliënt. Ze voelen zich met het counselen als proces waarbij geconfronteerd wordt, niet op hun gemak evenmin als ze zich prettig voelen bij het counselen als proces van sociale beïnvloeding. Het gevolg is dat hun communicatie met de cliënt vaak een waterig aftreksel wordt. Counselen is een proces waarbij de cliënt geconfronteerd wordt met die levensgebieden waarop hij niet effectief functioneert. Het is een krachtig geneesmiddel. Het is niet de taak van de counselor een tegenstribbelende cliënt dit medicijn op te dringen, het is zijn taak de cliënt te helpen het medicijn 'in te nemen'. Wanneer de communicaties van MUM-counselers nauwkeurig bekeken worden, komt er al gauw aan het licht dat hun weigerachtigheid en aarzeling een schaduw werpt over al hun communicaties en niet alleen maar over het confronteren als zodanig. Er bestaat een ingebouwde dynamiek in het counselen van hoog niveau: als Fase I effectief wordt uitgevoerd, vraagt dit er als het ware automatisch om, over te gaan op Fase II, als Fase II effectief wordt uitgevoerd, vraagt dit automatisch om een overgang naar Fase III. Als dit dynamische proces niet optreedt, behoort de counselor afstand te nemen en te kijken of hij wellicht het slachtoffer is geworden van het MUM-effect. Confrontaties brengen risico's in de relaties tussen mensen met zich mee maar als het risico's zijn die redelijkerwijs genomen kunnen worden en als ze worden genomen in een atmosfeer van genegenheid en betrokkenheid, dan behoren ze genomen te worden

In dit vierde (en laatste) deel worden 3 hoofdstukken besproken:

1. Veranderingsgerichte activiteit deel 1: Motiverende gespreksvoering.
2. Veranderingsgerichte activiteit deel 2: Confrontatie en uitdaagtechnieken.
3. Veranderingsgerichte activiteit deel 3: Onderhandelen en bemiddelen.

Hoofdstuk 1: Veranderingsgerichte activiteit deel 1: **Motiverende gespreksvoering.**

➤ Situering:

- Als criminoloog kan je ook interventies inzetten die zullen leiden tot gedragsverandering. We gaan 4 van deze interventies bespreken. De eerste interventie die je kan inzetten om gedragsverandering te bekomen is de motiverende gespreksvoering. Met deze techniek gaan we proberen onze gesprekspartner te motiveren om zijn gedrag aan te passen.

1. Inleiding.

➤ Weerstand is normaal & standaard.

- Verandering is moeilijk.
- In principe zijn er steeds krachten die zorgen voor het behoud van de status quo en krachten die gericht zijn op verandering.
- Dit houdt ook verband met **herhalingsdrang**: als een gedrag niet het gewenste effect heeft, vertonen mensen de neiging om meer van hetzelfde te doen terwijl de oplossing vaak ligt in het doen van iets anders.
- Weerstand is groter bij zwaardere pathologie (Bv. *persoonlijkheidsstoornissen*) omdat geen alternatieve schema's aanwezig zijn om een situatie/probleem te benaderen.
- Weerstand onder meer uit angst dat de betekenis die men aan iets hecht niet zal begrepen worden en men zal gedwongen worden om zijn gedrag te veranderen.
 - > Als we mensen proberen te veranderen, moeten we goed proberen te begrijpen waarom ze dat specifieke gedrag stellen.

➤ Zelfs deductief gedrag wordt 'verdedigd':

- (1) Destructief gedrag blijft bestaan op grond van de positieve effecten voor de cliënt van dit gedrag op korte termijn (hedonisme).
- (2) Bovendien zijn de gevolgen van het destructief gedrag gekend. De gevolgen van alternatief gedrag bestaan enkel als verwachtingen.
 - > Ze weten niet wat er komt als ze dit gedrag veranderen/niet gaan stellen.
- (3) Ten derde zijn er in het perspectief van de cliënt veelal weinig (soms zelfs helemaal geen) alternatieven.
- (4) Ten vierde is de kracht van de gewoonte tot stand gekomen via conditionering.

➤ Rehabilitatie:

- **Nothing works:**
 - > 1974: Robert Martinson:
 - > Meta-analyse
 - > Nothing works!
 - > Rehabilitatie van gevangenen is niet mogelijk
 - > Beweging van strenge bestraffing en stopzetten programma's
- **What works:**
 - > Betere methode van meta-analyses
 - > Programma's kunnen wel werken, indien:

➤ Beginselen van 'what works':

- Grondige evidence-based criminologisch-theoretische basis (*sociaal-cognitief: sociaal leren, cognities, sociale en cognitieve vaardigheden, criminele attitudes, etc.*).
- Risk principle (risicobeginsel): intensiteit van het programma dient afgestemd te zijn op de kans dat de dader recidiveert.
 - > Nood aan risico-inschatting assessment tools.
 - > Toepassing van assessment tools.

- Need principle (behoefte-principe): gericht op criminogene noden van de dader: dynamische factoren (*kenmerken, risicofactoren en problemen, contacten ('peers'), attitudes, cognities, leefsituatie, bezigheden (criminogene noden vormen enkel tussendoelen).*)
- Multimodaal: Gericht op meerdere criminogene noden (*Bv. Sociale vaardigheden, zelfcontrole, impulsbeheersing...*)
- Responsiviteitsbeginsel: bepaalde methoden zijn beter geschikt om delinquenten te motiveren tot participatie.
 - > Klare en duidelijke objectieven, structuur, verwerving van vaardigheden, warme samenwerkingsrelatie, duidelijke grenzen.
 - > Matching tussen (a) de kenmerken van de dader (intellectuele en sociale capaciteiten), en (b) het soort behandeling
- Programma-integriteit (uitvoeren zoals bedoeld)
 - > Nodige middelen en personeel dienen beschikbaar te zijn
 - > Degelijke opleiding
 - > Nodige accommodatie en tijd
 - > Supervisie en ondersteuning
- Behandelingsintegriteit
 - > Theoretische onderbouw
 - > Integrale en rigoureuze uitvoering
- Community based (gemeenschapsgeïoriënteerd): de betrokkene wordt zo weinig mogelijk verwijderd uit zijn milieu
- Programma's dienen gebaseerd te zijn op:
 - > (Cognitief-) gedragstherapeutische inzichten
 - > Sociaal leren
- Dat is aan te moedigen, máár: controle op effectiviteit?
 - > Erkenningscommissies (accreditation panels).
 - > Opkomst dergelijke commissies loopt parallel met Evidence-based practice (EBP) beweging

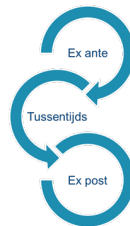
➤ Evidence-based practice:

- 3 basisprincipes:
 - o Meest recente en sterkste onderzoeksresultaten
 - o Klinische expertise
 - o Voorkeuren en waarden van de cliënt



➤ Erkenningscommissie: parcours van 3 beoordelingen

- Zou de interventie effectief kunnen zijn?
- Kan de interventie beoogde doelen bereiken?
- Is de interventie effectief (recidivevraag)?



➤ Ex ante beoordeling: voorwaarden

- Duidelijk veranderingsmodel
- Duidelijke selectie van justitiabelen
- Dynamische risicofactoren en protectieve factoren
- Bepalen van doelstellingen
- Effectieve (behandel)methoden
- Georiënteerd op het aanleren van vaardigheden
- Fasering, intensiteit en duur
- Betrokkenheid, verbintenis en motivatie
 - > Belangrijk!!
- Continuïteit van programma en aanbod
- Interventie-integriteit; monitoring
- Verdere evaluatie

➤ Aanvulling reader: **Op verandering gerichte gesprekken.**

Gesprekssstijlen op een continuüm:

Bij helpende gesprekken kan je denken aan een continuüm: Sturen ↔ Gidsen ↔ Volgen.

De sturende stijl: waarbij de helper informatie, instructies en advies geeft. Het is iemand die anderen aanstuurt, vertelt wat mensen moeten doen en hoe ze het moeten doen. De impliciete boodschap hier is "Ik weet wat jij moet doen en hoe je het moet doen". De ontvanger heeft hier de rol van gehoorzamen, meedoen en volgen. *Bv. een dokter die uitlegt hoe je een medicijn moet gebruiken.*

De volgende stijl: Een goede luisteraar heeft aandacht voor wat de ander te zeggen heeft, probeert de ander te begrijpen en onthoudt zich er (tijdelijk) van om zelf dingen in te brengen. De impliciete boodschap hier is "Ik vertrouw op je wijsheid, ik blijf bij je en laat je dit op je eigen manier uitzoeken". *Bv. een cliënt die erg geëmotioneerd is, is het aangewezen goed te luisteren.*

De gidsende stijl ligt tussen de twee in: Een vaardige gids zal goed luisteren en zijn expertise aanbieden op het moment dat dat nodig is. Motiverende gespreksvoering ligt ook tussen het sturen en volgen en heeft kenmerken van beiden. *Bv. Een kind een nieuwe taak leren vraagt om gidsen: om het te helpen moet je niet te veel maar ook niet te weinig doen.*

De verbeterreflex:

Het werk als hulpverlener is een bijzondere job. Je stelt je leven in dienst van de ander. Er zijn dan ook uiteenlopende motieven die mensen ertoe kunnen brengen om hulpverlener te worden: *De wens om iets terug te doen, om leed te voorkomen, om lijden te verzachten, om op positieve wijze verschil te maken in de wereld, etc.* Anderzijds kunnen diezelfde motieven leiden tot een overmatig gebruik van een sturende stijl. Dit uit zich in de verbeterreflex (righting reflex): het is het verlangen om te herstellen wat er fout is en mensen zonder aarzelen op het goede pad te zetten, bij voorkeur op een directieve manier.

Ambivalentie:

De meeste mensen zijn ambivalent over iets dat ze moeten veranderen. Ze hebben zowel redenen om wel, als redenen om niet te veranderen. Ze willen tegelijkertijd wel veranderen en toch ook niet. Dit is een algemeen menselijk verschijnsel en het is zelfs een normaal onderdeel van het proces van verandering.

Er zijn mensen die moeten veranderen, maar die daar zelf weinig of geen reden toe zien. Ze vinden het wel goed zoals het is, of hebben in het verleden geprobeerd om te veranderen, maar het daarna opgegeven. Voor hen is het ontwikkelen van ambivalentie een stap in de goede richting.

Maar ambivalentie is verreweg het belangrijkste waar de weg naar verandering op vastloopt. *Bv. de meeste mensen die roken, te veel drinken en te weinig bewegen zijn zich ook bewust van de nadelen ervan. Aan de positieve kant kunnen de mensen ook de voordelen opsommen van sparen, fysiek actief zijn, genoeg fruit en groenten eten, etc. maar toch zijn er motieven die het goede in de weg staan, ook al weet je wat het goede is.*

Ambivalentie is dus het willen en niet willen tegelijkertijd: m.a.w. het tegelijk twee dingen willen die niet samengaan. Twee soorten taal (verandertaal & behoudtaal) door elkaar heen horen is dus een kenmerk van ambivalentie. De verandertaal zijn uitspraken ten gunste van verandering. Dit wordt ook 'zelfmotiverende uitspraken' genoemd. De behoudtaal betreft de argumenten van de persoon om niet te veranderen en de status quo te behouden. Als je naar iemand luistert die ambivalent is, hoor je beide talen door middel van 'ja maar..' bijvoorbeeld: *"Ik moet wat aan mijn gewicht doen (verandertaal), maar ik heb zo'n beetje alles geprobeerd en ik hou het nooit vol (behoudtaal). Ik bedoel, ik weet dat ik moet vermageren voor mijn gezondheid (verandertaal), maar ik ben zo gek op eten (behoudtaal)".*

Ambivalentie kan ervoor zorgen dat mensen blijven hangen tussen de twee keuzen/mogelijkheden. Wanneer ze een stap in de ene richting zetten, ziet de andere kant er aantrekkelijker uit.

Stel je nu voor wat er gebeurt wanneer een ambivalent iemand een hulpverlener let een verbeterreflex treft. Iemand die ambivalent is heeft de argumenten voor en tegen verandering al lang in huis. De natuurlijke reflex van de hulpverlener is om de 'goede' kant van die argumenten op te pakken en uit te leggen waarom verandering belangrijk is en hoe dit aan te pakken. Wanneer je pleit voor één kant zal de ambivalente persoon het tegenovergestelde noemen en dat verdedigen. Dit wordt ook aangeduid met 'ontkenning', 'weerstand' of 'opstandigheid'. Vanuit dit perspectief doe je dus precies verkeerd wanneer je als hulpverlener gaat pleiten vóór verandering als je cliënt daartegenin gaat. De verbeterreflex en de daarmee verbonden sturende stijl maken van gesprekspartners tegenstanders.

De dynamiek in op verandering gerichte gesprekken.

De verbeterreflex behelst de opvatting dat je een ander moet overtuigen of overhalen het goede te doen. Het idee is dat je, om een ander tot inkeer en verandering te brengen, alleen maar de goede vragen hoeft te stellen, de goede argumenten hoeft te noemen, de vereiste. Informatie hoeft te geven, de doorslaggevende gevoelens hoeft op te roepen en de juiste redenering hoeft te volgen. In de verslavingszorg van de tweede helft van de 20e eeuw was de gangbare opvatting: mensen met dergelijke problemen hadden geen realiteitsbesef en om te kunnen veranderen moest hun ziekelijke afweer worden afgebroken. Hierdoor hadden de hulpverleners dus een massieve verbeterreflex: de persoon met de realiteit confronteren, de oplossing aanreiken en als dat op weerstand stuit, de volumeknop harder zetten.

Wanneer een helper je vertelt hoe belangrijk het is om te veranderen, een lijst redenen opnoemt waarom dat zo is, die het belang van verandering benadrukt, die je vertelt hoe je het moet doen, die je verzekert dat je het kunt en die je aanspoort om het ook echt te gaan doen, etc. De meeste 'geholpenen' reageren hierbij echter op de volgende manieren: *Boos, defensief, ongemakkelijk machteloos.*

In feite trekt de ‘geholpen’ persoon uit een dergelijke interactie soms de conclusie dat hij of zij ook niet wil veranderen. Dit is natuurlijk niet de bedoeling van de hulpverlener maar het is wel een normale reactie op de verbeterreflex. Mensen reageren zo wanneer hen verteld wordt dat, waarom en hoe ze zich moeten gedragen.
Langs de andere kant, wanneer de hulpverlener luistert en enkele vragen stelt: (1) *Waarom zou je dit veranderen?* (2) *hoe zou je deze verandering kunnen aanpakken?* (3) *wat zijn de drie belangrijkste redenen om te veranderen?* (4) *hoe belangrijk is deze verandering voor jou en waarom?* (5) *En, wat ga je doen?* Indien de hulpverlener deze vragen reageren de ‘geholpenen’ hierop als volgt: *betrokken, gestrekt, open, begrepen*. Het verschil zit hem dus in de dynamiek van het gesprek.

Een eerste definitie:

De motiverende gespreksvoering is meer dan alleen deze 5 vragen stellen en vereist een groot luistergehalte. Een eerste definitie: *“Motiverende gespreksvoering is een op samenwerking gerichte gespreksstijl die iemand eigen motivatie en bereidheid tot verandering versterkt”*.

Kernpunten:

- De basisstijl van de motiverende gespreksvoering is die van gidsen: dat ligt tussen de sturende en volgende stijl en bevat elementen van beide.
- Ambivalentie hoort bij voorbereiden op verandering en kan een kwestie zijn waar iemand enige tijd in vastzit.
- Als een helper een sturende stijl gebruikt en vóór verandering pleit tegen iemand die ambivalent is, dan roept dat bij die ander vanzelf tegengestelde argumenten op.
- Mensen raken vooral overtuigd van wat ze zichzelf horen zeggen.

2. Motiverende gespreksvoering.

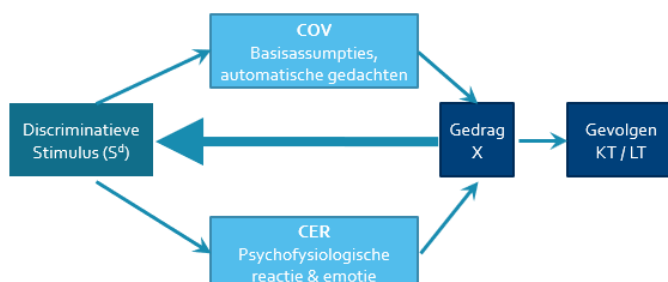
2.1 Motivatie.

➤ **Stelling 1: “Iedereen is gemotiveerd”**

- “Motivatie kan gezien worden als de beweegredenen die iemand heeft om bepaald gedrag ten uitvoer te brengen” (van Dam & Mulder, 2008).
- Motivatie = kans op gedrag.
 - > Motivatie is een soort probabilliteit dat gedrag tot uiting zal komen, een soort van drive voor het gedrag. Je kan het niet waarnemen maar het stuurt en bepaalt het gedrag mee: het is dus onderliggend aan gedrag.
- Probleem hiermee:
 - > Wat willen wij van onze cliënten?
 - » Dat ze veranderen.
 - > Wat willen onze cliënten zelf?
 - » Probleemgedrag heeft een functie; liever niet opgeven!
 - » Intrinsieke motivatie, extrinsieke motivatie, dwang.
- Veranderen is moeilijk!
 - > Keuzes worden gemaakt op basis van gevolgen op korte termijn.
 - > Keuzes worden gemaakt op basis van verwachte gevolgen.
 - » Huidige situatie is bekend: men kent de gevolgen.
 - » Gevolgen van alternatief gedrag zijn onzeker.
 - » Ook (foutieve) verwachtingen t.a.v. hulpverleningsinstantie.
 - > Er zijn weinig evenwaardige alternatieven.
 - > Kracht van de gewoonte.
 - » Tot stand gekomen via conditionering > herconditionering.

⇒ Dus: “Iedereen is gemotiveerd...voor iets”

- Denk terug aan de functie-analyse



Valentie	C+	C-
Wat gebeurt er?		
+ C	Er komt iets positiefs bij	Er komt iets negatiefs bij
- C	Er valt iets positiefs weg	Er valt iets negatiefs weg
o C	Er blijft iets positiefs uit	Er blijft iets negatiefs uit

➤ **Stelling 2: “Motivatie is multidimensioneel”**

- “Ik wil die therapie wel een kans geven omdat ik zelf graag wil weten hoe het komt dat ik dat gedaan heb”.
- “Ik wil die therapie wel eens proberen omdat ik wil vermijden dat ik in de toekomst hetzelfde ga doen”.
- “Ik wil wel eens kijken wat dat is, zo’n therapie. Ik ben nieuwsgierig, maar vraag me niet om elke week te komen. Dat krijg ik toch niet uitgelegd aan mijn baas”.
- “Ik hoop op deze manier vroeger vrij te komen”.

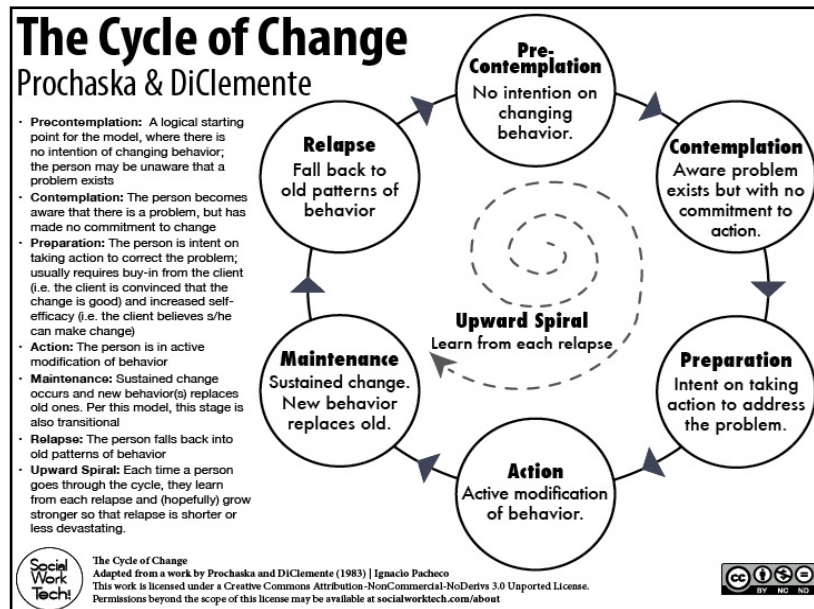
➤ **Stelling 3: “Motivatie is veranderbaar”**

- Motivatie kent momentane verschillen.
- Kan doorheen therapie dus ook toenemen of afnemen.
- Geen voorwaarde, wel doelstelling.

2.2 Veranderingsprocessen.

➤ Veranderingsmodel van **Prochaska & DiClemente**: verschillende fases:

- Precontemplatie: geen aanleiding tot verandering; geen bewustzijn van het probleem.
- Contemplatie: nadenken over verandering, maar nog aarzeling.
- Voorbereiding: beslissen, intentie om te veranderen.
- Actie: actief proberen te veranderen van gedrag.
- Behoud: nieuw gedrag vervangt het oude.
- Terugval: Herval in het oude gedrag.
- Permanente stopzetting van gedrag.



⇒ Je moet dit proces 6 à 7 keren doorlopen voordat je echt kan veranderen. Na de eerste keer kan je wel sneller door de eerste stap aangezien je dan wel al weet wat het probleem is.

➤ **Stelling 4: “Motivatie is beïnvloedbaar”**

- Motivatie is kneedbaar en dus geen persoonlijkheidskenmerk.
- Motivatie is een product van interactie met de omgeving.
- Niet 100% in de hand.

2.3 Do Not.

➤ **Dragen:**

- Geloof me, ik heb al veel mensen zien aftakelen door dat spul. Je stopt er beter mee.
- Ik zal een briefje schrijven voor school, maar zorg dat je volgende week na het weekend weer uit je bed kan.

➤ **Wachten:**

- Wie niet horen wil moet voelen: ze zal wel inzien dat ze in de problemen zit als...
- Je kan mensen niet dwingen om te veranderen. Hij zal wel tot inzicht komen.

➤ **Jagen:**

- Je ziet toch dat...? Wanneer ga je stoppen met...?
- Je neemt al zo lang slaappillen. Je bent zeker verslaafd.

2.4 Motiverende gespreksvoering concreter.

➤ **Concreet**

- Mensen helpen zich uit ambivalentie in de richting van verandering te bewegen.
- Het gaat om het versterken van de motivatie van de persoon zelf.
- Gebruiken van een gidsende stijl: tussen sturen en volgen.

➤ **4 processen in de motiverende gespreksvoering**

- (1) engageren, (2) focussen, (3) ontlocken, (4) plannen.
- Elk volgend proces bouwt voort op het vorige. In de loop van een verandering moeten de processen regelmatig herzien worden.
 - > De fasen kunnen elkaar overlappen, in elkaar overvloeien en zich herhalen.

(1) Engageren:

- Het therapeutisch engagement is een voorwaarde voor alles wat erop volgt!
- Belang van een goede werkrelatie.
- Zie professionele relatie.

Elke relatie begint met een fase van engagement. Iemand die op zoek is naar hulp vraagt zich af wat voor persoon de hulpverlener zal zijn en stelt zich voor hoe de behandeling zal gaan. Daarbij is de eerst indruk sterk bepalend hoewel onomkeerbaar. Al in her eerst contact weten mensen of ze iemand aardig vinden en vertrouwen, en of ze van plan zijn terug te komen.

Engageren is het proces waarbij 2 partijen een nuttig contact en een werkrelatie aangaan. In een gesprek kan veel gedaan worden om het engagement te versterken. Ook andere factoren kunnen vergemakkelijken of verhinderen: *bv. Het systeem waarbinnen cliënt en medewerker functioneren, de emotionele toestand van de hulpverlener, de mentale toestand van de cliënt, etc.*

Therapeutisch engagement is een voorwaarde voor alles wat erop volgt. Het opbouwen van een werkrelatie is in veel situaties belangrijk. De beoordeling van de cliënt van de kwaliteit van de werkrelatie met de hulpverlener lijkt te voorspellen of de cliënt in behandeling blijft en wat het resultaat is. De beoordeling door de hulpverlener is soms overigens minder voorspellend.

(2) Focussen:

- Focus leggen op één of meer veranderdoelen.

Focussen is het proces waarmee in een gesprek over verandering een bepaalde richting wordt ingeslagen (*Bv. een man gaat naar de dokter omwille van hoesten en kortademigheid. Omdat de persoon rookt vraagt de dokter zich af of zij zou moeten suggereren daar verandering in te brengen. Het gesprek zal dus gaan over de klachten, maar ook over het roken*).

In de loop van een hulpverleningscontext komen meestal een of meerdere doelen naar voren. Die kunnen in een behandelplan vastgelegd worden. De doelen kunnen al dan niet verandering van gedrag inhouden (*bv. meer bewegen*). Het kan dus ook gaan over het maken van keuzes (*bv. of je iemand zal vergeven of niet*). Soms zal een doel verlichting of berusting betekenen (*bv. het verwerken van een verlies*).

Focussen helpt om in de motiverende gespreksvoering een duidelijke richting te kiezen, een stip aan de horizon te vinden waarheen men zich beweegt. Focussen geeft antwoord op de vraag op welke verandering een gesprek mikt.

(3) Ontlokken:

- Kern van MGV.
- Ontlokken van de verandermotieven van de cliënt (gevolgen van het gedrag die uitnodigen tot veranderen).
- Voeden van de inherente motivatie: mensen praten zichzelf tot verandering, verandering wordt niet opgedragen.

Ontlokking houdt in: het ontlokken van de verandermotieven van die cliënt zelf. Het treedt op als de focus ligt op een bepaalde verandering en je de eigen ideeën en gevoelens van de cliënt over het waarom en het hoe van die verandering voedt en versterkt.

Dit is het omgekeerde van de didactische aanpak van de expert: die stelt vast wat het probleem is, gaat na wat er verkeerd gaat en geeft aan hoe het opgelost moet worden. De expert levert dus zowel de diagnose als de oplossing. Deze directe aanpak werkt niet als het doel persoonlijke verandering is. Persoonlijke verandering vereist actieve deelname aan het veranderingsproces: het is een proces van lange duur.

Ontlokken betekent: de persoon de argumenten voor verandering laten verwoorden. Bij de verbeterreflex wil je zelf argumenten inbrengen maar dit kan dus averechts werken. Mensen praten zichzelf namelijk tot verandering en zijn meestal niet genegen te doen wat ze wordt opgedragen. Met de vinger iemand de les spellen brengt dus niet bij tot verandering. Het gaat echt om het samen werken aan het voeden van iemands eigen inherente motivatie voor positieve verandering.

Zo kan de definitie van motiverende gespreksvoering ook aangevuld worden: *“Motiverende gespreksvoering is een op samenwerking gerichte, doelgerichte gespreksstijl met bijzondere aandacht voor verandertaal. Het is ontworpen om de persoonlijke motivatie en de commitment voor een bepaald doel te versterken door het ontlokken en verkennen van iemands eigen redenen om te veranderen in een sfeer van acceptatie en compassie”*.

(4) Plannen:

- Koppeling tussen verandertaal en verandergedrag.
- Welke oplossing geeft de persoon zelf?
- Autonomie en verandertaal versterken.

Als motivatie zich ontwikkelt tot veranderbereidheid slaat op een gegeven moment de balans door. Dan begint iemand vaker te denken aan en te praten over wanneer en hoe te veranderen, en minder vaak over of en waarom. Vaker is het zo dat men geleidelijk begint te denken aan het aanpakken van een verandering en zich geleidelijk begint voor te stellen hoe het zal zijn als men veranderd is. Als het eenmaal zover is, gaat men informatie en advies inwinnen. Het komt ook voor dat mensen geen hulp nodig hebben bij het plannen als eenmaal de beslissing is genomen om te veranderen.

Plannen omvat zowel het ontwikkelen van de vastbeslotenheid om te veranderen als het formuleren van een actieplan. Gesprekken over veranderacties kunnen over verschillende onderwerpen gaan. Er wordt daarbij scherp gelet op de oplossingen die de persoon zelf aandraagt, op het bevorderen van diens autonomie in het nemen van beslissingen, en bij het ontwikkelen van de plannen wordt doorgegaan met het uitlokken en versterken van de verandertaal.

Plannen is de koppeling tussen verandertaal en verandergedrag. Net als de andere drie processen moet het plannen in de loop van de verandering regelmatig herzien worden. Er treden onvoorziene uitdagingen en nieuwe obstakels op die ervoor zorgen dat de persoon zijn plannen en de beslotenheid deze uit te voeren heroverweegt. Eerdere plannen worden ingeruild voor betere. Plannen is dus niet in één keer klaar, maar het is een doorlopend proces dat regelmatig herzien moet worden.

Het is niet de intentie om een alomvattend model van verandering, of een alles bevattend behandelstelsel te bieden. De motiverende gespreksvoering wordt beschouwd als een hulpverleningsmethode die voor een bepaald doel wordt ingezet (namelijk mensen helpen zich uit ambivalentie in de richting van verandering te bewegen). Het is zo dat mensen, als ze eenmaal de processen van ontlokken en plannen hebben doorlopen, vaak prima zelfstandig verder kunnen. De hobbels zit hem bij de beslissing om te veranderen. Als die eenmaal genomen was, was er geen verdere behoefte aan hulp.

➤ Aanvulling uit de reader: De Flow van motiverende gespreksvoering.

Engageren is het eerste proces in de motiverende gespreksvoering, tenzij al eerder een werkrelatie is opgebouwd. Zonder engagement heeft een consult geen vervolg. Ook als er wel al een gevestigde hulpverleningsrelatie is zal de motiverende gespreksvoering (MVG), ten behoeve van een bepaalde verandering, vaak beginnen met een fase van een wat breder georiënteerd engageren, om daarna in de richting te gaan van een duidelijk focus.

Engageren vloeit over in het proces van **focussen** om geleidelijk richting en doel in het gesprek te krijgen. Engageren eindigt niet wanneer het focussen begint. Op bepaalde momenten zal het engageren herbevestigd moeten worden.

Ontlokken is pas mogelijk als er een veranderdoel helder is geworden. Zo bezien is focussen een logische voorwaarde voor ontlokken. Als de richting al voor het gesprek vastligt, of als die al snel duidelijk wordt, kan al in de eerste minuten van de MVG spraken zijn van ontlokken. Het strategisch inzetten van ontlokken maakt een consult tot MVG.

Plannen vloeit uit natuurlijke wijzen voort uit ontlocking. Er wordt overlegd over veranderdoelen en plannen, er wordt informatie uitgewisseld en meestal worden er specifieke vervolgstappen bepaald, waar verdere behandeling al dan niet deel van kan uitmaken. Om de motivatie en het zelfvertrouwen vast te houden, is het gebruikelijk gedurende het proces van plannen opnieuw gebruik te maken van ontlokken.

Het is dus niet gek als je merkt dat de 4 processen elkaar afwisselen, en ook niet dat er meer dan één proces in hetzelfde gesprek optreedt. Elk proces heeft wel zijn typische vragen. Deze zijn dus handig om de processen te herkennen:

1. **Engageren**
 - Voelt de persoon zich in contact met mij op zijn gemak?
 - Hoe steunend en behulpzaam ben ik?
 - Heb ik begrip voor het gezichtspunt van de persoon en voor waar deze zich zorgen over maakt?
 - Hoezeer voel ik mij in dit contact op mijn gemak?
 - Voelt het contact aan als een vorm van samenwerken?
2. **Focussen**
 - Welke veranderdoelen heeft de persoon werkelijk?
 - Streef ik bij deze persoon andere veranderingen na?
 - Werken we samen, aan hetzelfde doel?
 - Voelt het aan alsof we op dezelfde weg zijn, en niet verschillende kanten opgaan?
 - Heb ik een helder idee over waar we heengaan?
 - Lijkt het contact meer op dansen of op worstelen?
3. **Ontlokken**
 - Wat zijn voor de persoon redenen om te veranderen?
 - Heeft diens aarzeling betrekking op zelfvertrouwen of op het belang van verandering?
 - Welke verandertaal hoor ik?
 - Stuur ik niet te snel in een bepaalde richting, of mik ik niet te hoog?
 - Neig ik ertoe door de verbeterreflex zelf veranderargumenten aan te dragen?
4. **Plannen**
 - Wat is een redelijke volgende stap richting verandering?
 - Wat helpt deze persoon om vooruit te komen?
 - Denk ik eraan plannen meer te ontlokken dan voor te schrijven?
 - Als ik benodigde informatie en advies aanreik, heb ik daarvoor dan toestemming?
 - Lukt het me om niet-opdringerige nieuwsgierigheid op te brengen voor deze persoon?

- Het motivatie-ABC
 - Aantrekkelijkheid van het gebruik verminderen.
 - Benadrukken van de eigen verantwoordelijkheid.
 - Creëren van keuzemogelijkheden in veranderdoel en –methode.
 - Doelen helder maken.
 - Empathie tonen.
 - Feedback geven.
 - Geven van advies.
 - Helpen.

- Het demotivatie-ABC
 - Afkeuren.
 - Beschuldigen.
 - Confronteren.
 - Discussiëren.
 - Etiketteren.
 - Foutief inschatten van betekenis van gedrag.
 - Geven van te veel of te weinig sturing in de hulpverlening.

- 6 basiselementen:
 - (1) Empathie**
 - > Blijk geven van begrip voor wat Client voelt, denkt, en doet.
 - > Constructieve confrontatie.
 - > Onvoorwaardelijke aanvaarding.
 - > Draagt bij aan mogelijkheid tot verandering.
 - (2) Versterken zelfeffectiviteit**
 - > Client moet vertrouwen hebben de dingen te kunnen doen die nodig zijn om doelen te bereiken.
 - > Benadrukken van eigen kunnen en hulpbronnen inschakelen
 - (3) Samenwerking bewerkstelligen**
 - > Metafoor 'coach-sporter'.
 - > Hulpverleningscontract is gericht op samenwerking.
 - (4) Discussie vermijden**
 - > Discussie wijst op verschil van mening → defensieve houding.
 - > Dit leidt tot weerstand = onproductief.
 - (5) Meegaan met weerstand**
 - > Kracht achter de weerstand benutten om te veranderen.
 - > Vaak leidt meedenken met weerstand (vanuit perspectief van Client) tot een perspectiefwissel bij de Client.
 - (6) Cognitieve dissonantie oproepen.**
 - > Selectief reflecteren van materiaal dat in richting gaat van positieve verandering.
 - > Creëren van discrepantie tussen huidige en gewenste toestand.
 - > Uitlokken, sturen en inprenten van op positieve verandering gerichte uitspraken.

➤ Technieken:

	Wat ziet u als positieve kanten van uw alcoholgebruik?
Versus	
	Drinken van alcohol, dat ervaart u als iets positiefs?

	Wat maakt dat stoppen met drinken voor jou moeilijk is?
Versus	
	Je drinkgedrag veranderen, lijkt je dat iets moeilijks?

	Hier zitten, in deze gesloten afdeling, hoe is dat voor jou?
Versus	
	Hier zitten, in deze gesloten afdeling, is dat voor jou vervelend, of maak je daar weinig problemen van?

➤ Aanvulling uit de reader: **Basisvaardigheden en de 4 processen van motiverende gespreksvoering.**

In de praktijk vraagt MGV om een flexibele en strategische inzet van bepaalde (5) basiscommunicatievaardigheden. Deze vaardigheden doorsnijden elk van de 4 processen. Ze zijn voortdurend nodig in MGV hoewel ze in ieder proces verschillen.

(1) Open vragen stellen

MGV gebruikt open vragen: vragen die de persoon uitnodigen om te reflecteren en om een en ander nader uit te werken. Verzamelen van informatie is niet de belangrijkste functie van vragen stellen. In het proces van engageren en focussen helpen open vragen om het referentiekader van de persoon te begrijpen, om een samenwerkingsrelatie te versterken en om een duidelijke richting te bepalen. Open vragen spelen ook een rol in het uitlokken van motivatie en het plannen van de weg naar verandering.

(2) Bevestigen

MGV gaat uit van de kracht, inzet en persoonlijke hulpbronnen van cliënten. Het is de cliënt en niet de counselor die de verandering teweegbrengt. Bevestigen gebeurt in MGV zowel algemeen als specifiek. De counselor respecteert de cliënt als een waardevol persoon die de capaciteit heeft om te groeien en te veranderen en die daar uit vrije wil voor kan kiezen. De gespreksvoerder heeft oog voor de sterke kant van de cliënt, diens vaardigheden, goede wil en inzet. Bevestigen is ook een manier van denken: de hulpverlener is bewust op zoek naar de sterke kanten van de cliënt en naar diens intenties en stappen in de goede richting. Een tegengestelde houding hier is het idee dat mensen veranderen als je ervoor zorgt dat ze zich rot voelen. Maar uit onderzoek blijkt dat als mensen zich zot voelen, niet helpt bij verandering.

(3) Reflectief luisteren

Reflectief luisteren is een basisvaardigheid in de MGV. Reflectieve uitspraken die de bedoelingen van de cliënt raden, hebben als belangrijke functie het begrip te verdiepen, omdat dan duidelijk wordt of het geradene juist is. Ze laten mensen ook de gedachten en gevoelens die ze uitdrukken, misschien in andere woorden, opnieuw horen en erover nadenken. Goed reflectief luisteren zorgt ervoor dat de persoon blijft praten, zoeken en overwegen.

(4) Samenvatten

Samenvattingen zijn eigenlijk reflectief die datgene wat de persoon gezegd heeft bundelt en als het ware teruggeeft. Ze kunnen gebruikt worden om bijeen te brengen wat er gezegd is, onder andere aan het eind van een sessie. Ze functioneren ook als overgang van de ene taak naar de andere. Bij de processen van engageren en focussen bevorderen ze het begrip en laten ze zien dat je zorgvuldig hebt geluisterd en hebt onthouden en juist hebt ingeschat wat er gezegd werd. Ze geven ook de mogelijkheid aan de cliënt om een aanvulling te geven. Bij plannen brengt een samenvatting de motieven, bedoelingen en veranderplannen van de persoon bijeen.

(5) Informeren en adviseren

Het is fout te denken dat men nooit informatie en advies mag geven aan een cliënt. Er zijn namelijk wel gelegenheden in MGV waarop het verschaffen van informatie en het aanbieden van advies passend is (*bv. wanneer de cliënt erom vraagt*). Hierbij zijn 2 belangrijke opmerkingen te geven: (1) Men in de MGV alleen informatie en advies geeft met toestemming, (2) Het is de bedoeling iemands standpunten en behoeften precies te begrijpen en de persoon te helpen zelf conclusies te trekken over het belang van de informatie die je geeft. M.a.w. wat de counselor dus aanbiedt, de cliënt blijft altijd vrij om het er mee eens te zijn of niet en erop in te gaan of niet.

Wat motiverende gespreksvoering niet is.

- De MGV is niet alleen maar een kwestie van aardig zijn tegen mensen, en het is niet identiek aan de cliëntgerichte benadering die Carl Rogers 'non-directief' noemt. De processen focussen, ontlocken en plannen zijn duidelijk doelgericht. Er is een bedoelden strategische beweging in de richting van één of meerdere doelen.
- MVG is geen techniek, maar een stijl. Een stijl als integratie van klinische vaardigheden die motivatie tot verandering bevordert.
- MVG is geen oplossing voor alle klinische vraagstukken. MVG kan wel gebruikt worden samen met andere klinische vaardigheden en benaderingen. MVG is namelijk ontwikkeld met het doel mensen te helpen hun ambivalentie op te lossen en hun verandermotivatie te versterken.
- MVG wordt ook vaak verward met het transtheoretisch model (TTM) van verandering. MVG en TTM passen bij elkaar en vullen elkaar aan maar zijn zeker niet hetzelfde.
- MVG wordt ook vaak verward met de techniek van het wegen van de voor en nadelen van verandering op een balans. Tevens is de voor en nadelenbalans van toepassing wanneer je op een neutrale manier wil counselen, zonder bepaalde veranderdoelen.
- MVG vereist niet dat er feedback wordt gegeven over een of andere assessment. Het is geen voldoende of noodzakelijk onderdeel.
- MVG is ook niet de juiste manier om mensen te laten doen wat jij wilt dat ze doen. Zo kan MVG niet gebruikt worden om motivatie te produceren die er niet is. MVG moet dus gebruikt worden om het welzijn en de belangen van de andere te bevorderen.

Kernpunten:

- De 4 kernprocessen van de MGV zijn engageren, focussen, ontlocken en plannen.
- Engageren is het proces van het aangaan van een behulpzaam contact en een werkrelatie.
- Focussen is het proces waarmee het gesprek over verandering een bepaalde kant op gaat en blijft gaan.
- Ontlocken houdt in; het ontlocken van de eigen motivatie van de persoon voor een bepaalde verandering en is de kern van MGV.
- Plannen omvat zowel het ontwikkelen van vastbeslotenheid om te veranderen als het formuleren van een concreet plan van actie.

Hoofdstuk 2: Veranderingsgerichte activiteit deel 2: Confrontatie en uitdaagtechnieken.**1. Inleiding**

- De uitdaagtechnieken
 - De tweede interventie die je kan inzetten om gedragsverandering te bekomen, is het gebruik van uitdaagtechnieken. Met deze interventie zullen we assumpties bij onze gesprekspartner uitdagen, teneinde hen te laten kennismaken met nieuwe inzichten.
- Doel:
 - De houdbaarheid van de automatische gedachten/basisassumpties onderzoeken en indien onhoudbaar veranderen.
- Situering:
 - De uitdraagtechnieken zijn afkomstig van de cognitieve gedragstherapie. De uitdaagtechnieken zijn dan ook bedoeld om de houdbaarheid van gedachten te onderzoeken.
 - De basisassumptie hier is dat: afwijkend gedrag of crimineel gedrag aangeleerd is, en dat je het ook weer kan afleren.
 - > Men gaat er tevens van uit dat de gedachten op zich de gevoelens en de gedraging aansturen. Dus als we de gedachten kunnen veranderen, zouden we ons anders voelen, en anders gedragen.
 - Binnen de cognitieve gedragstherapie kan men een onderscheid maken tussen 2 soorten gedachten:
 - **Basisassumpties**
 - Dit zijn gedachten over jezelf, over de anderen en over de omgeving. Ze sturen ook onze gevoelens en gedragingen in hun grote verscheidenheid van situaties.
 - *Bv. Ik ben slim, ik ben dom, andere mensen zijn te vertrouwen, andere zijn erop gericht mijn leven zuur te maken, de wereld is een (on)veilige plaats, etc.*
 - Deze basisassumpties tonen hoe we in het leven staan, hoe we naar onszelf kijken, naar de anderen en naar alles wat ons omringd.
 - **Automatische gedachten**
 - Dit zijn gedachten die gekoppeld zijn aan een hele specifieke situatie.
 - *Bv. Ik voel mijn hart overslaan en ik denk dat ik doodga.*
 - Deze gedachte is gekoppeld aan een specifieke prikkel in de omgeving (in dit geval in het eigen lichaam).
 - Ze zijn bovendien automatisch waarmee we bedoelen: Ze worden heel snel vanuit een bepaalde situatie gegenereerd, en ontsnappen vaak zelfs aan onze aandacht. Alleen door er heel specifiek de aandacht op te focussen, kunnen we ze ontdekken. Het kan dus soms ook een tijdje duren voor we deze gedachten op het spoor komen.
 - De basisassumpties en de automatische gedachten bepalen hoe we ons voelen en hoe we ons gedragen. Maar het is ook zo dat enkele van deze basisassumpties en automatische gedachten ook **disfunctioneel** zijn: ze laten ons slecht voelen of ze doen ons gedrag stellen dat schadelijk is voor onszelf of voor anderen.
 - > Als we gevoelens en gedragingen willen veranderen, zullen we vooral deze disfunctionele gedachten (gedachten die ons leven bemoeilijken) moeten testen op hun houdbaarheid en mogelijks aanpassen.
 - > Het gaat dus niet om gedachten die fout of juist zijn: Ik kan iets fout denken en me hier toch gelukkig bij voelen en mijn gedrag ook perfect aanpassen aan wat er van mij verwacht wordt (*Bv. ik denk dat ik de beste chauffeur in de wereld ben. Dit is niet zo, dus het is een foute gedachte, maar met deze gedachte die ik eigenlijk niemand kwaad. Ik voel me er goed bij, ik rijd goed en veilig, etc.*). Dus het gaat niet over de juiste of foute gedachten.
 - > We moeten ons focussen op gedachten die disfunctioneel zijn: gedachten die voor de persoon en de omgeving schadelijk (kunnen) zijn.
 - We moeten dus de houdbaarheid van deze disfunctionele gedachten nagaan.
 - > Heel vaak is het zo dat gedachten die leiden tot schadelijk gedrag, wanneer we deze grondig gaan bekijken, niet houdbaar blijken.

- Middelen
 - Er zijn 2 grote klassen van middelen/methoden om de houdbaarheid van gedachten na te gaan:
 - De verbale discussie: Hierbinnen onderscheiden we nog een aantal specifieke technieken (*Pie chart (taartpunt-techniek)*, *Kansschatting*, *Advocaat van de duivel*, *2-kolommenteknik*, *Rolwisseling*, *Neerwaartse spiraal*).
 - Gedragsexperimenten: Hierbij wordt nagegaan in hoeverre dat wat je denkt, en wat dus leidt tot een bepaald gedrag, ook defacto klopt.

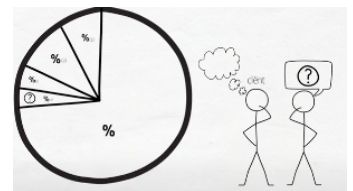
2. Middelen

2.1 Verbale discussie

- Voorbeelden van technieken:
 - *Pie chart (taartpunt-techniek)*, *Kansschatting*, *Advocaat van de duivel*, *2-kolommenteknik*, *Rolwisseling*, *Neerwaartse spiraal*. Deze technieken worden vervolgens één voor één besproken.

(1) De taartpunt-techniek

- De taartpunt-techniek
 - Deze techniek wordt toegepast wanneer een cliënt snel naar conclusie springt, en hij niet uit zichzelf alternatieve verklaringen bedenkt voor gebeurtenissen die hem of haar opvallen.
 - Op deze manier creëert de cliënt een of meerdere disfunctionele gedachten. Om deze gedachten uit te dagen, kunnen we dus gebruikmaken van de taartpunt-techniek.



- Hoe moet je hiermee aan de slag gaan:
 - **Stap 1) Beginnen met de uit te dagen interpretatie van de cliënt te bepalen.**
 - > Het is niet zo dat een cliënt naar je toekomt en zegt *'dit is mijn denkfout, hier moeten we mee aan de slag'*. Het bepalen van deze (automatische) gedachten neemt veel tijd in beslag.
 - > Eens we een idee hebben over wat de gedachte inhoudt, kan overgegaan worden naar stap 2.
 - **Stap 2) Moeten de cliënt de mate van geloofwaardigheid laten scoren in procenten.**
 - > Je vraagt dan hoe overtuigt de cliënt hiervan is.
 - **Stap 3) De taartpunt-techniek.**
 - > Je tekent een cirkel en vraagt aan de cliënt alternatieve verklaringen die mogelijk zouden kunnen zijn naast de automatische gedachten.
 - > Laat de cliënt hier zelf over nadenken: spoor hem eventueel aan door te vragen wat hij of zij denkt, of wat het moeilijk maakt om naar alternatieven te zoeken.
 - » Probeer uit te vinden wat er in de cliënt omgaat. Dit kan namelijk een moeizaam proces zijn. Geef het eventueel mee als huiswerk, en laat de cliënt er een langere tijd over nadenken. Herken ook aan de cliënt dat dit een lastige taak is. Na een tijdje kan je als therapeut een suggestie doen, maar let op dat je de gedachten van de cliënt niet stuurt.
 - > Wanneer de cliënt geen alternatieven meer weet, moet deze voor elke gegeven alternatief de waarschijnlijkheid geven in procenten.
 - » Hoe waarschijnlijk acht de cliënt het alternatief in deze situaties.
 - > Samen met de cliënt kijk je dan wat er nog overblijft van de taart.
 - » In principe is dit de nieuwe waarschijnlijkheidswaarde van de gedachten. Maar daar gaan we niet van uit: Je hebt altijd de proportie van de taak aan de ene kant, en de geloofwaardigheid van de gedachten aan de andere kant. Op het einde van de rit gaat het niet over een rekensom. We gebruiken het enkel om te visualiseren voor de cliënt zodat men ziet dat er ook alternatieven mogelijk zijn.
 - > Omdat we er niet vanuit mogen gaan dat het overgebleven stukje taart de nieuwe waarschijnlijkheidswaarde vormt, gaan we over naar stap 4.
 - **Stap 4) Cliënt moet opnieuw de mate van geloofwaardigheid scoren in procenten.**
 - > Idealiter zullen deze procenten lager liggen als de eerste score die gegeven werd. Dit kan onmiddellijk veel lager liggen, maar vaker zal dit slechts een klein verschil vormen. De techniek zal dan ook een paar keer opnieuw moeten worden doorlopen, om echte verandering te zien.
 - **Stap 5) Vergelijk tot slot de oude met de nieuwe waarden.**
 - > En laat indien mogelijk de cliënt een meer functionele gedachten formuleren.
- Een voorbeeld:
 - Stel dat je cliënt op straat wandelt en iemand naar hem lacht. De cliënt denkt hierbij dat hij wordt uitgelachen door de andere persoon. Om deze disfunctionele gedachten uit te dagen kan je de taartpunt-techniek toepassen.
 - Stap 1: In eerste instantie wordt de uit te dagen gedachten bepaald: *Wanneer mensen naar mij glimlachten, zijn ze mij eigenlijk aan het uitlachen.*

- Stap 2: De cliënt scoort de mate van geloofwaardigheid in procenten: *Ik ben 95% zeker dat wanneer mensen naar mij lachen, ze mij eigenlijk aan het uitlachten zijn.*
- Stap 3: Vervolgens wordt de taart opgesteld. Er wordt een cirkel getekend en we bevragen de cliënt naar alternatieve interpretaties die mogelijk zouden kunnen zijn: *Ze kunnen ook glimlachen omdat ze vrolijk zijn, omdat ze vriendelijk willen zijn, omdat ze hem misschien kennen, etc.* Voor elke alternatief geeft de cliënt dan ook de waarschijnlijkheid in procenten: *15% vriendelijkheid, 10% kennis, 20% vrolijkheid, etc.* Zo blijft er nog 55% van de taart over, maar omdat we er niet vanuit mogen gaan dat het overgebleven deel ook de nieuwe waarschijnlijkheidswaarde vormt, gaan we over naar stap 4.
- Stap 4: De cliënt scoort opnieuw de mate van geloofwaardigheid van de oorspronkelijke gedachten in procenten: *Ik ben nog 80% zeker dat wanneer mensen naar me lachten, ze me aan het uitlachten zijn.*
- Stap 5: De cliënt een meer functionele en aangepaste gedachten laten formuleren: *Als mensen naar me glimlachen, dan glimlachen ze gewoon.*
- En nu: Het is zeer onwaarschijnlijk dat de cliënt hierna buitenwandelen met een compleet nieuw beeld van de situatie. In de volgende sessie kan je dan bijvoorbeeld deze techniek nogmaals uitvoeren, of je kan het combineren met andere uitdaagtechnieken (Bv. *Het gedragsexperiment*).

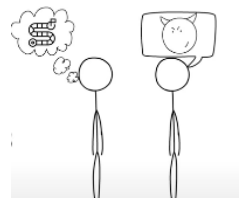
(2) Kansschatting/ kansberekening

- De kansschatting/ Kansberekening.
 - Het wordt toegepast wanneer iemand het risico op een rampscenario overschat.
 - Mensen slaan in hun gedachten vaak veel stappen over, waar wel aan moet worden voldaan voordat een ramp werkelijk optreedt.
 - Met deze techniek wordt een rampscenario stap voor stap besproken en uitgepluisd en per stap een kans-inschatting gemaakt. Dit zal duidelijk maken dat de verwachte ramp niet zomaar optreedt.
- Een voorbeeld:
 - Cliënt die bang is voor een terroristische aanslag en daarin gedood zal worden.
 - Je laat eerst de cliënt zijn angst opschrijven.
 - Vraag daarna hoe sterk hij gelooft in deze verwachting (Bv. *Ik geloof hier vrij sterk in, voor 70% ben ik hier behoorlijk zeker van*), en laat hem deze procent ook opschrijven.
 - Vermeld aan de cliënt dat er voor een aanslag allerlei stappen voldaan moeten worden en bespreek deze samen en laat de cliënt deze ook noteren: *Wat moet er voldaan zijn om een aanslag te bewerkstelligen*
 - We hebben een terrorist nodig*
 - Ze moeten bezitten over bommen, wapens, allerlei voorbereidingen, etc.*
 - Ze moeten plannen hebben dat ze het dan in een winkelcentrum gaan doen om mij te nemen.*
 - De bewaking moet falen in het feit dat de terroristen binnen kunnen en de aanslag kunnen plegen.*
 - Ze moeten de aanslag plegen op het moment dat ik daar ook effectief ben.*
 - Een winkelcentrum is groot dus ik en de terroristen moeten ook nog op dezelfde locatie in het winkelcentrum zijn.*
 - Niet iedereen gaat dood aan een terroristische aanslag, dus ik moet ook nog effectief gedood worden.*
 - Vervolgens ga je met de cliënt elk aspect nagaan wat de kans hierop is ($A = 90\%$, $B = 80\%$, $C = 10\%$, $D = 50\%$, $E = 10\%$, $F = 25\%$, $G = 50\%$).
 - Dan wordt er effectief een kansberekening gemaakt: $0,9 \times 0,8 \times 0,1 \times 0,1 \times 0,5 \times 0,1 \times 0,25 \times 0,50 = 1,2000$. M.a.w. de kans dat dit gebeurd is 1, 2000. De kans is dus eigenlijk heel klein.
 - Daarna vragen we ons af wat dit betekent voor de overtuigen van de cliënt dat het fenomeen effectief zal plaatsvinden (*Wat getal zou je er nu aan geven? 40%*).

Stap	kans	kansberekening
A....	%	...
B....	%	
C....	%	

(3) Advocaat van de duivel

- Advocaat van de duivel.
 - Met deze techniek probeert de hulpverlening de cliënt stukken van zichzelf te laten zien die soms verholen blijven.
 - Om dit te doen gaat de hulpverlener de positie van de tegenpartij innemen: die van de duivel.
- Hoe gaan we hiermee aan de slag:
 - **Stap 1) De uit te dagen gedachten van de cliënt moet bepaald worden.**
 - > Het is niet zo dat een cliënt naar je toekomt en zegt *'Dit is mijn denkfout, hier moeten we mee aan de slag'*. Het bepalen van deze gedachten neemt veel tijd in beslag.
 - > Als we een idee hebben over wat de gedachte inhoudt, kan overgegaan worden naar stap 2.
 - **Stap 2) Moeten de cliënt de mate van geloofwaardigheid laten scoren in procenten.**
 - > Je vraagt dan hoe overtuigt de cliënt hiervan is.



- **Stap 3) De advocaat van de duivel.**
 - > De hulpverlener geeft in het begin duidelijk aan dat hij de advocaat van de duivel zal spelen. Het is een spelletje, maar een gemeen spelletje: De cliënt zal het misschien niet altijd even leuk vinden.
 - > De hulpverlener maakt duidelijk dat hij gewoon wil begrijpen hoe de cliënt denkt. Om dit te doen gaat de hulpverlener volledig aan de andere kant zitten (de kant die de duivel zou kiezen).
 - > De hulpverlener zal vragen stellen die de gedachten van de cliënt uitdagen. Op deze manier hoopt hij de cliënt te confronteren met de eigen verholen gedachten.
- **Stap 4) Hierna bespreek je samen met de cliënt hoe hij/zij het heeft ervaren.**
 - > Je kijkt dan ook samen terug naar de oorspronkelijke gedachte, en hoe de cliënt hier nu tegenover staat.
 - > Let wel op: wees niet suggestief, laat de cliënt hier zelf over nadenken en reflecteren. Je kan eventueel wel iets aanrijken, maar als de cliënt hier niet in meegaat moet je het daar ook bij laten.
- **Stap 5) Laat de cliënt nogmaals de mate van waarschijnlijkheid scoren in procenten.**
 - > Idealiter zal deze procent lager liggen dan de eerste procent. Het kan onmiddellijk veel lager liggen, maar vaker zal dit slecht een klein verschil zijn. De techniek zal dan ook een paar keer opnieuw moeten worden doorlopen, om echte verandering te zien.
- **Stap 6) Vergelijk tot slot de oude met de nieuwe waarden.**
 - > En laat indien mogelijk de cliënt een meer functionele gedachten formuleren.

➤ Een voorbeeld:

- Een cliënt komt naar je toe en zegt dat wanneer de kinderen bij hem zijn geweest, ze te popelen staan om terug naar hun mama te gaan. Hij weet dat ze daar 2 konijnen hebben en meer speelgoed krijgen van hun moeder. Hij is er dus van overtuigt dat de kinderen hun moeder liever zien dan hem (hun papa).
- Stap 1: De uit te dage gedachten bepalen: *Mijn kinderen kunnen mij enkel graag zien als ik ze even hard verwen als hun moeder.*
- Stap 2: Laat de cliënt de mate van geloofwaardigheid scoren: *Ik ben 90% zeker dat mijn kinderen mij enkel graag zien als ik ze even hard verwen als hun moeder.*
- Stap 3: Om opzoek te gaan naar eventuele verholen gedachten wordt de techniek van de 'advocaat van de duivel' toegepast: *De hulpverlener vraag aan de cliënt "Ben je zeker dat het alleen te maken heeft met verwennerij?", "Heeft graag zien echt met verwennerij te maken?", "En jij dan, jij verwent je kinderen nooit?", "Dus als ik het goed begrijp, is de enige manier om graag gezien te worden door je kinderen, cadeautjes kopen voor hun?", etc.*
- Stap 4: Je bespreekt vervolgens samen de resultaten in het licht van de oorspronkelijke gedachten: *Het zou kunnen dat de persoon een ander inzicht in de situatie begint te krijgen, en mogelijke alternatieven tekenen ziet die op geliefd zijn bij zijn kinderen kunnen wijzen.*
- Stap 5: De cliënt de mate van geloofwaardigheid van de oorspronkelijke gedachten laten scoren: *Ik ben nog 65% zeker dat mijn kinderen mij enkel graag zien als ik ze even hard verwen als hun moeder.*
- Stap 6: De cliënt meer functionele en aangepaste gedachten laten formuleren: *Ik kan mijn kinderen op veel andere manieren liefde geven.*
- En nu: Het is zeer onwaarschijnlijk dat de cliënt hierna buitenwandelen met een compleet nieuw beeld van de situatie. In de volgende sessie kan je dan bijvoorbeeld deze techniek nogmaals uitvoeren, of je kan het combineren met andere uitdaagtechnieken.

(4) 2-kolommentechniek

➤ De twee-kolommentechniek:

- Deze techniek kan gebruikt worden wanneer een cliënt een keuzen moet maken (Bv. *Ga ik vandaag voor de ongezonde optie, of gaan we de gezonde toer op?*).
- Hier wordt het toegepast om een disfunctionele gedachten uit te dagen (Bv. *De wereld is tegen mij*).
- Met deze techniek ga je aan die cliënt vragen om elementen voor maar ook tegen deze gedachten te zoeken.

VOOR	TEGEN
1 ~~~~~+++	1 ~~~~~++
2 ~~~~~++	2 ~~~~~+++
3 ~~~~~++	3 ~~~~~+
	4 ~~~~~++

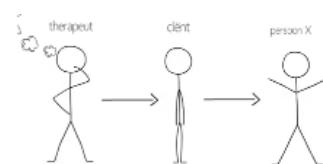
➤ Hoe ga je hiermee aan de slag:

- **Stap 1) De uit te dagen gedachten van de cliënt moet bepaald worden.**
 - > Het is niet zo dat een cliënt naar je toekomt en zegt 'Dit is mijn denkfout, hier moeten we mee aan de slag'. Het bepalen van deze gedachten neemt veel tijd in beslag.
 - > Als we een idee hebben over wat de gedachte inhoudt, kan overgegaan worden naar stap 2.
- **Stap 2) Moeten de cliënt de mate van geloofwaardigheid laten scoren in procenten.**
 - > Je vraagt dan hoe overtuigt de cliënt hiervan is.
- **Stap 3) Toepassen van de 2-kolommentechniek.**
 - > Je maakt gewoon letterlijk een kolom met zaken voor en tegen de disfunctionele gedachten van de cliënt.
 - > Je laat eerst de cliënt zoeken naar elementen voor zijn gedachten, daarna laat je hem zoeken naar elementen tegen zijn gedachten.

- > Laat de cliënt hier zelf over nadenken, en wees geduldig. Een val als hulpverlener is om te snel naar de tegen-elementen te gaan. Het zou kunnen dat de cliënt in het begin helemaal geen elementen tegen zijn gedachten vindt. Wees geduldig en geef het eventueel mee als huiswerk. Laat de cliënt hier dus een langere tijd over nadenken, na een tijdje kan je als therapeut wel een suggestie doen, let op dat je de gedachte van de cliënt hierbij niet stuurt. Je kan wel iets aanrijken, maar zorg ervoor dat de cliënt hiermee altijd zelf aan de slag kan gaan.
 - > Wanneer de cliënt alle elementen voor en tegen heeft opgesomd, moet deze ieder element beoordelen, door bijvoorbeeld aan de hand van plusjes aan ieder argument (hoe meer plusjes, hoe zwaarder het argument doorweegt).
 - > Samen met de cliënt kijk je dan nog eens naar de 2 kolommen. De cliënt wordt zo geconfronteerd met de relativiteit van de disfunctionele gedachte. Vaak ziet men alleen de bewijzen voor de gedachten en de cliënt ziet nu plots ook andere elementen die een rol kunnen spelen, en dat ze bovendien ook niet allemaal even zwaar doorwegen. Dit kan de houdbaarheid van de gedachten aanpassen.
 - **Stap 4) Cliënt moet opnieuw de mate van geloofwaardigheid scoren in procenten.**
 - > Idealiter zal deze procenten lager liggen als de eerste score die gegeven werd. Dit kan onmiddellijk veel lager liggen, maar vaker zal dit slechts een klein verschil vormen. De techniek zal dan ook een paar keer opnieuw moeten worden doorlopen, om echte verandering te zien.
 - **Stap 5) Vergelijk tot slot de oude met de nieuwe waarden.**
 - > En laat indien mogelijk de cliënt een meer functionele gedachten formuleren.
- Een voorbeeld:
- Een cliënt met een drankprobleem komt naar je toe en verteld dat hij er zeker van is dat als hij drinkt, een veel leuker persoon is.
 - Stap 1: De uit te dage gedachten bepalen (de disfunctionele gedachten bepalen): *De cliënt geeft aan te drinken omdat hij den leuker is. De basisassumptie die daarachter kan liggen is: Ik ben als persoon niet goed genoeg.*
 - Stap 2: Laat de cliënt de mate van geloofwaardigheid scoren: *Ik ben 85% zeker dat ik niet goed genoeg ben.*
 - Stap 3: Vervolgens tekenen we 2 kolommen, een kolom met bewijzen voor, en een kolom met bewijzen tegen de basisassumptie. *Kolom voor: Ik ben gefaald in mijn studies, mijn broers hebben wel een diploma, ik kan mijn vrouw niet gelukkig maken maar bij andere is ze wel altijd vrolijk, ik ben maar een gewone arbeider en mijn andere vrienden hebben allemaal een belangrijke job. Kolom tegen: Mijn broers vragen vaak om klusjes want ik ben veel handiger dan hen, mijn dochter vind mij een goede papa, ik doe mijn huidige job heel graag en sommige van mijn vrienden zijn ongelukkig in hun job.* Dit kan een proces zijn van lange duur dus laat de cliënt hierover nadenken. Indien hij alle elementen heeft opgesomd, laat je de cliënt vervolgens de elementen beoordelen (a.d.h.v. plusjes).
 - Stap 4: Laat de cliënt de mate van geloofwaardigheid van de oorspronkelijke gedachten nogmaals scoren: *Ik ben nog 65% zeker dat ik niet goed genoeg ben.*
 - Stap 5: De cliënt meer functionele en aangepaste gedachten laten formuleren: *Ik ben goed genoeg.*
 - En nu: Het is zeer onwaarschijnlijk dat de cliënt hierna buitenwandelen met een compleet nieuw beeld van de situatie. In de volgende sessie kan je dan bijvoorbeeld deze techniek nogmaals uitvoeren, of je kan het combineren met andere uitdaagtechnieken.

(5) Rolwisseling

- De rolwisseling
- Deze techniek wordt toegepast wanneer de cliënt disfunctionele veronderstellingen heeft.
 - Deze veronderstellingen kunnen gaan over de rol van anderen in sociale situaties, of als de cliënt zijn eigen rol niet ziet in de sociale interactie. Hierdoor legt de cliënt alle verantwoordelijkheid bij de andere.
 - Om deze disfunctionele veronderstelling aan het licht te brengen kan je dus gebruik maken van de rolwisseling.
- Hoe ga je hiermee aan de slag:
- **Stap 1) De uit te dagen gedachten van de cliënt moet bepaald worden.**
 - > Het is niet zo dat een cliënt naar je toekomt en zegt *'dit is mijn denkfout, hier moeten we mee aan de slag'*. Het bepalen van deze gedachten neemt veel tijd in beslag.
 - > Als we een idee hebben over wat de gedachte inhoudt, kan overgegaan worden naar stap 2.
 - **Stap 2) Moeten de cliënt de mate van geloofwaardigheid laten scoren in procenten.**
 - > Je vraagt dan hoe overtuigt de cliënt hiervan is.
 - **Stap 3) Het uitvoeren van het rollenspel.**
 - > Belangrijk hierbij is: je kan het enkel uitvoeren indien je reeds voldoende zicht hebt op de wijze waarop de cliënt zich gedraagt in de interactie. Jij als therapeut moet namelijk de rol van de cliënt in de interactie opnemen. Je vraagt aan die cliënt de rol van de andere op te nemen in de interactie. Ja kan een rollenspel dus niet doen na 1 gesprek. Je moet de cliënt voldoende kennen, en weten hoe deze zich zal gedragen in bepaalde situaties.



- > Tijdens het rollenspel speel je samen met de cliënt een aantal scenario's. Scenario's waarbij je het gevoel hebt dat de cliënt geen inzicht heeft van de eigen disfunctionele rol. Door de scenario's af te spelen, hoop je dat de cliënt geconfronteerd wordt met de eigen disfunctionele gedragingen.
 - **Stap 4) Na het rollenspel bespreek je samen hoe hij/ zij dit heeft ervaren.**
 - > Je kijkt ook eens terug naar de oorspronkelijke gedachten en hoe de cliënt hier nu tegenover staat.
 - > Let op: wees niet suggestief. Laat de cliënt hier zelf over nadenken en over reflecteren.
 - **Stap 5) Client moet opnieuw de mate van geloofwaardigheid scoren in procenten.**
 - > Idealiter zal deze procenten lager liggen als de eerste score die gegeven werd. Dit kan onmiddellijk veel lager liggen, maar vaker zal dit slechts een klein verschil vormen. De techniek zal dan ook een paar keer opnieuw moeten worden doorlopen, om echte verandering te zien.
 - **Stap 6) Vergelijk tot slot de oude met de nieuwe waarden.**
 - > En laat indien mogelijk de cliënt een meer functionele gedachten formuleren.
- Een voorbeeld:
- Een cliënt komt naar je toe en zegt dat hij een lastige relatie heeft met zijn vader. Ze vindt dat haar vader onredelijk reageert. Zo zegt ze bijvoorbeeld *'met mijn vader valt niet te praten', 'mijn vader luistert nooit naar mij', 'etc.* De cliënt is er zelf van overtuigd dat ze niets fout doet. Jij als therapeut hebt echter het gevoel dat de cliënt bepaalde reacties bij haar vader uitlokt. Om deze veronderstelling aan het licht te brengen, kan je dus gebruik maken van de rolwisseling.
 - Stap 1: De uit te dage gedachten/interpretatie bepalen (de disfunctionele gedachten bepalen): *Mijn vader wil niet naar me luisteren.*
 - Stap 2: Laat de cliënt de mate van geloofwaardigheid scoren: *Ik ben 85% zeker dat mijn vader niet naar mij wil luisteren.*
 - Stap 3: Om de cliënt inzicht te laten geven in haar eigen disfunctionele rol, wordt het rollenspel uitgevoerd. De hulpverlener neemt hier het gedrag van de cliënt over. De cliënt neemt hier de rol van haar vader in. *Het zou kunnen zijn dat de cliënt vaak begon te roepen tegen haar vader, de reactie van haar vader was dan om hier niet op te reageren.* Deze en vele andere mogelijke scenario's kunnen dan worden nagespeeld in het rollenspel.
 - Stap 4: Wanneer het rollenspel erop zit, bespreek je de resultaten in het licht van de oorspronkelijke gedachte (zijnde: *mijn vader wil niet naar me luisteren*). Ja gaat dan een aantal zaken na: *In welke mate de cliënt het hier nog 85% mee eens is, maar ook wat andere mogelijke verklaringen kunnen zijn van het gedrag van de vader (het is niet omdat mijn papa even afgeleid is, dat hij daarom niet naar mij wil luisteren). Als derde ga je ook kijken naar de eigen rol van de cliënt.*
 - Stap 5: Laat de cliënt de mate van geloofwaardigheid van de oorspronkelijke gedachten nogmaals scoren: *Ik ben nog 65% zeker dat mijn vader niet naar mij wil luisteren.*
 - Stap 6: De cliënt meer functionele en aangepaste gedachten laten formuleren: *Als ik vijandig ben bij de aanvang van het gesprek, zal mijn vader mij misschien wel gewoon negeren.*
 - En nu: Het is zeer onwaarschijnlijk dat de cliënt hierna buitenwandelen met een compleet nieuw beeld van de situatie. In de volgende sessie kan je dan bijvoorbeeld deze techniek nogmaals uitvoeren, of je kan het combineren met andere uitdaagtechnieken (Bv. *Gedragsexperiment*).

(6) Neerwaartse spiraal

- De neerwaartse spiraal
- Is een interviewtechniek om onderliggende, sequentiële of referentiele opvattingen rondom een probleem te identificeren.
 - De standaardvragen van deze techniek zijn:
 - > "Stel je voor dat wat je denkt inderdaad waar is, wat gebeurt er dan, of wat betekent dat dan voor jou?"
 - > "En stel je voor dat het waar is, wat zegt dat dan over jou als persoon?"
 - Probeer de 'hot-cognitions' te identificeren: Dit zijn opvattingen die emotionele en gedragsmatige schema's activeren.
 - > De geactiveerde 'hot-cognition' is doorgaans aan de persoon af te lezen door zijn emotionele reactie.
- Voorbeeld (zie video ganzenbordt):
- Door een mislukte stage vindt de cliënt zich over het algemeen helemaal waardeloos.
 - Door een klein foutje dat hij maakte (door een bestand verkeerd op te slaan) vindt hij zichzelf ineens helemaal waardeloos.



2.2 Gedragsexperimenten

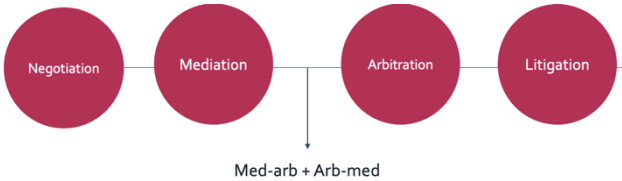



- Het gedragsexperiment
 - Hier wordt getoetst of een voorspelling uitkomt.
 - > In tegenstelling tot 'exposior' kunnen gedragsexperimenten ook toegepast worden bij voorspellingen waarbij angst geen rol speelt.
 - Het is een **"als... dan..."** toets.
 - > Bv. *Als ik niet doe wat 'de stem' mij opdraagt, dan zal er iets vreselijks gebeuren. Bv. Als ik in een groep iets zeg, dan zal iedereen me uitlachten.*
 - De gedragsexperimenten worden bij voorkeur herhaaldelijk in verschillende contexten uitgevoerd.
- Voorbeeld (zie video ganzenbordt):
 - De cliënt is bang om fouten te maken. De hulpverlener vraagt "wat is er dan dat er zou kunnen gebeuren indien je een fout maakt?" Antwoord: "Andere mensen irriteren, dat andere mensen zich irriteren aan mij. Dat ze dan boos op me worden".
 - De hulpverlener herhaald: "Als ik een fout maak en mensen zien dat, dan komt er irritatie op, mensen worden boos en gaan klagen." Hij vraagt daarna ook naar de geloofwaardigheid die de respondent hieraan hecht (Bv. 90%).
 - De hulpverlener zegt: "Je vermijdt sociale interacties en situaties, dus je kan eigenlijk niet zo goed nagaan of dit ook wel werkelijk het geval is dat als je een fout maakt, mensen geïrriteerd gaan zijn". Haar antwoord "ja, ik voorkom dat ik fouten maak". Hulpverlener: "Maar dan weet je ook niet wat er gaat gebeuren. Deze therapie bestaat erin dat je moet nagaan dat wat je denkt ook werkelijk zo is. Je moet nagaan of de gedachten klopt. Je zegt ook dat je zelfs bang bent om naar de supermarkt te gaan. Kunnen we nu dan eens naar de supermarkt gaan om uit te testen dat je gedachten effectief juist zijn? Je hebt bang dat je aan de kassa spullen laat vallen, en andere mensen boos op je gaan zijn. Ik geef je hier de taak mee om naar de supermarkt te gaan, en je aan de kassa een boodschappen laten vallen en je gaat kijken hoe andere mensen hierop reageren. Als je dat niet durft, gaan we nu samen naar de supermarkt, test ik het uit, en kijk jij naar de reactie van de andere mensen".

Hoofdstuk 3: Veranderingsgerichte activiteit deel 3: **Onderhandelen en bemiddelen.**

1. Onderhandelen

1.1 Inleiding

- Continuüm van conflictoplossing
 - Er zijn verschillende vormen van onderhandelen die we op een continuüm van conflictoplossing kunnen plaatsen.
 - Ze verschillen onderling naargelang de autonomie die de persoon heeft.
 - Negotiation (= Onderhandelen): Hierbij wordt de meeste autonomie aan de partijen zelf gegeven. Er wordt volledig van de partijen verwacht dat ze zonder de tussenkomst van een derde, het conflict kunnen/zullen oplossen.
 - Mediation (= Bemiddeling): Hierbij hebben de partijen nog autonomie maar er is wel een neutrale derde die het proces mee gaat begeleiden.
 - Arbitration (= Arbitrage).
 - Litigation (= Geschillen): dit is het tegenovergestelde van de onderhandeling. Hier wordt het conflict volledig uit handen gegeven en zal een derde de beslissingen nemen (Bv. een rechter).
- 
- Positie Vs. Belang
 - In conflicten stap je vaak naar de andere partij met iets in je hoofd dat je wil hebben als een soort van voorwaarden. Deze kunnen een sterke rol spelen in onderhandelingen.
 - De **positie** is wat je direct als voorwaarde stelt.
 - Achter die positie zitten vaak **belangen**, namelijk *dingen die je drijven, de waarden waar je voor staat, zaken die je belangrijk vind, etc.*
 - Vaak moet je loskomen van de positie (je claims, wat je vraagt), en kijken naar je belangen (onderliggende behoeften, wensen, angsten, etc.). Men moet met andere woorden belang-georiënteerd denken. Vaak starten onderhandelingen position-based, maar de oplossing zit dus vaak in het kijken naar de belangen.
 - Je moet afstappen van het idee 'wat moet ik hebben' en gaan naar 'wat vind ik belangrijk'.
- 

- Er zijn 3 soorten belangen:
 - Tastbaar en niet tastbaar:
 - > Tastbaar is alles wat je kan observeren en voelen (Bv. Geld, auto's, etc.). Niet tastbare belangen zijn zaken die we niet kunnen observeren of voelen (Bv. eer, verontschuldiging, etc.).
 - Competitief en gedeeld:
 - > Competitief zijn belangen die elkaar uitsluiten en tegenspeken. Gedeelde belangen (= gemeenschappelijke belangen) zijn belangen waar je samen voor kunt gaan.
 - > Bv. Bij een echtscheiding kan een gemeenschappelijk belang zijn dat alles niet ten koste van de kinderen mag gaan, en de kinderen er niet onder mogen leiden.
 - De jouwe en die van de ander:
 - > Het kan handig zijn om niet enkel over je eigen belangen na te denken, maar ook al eens na te denken over wat de belangen van de ander kunnen zijn. Zo worden competitieve en gedeelde belangen geïdentificeerd.



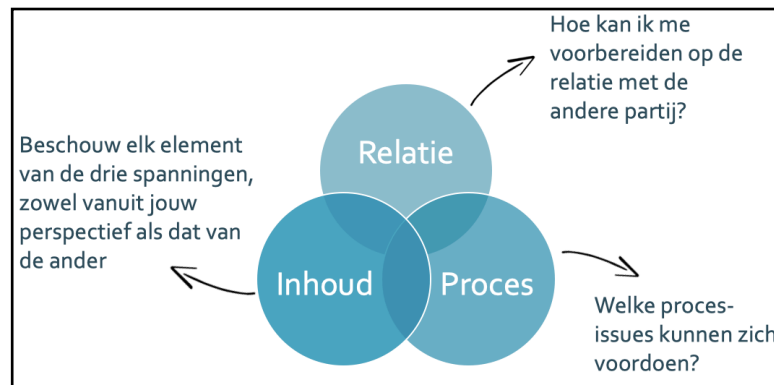
➤ 3 Shifts:

- Op het niveau van de interpretatie van de feiten, dienen er 3 shifts te gebeuren:
 - (1) **From truth to perception (= Van waarheid naar perceptie).**
 - › Besef dat we elk naar de wereld kijken vanuit onze eigen bril, en deze interpreteren met vooringenomenheid en "bias".
 - › We moeten inzien dat onze visie niet de juiste of de waarheid is, maar slechts één mogelijke visie.
 - › Aan elkaar toegeven hoe relatief onze eigen visie is.
 - (2) **From intent to impact (= Van intentie naar impact).**
 - › Inzien dat we de impact van de ander zijn gedrag op ons kennen, maar niet zijn intentie.
 - › Attributional error: Toeschrijven van positieve intenties aan onszelf en negatieve aan de ander.
 - › "Never assume, always ask".
 - (3) **From blame to contribution (= Van schuld naar bijdrage).**
 - › We zullen snel de ander verwijten of de schuld geven (ook het juridisch systeem!).
 - › Ook analyseren wat onze bijdrage was tot het geschil.
 - › Samen elkaars bijdrage kunnen erkennen en zo loskomen uit het verleden.
 - › Samen kijken hoe dergelijke problemen te voorkomen in de toekomst.



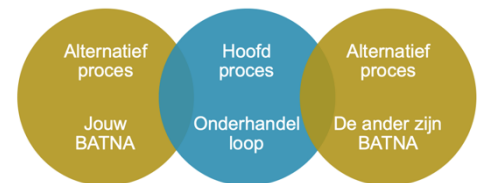
➤ Prepare, prepare, prepare

- Je moet je voorbereiden. Deze voorbereiding dient te gebeuren op 3 niveaus: *Relatie, inhoud en proces.*



1.2 Drie parallelle processen

- Drie parallelle processen:
 - (1) Eerste proces: Het hoofd proces (negotiation loop = onderhand loop).
 - (2) Tweede proces: Alternatief proces (onze alternatieven = jouw BATNA).
 - (3) Derde proces: Alternatief proces (hun alternatieven = de ander zijn BATNA).



⇒ Deze processen worden vervolgens dieper besproken.

➤ Korte inlichting:

- De voorbereiding van een onderhandeling is eigenlijk maar de voorbereiding van één van de processen die in permanente interactie staan met 2 andere parallel lopende processen. Bv. Naast de onderhandeling over de aankoop van een bedrijf, loopt er enerzijds het proces van de alternatieven van de eigen cliënt en anderzijds het proces van de alternatieven van de wederpartij.

(1) Negotiation loop = Onderhandel loop.

- De onderhandelloop
 - Onderhandelingen over een welbepaald issue of deal.
 - Besprekingen met de wederpartij.
- ⇒ De onderhandelloop vormt steeds de basis voor elke onderhandeling.
- Reader:



Het hoofdproces is de onderhandeling over een welbepaalde issue of deal. Dit is een negotiation/onderhandelings loop in permanente connectie met de cliënt. Er is een loop, waarbij men voortdurend gesprekken heeft met de cliënt en probeert te begrijpen wat er speelt en wat de belangen zijn. Samen met de cliënt gaat men kijken naar alternatieven, waaruit men een BATNA bepaald. Daaruit kan men een RV bepalen. Het komt soms voor dat in die brainstorm een cliënt meer geïnteresseerd is in het alternatief en vraagt om de onderhandeling te beëindigen. Dan wordt de onderhandeling waar men mee bezig was de BATNA van de nieuwe onderhandeling

Aldus is er spraken van een zeer complexe negotiation loop. Vanaf de eerste meeting met de cliënt start een proces waarbij men met die informatie en analyse de besprekingen met de wederpartij aanvat, waarna men met de daar bekomen inzichten terugkoppelt bij de cliënt. Dit proces van constante terug 'looping' naar de cliënt interageert ook met de parallelle processen waarbij de alternatieven van de cliënt en de wederpartij worden onderzocht en versterkt. Aldus is er ook een permanente loop tussen het negotiatieproces en deze alternatieve processen.

(2) Onze alternatieven.

- Reader:
 - Welke alternatieven hebben wij? Bv. Stel we kopen het bedrijf niet, welke andere zaken kunnen we dan doen: *een ander bedrijf kopen?, Geld sparen?, Geld beleggen?, Geld weggeven aan een goed doel?, etc.*
 - Het is van belang alle mogelijke alternatieven goed op te lijsten, en pas dan te evalueren en vooral re prioriteren in functie van de diepere behoeften en onderliggende belangen van de cliënt.

➤ 1. BATNA bepalen

- De BATNA staat voor: Best Alternative to a negotiated agreement.
 - > Met andere woorden: het gaat over de aanduiding van het beste alternatief (*Bv. Als ne negotiatie van de aankoop van bedrijf A niet doorgaat, dan is mijn beste alternatief bedrijf B kopen*).
- Hierbij is het natuurlijk belangrijk een goede voorbereiding en onderzoek te verrichten aangezien deze een doorslaggevende rol kunnen spelen (*Bv. Hoe meer ik het alternatief van de aankoop van bedrijf B goed uitwerk, hoe sterker dit kan functioneren als BATNA in de onderhandeling voor de aankoop van bedrijf A*).
 - > Het is belangrijk altijd te blijven zoeken naar alternatieven. Wie bij een negotiatie aan de tafel zit, met als idee dat hij niet anders kan dan een deal maken, bevindt zich in een uitermate zwakke situatie. Men is dan als het ware in een WATNA (= Without an alternative to a negotiated agreement).

⇒ Als men op basis van een goede voorbereiding en research een BATNA heeft bepaald (*Bv. de aankoop van bedrijf B*), dan moet deze nog worden vertaald in een RV (= Reservation Value).

➤ 2. Reservation Value

- RV is de omzetting van de BATNA in een bepaalde economische waarde: een cijfer waarbij het onverschillig is om de deal te maken dan wel te kiezen voor het beste alternatief.
 - > De RV is een soort 'Walk away' bedrag, waarbij het voor de partij even goed is om de deal niet te maken en weg te stappen naar het alternatief.
- Als een negotiatievoorstel beter is dan de RV, dan moet je het in principe aanvaarden.
- Als een negotiatievoorstel slechter is dan de Rv, dan maak je beter geen deal en ga je beter over naar de BATNA.
- Een voorbeeld: zie foto.
- Het bepalen van de RV is een subjectieve aangelegenheid, op basis van de inschatting van de BATNA die in principe wel objectief bepaald kan worden.
- Het is wel belangrijk de RV zo concreet mogelijk te bepalen alvorens de onderhandelingen beginnen. Zo heb je voor jezelf een onder en bovengrens waar je je moet aan houden.

Laat ons dit illustreren met de aankoop van een wagen.³⁹ Je hebt een knal-rode Toyota Yaris zien staan, driedeurs, versie 1.0, bouwjaar 2006, met 50.000 km op de teller. Je maakt een lijst met al je alternatieven: geen auto kopen maar te voet gaan, met de fiets gaan, een Vespa kopen, een bus- of treinabonnement kopen, een VW Polo kopen, een groene Toyota Yaris kopen, ook een driedeurs versie 1.0, maar bouwjaar 2007 met 40.000 km en vraagprijs 6000 euro. Je beslist dat de groene Toyota de BATNA is. Je neemt een optie van drie dagen op die wagen zodat je beste alternatief zelfs een zekerheid is. Nu moet je bepalen wat je *reservation value* is alvorens je gaat onderhandelen over de aankoop van de rode Yaris. Wat is de maximum prijs die je wil betalen voor de rode wagen? Met andere woorden, vanaf welk bedrag ga je liever weg van de onderhandelings tafel en loop je liever naar je BATNA dan dat je een deal maakt?

Dit zou precies het bedrag van je BATNA kunnen zijn: 6000 euro. Maar dat lijkt hier niet erg waarschijnlijk. De groene is immers een jaar jonger en heeft minder kilometer. Je zal in je research zoveel mogelijk zoeken naar objectieve criteria die de waarde bepalen. Bijvoorbeeld de tabellen in Autogids. De richtprijs voor de groene van 2007 is 5700 euro.⁴⁰ De oudere Yaris van 2006 staat daar aan een richtprijs van 5000 euro. Misschien wil je niet meer betalen dan deze richtprijs van 5000 euro. Dan is je RV een stuk lager dan je BATNA. Je betaalt nog liever 1000 euro meer voor de jongere groene dan meer dan 5000 euro voor de oudere rode. Echt logisch is dat niet. Want voor de groene ben je bereid om 300 euro boven de richtprijs te betalen. Misschien doe je dat hier ook, dan komt je RV op 5300 euro. Of misschien wil je proportioneel redeneren. Als ik voor de groene bereid ben om een goede 5% meer te betalen dan de richtprijs, dan wil ik voor de rode ook tot 5% gaan en 5250 euro betalen. Maar het zou kunnen dat een immateriële factor voor jou doorweegt, je bent gewoon dol op dat passionele rode kleur. Dan is je RV misschien toch nog wat hoger, bijvoorbeeld 5600 euro, of als je er echt gek van bent, misschien wel 6000 euro. Soms wordt daarentegen op de RV een soort van psychologische disconto toegepast, een premie. Als ik de Yaris 2006 bij jou niet kan kopen voor 4800 (ondanks de richtprijs van 5000), dan betaal ik nog liever een pak meer voor mijn BATNA. Mijn *walk away* is hier dan 4800 euro.

- Het is evident dat de alternatieven, de BATNA en dus ook de RV tijdens de onderhandelingen kunnen wijzigen. Aan de onderhandelingstafel krijg je immers nieuwe, bijkomende informatie. Het is een zaak om voortdurend na te gaan hoe je de alternatieven kan verbeteren en optimaliseren.

➤ 3. Package Reservation Value

- Het is niet altijd gemakkelijk de BATNA en de daaruit volgende RV te vertalen in gelwaarden. Vaak spelen ook immateriële en subjectieve voorkeuren mee een rol.
- Het is aangewezen ook aan deze immateriële en zeer subjectieve elementen een mathematische waarde te koppelen.
 - > *Bv. Je subjectieve voorkeur voor de rode kleur vertalen in een mathematische waarden.*
 - > Het moet niet noodzakelijk een geldbedrag zijn. Het kunnen ook punten zijn die je toekent op basis van een soort van “scoring systeem”.
- Aan de hand van dit puntensysteem kan dan elk element van de BATNA en RV worden opgezet in een cijfer.
 - > De totale score van alle elementen van een aanbod vormen de Package Reservation Value (PRV).
- Zo kan elk voorstel dat in de negotiatie wordt gedaan, in een scoring systeem worden vertaald en vergeleken met de PRV.
 - > Als een voorstel lager is dan de PRV, dan is het wellicht geen goed idee om het aanbod te aanvaarden en het contract af te sluiten.
- Voorbeeld: zie foto’s.

<p>Deze werkwijze kan van pas komen bij jobsollicitaties. Stel dat bedrijf A een job heeft aangeboden voor een bruto maandsalaris van 10.000 euro en voordelen in natura gewaardeerd op 2000 euro. Daarnaast zijn er nog belangrijke subjectieve elementen zoals de afstand van thuis naar kantoor, 25 km; een goed bedrijfsrestaurant, een vrij grote kantoorruimte met veel licht en een mooi uitzicht op de Maas. Niet onhandig is ook de nabijheid van een supermarkt, op weg naar het bedrijf en een kindercrèche. Tot slot is het ook meegenomen dat je ouders op 3 km van het bedrijf wonen want het heel gemakkelijk maakt om af en toe binnen te springen voor een koffie of zelfs om de kleine Shana eens daar af te zetten in plaats van in de crèche.</p> <p>Nu ga je morgen in gesprek met bedrijf B, dat misschien ook een <i>job offer</i> zal doen. Als de job bij bedrijf A je BATNA is voor de negotiatie bij bedrijf B, hoe bereken je dan je PRV in die laatste onderhandeling? Het salaris en bonuspakket is gemakkelijk gewaardeerd: 12.000 euro. Laten we dan punten geven aan de immateriële voordelen, of er een geldwaarde aan toekennen:</p>	<p>Afstand thuis – kantoor: 400 euro waard Bedrijfsrestaurant: 100 euro waard Groot kantoor en licht en uitzicht: 200 euro waard Supermarkt op weg naar kantoor: 10 euro waard Crèche op weg naar kantoor: 100 euro waard Ouders dichtbij: 200 euro waard</p> <p>Aldus is de job bij bedrijf A voor jou nog eens extra 1010 euro waard, wat het totaal op 13.010 euro per maand brengt. Dit is je PRV: als het aanbod van bedrijf B, ook vertaald via je scoring systeem niet minstens gelijk is aan deze PRV, dan kies je voor bedrijf A.</p>
---	---

- Dit is ook een heel subjectieve oefening, die volledig afhangt van het belang dat je hecht aan die factoren.
 - > Het is natuurlijk ook niet makkelijk een geldwaarde te kleven op immateriële dingen: het voelt heel onethisch aan. Daarom is werken met een puntensysteem een neutraler alternatief.

(3) Hun alternatieven.

➤ Reader:

- Een goede onderhandelaar besteedt in zijn voorbereiding ook aandacht aan het perspectief van de wederpartij? De capaciteit van empathie is hierbij belangrijk. We zagen al hoe het nadenken over de onderliggende belangen van de wederpartij kan helpen bij het vinden van opties die een goed contract mogelijk maken.
 - > Op dezelfde manier moet worden nagedacht over de alternatieven die de wederpartij zou kunnen hebben, wat zijn BATNA zou kunnen zijn, en daaruit volgend wat zijn RV eventueel zou kunnen zijn.

➤ BATNA van de wederpartij

- Dit is een heel moeilijke oefening waarvan men nooit met zekerheid weet of het klopt. Het is een “Guesstimate”: een educated guess of goed doordachte en beredeneerde gok.
- Voorbeeld: zie foto.
- Men mag nooit aan BATNA bashing doen.
 - > Positief in de voorbereiding mag men wel nadenken over wat men kan doen om hen het gevoel te geven dat hun BATNA zwakker is dan ze denken.
 - Ten eerste kan men de eigen BATNA sterker maken en dit kan een effect hebben op het verzwakken van hun BATNA.
 - Ten tweede kan men ook bewust de BATNA van de ander verzwakken.
- De opties: deze zijn om tegemoet te komen aan de belangen van beide partijen. Daarom moet men goed weten wat mijn belangen zijn en die van de ander, want dan vindt men opties om deze te realiseren.
- Bij het brainstormen van opties zijn er 2 regels:
 - No evaluation: Om creatieve gedachten te creëren, mag men niet beoordelen. Anders gaat men schrik hebben om iets te zegg en gaat men goede zaken missen.

Proberen we even na te denken over de alternatieven van de verkoper van de rode Yaris. Hij kan aan iemand anders verkopen; hij kan verkopen aan de garage; hij kan de wagen uitlenen aan zijn broer of geven aan zijn zoon. Als we via onze research informatie bekwamen over zijn specifieke toestand, bv. dat hij volgende week al verhuist naar Paraguay voor drie jaar waar hij een nieuwe job kreeg, dan weten we dat het alternatief om aan een andere particulier te verkopen niet schitterend is. Wellicht is zijn beste alternatief of BATNA om te verkopen aan de garage. Men mag nooit aan BATNA *bashing* doen. Positief in de voorbereiding

- No ownership: Men mag niet pronken en zeggen dat het uw idee was. Men mag niet met die mentaliteit brainstormen. Dit is een moeilijkheid, want er is snel spraken van competitiviteit.

We weten dat de garage nooit de richtprijs van Autogids zal geven. Daar zal minstens 10% af gaan. Dus in het beste geval krijgt hij 4500 euro. Wat zou dan zijn RV zijn? Misschien die 4500 euro? De kans is groot dat hij bij verkoop aan een particulier, voor al de moeite en het gedoe dat daarmee gepaard gaat, toch wel meer wil krijgen dan wat de garage zou betalen. Laten we veronderstellen dat hij zeker 4800 wil en als hij dat niet kan krijgen dan nog liever aan de garage verkoopt voor 4500 euro, zonder verdere moeite. Zijn RV is dan 4800 euro.

➤ ZOPA

- Zone of a possible agreement (ZOPA): Is dat wat tussen hun RV en jouw RV zit.
 - > Moeten hierbij nog wel steeds in het achterhoofd houden dat de betekening van de RV van de tegenpartij nooit zeker is. Als je deze slecht inschat, is de bruikbaarheid ervan natuurlijk nutteloos. In principe zal je nooit weten wat de echte RV van de wederpartij is. Maar dit belet niet dat het van belang is de oefening te maken, met name wanneer men een bod (first offer) wil uitbrengen.

Als we zijn RV van 4800 vergelijken met jouw RV van 5500. Het is mogelijk een deal te maken omdat zowel de koper als de verkoper beter af zijn dan hun BATNA met een deal die tussen de 4800 en de 5500 zit. Als we de koop sluiten voor 4950 dan krijgt de koper het meeste surplus. Als we kopen voor 5500 dan krijgt de verkoper alle surplus.

1.3 Anchoring

➤ Wat:

- Bij het nemen van beslissingen laten we ons leiden door verschillende biases.
- Anchoring is een krachtige bias: wanneer men de eerste is die een voorstel op tafel legt, wordt er een 'anker' gesteld voor de verdere onderhandeling.

➤ Aanvulling reader:

In 188 werd de term '*homo economicus*' geïntroduceerd. Het betekent dat: mensen als rationele wezens handelen, gebaseerd op een eigenbelang gericht op het behalen van subjectief gedefinieerde doeleinden. M.a.w. de *homo economicus* streeft een maximalisatie na van 2 dingen: (a) Maximalisatie van de utiliteitsvoorwaarde van een dienst of product als consument, (b) maximalisatie van de economische winst als producent van een dienst of product. Het referentiekader van de *homo economicus* bestaat dus uit de maximalisatie van utiliteit en economische winst.

Maar de *homo economicus* is een realiteit. Emoties vormen ook de basis voor het nemen van beslissingen (*Bv. Casus waarbij man door een hersentrauma geen emoties meer had en als gevolg hiervan geen enkele beslissingen meer kon nemen*).

Mensen functioneren namelijk op basis van 2 systemen: Systeem (1) is intuïtief, emotioneel, reageert snel en automatisch. Systeem (2) is traag en cognitief. Het probleem is dat systeem 1 verankerd is in ons onderbewustzijn en dat we ons bij vele meningen en beslissingen zelf niet bewust zijn van de beïnvloeding vanuit allerlei '**baises**' en **vooroordelen**. De ratio is dus niet de enige driver om beslissingen te nemen.

Wanneer we oordelen, beslissingen nemen en handelen, worden we daarin gedreven door emoties en allerlei vooroordelen. We laten ons leiden door:

- Informatie die ons vermoeden bevestigt (**Vividness bias**): *Bv. Een veralgemening maken over de relatie tussen druggebruik en crimineel gedrag op basis van de druggebruikers die je kent.*
- Hoe representatief iets moest zijn voor een bepaald proces (**Representativeness bias**): *Bv. Een atletische en aantrekkelijke persoon aanstellen als CEO omdat je ervan overtuigd bent dat deze eigenschappen belangrijk zijn om de rol van CEO op te kunnen nemen.*
- De affectieve gemoedstoestand waarin we verkeren wanneer we een beslissing nemen (**Presence bias**): *Bv. De beursindexen stijgen significant wanneer het goed weer is omdat beleggers zich dan goed voelen.*
- De beschikbaarheid van informatie in ons geheugen bij het inschatten van de probabilliteit van een gebeurtenis (**Availability bias**): *Bv. Vorige winter was het extreem koud dus we zijn van mening dat de opwarming van de aarde een fabeltje is, zonder rekening te houden met de stijging van de temperatuur in de voorbije 100jaar.*

Een zeer krachtige bias is *priming*. Een voorbeeld hiervan in anchoring: men stelt dat wanneer men de eerste is die een offer op tafel legt of met een bedrag komt, men een anker stelt wat en impact zal hebben op de rest van de onderhandelingen.

1.4 First offer

➤ Wie komt als eerste met een voorstel?

- Deze vraag keert vaak terug bij onderhandelingen maar ook conflicten. Er is geen standaardantwoord dat voor alle situaties geldt. Toch zijn er een aantal vuistregels die kunnen helpen bij deze beslissing:

• Ken je ZOPA: Volledige ZOPA in het vizier.

- Het bod moet de volledige ZOPA in het spel kunnen houden. Dat vereist natuurlijk dat je een zo goed mogelijk zicht hebt op de ZOPA.

- Omdat je nooit precies zal weten wat de RV van de wederpartij is, zal je ook nooit de werkelijke ZOPA kennen. Het blijft altijd een beredeneerde gok. Maar wie goed voorbereid en de nodige research doet, kan goed in de buurt komen.
- Voorbeeld: zie foto.

Nemen we ons voorbeeld van de aankoop van de wagen met een ZOPA tussen 4800 en 5500 euro. De koper zou een bod kunnen doen van 4750 euro waarmee de volledige ZOPA nog haalbaar is. Bij een bod van bv. 4950 euro is hij sowieso al meer dan een vijfde van de ZOPA kwijt en is die al verworven voor de verkoper.

- Objectieve criteria.

- Een bod moet verantwoord en gejustifieerd worden aan de hand van objectieve normen, criteria en standaarden. Elk element van het bod moet objectief verklaarbaar zijn. De wederpartij zal immers vragen waar een bepaald cijfer of voorstel vandaan komt en hoe het kan worden gerechtvaardigd.
 - > Als je geen degelijk en objectief antwoord kan geven, ondergraaft dit de mate van legitimiteit van het bod.
- Objectieve criteria kan men overal vinden: *op de markt, in vergelijkingspunten, in verkoopprijzen, in juridische of technische argumentaties, etc.*
 - > Eventueel kan men ook externe expertise inschakelen om een objectieve evaluatie of analyse te laten maken.
- Het geven van objectieve normen om een bod en de verschillende aspecten ervan te justificeren, draagt niet enkel bij tot de credibiliteit van het bod, maar verschuift de discussie ook naar de criteria.

- Hoge en realistische 'aspiration value' (aspiraties).

- Wie een bod doet, moet de lat voldoende hoog leggen.
- Hoog omdat dit de toon zet. Door te anchoren bepaalt men de framing van de onderhandeling. Men beïnvloedt de psychologie en verwachtingen van de wederpartij.
- Toch moeten de aspiraties en dus ook het bod voldoende realistisch zijn. Wie een totaal onrealistisch bod doet, komt ridicuul over.

- Belang van Context en relaties.

- Men moet ook de al te verregaande anchoring-enthousiasme minderen.
- Een te hoog bod zal in bepaalde gevallen slecht op de maag liggen. Dit zal in het bijzonder zo zijn bij affectieve relaties, vriendschapsrelaties en vertrouwensrelaties.
 - > Daar geldt een soort van *understanding* dat men niet het onderste uit de kan wil halen.
- Men moet weten dat als men het onderste uit de kan wil halen, men misschien een goede deal maakt, maar een *short term gain*, is vaak een *long term loss*.
 - > Men moet ook de belangen van de andere partij in rekening brengen. De "*squeeze the lemon deal*" is niet goed.

- Pakketten.

- Gelet op de diverse onderliggende belangen voor de cliënt, en de prioritering daarvan, en zeker gelet op de subjectieve waarderingen die een cliënt geeft aan deze of gene immateriële factoren, is het meestal mogelijk om pakketjes te maken.
- Elk pakketje is een voorstel dat de belangen van de cliënt goed dient, en dat probeert rekening te houden met de diverse belangen die de wederpartij zou kunnen hebben.
 - > Aldus worden 2 of 3 voorstellen uitgewerkt, die alle van een gelijkwaardige waarde zijn voor de cliënt, maar die voor de tegenpartij andere belangen dienen.

1.4 Waardecreatie

- Aanvulling uit de reader:

Waardebronnen:

Men gaat er vaak van uit dat het gemakkelijk is deals te maken wanneer beide partijen gelijklopende belangen en wensen hebben, maar dit is fout: het omgekeerde is eerder waar. Precies als er verschillen zijn in voorkeuren, belangen en wensen worden deals mogelijk.

Er zijn 4 bronnen van waardecreatie: (1) *verschillen tussen de partijen*, (2) *niet-competitieve gelijkenissen*, (3) *schaalvoordelen*, (4) *het verminderen van transactiekosten*.

(1) Verschillen tussen partijen.

Partijen kunnen over verschillende middelen beschikken (a). Men zoekt naar iets dat de ander relatief onbelangrijk vindt en jij relatief belangrijk vindt (Bv. *Een carnivoor zal met plezier zijn sla inruilen voor het vlees van de vegetariër*). Een ander verschil is het anders inschatten van de toekomst (b). Partijen kunnen de toekomst beide op een verschillende manier inschatten en precies daardoor een akkoord vormen. Er kan ook een verschil zijn in het risico-profiel (c). Meestal zijn er ook verschillen in de voorkeur van timing (d).

(2) Niet competitieve gelijkenissen.

Gelijklopende belangen die niet in competentie treden met elkaar zijn belangen waar geen van beide partijen bij te verliezen hebben (Bv. *een goede werkrelatie met elkaar onderhouden*. Bv. *Bij een echtscheiding hebben de ouders een gelijklopend belang in het welzijn van het kind, etc.*).

(3) Schaalvoordelen.

Op grote schaal samenwerken biedt voordelen, zowel voor productie als voor consumptie (*Bv. als 2 volwassenen de vaste kosten van een gezamenlijk huishouden delen, is dat goedkoper*).

(4) Verminderen van transactiekosten.

Vijandigheid tussen partijen in een conflict kan leiden tot destructie en zelf geweld. De transactiekosten zijn zo enorm: *de kost van de advocaat en adviseur, de procedurekosten, men verliest tijd, psychologische en emotionele stress, etc.* Het is duidelijk dat er dus een bron van waardecreatie ligt in het verminderen van de transactiekosten. Het is in ieders belang om de onzekerheid en de schade te beperken.

Strategisch opportunisme

Om gezamenlijke voordelen te vinden is informatie belangrijk. Informatie over elkaars *voorkeuren, prioriteiten, middelen, belangen, wensen, alternatieven, etc.* Als beide partijen alle informatie vrijgeven, kan men samen tot een zo goed mogelijk akkoord komen. Anderzijds houdt het vrijgeven van informatie ook risico's in: *“Om een goede deal te maken en te optimaliseren moet men informatie delen, maar door informatie te geven stelt men zich kwetsbaar op en ontstaat een risico dat deze wordt misbruikt”*.

Elke onderhandelaar beïnvloedt de andere partij: Onderhandelaars proberen elkaars perceptie van wat mogelijk en haalbaar is te manipuleren. Dit is een strategische interdependentie die voortdurend op tafel ligt. Bij dit strategisch opportunisme probeert men in te schatten wat de ander wil en hoever hij wil gaan.

Dergelijk strategische opportunisme kan worden beperkt door asymmetrische informatieverhoudingen en het risico op misleiding te verminderen. Een goede onderhandeling probeert een procedure uit te tekenen waarbij maximaal wordt gezocht naar mogelijkheden om waarde te creëren en waarbij het risico op misbruik en exploitatie wordt beperkt.

2. Bemiddelen

2.1 Inleiding

➤ Definitie:

- *“Bemiddeling is een vertrouwelijk en gestructureerd proces van vrijwillig overleg tussen conflicterende partijen, met de medewerking van onafhankelijke, neutrale en onpartijdige derde die de communicatie vergemakkelijkt en poogt partijen ertoe te brengen zelf een oplossing uit te werken.”*

➤ Aanvulling reader:

De eerste wet rond bemiddeling is er gekomen in 2005 nadat er veel heisa was over de enorme gerechtelijke achterstand. De bedoeling was om zaken weg te nemen bij de rechter. Men gelooft dat er andere vormen van geschiloplossing moeten worden ingezet dan naar de rechter te stappen. Naar de rechter stappen zou een 'last resort' moeten zijn. Ondertussen kan de rechter ook bemiddeling verplichten als minstens één van de partijen akkoord gaat.

De rol van de bemiddelaar is driedelig:

- Informatie geven.
- Communicatie bevorderen.
- Proces begeleiden (faciliteren).

In de wet wordt er een onderscheid gemaakt tussen de buitengerechtelijke en gerechtelijke bemiddeling (namelijk, op bevel van de rechter binnen gerechtelijke procedure).

2.2 Basisprincipes

➤ Basisprincipes:

- Er zijn enkele basisprincipes (4) van belang bij de aanvang van de bemiddeling: *De bemiddeling moet vrijwillig gebeuren, in een vertrouwde context, met commitment van de deelnemers, ondersteund door een onafhankelijke, onpartijdige en neutrale bemiddelaar.*

(1) Vrijwilligheid

- Men kan niet verplicht worden tot bemiddeling. Een bemiddelingsproces is vrijwillig: Dat betekent dat noch de bemiddelaar, noch de partijen kunnen verplicht worden om deel te nemen + op elk moment ook kunnen beslissen om hun deelneming aan deze bemiddeling te staken.
- Als we spreken van vrijwilligheid spreken we globaal eigenlijk over 3 dimensies:

- Interne motivatie: Wat je zelf autonoom doet in een bepaalde situatie (*je eigen overtuiging, je eigen geloof, je eigen ideeën zo proberen om te zetten in gedrag*).
 - » Deze interne motivatie kan door andere worden beïnvloed.
- Externe druk: Wanneer belangrijke anderen een expliciet oordeel hebben over wat jij op een bepaald moment in een bepaalde situatie zou moeten doen.
 - » *Bv. stel je hebt een alcoholprobleem en je partner zegt "Als je niet in behandeling gaat, stop ik de relatie"*.
 - » Deze externe druk kan wel een element zijn om effectief over te gaan tot therapie. Het kan dus een duwtje in de rug geven.
- Dwang: Kan alleen maar gerealiseerd worden door gerechtelijke instanties die de legitimiteit hebben gekregen om maatregelen op te leggen (ook tegen hun wil in).
 - » De dwang slaat alleen op het aspect van de deelname, en niet op het resultaat. Wat is verplicht wordt, is louter het feit dat men aan tafel moet gaan zitten met een bemiddelaar en te goeder trouw een poging doet om het gesprek te voeren. Wat niet verplicht is, is het vinden van een oplossing via bemiddeling.
 - » Verplichte bemiddeling komt er dus louter op neer dat partijen worden verplicht om het te proberen.
- Het is dus vaak zo dat mensen deelnemen aan bemiddeling o.b.v. een combinatie van de 3 dimensies: vaak een combinatie van interne motivatie en externe druk.
- Hierbij is het ook belangrijk te zien dat elke partij te alle tijden het bemiddelingsproces kan stopzetten omwille van de vrijwilligheid. Anderzijds kan ook de bemiddelaar zelf het proces op elk moment stopzetten.

(2) Vertrouwelijkheid

- Al de mededelingen en documenten opgemaakt tijdens het proces van de bemiddeling zijn vertrouwelijk.
- Stukken die reeds bestonden voor de bemiddeling vallen niet onder dit principe, maar kunnen wel vertrouwelijk worden gemaakt (als de partijen het daar allebei mee eens zijn).
- De bemiddelaar is gebonden aan het beroepsgeheim: Alles wat er gebeurt binnen de bemiddeling, valt onder het beroepsgeheim.
 - > Enerzijds kunnen hierdoor mensen vrijuit spreken, anderzijds creëert dit een spanning met de meldingsplicht bij criminele feiten.

(3) Commitment van deelnemers

- Juiste ingesteldheid: Bemiddeling is geen manier om informatie of tijd te winnen.
 - > Men verwacht van de partijen dat ze zich inzetten om het proces van de bemiddeling een kans van slagen te geven. Dat ze m.a.w. bereid zijn om zich een stuk over te geven aan dat proces dat gestart wordt en het niet alleen maar zien als een middel om een ander doel te bereiken.
 - > Hierbij is de intrinsieke motivatie natuurlijk belangrijk: Hoe sterker ze zelf geloven in het proces van bemiddeling, hoe groter hun inzet zal zijn om de bemiddeling een kans te geven. Hoe meer externe druk of dwang, hoe moeilijker het zal zijn om zich in te zetten.
 - > Moet je als hulpverlener wel bewust zijn van het feit dat niet altijd beide partijen gemotiveerd zijn bij de aanvang van de bemiddelingsfase.
- Bemiddelaar dient principes uit te leggen in begrijpelijke taal.
- Partijen dienen bereid te zijn naar elkaar te luisteren.
 - > En rekening te houden met elkaars belangen.

(4) Onafhankelijkheid, onpartijdigheid (VS meerzijdige partijdigheid) en neutraliteit.

- De bemiddelaar moet zich onafhankelijk, onpartijdig en neutraal opstellen. Het zijn dus elementen die we bij de bemiddelaar zelf verwachten.
 - Onafhankelijkheid: De positie die men inneemt ten aanzien van derden die niet betrokken zijn bij de bemiddeling opzich zoals de opdrachtgever voor de bemiddeling (*Bv. Een rechter die de opdracht aan een bemiddelaar geeft*).
 - » De bemiddelaar moet t.o.v. de opdrachtgever onafhankelijk blijven. De belangen van de opdrachtgever mogen niet mee bepalend zijn voor de bemiddeling zelf. Het zijn de partijen die de zaak gaan bepalen, en niet een of andere derde, ook al is het de opdrachtgever.
 - » M.a.w. de bemiddelaar mag zich niet laten richten tot degene die betaald.
 - Neutraliteit: De verwachte neutraliteit van de bemiddelaar houdt in dat hij zich distantieert van zijn eigen overtuigingen en ideeën over de partijen, en over de oplossing.
 - » De bemiddelaar probeer zich zo ver mogelijk te houden van het suggereren of op te dringen van bepaalde dingen en of oplossingen. Meedenken en oplossingen aanrijken, moeten gestuurd worden door de gehoord hebbende partijen, en niet vanuit het idee van de bemiddelaar zelf.

- De onpartijdigheid:

- » Omdat 100% onpartijdigheid moeilijk te realiseren is spreekt men vaak van meerzijdige partijdigheid. Hier probeer je via inspanning, de standpunten van de verschillende partijen zo goed mogelijk tot zijn recht te laten komen.
- » Meerzijdige partijdigheid: Het betekent dat je als bemiddelaar je even hard inspant voor alle betrokkenen in het proces van de bemiddeling.
- » Aanvulling reader:



Onpartijdigheid verwijst naar het feit dat de bemiddelaar geen partij mag kiezen. Men spreekt hier liever over meerzijdige partijdigheid. Omdat de term ‘onpartijdigheid’ in rechtelijke instanties verschillend is van de onpartijdigheid in bemiddeling, is de term hier misschien ongelukkig gekozen. Onpartijdigheid heeft een connotatie van een zekere onthechting en koele afstand t.a.v. het object waarover men moet bemiddelen. Meerzijdige partijdigheid wil zeggen dat men empathisch probeert de perspectieven van beide partijen in beeld te krijgen en vanuit dat empathisch zijn deze 2 met elkaar in contact proberen te krijgen. De bemiddelaar probeert d.m.v. empathie de perspectieven van beide partijen in beeld te krijgen. Dit begrip drukt dus veel beter uit dat men het conflict en de wereld moet bekijken vanuit het perspectief van de partijen.

Het betekent ook dat de bemiddelaar niet boven, maar tussen de partijen staat. Hij moet evenveel betrokken zijn bij de ene als bij de andere partij. Het verschil met klassieke partijdigheid is zo duidelijk: daar kiest men partij, voor één partij. Hier is men meerzijdig partijdig: de bemiddelaar werkt even hard voor de ene als voor de andere partij.

Eigenlijk kan men zeggen dat de bemiddelaar ‘Wisselend partijdig’ is. Hij probeert met iedere partij mee te voelen. Het verschil met de klassieke partijdigheid is dus: Daar kiest men voor één partij: Je luistert enkel naar de perspectieven van de ene partij, en niet naar die van de andere partij. Bij de wisselende partijdigheid/meerzijdige partijdigheid kijkt men de problematiek dus vanuit de perspectieven van beide partijen.

2.3 Het bemiddelingsproces

- Het bemiddelingsproces:

- Bestaat uit 6 fasen: *De voorbereidende fase; intake; exploratiefase; inventarisatie van oplossingen; onderhandelingsfase; afrondingsfase*. Vervolgens wordt elke fase dieper besproken.



- (1) **De voorbereidende fase.**

- Deze fase start vanaf het moment dat de opdrachtgever (of een van de partijen) de hulpverlener (= bemiddelaar) contacteert.
- Verschillende contactmogelijkheden: Je kan als bemiddelaar dus op verschillende manieren gecontacteerd worden.
 - > De manier waarop je gecontacteerd wordt is ook wel een relevant gegeven omdat afhankelijk van wie de hulpverlener contacteert, wellicht ook een boodschap inhoud over de relatieve positie van de partijen bij de start van de bemiddeling (*Bv. Het is de partij die het meest gemotiveerd is die jou het eerst contacteert, of het is een opdrachtgever die jou contacteert en niets relevant kan bijdragen aan de positie van beide partijen*).
 - > Wie je ook contacteert, je moet altijd zoveel mogelijk informatie proberen te verzamelen: *Wie zijn te partijen, contextinformatie, waarover gaat het, welk belang heeft degene die u contacteert hierbij, etc.*
- Wie betrekken we bij de bemiddeling?
- Na de eerste contactopname moet er ook besproken worden hoe de andere partij ingelicht zal worden, of beide partijen (indien een opdrachtgever de hulpverlener heeft gecontacteerd).
 - > Concrete afspraken zullen ook gemaakt moeten worden: *de plaats van afspraak, het uur, etc.*
 - > Ook is het vaak zo dat niet beide partijen ontmoet worden. Het kan nodig zijn dat er eerst een verkennend gesprek nodig is met de partijen apart. Soms is het zelf dus echt zo dat beide partijen nooit samen zullen zitten (*Bv. bij sommige strafbemiddelingen*). Je stuurt wel aan op contact, maar laat toe dat partijen er toch voor kiezen elkaar niet te spreken. De oplossing is belangrijker dan de weg ernaartoe. Het is dus perfect mogelijk dat de partijen elkaar nooit ontmoeten, maar wel een goede bemiddelingsprocedure achter de rug hebben.
- Werkwijze van de bemiddeling wordt ook besproken bij het eerste contact.
 - > *Bv. Afspraken op voorhand maken wie de rekening van de bemiddeling zal betalen, hoe de contacten zullen verlopen, etc.* Maar ook informatieve zaken: *Bv. wijzen op het beroepsgeheim, melden van de vrijwilligheid, etc.*
- Belang van meerzijdige partijdigheid, onafhankelijkheid en neutraliteit!

(2) De intake-fase.

- Het moment van het eerste gesprek: Het zien van de partijen kan dus zowel apart of samen.
- Kennismaking: De bedoeling is dat de partijen kennismaken met elkaar, maar ook met de bemiddelaar.
 - > Het kan zijn dat de partijen elkaar al super goed kennen (*Bv. Echtscheidingen*). Maar het kan zo zijn dat partijen elkaar toch al heel lang kennen, toch anders met elkaar gaan omgaan bij de bemiddelaar. Men moet dus ook kennis maken met de setting van de bemiddeling zelf.
- Bemiddelingsvoorwaarden en principes: Er moet nagekeken worden of deze goed begrepen zijn.
- Ondertekenen van bemiddelingsprotocol.
 - > Hier zitten verschillende dingen in vastgelegd: *Bv. de vertrouwelijkheid, mekaar niet dingen gaan verwijten, de verschillende topics die besproken zullen worden en waarvoor men gaat bemiddelen, etc.*

(3) De exploratiefase.

- In deze fase zijn 4 elementen essentieel. De bemiddelaar probeert te bewegen van:
 - Van standpunten naar belangen: Loskomen van de standpunten en achter de standpunten de belangen van de partijen proberen te zoeken.
 - Van verleden naar toekomst: Mensen die in conflict raken met elkaar hebben vaak een voorgeschiedenis samen met heel wat negatieve gevoelens en gedachten. Een bemiddeling maakt meer kans op slagen wanneer er ook ruimte wordt gemaakt voor het ventileren van dergelijke vervelende negatieve gevoelens en gedachten uit het verleden. Als de ketel leeg is, kan er verandering komen. Zolang men zware negatieve gevoelens en gedachten vanuit het verleden onuitgesproken meedraagt, zullen we weinig tot niet in staat zijn iets positief op te bouwen voor de toekomst. Er moet dus eerst worden gekeken naar zaken uit het verleden, en deze afronden, voor er ruimte kan gemaakt worden voor veranderingen in de toekomst. Blijven hangen in het verleden is niet goed, dus er is een beweging nodig om naar de toekomst te kunnen gaan.
 - Van debat naar dialoog: Van spreken tegen elkaar, naar spreken met elkaar.
 - Van tegenstanders naar medestanders: Men moet ook kijken naar gemeenschappelijke belangen die de partijen hebben. Niet alle belangen die ze hebben zijn tegengesteld.
 - Van schuld naar bijdragen: Proberen niet te kijken in termen van schuld, maar in bijdragen die iemand geleverd heeft tot een bepaald conflict.
 - Van intentie naar impact: We moeten in plaats van wanneer mensen een gedrag stellen, niet proberen te achterhalen met welke bedoelingen ze het gedrag hebben gesteld, maar we moeten focussen op de impact die het gedrag heeft gehad, zonder afleidingen te maken over de intentie van de persoon. Indien er gesproken wordt o.b.v. intenties zitten we in een wellens-nietes-verhaal waar we niet vooruitkomen.
- Voor deze beweging is er aandacht voor: Inhoud, Emoties en Relaties.

(4) Inventarisatie van oplossingen.

- Na de exploratie, ga je kijken naar een inventarisatie van oplossingen.
- Je gaat in deze fase vooral brainstormen over mogelijke oplossingen.
- Je houdt hierbij nog geen rekening met de haalbaarheid van de oplossingen.
 - > Het is de creativiteit en innovatie die hier primeert, en niet de haalbaarheid.
- Je kan de oplossingen dan ook op een willekeurige manier neerschrijven, aangezien de ene oplossing nog niet primeert t.o.v. andere oplossingen.
- Bemiddelaar kan ideeën formuleren
 - > Deze komen uit zijn of haar eigen ervaringen met soortgelijke cases.
 - > De eigen overtuigingen mogen wel niet de bovenhand nemen van de bemiddelaar. Zo krijgen we een actievere rol van de bemiddelaar.

(5) Onderhandelingsfase.

- Gaat als bemiddelaar dus de partijen met elkaar laten leren onderhandelen.
 - > Er worden dus ook onderhandelingsvaardigheden binnen de bemiddeling toegepast.
- Oplossingen toetsen aan belangen.
 - > De belangen moeten bij de onderhandeling en oplossing centraal staan: De oplossing moet de belangen verwezenlijken. Vanuit de belangen moeten dus concrete oplossingen worden gekozen.
- Haalbaarheid oplossingen?
 - > Haalbaarheid op lange termijn ook bekijken! Partijen kiezen vaak voor oplossingen die op korte termijn goed zijn, maar niet op lange termijn. Daarom is hier de tussenkomst van de bemiddelaar vaak noodzakelijk met zijn kritische bevraging.

(6) Afrondingsfase.

- Na élk bemiddelingsgesprek is er een fase waarin je afrondt.
 - > Na elk gesprek kan men kijken hoe de partijen het vonden, wat goed was en wat beter kan voor een volgende keer. Het is belangrijk om feedback te vragen.
- Finale afronding: afsprakennota of juridisch document.
 - > Men kan ook terugkoppelen naar de significante anderen (derden) die achter de partijen staan (*Bv. Advocaten, de rechtbank, de opdrachtgevers, etc.*).

2.4 Rol van de bemiddelaar

- Zie Video op de PowerPoint.

2.5 Modellen van bemiddeling

- Aanvulling reader:

De taak- of resultaatgerichte bemiddeling: Men gaat naar het conflict kijken en men wil hiervoor een oplossing bekomen via bemiddeling. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt:

- Faciliterende bemiddeling: Hier gaat de bemiddelaar leren aan de partijen hoe ze moeten communiceren met elkaar, namelijk door actief te luisteren. Op een bepaald moment moet men in staat zijn de partijen op een empathische manier met elkaar te laten praten, waarbij ideaal zou zijn dat de bemiddelaar naar de achtergrond verdwijnt en niet meer nodig is. De bemiddelaar moet dus niet op de voorgrond treden en partijen zelf in gesprek laten gaan, en samen zoeken naar een oplossing.
- Evaluerende bemiddeling: Hier is er sprake van een meer actievere rol in het zoeken naar oplossingen. Dit is vaak omdat de bemiddelaar een expertise heeft waarin de partijen vertrouwen hebben. Nog extremer is case settlement: hier gaat men onderhandelingen voeren met partijen en de case proberen settelen met een mediator proposal.

Relatie- of communicatiegerichte bemiddeling: Bij de faciliterende bemiddeling gaat men ook de communicatie en de relatie willen verbeteren, maar het primair doel is het geschil oplossen. Bij relatiegerichte bemiddeling is het doel de relatie consolideren en de communicatie tussen de partijen verbeteren. Dit model van bemiddeling is geen therapie, maar men gaat proberen de partijen met elkaar te laten praten en de onderliggende belangen te exporteren.

1. Mediation or not?

- “Bridging”:
 - Wat is het: Een techniek waarbij een neutrale expert bij elk van de partijen gaat, luistert naar hun standpunten, met hen overlegt, hen probeert te overtuigen van sterktes maar ook zwaktes, dan naar de andere kant gaat, en zo over en weer gaand de kloof probeert te dichten.
 - Is dit een vorm van mediation (bemiddeling) of niet?

1.1. What's in a name

- Mediation:
 - Mediation is een vlag die vele ladingen dekt: het is zowel een ideologie, als een techniek of praktijk. Er zijn dan ook veel verschillende definities over te vinden.

1.2. Gemeenschappelijke kernprincipes

- Welke definitie men ook volgt, er lijkt wel eensgezindheid te bestaan over een aantal beginselen.
 - Bemiddeling of mediation is een consensueel proces, waarin men zich vrijwillig engageert.
 - > Men heeft dus een zelfbeschikkingsrecht: men kan de bemiddeling ook verlaten/ stopzetten wanneer men wil.
 - > Bij ‘court ordered mediation’ zal het engagement om ermee te beginnen niet noodzakelijk vrijwillig zijn.
 - De bemiddelaar is een neutrale en onafhankelijke derde: hij staat de partijen bij.
 - Men zoekt een oplossing voor problemen of conflicten op basis van wederzijds akkoord en billijkheid van alle partijen.
 - Men probeert tot wederzijds begrip voor elkaars noden, belangen en situatie te komen.
 - Verantwoordelijkheid is een essentieel onderdeel van het proces.

1.3. Verschillende modellen

- Naargelang de doelstellingen en de stijl van de bemiddeling zijn er diverse soorten van bemiddelingsformats.
 - Sommigen maken een onderscheid tussen: norm-generating, norm-educating en norm-advocating mediation modellen. Of stellen een matrix voor met verschillende dimensies:
 - > Van enge tot brede probleemdefinitie.
 - > Van faciliterende naar evaluerende bemiddelingsstijl.
 - Anderen spreken van taak- of resultaatgerichte mediation (die oplossingen en akkoorden zoekt = Bargaining), tegenover de middelen-georiënteerde of relatie- of communicatiegerichte mediation (die zoekt naar interpersoonlijk, psychologisch of spiritueel begrip = Therapeutic).
- Relatiegerichte benadering
 - Hier ligt de nadruk minder op de inhoud van het conflict en het uitklaren en oplossen daarvan, maar veeleer op de relatie tussen de partijen, hun communicatie en het naar voren brengen van hun verschillende perspectieven en onderliggende emoties.
 - Een extreme vorm daarvan is de **‘transformatieve mediation’**: Bereiken van overeenstemming is niet de doelstelling, wel de onderlinge interactie en relatie van de partijen en het veranderen of transformeren daarvan.
 - Een ander model is de **‘narrative mediation’**: Men probeert om onder leiding van bemiddelaar als het ware een nieuw verhaal te schrijven, een nieuwe context en omschrijving van conflict.
- Taakgerichte benadering.
 - Bij de taakgerichte mediation is het conflict en een oplossing daarvan wel primordiaal. We onderscheiden de faciliterende en de evaluerende bemiddeling:
 - **Faciliterende of klassieke bemiddeling:**
 - Hier is het niet louter van belang om overeenkomst te bereiken.
 - Het zoeken naar een beter begrip tussen de partijen (dat kan dienen als basis om een overeenkomst te vinden) is zeer relevant. Zelfs in gevallen waar men geen akkoord kan vinden.
 - De faciliterende bemiddelaar wil ervoor zorgen dat de partijen op een creatieve wijze alle mogelijkheden exploreren.
 - ↳ De bedoeling is dat een eventueel akkoord optimaal beantwoordt aan de belangen van partijen en daarom ook meer duurzaam is.
 - De bemiddelaar neemt een passieve rol op en beperkt zich tot het faciliteren van de communicatie en onderhandeling tussen de partijen.
 - ↳ De bemiddelaar is hier vaak een rechter.
 - **Evoluerende bemiddeling:**
 - Is expliciet gericht op het vinden van een oplossing.
 - ↳ Daarom kan de bemiddelaar hier eventueel zelf oplossingen aanreiken en advies geven. Hij speelt actieve rol en stuurt de partijen in de richting van een oplossing.
 - Er wordt minder aandacht besteed aan het ontwikkelen van wederzijds begrip tussen partijen of het vinden van een overeenkomst die maximaal aan de diverse belangen van partijen voldoet.

- » De bemiddelaar functioneert eerder als een ‘semi-arbiter’: Hoewel hij geen formeel bindend beslissingsbevoegdheid heeft, probeert hij met de overtuigingskracht vanuit zijn positie als neutrale derde, de partijen te sturen in de richting van een oplossing die hij haalbaar acht.

1.4. Mediation sensu lato en sensu stricto

- Het is onmogelijk en onwenselijk om één enkele definitie en format van mediation voorop te stellen.
 - Alle stijlen, formats, modellen en benaderingen hebben hun toegevoegde waarde.
 - Sensu lato = in brede/ruime zin.
 - > In de ruime zin van het woord ‘mediation’ is er plaats voor een hele scala van technieken en formats die afhankelijk van de concrete omstandigheden kunnen worden ingezet op een zo adequaat mogelijke manier.
 - Sensu stricto = in strikte zin.
 - > In de strikte zin van het woord ‘mediation’, draait het zowel rond conflict als relatie.
 - > Het betreft daarom in essentie een conflict tussen partijen en de poging om daarvoor een oplossing te vinden.
- Mediation:
 - Het vinden van oplossing is bij bemiddeling niet dwingend noodzakelijk (gelet op de centrale rol van de partijen).
 - Het behoud of goed regelen van de relatie speelt altijd een rol bij de bemiddeling in strikte zin van het woord.
- Doel mediation:
 - De negotiatie tussen de partijen faciliteren.
 - > De bemiddelaar helpt hen samen een oplossing te vinden voor het conflict, die beide partijen recht doet en die de relatie voldoende in rekening brengt.
 - > Een goede bemiddelaar moet een goede onderhandelaar zijn en de knepen van de ‘problem solving approach’ onder de knie hebben.
- Samengevat:
 - Waar enkel de relatie speelt, schuift men op in de richting van therapie.
 - Waar enkel het conflict speelt, schuift men op in de richting van arbitrage of gerechtelijke conflictbeslechting.
 - Bemiddeling in de strikte zin vereist van partijen zowel een interesse in het conflict als in de relatie.

2. Understanding-based mediation

- G. Friedman en J. Himmelstein
 - Understanding-based mediation: Het is een model dat goed de essentie van de bemiddeling in strikte zin vat.

2.1. Vier principes/ Kernbeginselen

- Partijen
 - De mediation moet in handen zijn van de partijen zelf, en niet in die van de bemiddelaar. De mensen die het conflict hebben doen ontstaan en ermee moeten leven, zijn het best om een geplaatst om een gepaste oplossing te vinden voor dat conflict.
 - De primaire verantwoordelijkheid of en hoe het conflict moet worden opgelost ligt dus bij de partijen zelf.
 - Bij de court-orderd mediation verschuift dit: hier wordt de leiding overgenomen door hun advocaten en de mediator. Zo schuift de bemiddeling geleidelijk aan op naar het evaluerende model.
- Wederzijds begrip
 - Partijen moeten proberen elkaar perspectieven en percepties (elkaar verhaal) te begrijpen.
 - Het is de taak van de mediator om de partijen daarbij te helpen.
- Samenwerken
 - Partijen moeten leren samenwerken en samen beslissingen leren nemen.
 - Het streven naar wederzijds begrip voor elkaars visie, het tonen van empathie, vereist dat partijen met elkaar communiceren.
 - De bemiddelaar geeft permanent het voorbeeld door gebruik te maken van de technieken van ‘active listening’ en de ‘empathy loop’. De bemiddelaar probeert partijen ertoe te brengen om zelf met elkaar te communiceren, en empathie voor elkaar te tonen.
- Onder het conflict kijken
 - Men kan het probleem niet oplossen op het niveau of de dimensie waarin het zich aandient. Men moet onder het conflict gaan kijken en blootleggen wat er onderliggend speelt: *welke belangen, gevoelens, bekommernissen, etc. drijven partijen?*

2.2. Probleemoplossend onderhandelen

- De bemiddelaar blijft de partijen tijdens het ganse proces begeleiden: Hij helpt hen samenwerken en samen zoeken naar een oplossing.
- Fisher wijst op zeven element die in een goede onderhandeling spelen: *Interests, options, alternatives, criteria, communication, commitment en relationship*.
 - > Een belangrijke nuancering bij deze zeven elementen is het 'Three tensions schema' van Mnookin. Hij toont aan dat een goede onderhandelaar rekening moet houden met een aantal spanningsvelden die bij elke onderhandeling aanwezig zijn en er altijd zullen zijn. De onderhandelaar moet deze spanningen 'managen'.
 - o Spanning (1): Tussen claimen van waarden en creëren van waarde.
 - ↳ Het toont aan dat een onderhandeling stop niet met het creëren van extra waarde. Men moet verder gaan dan win win: 'beyond winning'.
 - o Spanning (2): Tussen empathie en assertiviteit.
 - ↳ Het is nodig om empathisch te zijn, maar daar mag het niet bij blijven. Men moet ook zijn eigen belangen en wensen op tafel leggen.
 - o Spanning (3): Spanning die zich voordoet telkens iemand onderhandelt voor een opdrachtgever.
 - ↳ *Bv. Een advocaat voor zijn cliënt, een manager voor zijn bedrijf, een diplomaat voor zijn land, etc.* de onderhandelaar moet de spanningen tussen zijn eigen belang en dat van zijn opdrachtgever goed voor ogen houden en daar transparant en eerlijk mee omgaan.

2.3. Meerzijdige partijdigheid

- Neutraliteit, onafhankelijkheid, onpartijdigheid.
 - De bemiddelaar is onafhankelijk: hij heeft geen belangen van welke aard ook bij de zaak, geen banden of relatie met één van de partijen. De bemiddelaar is neutraal: hij zet zijn eigen vooroordelen en bias aan de kant. De bemiddelaar benadert elke partij met eenzelfde open houding: hij probeert elk van hen te begrijpen en te steunen.
 - Het is natuurlijk een illusie te denken dat een bemiddelaar al zijn vooroordelen, eigen opvattingen en meningen volledig aan de kant kan zetten. De vraag hier dan is: wat doet men ermee als ze opkomen? Hij moet hiermee kunnen omgaan zodat hij elk der partijen op gelijke wijze kan bijstaan.
- Positief neutraal
 - De bemiddelaar is positief neutraal (in tegenstelling tot de rechter die negatief, afstandelijk neutraal is). Hij is subjectief betrokken op gelijke wijze bij elk van de partijen. Hij staat niet boven maar tussen de partijen.
 - Het wordt ook meerzijdige partijdigheid genoemd: hij is betrokken bij de ene partij en dan weer bij de andere. Hij probeert elke partij te begrijpen, toont empathie en zorgt dat elke partij zich door hem begrepen voelt.

3. Plaats van het recht en van de advocaten in de mediation

- Inleiding
 - Elke onderhandeling gebeurt, zoals Mnookin zei "in the shadow of the law". Men kan nooit buiten het recht.
 - In de understanding-based mediation krijgt recht een plaats, maar niet dominant.
 - > Als partijen een goed zich willen op de totaliteit van het conflict, dan moeten zij hun eigen en de andere zijn juridische positie zo goed mogelijk begrijpen.
 - Het recht is dus van belang en staat voor een bepaalde realiteit: de juridische realiteit. Maar dat is niet de enige werkelijkheid: Er is ook de economische, persoonlijke en relationele realiteit.
 - > Friedman en Himmelstein stellen voor om deze 2 realiteiten een plaats te geven aan de hand van de techniek van de 2 conversaties:
 - Conversatie 1 over het recht.
 - ↳ Hier spelen advocaten een belangrijke rol.
 - ↳ De bedoeling is dat partijen zo goed mogelijk begrijpen hoe juridische kaarten liggen: een realistische inschatting van de sterke en zwakke kanten van de zaak.
 - Conversatie 2 over de persoonlijke of economische realiteit.
 - ↳ Hier spelen advocaten geen rol. Hier zijn de partijen aan zet.

3.1. Sterke kanten van beide partijen

- Eerste fase van conversatie 1
 - In de eerste fase van conversatie 1 geven de advocaten in plenaire zitting (met iedereen aanwezig), elk om beurt toelichting bij de sterke kanten van de juridische claim en positie van hun cliënten.
 - > Alle partijen horen de uitleg van beide kanten.
 - De bemiddelaar speelt een belangrijke rol, via 'active listening' en 'empathy looping'.
 - > Hij Stelt de advocaat open vragen om zo goed mogelijk te begrijpen wat hij bedoelt. Zo voelt iedereen zich begrepen.
 - In een volgende stap vraagt de bemiddelaar aan de andere advocaat om aan te geven hoe hij de argumenten van de eerste advocaat heeft begrepen.
 - > Voor partijen in het verhelderend om te horen hoe hun advocaat de juridische redenering van de tegenpartij weergeeft.

3.2. Zwakke punten en risico's van beide partijen

- Tweede fase van conversatie 1
 - Het wordt hier veel delicaat omdat aan de advocaten wordt gevraagd om de risico's en 'downsides' van hun juridische positie uit te leggen.
 - > Vaak zal men dit dan ook weigeren omdat men zich niet kwetsbaar wil opzetten. De advocaat zal vaak voorstellen om dat enkel te doen in vertrouwelijkheid van enkel de bemiddelaar, waarbij de tegenpartij niet aanwezig is.
- De kwestie van het vrijgeven van informatie speelt in elke onderhandeling (blijkt ook uit de eerste spanning van Mnookin).
 - Met het geven van informatie ontstaat meteen ook het risico op exploitatie: Het risico dat iemand alles voor zich zal claimen.
 - > *Bv. 2 mannen die alleen op een eiland zijn: A heeft alleen maar bananen maar houdt eigenlijk van appels. B heeft alleen maar appels maar is er allergisch aan en heeft de voorkeur voor bananen. Als B dit meldt aan A en A zwijgt, dan kan A, B exploiteren en voor een halve appel alle bananen krijgen.*
 - Om dit risico te managen is er het principe van 'mutuality of vulnerability': Wederkerige kwetsbaarheid in schijfjes.
 - > Elk van de advocaten legt afwisselen één mogelijk risico uit: Elk om de beurt zich een klein stukje kwetsbaar opstellen en dat dan telkens weer reciproceren om zo te komen tot een realistisch beeld en inschatting van de juridische posities.

3.3. Praktische gevolgen van procedures voor de rechtbank

- Derde fase van conversatie 1
 - De bemiddelaar vraagt aan elk van de advocaten om uit te leggen wat er concreet en praktisch gebeurt als zijn cliënt naar de rechtbank stapt.
 - > Dit is niet enkel van belang vanuit de veronderstelling dat men de zaak voor de rechter zou kunnen verliezen, maar ook vanuit het perspectief van winnen.
- ⇒ Dankzij conversatie 1 hebben de partijen een duidelijker en realistischer beeld van de verschillende juridische posities en realiteit. Nu kunnen zij echt naar elkaar luisteren en samen conversatie 2 voeren (over de economische, de business, de persoonlijke of de relationele realiteit).

4. To caucus or not to caucus

- Het al dan niet gebruik van caucus.
 - De oprukkende juridisering van bemiddeling, en de evolutie naar meer evaluerende bemiddeling, in eerste instantie bij rechtbank-gebonden bemiddeling, versterkt het gebruik van caucus.
 - De bemiddelaar speelt een centrale rol: Hij gaat van partij tot partij, over en weer via caucus.
 - > Zo probeert hij de kloof te dichten en partijen tot een akkoord te brengen.
 - Dit (Caucus) gaat niet goed samen met een 'understanding based mediation'.
 - > De centrale rol van partijen die hun verantwoordelijkheid nemen, partijen die elkaar proberen te begrijpen, die samenwerken en kijken naar wat er onder het conflict speelt: dit alles vereist dat partijen in dezelfde kamer zitten, elkaar zien, naar elkaar luisteren en met elkaar werken.
 - > De techniek van caucus zal daarom dus zelden bruikbaar zijn: Want als partijen in aparte kamers zitten met de mediator wandelend tussen hen beiden, dan is het de mediator en niet de partijen die in charge zijn en de lead nemen.
 - > Als partijen in aparte kamers zitten dan zullen ze niet: *op directe wijze met elkaar communiceren, noch elkaars perspectief horen, empathie kunnen ontwikkelen en of tonen, op directe wijze met elkaar samenwerken, samen tot een beslissing komen, samen zoeken naar onderliggende belangen en frustraties en emoties die het conflict hebben veroorzaakt, etc.*

4.1. Risico's caucus

- Friedman & Himmelstein
 - Zij wijzen op 2 belangrijke risico's van het gebruik van caucus:
 - De bemiddelaar neemt een leidende rol op zich.
 - Er ontstaat een risico op manipulatie.
 - De caucus geeft de bemiddelaar een prominente rol: hij is de enige die een volledig beeld krijgt van de verschillende kanten, die alles hoort. Hij kan er ook voor kiezen niet alle informatie over te dragen aan de ander partij en anderzijds de partijen op basis van de informatie die hij hun geeft overtuigen/ dingen tot een bepaalde oplossing.
 - > Men bekijkt de bemiddelaar ook als leidinggevende figuur waarbij zijn taak is oplossingen aan te bieden omdat in veel gevallen men zelfs vraagt niet alle informatie door te spelen aan de ander partij. Men verwacht dan dat hij hen adviseert. Dergelijke bemiddelaars komen dicht in de buurt van een arbiter of zelfs een rechter.
 - De Caucus techniek kan leiden tot een denaturatie van de bemiddeling: Er is geen bemiddeling zodra het louter faciliteren wordt verlaten en de bemiddelaar op inhoudelijk vlak een evaluerende rol speelt

4.2. Advocaten

- Vele advocaten kiezen voor de caucus techniek. Het geeft hun ook de kans om hun mening en analyse toe te lichten, zonder zich kwetsbaar te moeten opstellen tegenover de andere kant. Doordat men confidentialiteit kan eisen, wordt het risico op exploitatie door de andere kant vermeden.
- Advocaten maken gebruik van de caucus ook om de bemiddelaar aan hun kant te krijgen. Tijdens de caucus kunnen zij t.a.v. de bemiddelaar pleiten: ze lichten hun processtrategie toe en proberen te overtuigen hoe sterk hun case wel is. Hierbij eisen ze vertrouwelijkheid.

4.3. Valse redenen pro caucus

- Vele redenen die worden gebruikt om te motiveren waarom een caucus nuttig is of zou zijn, zijn niet echt overtuigend. Vele zijn zelfs valse redenen:
 - Argument 1: Op deze manier kunnen ze een relatie met elk van de partijen opbouwen: in die gesprekken tonen zij dan empathie zodat elke partij zich begrepen voelt.
 - > Dit kan vaak beter worden gerealiseerd in een gezamenlijke zitting, met alle partijen aanwezig.
 - Argument 2: De techniek stelt de neutraliteit van de bemiddelaar veilig: Als hij luistert naar elke partij, in aanwezigheid van de ander, zou de indruk bij de ene kunnen ontstaan dat de bemiddelaar de visie van de andere partij bevoordeelt.
 - > Ook dit is een valse reden: In de mate dat de bemiddelaar zich echt neutraal opstelt, actief luistert en probeert aan te tonen hoe hij het perspectief van die partij begrijpt, kan zijn neutraliteit nooit in het gedrang komen.
 - > De techniek is niet nodig om de neutraliteit van de bemiddelaar veilig te stellen, maar wel om te verhullen voor de partijen hoe de bemiddelaar de ene of de andere visie manipuleert.
 - Argument 3: Het houden van aparte meetings is nodig om te vermijden dat het conflict verder zou escaleren: zo kan via de caucus de focus worden behouden en efficiënt gewerkt worden.
 - > Het is inderdaad zo dat als het conflict diep zit, het niet gemakkelijk is om partijen samen in één kamer te brengen en te houden. Het vergt veel van de bemiddelaar. Maar de echte reden waarom vele bemiddelaars dan voor een caucus kiezen is omwille van hun eigen comfort: zodat zij niet moeten omgaan met de emoties of geschreeuw.
 - Argument 4: De vertrouwelijkheid beschermen: Caucus is nodig om aan de bemiddelaar info, perspectieven en strategieën te geven zonder dat de andere partij het weet.
 - > Dit risico wordt overdreven: de meeste advocaten kunnen vrij goed inschatten wat de mogelijke strategieën, risico's en zwakke punten van de andere kant zijn.
 - Argument 5: De educatieve aard.
 - > Stel dat een partij aangeeft dat zij bereid is om te praten met de andere partij, zelfs om info te delen zonder te insisteren op vertrouwelijkheid, maar zegt niet goed te weten hoe dat te doen. Daarom stelt die partij voor om alles aan de mediator te vertellen, die dat dan kan weergeven aan de andere partij.
 - » Het nadeel van zulke aanpak uit de tweede hand is dat een groot potentieel van wederzijds begrip verloren kan gaan.
 - » Het lijkt daarom meer aangewezen om de caucus louter te gebruiken om een partij te coachen en aan te leren hoe men het best zijn percepties kan vertellen in een gezamenlijke bijeenkomst. Zo is de caucus louter voorbereiding.
- ⇒ In een echte bemiddeling moet de bemiddelaar zoveel mogelijk een voldoende open en veilige context creëren voor een positieve dialoog met alle partijen aanwezig. Pas als het echt niet anders kan, is een caucus een optie. Zeker als de partijen een lopende relatie hebben, en zullen behouden, moet de bemiddelaar zoveel mogelijk inzetten om partijen te laten samenwerken.