



Stress en Burn-out Coach

De expert bij stress en
burn-out klachten
Proefles



Sonnevelt 
Opleiders voor vitaal leven

Hoofdstukken lesmap

Om je kennis te laten maken met de opleiding lees je in deze proefles het eerste hoofdstuk van de lesmap.

De lesmap van de opleiding Stress en Burn-out Coach is opgebouwd uit de volgende hoofdstukken.

- 1 Wat is stress?
- 2 Stresssignalen
- 3 Stressfysiologie en pathologieën
- 4 Veerkracht (1): Sociale steun en positief denken
- 5 Veerkracht (2): Bezieling, waarden en spiritualiteit
- 6 Veerkracht (3): Gezonde levensstijl
- 7 Objectieve druk (1)
- 8 Objectieve druk (2)
- 9 Subjectieve druk (1)
- 10 Subjectieve druk (2)
- 11 Subjectieve druk (3)
- 12 Praktijkvoering



Open dag

Je bent van harte welkom om ons te bezoeken op de open dag. Laat je inspireren en maak kennis met de opleiding Stress en Burn-out Coach. Daarnaast kun je tijdens deze dag presentaties van andere opleidingen bijwonen en gedurende de hele dag kennismaken met medewerkers en docenten van Sonnevelt, lesmateriaal inkijken en je laten adviseren door onze studietoestel.

Kijk hier voor actuele data van de open dagen en meld je aan!

Wat is stress?

1.1 Wat is stress?

1.1.1 Positieve en negatieve stress

Stress is een vorm van spanning die in het lichaam van mensen of dieren optreedt als reactie op externe prikkels. Stress heeft zowel lichamelijke als geestelijke gevolgen. Sommige vormen van stress kunnen als positief worden beschouwd. Stress speelt bijvoorbeeld een rol als er gevaar dreigt en draagt zo bij aan het overleven of welzijn. Ook is er positieve stress als men zich geestelijk en lichamelijk voorbereidt op een wedstrijd, een bijzondere prestatie op het werk enzovoort. Na enige tijd verdwijnt deze spanning weer en keert het lichaam terug in een toestand van rust.

Stress wordt van individu tot individu zeer verschillend ervaren. Sommige mensen staan bijvoorbeeld open voor uitdagingen en beleven plezier aan de bijbehorende spanning, terwijl anderen zulke uitdagingen juist als bedreigend zien. Sommigen kijken met plezier naar griezelfilms, anderen niet. Als stress niet in het belang van een persoon is en als een nare ervaring wordt gezien, spreken we van negatieve stress.

Als een mens te lang stress ervaart of als deze te intens is (bij een psychotrauma), kan dit zeer nadelige gevolgen hebben voor lichaam en geest. Lichamelijk ontstaan er dan mogelijk jachtige gevoelens, hoofdpijn en spierpijn, slaapproblemen, maagzweren en hart- en vaatziekten. Geestelijk kan te veel stress verantwoordelijk zijn voor nervositeit, overspannenheid, depressie, burn-out en angststoornissen.

Zolang spanning en ontspanning met elkaar in balans zijn en elkaar regelmatig afwisselen, is er niets aan de hand. Een bepaalde mate van gezonde (positieve) spanning heb je ook nodig om prestaties neer te zetten. Als de spanning echter niet wordt opgevolgd door perioden van ontspanning, rust en emotionele ontlading, blijft de boog gespannen. De spanning blijft dan te lang op een hoog niveau, waardoor de volgende spanningssituatie tot een nog hogere spanning leidt. De spanningsvolle situaties zullen elkaar dan ook steeds sneller opvolgen; je kunt minder hebben.

Ontspanning is dus uitermate belangrijk. Je kunt het vergelijken met een elastiekje. Een elastiekje kan heel lang meegaan, ook al wordt eraan getrokken. Als er maar perioden van ontspanning zijn. Als je een elastiek te lang onder spanning zet, neemt na een tijdje de veerkracht af. De rek is eruit. Bij mensen kan dit leiden tot overspannenheid.

Prof. Th. Compernelle:

Stress is een ernstige verstoring van het evenwicht tussen de eisen die door een bepaalde situatie worden gesteld en de capaciteiten die aanwezig zijn om aan de situatie het hoofd te bieden, terwijl de hantering van deze situatie belangrijke gevolgen heeft.

Stress kan zowel positief als negatief zijn.

Nu... even niet!

Laura ziet 's morgens op het planbord dat ze een vol programma heeft. Ze zucht ervan. De laatste tijd krijgt ze vaak zo'n vol programma en ze voelt zich al zo moe. Er staat een reorganisatie op stapel. Het is onduidelijk hoe het team er in de toekomst uit zal zien. Met collega's wordt er veel over gepraat, maar van al die verhalen uit de wandelgangen wordt ze niet vrolijk. Laura voelt zich niet gemotiveerd om hard te werken terwijl onzeker is wat er allemaal boven haar hoofd hangt. Ze gaat haastig naar de eerste cliënt, mevrouw Derksen, en vraagt zichzelf af of ze het redt vóór twaalf uur. Laura komt graag bij mevrouw Derksen en ze kent haar ondertussen al jaren. Laura treft mevrouw in tranen aan. Ze is verdrietig om een meningsverschil met de bovenbuurvrouw en vertelt huilend de hele geschiedenis aan Laura. Die luistert wel, maar eigenlijk voelt ze zich op de wip zitten. Ze heeft geen tijd voor verdriet, denkt ze tot haar eigen schaamte. Laura probeert mevrouw op een andere gedachte te brengen. "Zullen we alvast naar de douche lopen? Ondertussen kunt u verder vertellen." Maar mevrouw Derksen schudt haar hoofd. "Ik wil eerst een kopje thee", snikt ze. Daar heb ik nu geen tijd voor, denkt Laura, die voelt dat ze ongeduldig wordt.

De grenzen tussen positieve spanning naar belasting en overbelasting overschrijd je heel geleidelijk. Als opwinding of positieve spanning te lang duurt, wordt die negatief. Onderneem je geen actie om deze negatieve spanning te verminderen, dan ga je nóg een grens over en wordt het overbelasting: stress. Het is vooral doordat het té lang duurt dat je een grens overgaat. Enerzijds doordat je van langdurig negatieve spanning vermoeid en uitgeput raakt waardoor je nog minder aan kunt. Anderzijds doordat problemen uit één levensgebied hun weerslag hebben op andere levensgebieden, waardoor er steeds meer zorgen bijkomen. De exacte scheidslijn is daarom moeilijk aan te geven. Voor iedereen is het verschillend wanneer de grens is bereikt.

Opgebouwde spanning heeft zijn weerslag op je functioneren op het werk, maar ook thuis als partner, ouder, vriend of vriendin ben je niet meer dezelfde persoon. Emotionele en/of mentale belasting of overbelasting heeft gevolgen voor je psychische gesteldheid en je lichamelijke conditie. Het is daarom belangrijk om de signalen van belasting tijdig te herkennen teneinde overbelasting te voorkomen.

1.2 De functie van stress

Stress is in beginsel heel functioneel. Die functie stamt nog uit de tijd dat de oermens zich moest redden in gevaarlijke situaties. Een vecht- of vluchtreactie is een verdedigingsmechanisme dat bij mensen en dieren optreedt als er acuut gevaar dreigt. De reactie begint met zeer grote angst en stress.

Als gevolg hiervan:

- produceert het lichaam grote hoeveelheden adrenaline en cortisol (stresshormonen),
- gaan de bloeddruk en de hartslag omhoog,
- worden de spieren gespannen,

- gaan haren rechtop staan (kippenvel),
 - worden de zintuigen scherper (pupillen verwijden, oren staan gespitst),
 - en daalt de pijngevoeligheid naar een zeer laag niveau (endorfine-stimulus).
- Hierdoor is het lichaam voorbereid op een gevecht of om op de vlucht te slaan.

Zeldzamer is de bevroeringsreactie. Als bij confrontatie met een onbekend gevaar algehele twijfel ontstaat, kan een dier een instinctief bevroeringsgedrag vertonen, omdat hij dan in combinatie met de natuurlijke camouflage effectiever opgaat in de omgeving. Als het gevaar is geweken, produceert het lichaam endorfines en dopamine om de balans weer te herstellen.

Ons systeem kan dus voortdurend op scherp komen te staan terwijl er niet echt een bedreiging is. De stressrespons wordt dan chronisch en gaat uit boven de beschreven normale spanning van een uitdaging.

Wij mensen zijn zó gewend geraakt aan ‘spanning’ en aan een zekere mate van stress in ons leven, dat we een zeker gevoel van ongemak en verkramping als normaal beschouwen.

Een toestand van vreugdevolle ontspanning kennen we dan ook alleen onder meer extreme omstandigheden – en vinden we eigenlijk abnormaal!

We vinden stress in ons leven zo normaal dat we, als zich symptomen van overbelasting voordoen, daar vaak schouderophalend en bagatelliserend mee omgaan.

Ook zijn veel mensen verslaafd aan stress en de bijbehorende stresschemie; deze chemie kan in niet-stressvolle omstandigheid zeer onrustig worden, bijvoorbeeld tijdens een weekend thuis of in een vakantie.

Samenvattend kunnen we zeggen dat levensomstandigheden (altijd) min of meer belastend of uitdagend zijn en dat we geleerd hebben om op verschillende manieren op die belasting of uitdaging te reageren. Soms zien we de omstandigheden inderdaad als uitdagend, als creatieve spanning en hebben we die zelfs nodig om verder te groeien. Een andere keer beleven we de omstandigheid als bedreigend, omdat die vroeger bedreigend geweest is en we ‘allergisch’ voor die situatie zijn geworden. Het kan tot slot ook zo zijn dat een situatie echt bedreigend is, of dat er bij een teveel ineens een vlucht- of vechtrespons nodig wordt om te overleven.

pagina. 22 Opleiding Stresscounselor – © Sonneveld Opleidingen

In het ergste geval kan onze stress chronisch worden en tot lichamelijke of geestelijke spanning en ziekte lijden. In het gunstigste geval kunnen we, na een adequate respons (vechten of vluchten), weer tot een normale basis terugkeren.

1.3 Stressfysiologie

1.3.1 De lichamelijke reactie op spanning

Ik wil alles houden zoals het is

De reacties van je lichaam zorgen ervoor dat je lichamelijk en geestelijk in staat bent om zo snel mogelijk de zekerheid van je bestaan te herstellen. In feite wordt

steeds gestreefd naar een situatie die je al kent en die je als veilig en prettig ervaart. Lichamelijk en geestelijk ben je dus niet uit op verandering, maar op handhaving van de situatie zoals die jou bekend is en die als 'gewoon' ziet. Hier komt de weerstand tegen veranderingen vandaan.

Actie geeft reactie

Iedere beleving geeft dus een reactie, die al dan niet leidt tot een emotionele betrokkenheid. De mate waarin deze emotionele betrokkenheid plaatsvindt, is inherent aan de mate waarin de keten van fysiologische reacties op gang komt. De verwerking van deze beleving is persoonlijk en wordt mede bepaald door sociale en culturele normen en waarden.

Is de beleving bekend en wordt die als veilig gezien, dan handhaaft het lichaam de status quo. Is de beleving onbekend, maar gezien als prettig en gewenst (bijvoorbeeld een verliefdheid), dan treden alle fysiologische processen in werking zoals hiervoor beschreven. Je raakt uit evenwicht en dat is ook lichamelijk merkbaar. Je hart gaat sneller slaan. Je hebt het dan weer warm, dan weer koud. Je hebt geen honger meer. Het zweet breekt je uit zodra die ander jouw kant op kijkt. Je bent hyperalert om elk signaal op te vangen. Kortom: een stressreactie in optima forma. In het algemeen associëren we verliefdheid niet met stress, omdat verliefdheid positieve associaties kent en stress voornamelijk negatieve, maar het lichamelijke reactiepatroon is vergelijkbaar en zal op den duur ook uitputtend kunnen werken. Als we de indruk als negatief – dat wil zeggen bedreigend – ervaren, voelen we angst. Angst is de directe aanzet tot het loskomen van de lichamelijke reacties zoals eerder beschreven. Het hart gaat sneller kloppen en er wordt meer bloed door het lichaam gepompt, met name naar spieren, longen, hersenen en lever. De neusvleugels gaan wijder staan en het ademtempo verhoogt. De pupillen verwijden zich zodat je iedere visuele verandering kunt opvangen. Je trekt wit weg (het bloed wordt uit de huid weggetrokken). De lever wordt geactiveerd om meer glycogeen uit de spieren vrij te maken, zodat we energie ter beschikking hebben om alles te kunnen doen wat we nodig achten. De spieren zijn gespannen en kunnen op ieder moment in actie komen. Het bloed stolt sneller, zodat bij eventuele beschadiging de reparatie zo snel mogelijk kan plaatsvinden.

Al deze reacties ontstaan opdat je weg kunt komen uit de als onprettig ervaren situatie, door te vechten of te vluchten. Dit zijn instinctieve reacties. In plaats van als een blind paard deze instincten te volgen, is het in veel situaties nuttig om eerst een pas op de plaats te maken alvorens tot handelen over te gaan. Deze reactie noemen we 'bevriezen'. Het bevriezen geeft je de mogelijkheid om te denken en te bepalen wat wijs is. Het bepalen van de strategie geeft je de controle terug en maakt dat je de verantwoordelijkheid voor jouw gedrag terugneemt.

Elke stressreactie kost het lichaam energie, dus je kunt je voorstellen dat als er veelvuldig sprake is van stressreacties, of als stressreacties langdurig aanhouden, er op den duur uitputting ontstaat. Na elke stressreactie is er lichamelijk, emotioneel en geestelijk een zekere hersteltijd nodig om de balans weer te hervinden.

Je gaat dan van hypertonie naar eutonie. Meestal gebeurt dit met behulp van een hypotonische fase. Als er onvoldoende herstel plaatsvindt en je niet terugkeert

naar de eutonische fase, blijf je lichamelijk, geestelijk en emotioneel enigszins hypertoon functioneren. Dit gaat uiteindelijk ten koste van de gezondheid.

1.3.2 De chemische achtergrond van stress

Als het lichaam om een stressrespons vraagt, gaat dit gepaard met een uitgebreide chemische reactie. In de eerste plaats wordt een hormoon uit het bijniermerg vrijgemaakt (adrenaline) en komen hormonen vrij uit de bijnierschors, waarvan cortisol de voornaamste is.

Dit laatste zorgt ervoor dat het normale stofwisselingsproces waarmee het lichaam wordt opgebouwd en vernieuwd (anabolisme), omgeschakeld wordt naar het stofwisselingsproces dat het lichaam afbreekt (katabolisme). Er is namelijk een grote hoeveelheid energie nodig om de bedreiging het hoofd te bieden.

Adrenaline zorgt er vervolgens ook voor dat de bloeddruk stijgt en dat het hart sneller klopt. Ook de spierspanning neemt toe en de ademhaling wordt sneller en oppervlakkiger. Seksualiteit en honger worden onderdrukt en de spijsvertering komt tot stilstand. Al het bloed moet naar de spieren voor een snelle adequate reactie. De hersenen en zintuigen worden alert.

Al deze reacties zijn nuttig en nodig op het moment van acute bedreiging. Wordt stress echter chronisch, dan schieten de genoemde mechanismen hun doel voorbij: de opwindende beginfase gaat over in uitputting en ziekten doordat de weerstand van het lichaam te kort gaat schieten.

1.3.3 Voordelen van (kortdurende) stress

Iedere sporter en artiest weet dat je een bepaalde hoeveelheid spanning nodig hebt om tot een prestatie te kunnen komen. Als je niet gestrest bent, heb je ook geen energie opgewekt om een buitengewoon resultaat te bereiken. Je verhoogt je alertheid en bent meer gericht op het doel dat je wilt realiseren. De voorwaarde is echter dat je deze inspanning in een beperkte tijd gebruikt. Daarna moet je weer tijd nemen om te herstellen. Iedere topsporter weet dit. Dit is ook het geheim van intervaltraining; je verhoogt eerst het tempo en daarna kun je weer tot rust. Het probleem bij de meeste mensen is echter dat ze niet de tijd nemen om weer op adem te komen. Kortdurende en langdurende stress worden dan door elkaar gehaald.

Hieronder nog eens de voordelen van kortdurende stress:

- toegenomen alertheid
- betere concentratie
- verbetering van het immuunsysteem
- bruisende creativiteit
- extra energie
- groter uithoudingsvermogen.



“Ik heb gemerkt dat cliënten met stress-gerelateerde klachten, snel inzicht krijgen en een duurzaam effect kunnen hebben door stresscounseling. Dat gun ik iedereen. Zeker in deze tijd van toenemende prikkels, hectiek en verwachtingen valt het niet altijd mee om efficiënt met stress om te gaan.”

Anette Martens
Docent Stress en Burn-out Coach

1.4 Oorzaken van stress

Stress wordt veroorzaakt op vier verschillende niveaus:

1. Macroniveau de maatschappij
2. Mesoniveau de werkorganisatie
3. Mininiveau de thuissituatie
4. Microniveau de persoon

We zullen alle vier de niveaus de revue laten passeren.

1.4.1 Macroniveau

De organisatie 'TNO en Arbeid' zegt dat de werkdruk in de afgelopen twintig jaar, ieder jaar met 1,5 % is toegenomen. Er is een duidelijke verschuiving van hand- naar hoofdarbeid. Vroeger werd in havens een schip gelost met de hand. Als de arbeider dan de vracht naar de kar had gebracht en terugliep naar het schip, had hij tijd om te ontspannen. Tegenwoordig zit de kraanmachinist boven in zijn cabine en werkt hij de hele dag uiterst geconcentreerd met een joystick.

Op dit moment werkt ruim 60 % van alle werknemers in Nederland meer dan vier uur per dag achter de computer. Zij nemen hierdoor te weinig tijd om te bewegen. Ook de hoeveelheid informatie die mensen te verwerken krijgen, is spectaculair toegenomen in vergelijking met onze vorige generatie. Al deze prikkels moeten een plaats krijgen in het menselijk systeem.

1.4.2 Mesoniveau

Ook in bedrijven en organisaties is de laatste jaren veel veranderd. We nemen de belangrijkste oorzaken van stress binnen bedrijven nog eens door.

1. Te veel werk verzetten in te korte tijd.

Nederland staat nog steeds hoog genoteerd op de lijst van landen met een hoge arbeidsproductiviteit. Doordat we relatief veel parttimers hebben en in vergelijking met omringende landen veel vrije dagen, moeten wij in de dagen dat we op het werk zijn harder werken om aan dezelfde productie te kunnen komen.

Daarnaast komen aspecten aan de orde zoals:

- te moeilijk werk
- te weinig werk
- te grote verantwoordelijkheid.

2. Het team geeft te weinig gevoel van basisveiligheid, respect en waardering.

Door de vele reorganisaties worden voortdurend werkteams afgebroken en nieuwe gevormd. Dit geeft veel gevoel van onrust en medewerkers ervaren dan niet de steun die ze nodig hebben.

pagina. 26 Opleiding Stresscounselor - © Sonneveld Opleidingen

Verder spelen ook de volgende aspecten een rol:

- te weinig inbreng kunnen leveren
- ongewenste intimiteiten
- discriminatie
- pesten
- onduidelijke instructies van de leidinggevende.

3. Nauwelijks uitdaging

In met name 'platte' organisaties bestaan weinig doorgroeimogelijkheden. Medewerkers zitten dan jaren op dezelfde plaats en voelen zich niet meer uitgedaagd om hun talenten volledig in te zetten.

Zij ervaren het werk dan in termen van:

- saai
- eentonigheid en sleur
- er is weinig uitdaging.

4. Onduidelijke communicatie en taakomschrijving

Niets is zo frustrerend als verwarring. Als mensen niet weten waar ze aan toe zijn en een duidelijk systeem ontbreekt, hebben ze de neiging om af te wachten. Het is daarom de taak van de organisatie en het management om een zo duidelijk mogelijke structuur aan te brengen.

In de ongewenste situatie zijn de arbeidsvoorwaarden onduidelijk:

- werk- en rusttijdenregeling
- onzekere contractvorm
- lage beloning.

5. Persoonlijke inzet wordt te weinig gewaardeerd

Een veelgehoorde klacht van medewerkers is dat ze door hun leidinggevende onvoldoende worden gewaardeerd. Het is niet altijd duidelijk of dit ook terecht is. Het gaat hier in de meeste gevallen om de beleving en niet om objectief gemeten feiten. Maar dat maakt voor het gevoel van de medewerker niet uit.

6. Stressverhogende arbeidsomstandigheden

Ondanks de verbeterde ARBO-wetgeving zijn er toch nogal wat omstandigheden op het werk die extra stress kunnen opleveren:

- zwaar werk, lawaai, trillingen, slechte verlichting
- chemisch agressieve stoffen, onjuist ingestelde werkplek enzovoort.

1.4.3

Mininiveau

Ook in de thuissituatie is de laatste jaren veel veranderd. Traditionele rolpatronen verdwijnen steeds meer naar de achtergrond. Met name in tweeverdienersgezinnen bestaat veelal een nadrukkelijke splitsing in de opvoedkundige taken en de rollen in het huishouden. Dit geeft nogal eens verwarring bij zowel mannen als vrouwen die nog niet gewend zijn om in deze nieuwe rol te acteren. Onduidelijkheid kan dan ook weer tot stress leiden.

1.4.4

Microniveau

Voor de Stresscounselor is verreweg de interessantste oorzaak van stress: de persoon zelf. De cliënt die je voor je krijgt. Het blijkt dat de verschillende cliënten een aantal gemeenschappelijke kenmerken hebben die stressgevoeligheid in de hand werken:

- groot verantwoordelijkheidsgevoel
- ambitieus
- perfectionistisch
- meer dingen tegelijkertijd willen doen
- zaken alleen op willen lossen
- sterk gericht op de toekomst

- ongezonde leefgewoontes (roken, alcohol, onvoldoende slaap)
- te weinig adempauzes
- nauwelijks uiten van emoties
- eentonigheid en sleur.

1.5 Counselingtool: stresstekening

Om een goed beeld te krijgen van de stresssituatie waar de cliënt op dit moment in zit, is het waardevol om de cliënt een tekening te laten maken van stressvolle ervaringen. Het voordeel is dat de cliënt nu meer vanuit zijn/haar rechterhersen helft gaat reageren, omdat het creatieve brein wordt aangesproken.

Benodigde materialen:

- een vel papier A4- of A3-formaat
- een doos kleurpotloden of -stiften.

Vraag eerst de cliënt, te denken aan alle situaties van de afgelopen tijd (maand/ jaar/jaren), waarin hij/zij zich gespannen, geïrriteerd, vermoeid, verdrietig, boos of angstig heeft gevoeld.

Noem daarbij voorbeelden uit zowel de werk- als de privésfeer:

- spanning op het werk
- ziekte van henzelf of dierbaren
- problemen met de burens
- afmaken van een studie
- financiële problemen
- reisstress
- overlijden van een geliefd persoon
- zorgen over de loopbaan
- enzovoort.

Geef de cliënt vervolgens tien minuten de tijd om in de vorm van symbolen, schetsjes, metaforen de persoonlijke spanningssituatie(s) te tekenen.

Daarna laat je de cliënt erover vertellen.

VOEG NIETS TOE VAN JEZELF!

Met andere woorden: geef zelf geen interpretatie of uitleg over de kleuren of symbolen die de cliënt gebruikt heeft. Stel slechts één vraag: wat bedoel je hiermee?

1.6 Communicatie

Wat is communicatie eigenlijk? Communicatie is uitwisseling van informatie tussen een zender en een ontvanger. Dit kan zowel bewust als onbewust gebeuren.

Uitwisseling van informatie betekent dat communicatie tweerichtingsverkeer is, waarin zender en ontvanger telkens van rol wisselen. Dit in tegenstelling tot 'informer' (of instrueren, bevelen), dat in eenrichtingsverkeer kan gebeuren. In wezen is echte communicatie bedoeld om zo dicht mogelijk bij eenheid van opvatting te komen.

Om te kunnen communiceren, maken we gebruik van communicatiemiddelen. Een belangrijk menselijk communicatiemiddel is de taal. Dit kan onder meer gesproken taal of geschreven taal (tekst, symbolen, tekeningen) zijn. In het geval van gesproken taal hebben we het over verbale communicatie.

Naast de verbale is er ook non-verbale communicatie: lichaamstaal (houding, gezichtsuitdrukkingen, gebaren), stemgebruik (hoogte, volume, tempo, timbre) en oncontroleerbare lichaamsprocessen, zoals zweten, blozen, trillen, kippenvel enzovoort.

“Je krijgt heel erg goed inzicht in jezelf en in anderen. Ik heb mezelf gevonden! ”

Sandra de Bruin

Oud-student Stress en Burn-out Coach

Communicatie bestaat:
voor 7% uit woorden
voor 38% uit stemgebruik
voor 55% uit fysiologie.

Het non-verbale deel van de communicatie is dus erg bepalend. Hier besteden we dan ook veel aandacht aan in deze opleiding.

Je kunt je wellicht voorstellen dat er gemakkelijk 'ruis' kan ontstaan bij het overbrengen en ontvangen van informatie. Ruis bestaat uit ongestructureerde storingen en toevoegingen, die maken dat het bedoelde effect tussen zender en ontvanger niet altijd bereikt wordt.

Om je als counselor te trainen in effectief communiceren en om te leren ontdekken wat er bij een cliënt speelt, besteden we in deze opleiding veel aandacht aan het communiceren. Miscommunicatie is namelijk een van de grootste stressbronnen. In ieder hoofdstuk zullen we dieper ingaan op, en leren werken met, een of meer aspecten van communicatie.

Succesvolle communicatie

Je zou kunnen zeggen dat communicatie succesvol is als het effect dat bij de ontvanger wordt opgeroepen, beantwoordt aan de bedoeling van de zender. Welke ingrediënten dragen bij aan een succesvolle communicatie en welke ingrediënten hebben juist een belemmerende werking? Bij het oefenen met communicatievaardigheden staan deze twee vragen gedurende deze opleiding centraal. Ze zullen uitvoerig behandeld worden.

1.6.1

Communicatieoefening

Materiaal

Teken buiten het zicht van de groep op een flip-overvel een abstracte, maar niet al te ingewikkelde tekening met rechthoeken, cirkels en driehoeken, groot genoeg zodat de groep die straks duidelijk op een afstand kan zien. Papier en pennen, zo veel als er koppels zijn.

Opstelling en uitleg

Laat de deelnemers rug aan rug zitten, de ene helft van de koppels richt zijn/haar gezicht naar de flip-over, zodat zij de tekening straks goed kunnen zien. De andere helft krijgt pen en papier en gaat met zijn/haar rug tegen de rug van zijn/haar partner zitten, zodanig dat hij/zij de tekening niet kan zien.

Onthul nu de tekening.

De deelnemers die de tekening kunnen zien, geven nu instructies aan de partner om te bewerkstelligen dat die op basis van de instructies de tekening natekent. De tekenaar mag géén vragen stellen.

Doe dezelfde oefening opnieuw, maar met een andere tekening. Laat de koppels van taak wisselen en laat de deelnemers nu met hun gezichten naar elkaar toe zitten. De instructeur legt uit hoe de tekening getekend moet worden. De tekenaar mag opnieuw geen vragen stellen.

Als beide oefeningen afgerond zijn, bekijk je samen met de koppels alle tekeningen en vergelijk je ze onderling. Houd een kleine nabespreking.

Doel

Dit is een oefening waarbij je wordt geconfronteerd met het belang van communicatie en de mogelijke invloeden van slechte of gebrekkige communicatie. Ook het belang van non-verbale communicatie en de beperkingen van verbale communicatie komen hierbij aan bod.



Onze leermethode

50%

Leren door te ervaren

30%

Leren van elkaar

20%

Theorie

Onze persoonlijke aanpak met klassikaal onderwijs zorgt voor een opleiding die wat extra's geeft: je krijgt wat je verwacht, maar er komt altijd iets bij.

1.7 Communicatie- / counselingsvaardigheden, luisteren, samenvatten en dóórvragen

1.7.1 Luisteren

Vaak wordt bij communicatie in eerste instantie gedacht aan praten. Een minstens zo belangrijk element is echter het luisteren. Spreken is zilver, zwijgen is goud ... Luisteren kun je zowel verbaal als non-verbaal doen. Je luistert niet alleen met je oren, maar met je hele lichaam. Verbaal luister je door bijvoorbeeld kleine aanmoedigingen te geven, zoals: “ja”, “oh?”, “hm”, “ga verder” of “en toen?”. Je kunt ook enkele woorden die door de ander genoemd zijn, letterlijk herhalen op vragende toon.

Non-verbaal luister je door een houding aan te nemen die acceptatie en interesse uitdrukt.

Dit kun je doen met je hele lichaam (open, naar de ander toe gericht, met de schouders licht naar voren) of door aanmoedigende gebaren te maken, zoals knikken met je hoofd en handgebaren. Ook de ogen spelen hier een belangrijke rol. Oogcontact is van wezenlijk belang als je echt contact wilt hebben met de ander.

Luisteren heeft te maken met iemand de ruimte geven zijn of haar verhaal te doen. Luister met aandacht, toon belangstelling, wees nieuwsgierig naar wat de ander te vertellen heeft en, wat heel belangrijk is, luister zonder vooringenomenheid. Door met een open mind te luisteren, kun je je veel meer open stellen voor wat de ander zegt. Met andere woorden: laat je verwachtingen en oordelen los.

Luisteren is een actief werkwoord!

Dus waar let je op bij het luisteren?

- Zit er geïnteresseerd bij.
- Toon afstandelijke betrokkenheid, met andere woorden: identificeer jezelf niet met de problemen van de cliënt.
- Maak oogcontact.
- Vraag verduidelijking als je iets niet begrijpt.
- Moedig de cliënt aan om door te praten.
- Vraag dóór.
- Vat af en toe samen.
- Houd een open mind, ga niet invullen voor de ander.
- Jaag de ander niet op, laat uitpraten.
- Maak geen zinnen voor de ander af.
- Ook stiltes horen bij een gesprek.
- Kom niet te snel met oplossingen of een advies.

Behalve dat het van belang is om goed naar je cliënt te luisteren, is het ook belangrijk dat je je realiseert of de cliënt ruimte heeft om naar jou te luisteren.

Ieder mens heeft bij wijze van spreken twee emmertjes:

- een klein emmertje, dat we het cognitieve of kennisemmertje noemen,
- en een groot emmertje, het emotionele emmertje.

Als het emotionele emmertje vol zit, gaat er niets in het cognitieve emmertje. Met andere woorden: de luistercapaciteit is nul. Wat kun je dan doen als counselor? De enige oplossing is om eerst iets uit het emotionele emmertje te halen. Hoe doe je dat?

- Stel eerst een vraag, geef aandacht.
- Laat de cliënt zijn verhaal vertellen en reageer empathisch. Zeg bijvoorbeeld: “Wat vervelend, wat is er precies gebeurd?”.
- Pas als er weer ruimte ontstaat in het emotionele emmertje, kun je weer verder gaan, want dan ontstaat er weer luistercapaciteit.

1.7.2

Samenvatten

Om een gesprek met je cliënt te kunnen sturen, zul je meer moeten doen dan alleen maar luisteren. Van belang is ook dat je regelmatig samenvat wat de cliënt gezegd heeft.

Dit kun je op verschillende manieren doen.

Samenvatten doe je door beknopt te herhalen wat de cliënt heeft verteld.

Hiermee:

- kun je nagaan of je de ander goed begrepen hebt;
- laat je merken dat je aandachtig hebt geluisterd;
- kun je een structuur aan het gesprek geven; hoofd- van bijzaken scheiden;
- kun je het gesprek leiden.

In een goede samenvatting worden zowel de inhoud als het gevoel verwerkt. Je kunt ervoor kiezen om dit te doen in de woorden van de cliënt, of meer in je eigen woorden. Deze methoden hebben een verschillend effect. Meestal zul je ze naast elkaar gebruiken.

Als je eigen woorden gebruikt, check dan altijd goed of het een juiste weergave is van hetgeen verteld is.

Welke manier je ook kiest, zorg ervoor dat je zo zuiver en objectief mogelijk samenvat, en altijd vanuit het perspectief van de ander. Reageer dus nooit met zinnen als: “oh ja, dat vind ik ook zo irritant”, of “dat heb ik ook eens meegemaakt”. Van belang is dat je samenvatting kort, helder en krachtig is. Als de samenvatting te lang is, te snel wordt gegeven, te stellig is, gekleurd is of een herhaling is van iets wat overduidelijk is, zal die niet het gewenste effect geven.

Nadat je hebt samengevat, check je bij je cliënt of het klopt wat je gezegd hebt. Stel de samenvatting dus vragend. Dit kun je doen met behulp van de volgende vragen:

- “Klopt het dat ik je heb horen zeggen ... ?”
- “Heb ik het goed begrepen dat ... ?”
- “Dus als ik het mag samenvatten, dan...”

“ Ik ‘smul’ van de lessen en zou het liefst elke week gaan. De docenten weten me te raken en ik ben inmiddels op een trein gestapt waarin ik voorlopig nog wil blijven zitten.”

Rea van Os

Oud-student Stress en Burn-out Coach

1.7.3

Vragen stellen

Je kunt een gesprek nog meer sturen door de juiste vragen te stellen. Vragen stellen en luisteren horen bij elkaar. Er zijn diverse redenen om een vraag te stellen:

- de leiding in een gesprek nemen
- meer informatie krijgen
- onduidelijke informatie helder krijgen
- de ander aan het denken zetten
- abstracte informatie concreet maken.

Welke vraag je ook stelt, realiseer je van tevoren wat het doel is van je vraag. Dat is namelijk bepalend voor de soort vraag die je moet stellen.

Ter verduidelijking volgt hieronder een overzicht van de soorten vragen die je kunt stellen en de werking ervan. Om namelijk relevante informatie te kunnen verzamelen, is het nodig om de juiste vragen te stellen, op het juiste moment en met de juiste toonzetting.

De soorten vragen

In eerste instantie kunnen we een onderverdeling maken in:

1. stimulerende vragen
2. remmende vragen.

1. Stimulerende vragen

De werking van een stimulerende vraag is dat de ander aan het denken gezet wordt. Het antwoord komt echt uit de ander en geeft informatie over en/of van die ander. Voorbeelden van stimulerende vragen zijn:

- open vragen
- verhelderende vragen
- richtinggevende vragen.

Open vragen

De vraag begint met een vragend voornaamwoord: wie, wat, welke, hoe, waar, wanneer.

Voorbeelden:

“Wanneer heb je een goed gevoel na afloop van een lesdag als vandaag?”

“Wat verwacht je van een lesdag als deze?”

Werking van de stimulerende open vraag:

- Nodigt de ander uit (aanvullende) informatie te geven.
- Laat het initiatief bij de ander.
- Terwijl jij de regie voert, laat je de cliënt nadenken.
- Het antwoord kan niet volstaan met ja of nee.
- De cliënt krijgt veel vrijheid en ruimte bij het antwoorden.

Dit laatste kan soms nadelig zijn, zeker bij mensen die wat onzeker zijn en/of bij kinderen; die kunnen namelijk in de war raken door de grote ruimte die hun geboden wordt.

Verhelderende vragen

Verhelderende vragen zijn geschikt om dieper in te gaan op informatie die de ander al gegeven heeft, maar die je nog onduidelijk of vaag vindt. Maar ook bij verwarring, pagina. 34 Opleiding Stresscounselor – © Sonneveld Opleidingen

of als de ander bijvoorbeeld doorratelt. Voorbeeld:

Counselor: “Hoe was je vakantie?”

Clïënt: “Wel leuk”

Counselor: “Wil je me er wat meer over vertellen?”

Richtinggevende vragen

Dit soort vragen kun je stellen als de ander je een heleboel informatie heeft gegeven en je daarin een bepaalde ordening wilt aanbrengen. Voorbeeld: “Van alle klachten die je hebt beschreven – welke staat nu het meest op de voorgrond?”

2. Remmende vragen

Vragen van deze soort remmen een gesprek af, of laten het zelfs vastlopen. Ze kosten weinig tijd, en leveren vaak nauwelijks informatie op. Ze laten de ander weinig ruimte om iets over zichzelf te vertellen, of ergens over na te denken. De cliënt kan zich verstoppert achter korte, nietszeggende antwoorden. Remmende vragen kunnen soms heel nuttig zijn, als je zelf weinig tijd hebt, of als je snel wat gegevens wilt verzamelen.

Voorbeelden van remmende vragen:

- gesloten vragen (kunnen met ja of nee worden beantwoord)
- suggestieve vragen
- ketteringvragen (open en gesloten)
- keuzevragen
- waarom-vragen.

Gesloten vragen

Deze beginnen met een werkwoord.

Voorbeelden:

“Heeft u voldoende informatie gekregen over dit onderwerp?”

“Is dit alles wat u erover wilt vertellen?”

Werking van gesloten vragen:

- Geschikt om snel gerichte informatie te krijgen.
- Om feiten te verzamelen, een checklist af te werken.
- Te beantwoorden met ja/nee/misschien (korte antwoorden dus, die niets prijsgeven over de achterliggende motivatie).
- Slaan het gesprek vaak dood, met name bij niet-praters.
- Kunnen handig zijn bij tijdnoed.
- Werken vaak goed bij kinderen (wat en hoe te moeilijk?...).

Suggestieve vragen

Dit zijn vragen waarin jouw eigen antwoord of mening al opgesloten zit. Je stuurt als het ware de ander in een bepaalde richting. Voorbeelden:

“Vind jij de voorstelling ook niet prachtig?”

“Denk je ook niet dat dit de beste keuze is?”

Werking van de suggestieve vraag:

- Kan als ondersteunend ervaren worden, maar kan ook irritatie oproepen.

Kettingvraag

De vraag die bestaat uit meerdere vragen. Zo'n constructie heeft er vaak mee te maken dat je zelf druk bent, of de vraag voor jezelf nog niet helder hebt geformuleerd.

Voorbeelden:

“Ben je ooit eerder gemasseerd en wat vond je ervan?”

“Heb je vaker hoofdpijn en hoe ga je daar dan mee om?”

Werking van de kettingvraag:

- De cliënt weet niet op welke vraag hij antwoord zal geven (kiest meestal voor de laatst gestelde).
- Heeft een verwarrende werking op de ander.
- De cliënt kan zich opgejaagd voelen.

Keuzevraag

Vraag waarbij de cliënt alleen uit de door jouw bedachte antwoorden kan kiezen (of/of-vraag).

Voorbeelden:

“Heb je voorkeur voor groen of voor oranje?”

“Heb je dit op de tv gezien of in de krant gelezen?”

Werking van de keuzevraag:

- Beperkt de ander in de antwoordmogelijkheden.
- Kan heel geschikt zijn om een gesprek te sturen.

Waarom-vraag

Dit is een open vraag, met een vaak remmend effect.

Werking van de waarom-vraag:

- Geeft vaak een lange brij als antwoord.
- Kan het idee geven dat je het niet eens bent met de cliënt, alsof je hem ter verantwoording roept. Er zit vaak onderhuids ongenoegen of afkeuring van de vragensteller onder. Dit kan ertoe leiden dat de cliënt de neiging krijgt zich te gaan verdedigen, of zich ontwijkend op gaat stellen.

Probeer de vraag anders te formuleren. Bijvoorbeeld:

- remmend: “Waarom maak jij nooit iets af?”
- stimulerend: “Het is mij opgevallen dat je moeite hebt met dingen af te maken, hoe komt dat?”

1.7.4

Dóórvragen

Om als counselor dichter bij je doel (bij de kern) te komen, is het van wezenlijk belang om dóór te vragen. Maar hoe doe je dat?

Een eenvoudig voorbeeld:

Counselor: "Hoe gaat het met je?"

Cliënt: "Goed."

Hier zou het gesprek dus dood kunnen vallen. Wat je als counselor dan bijvoorbeeld kunt zeggen, is: "Waaraan merk je dat het goed met je gaat?"

Of:

Cliënt: "Ik heb een hekel aan vergaderingen."

Counselor: "Hoe bedoel je dat?"

Cliënt: "Nou, ze duren lang, en vaak gaat het over dingen die ik niet begrijp, en er luistert toch nooit iemand naar wat ik te zeggen heb."

Counselor: "Aan welke redenen die je zojuist genoemd hebt, heb je de meeste hekel?"

Cliënt: "Nu ik erover nadenk, aan het feit dat nooit iemand luistert naar wat ik te zeggen heb."

Nu kan de counselor verschillende kanten opgaan:

- "Waaruit concludeer je dat er nooit iemand is die naar je luistert?"
- Of: "Komt dat vaker in je leven voor, dat er niemand naar je luistert?"
- Of: "Als er niemand naar mij luistert, dan ..."

Welke kant de counselor ook opgaat (wat afhankelijk kan zijn van de context of van het doel van het betreffende gesprek), de vragen die gesteld worden leiden ertoe dat de cliënt gedwongen wordt om dieper na te denken over wat hij gezegd heeft.

En om te voelen...

Er komt meer informatie vrij.

Emoties die vastzitten, kunnen geuit worden.

De cliënt kan ontladen.

Sommige cliënten hanteren een heel wazig taalgebruik. Anderen blijven hangen in een concrete situatie, zonder in staat te zijn een verbinding te leggen met andere, soortgelijke situaties.

De counselor moet in staat zijn wazige informatie helder en concreet te maken.

Tegelijkertijd moet hij door de juiste vragen te stellen in staat zijn om de cliënt verbanden te laten leggen. Als het ware boven de situatie uit te laten stijgen. Waarbij het erom gaat dat de cliënt vanuit zichzelf tot deze inzichten komt.

Nog een voorbeeld:

Counselor: "Met wie kun je het beste overweg op je werk?"

Cliënt: "Iedereen is altijd even vervelend."

Counselor: "O ja, echt iedereen?"

Cliënt: "Nou ja, de meesten dan."

Counselor: "Wie zijn dat precies, de meesten?"

Of: "Ik hoor je zeggen dat de meesten vervelend zijn. Dat betekent dat

er ook collega's zijn die je niet vervelend vindt. Kun je hier wat meer over vertellen?"

Clïënt: "Bij de receptie werken een paar meiden die ik wel leuk vind."

Counselor: "Wat maakt dat je die meiden wel leuk vind?"

Clïënt: "Die hebben tenminste aandacht voor mij."

Counselor: "Hoe belangrijk is het voor jou om aandacht te krijgen?"

Of: "Wat doen ze dan precies, wat maakt dat jij het gevoel hebt dat je aandacht krijgt?"

Of: "Vind je dat je überhaupt genoeg aandacht in je leven krijgt?"

Enerzijds kun je dus vragen stellen die leiden tot steeds concretere informatie (van algemeen naar specifiek), anderzijds kunnen de vragen erop gericht zijn abstractere informatie te verkrijgen, waarbij je dus op zoek gaat naar het probleem achter het probleem.

Veelvoorkomende 'foute' vragen hebben te maken met:

- suggestie (je eigen idee zit in de vraag opgesloten)
- geen geduld; je laat de ander niet uitpraten, of maakt de zinnen af voor de ander
- invulling/verwachting: je denkt dat jij het antwoord al weet
- oordelen; je sluit jouw oordeel op in de vraag
- je hoort jezelf liever praten dan de ander; je vindt het belangrijker om je eigen mening of advies te geven dan van de ander te horen wat die er nou eigenlijk van vindt
- je hebt haast en stelt daarom verschillende vragen tegelijk
- je weet zelf niet goed wat je wilt weten en daarom stel je een vage vraag
- angst voor emotie, als reactie op de vraag, en daarom stel je oppervlakkige of vage vragen
- angst om direct te zijn.

Het gevolg van 'foute' vragen kan zijn dat de cliënt geïrriteerd raakt, zich niet begrepen voelt, niet meer durft te zeggen wat er werkelijk in hem leeft, of zelf vaag wordt of blijft.

Wat er dan eigenlijk gebeurt, is dat de cliënt zich terugtrekt. Je verliest contact.

1.7.5

Open mind, geen gedachten lezen, niet zelf invullen

Hoe meer open je mind is, des te meer informatie kun je oogsten. Als je vanuit jouw eigen beleving, of herkenning, zou reageren op een verhaal van de cliënt, zou je jouw luistercapaciteit vernauwen; dan ben je niet meer in staat om te horen wat de ander daadwerkelijk te zeggen heeft.

Stel je voor dat een cliënt bij je komt en vertelt dat hij een burn-out heeft, terwijl jij er zelf ook één hebt gehad. Het is dan heel verleidelijk om je eigen beleving van de burn-out te projecteren op die van je cliënt. Realiseer je echter dat de cliënt de burnout wellicht heel anders beleeft dan jij hebt gedaan. Blijf dus altijd je mind open houden, ook – of misschien wel juist – als je de ander denkt te begrijpen.

Communicatie-/ Counselingvaardigheden: houding en basisvoorwaarden

Jouw houding als counselor is belangrijk. Aan welke voorwaarden moet je voldoen?

Om goed te kunnen communiceren met een ander is het van wezenlijk belang dat er sprake is van écht contact. Een voorwaarde om echt contact te hebben met de ander is dat er sprake is van vertrouwen.

Veiligheid

Mede door dit vierkant van vertrouwen schep je een sfeer van veiligheid. Geen veiligheid, geen openheid.

Afstemmen

Wil je echt toegang kunnen krijgen tot het onderbewuste van je cliënt, dan is het van wezenlijk belang dat je goed bent afgestemd. Dit doe je zowel verbaal als nonverbaal. Verbaal doe je dit bijvoorbeeld met je stem: je past je spreek snelheid, toonhoogte, volume en je timbre aan.

Of door woordgebruik; je gebruikt de letterlijke woorden die de cliënt zegt of je gebruikt woorden uit het zelfde representatiesysteem (hierover later meer). Non-verbaal kun je goed afstemmen met je mimiek, gebaren, lichaamshouding, bewegingen, en adem.

Rapport

Dit is een term die veel in NLP gebruikt wordt. Rapport staat voor: in contact zijn met – en afgestemd op – de ander, vanuit een respectvolle houding. In rapport zijn met je cliënt is een fundamentele basishouding voor de counselor. Zonder rapport geen verbinding, en dus geen toegang.

Empathie

Een belangrijke eigenschap van een goede counselor is empathie. Dit staat voor inlevingsvermogen, of je in kunnen leven in de gevoelens van anderen, en de wil om te begrijpen. Wat overigens iets heel anders is dan meegesleept te worden in de emoties van je cliënt. Als counselor ben je wel betrokken bij je cliënt, en tegelijkertijd ben je in staat om bij jezelf te blijven en te kunnen onderscheiden wat van jou is en wat bij de ander hoort.

Een term die hiervoor gebruikt wordt, is afstandelijke betrokkenheid.

Respect en acceptatie

Belangrijk om je te realiseren, is dat ieder gedrag een positieve intentie heeft. En ook dat iedereen zijn eigen werkelijkheid/waarheid heeft gecreëerd ('truth is in the eye of the beholder'). Als counselor heb je hier respect voor en accepteer je de ander onvoorwaardelijk. Al is het gedrag van iemand wellicht niet altijd acceptabel, het gaat om de gedachten, gevoelens en de belevingen die eraan ten grondslag liggen. Door juist die als counselor te respecteren en te accepteren, maak je de weg open

voor een cliënt om hetzelfde te doen. En pas dan is de ander in staat om zichzelf te ontwikkelen en te werken aan persoonlijke groei.

Onbevooroordeeld

Vanuit deze houding van respect en acceptatie ben je in staat om de ander zonder (voor)oordeel te ontmoeten. Je communiceert met een open hart en maakt het hierdoor voor de ander mogelijk om dit ook te doen. Zo kan de cliënt de schaamte (of welke blokkade dan ook het ongewenste gedrag in stand houdt) loslaten, zodat er weer ruimte ontstaat voor nieuw, gewenst gedrag. Je zonder oordeel opstellen wil zeggen dat je vanuit een neutrale houding communiceert, hetgeen een belangrijke voorwaarde is voor het scheppen van een veilig klimaat.

Congruentie

Dit heeft te maken met ‘walk your talk’: leef zélf zo als je aan jouw cliënt aanbeveelt. Ben jij in staat om jouw innerlijke beleving ook naar buiten te brengen? Hoe (opr) echt ben jij? Pas als je zelf congruent bent, zal je cliënt bereid zijn hetzelfde te doen.

Flexibiliteit

De meest flexibele beheerst het systeem. Hoe ruimdenkender je bent, des te meer keuzes heb je. Hoe meer keuzes je hebt, hoe flexibeler je kunt zijn.

Sonnevelt wil bijdragen aan kwalitatief goed leven voor iedereen. Dit vraagt om een hoog kwaliteitsniveau. [Lees hier meer](#) over onze kwaliteit.



Wat betekent dat voor een counselor?

Gedurende deze opleiding leren wij je stap voor stap hoe je een cliënt kunt begeleiden in relatie tot stress. Samen bereiden wij je voor om aan de slag te gaan als stresscounselor.

Echter, iedere wijze van aanpak is afhankelijk van de context, de omstandigheden waarin je je bevindt. Vergelijk het met het behalen van je rijbewijs. Met het rijbewijs op zak ben je gerechtigd om de weg op te gaan en wordt je geacht bekend te zijn met de verkeersregels. Maar niet iedere weggebruiker gedraagt zich zoals hij of zij zich zou moeten gedragen. En niet iedere reis verloopt zoals jij die hebt uitgestippeld. Je komt in een file die je niet verwacht had, of er wordt aan de weg gewerkt. Steeds weer zullen er zich omstandigheden voordoen die een beroep doen op jouw probleemoplossende vermogen en flexibiliteit.

Door je dit te realiseren en je geest zo veel als mogelijk 'op te rekken', flexibel te maken dus, ben je in staat om effectief en zinvol te reageren op alles wat op je pad komt.

Dus: open mind, geen gedachten lezen, niet zelf invullen

Zoals we al aangegeven hebben onder 1.7 (luisteren, samenvatten en dóórvragen), is het hebben van een open mind een heel belangrijke voorwaarde. Pas dan ben je in staat daadwerkelijk te luisteren en te horen wat de ander te zeggen heeft. Voor een goed verlopende communicatie is van groot belang dat je een goede (vertrouwens) relatie opbouwt met je cliënt. Als de communicatie tussen jou en de ander goed is, gaat vaak de rest eigenlijk vanzelf.

Aan deze basisvoorwaarden zullen we gedurende de hele opleiding veel aandacht schenken.

Diverse oefeningen en zelfonderzoek gaan je helpen om je (meer) bewust te worden van jouw houding als counselor. Vul onderstaand lijstje eerlijk in. Dat geeft je een prima basis om verder te kunnen gaan.

1.9 Oefeningen

1.9.1 LSD-oefeningen

Oefening 1:

Deze oefening bestaat uit de volgende drie rondes:

- 1- De counselor luistert totaal niet naar de cliënt.
- 2- De counselor doet alsof deze luistert naar de cliënt.
- 3- De counselor luistert echt naar de cliënt.

In tweetallen, elke ronde duurt 5 minuten, daarna 2 minuten uitwisselen wat de oefening heeft opgeleverd voor zowel counselor als cliënt.

Bijvoorbeeld: welke neiging heb je als cliënt als je counselor niet luistert? Wat doe je? Herken je dat uit je eigen leven?

Welke neiging heb je als counselor naar je cliënt.

Oefening 2:

Cliënt vertelt een verhaal.

De 1e counselor vertelt het verhaal letterlijk na.

De 2e counselor vat het verhaal samen.

In drietallen, ieder doet elke rol 5 minuten, neem daarna 2 minuten voor uitwisseling.

Oefening 3:

Cliënt vertelt iets en counselor stelt alleen remmende vragen.

Na 5 minuten stelt counselor alleen stimulerende vragen.

In tweetallen, elke ronde 2x5 minuten en 2 minuten voor het uitwisselen.

1.9.2

Afstemmingsoefening

Om tot een werkzame therapeutische relatie te komen, is het bijzonder waardevol om goed op jouw cliënt afgestemd te zijn. In de onderstaande methode krijg je de mogelijkheid aangeboden om als het ware in de huid van de ander te kruipen.

1. Vraag de cliënt om een emotionele ervaring op te roepen, zonder te vertellen welke deze is. Dat kan een recente ervaring zijn, maar ook een situatie die langer geleden heeft plaatsgevonden.
2. Laat de cliënt de ademhaling aannemen die past bij de emotionele ervaring.
3. Vervolgens ook de mimiek en de bijbehorende lichaamshouding.
4. Daarna ga je dit als therapeut exact kopiëren. Het is millimeterwerk, dus doe dit met veel zorg en aandacht. Vooral de ademhaling en de mimiek zijn hierin van groot belang.
 - stel je zo veel mogelijk open voor alle zintuiglijke indrukken, zoals beelden, geluiden, geuren, gevoelens enzovoort.
 - vertrouw op de informatie die er boven komt.

Mijn ervaring als counselor:

Mijn ervaring als cliënt:

1.9.3

Ontspanningsoefening: de omgeving waarnemen

Terwijl je rustig doorleest, word je jezelf bewust van de omgeving waar je nu bent.

Temperatuur

Hoe is de temperatuur? Warm, koud, behaaglijk?

Licht

Is er veel of weinig licht? Te fel of gedimd? Zacht diffuus of koud, wit licht?

Geluid

Harde of zachte geluiden? Natuurlijke geluiden of onnatuurlijke geluiden, veroorzaakt door machines of anderszins? Regelmatige of plotselinge geluiden?

Geur

Prettige of onprettige geuren? Fris of muf? Natuurlijke geuren of kunstmatige? Rustgevende of irritante geuren?

Zuurstof

Is er voldoende zuurstof in de ruimte, of is het er benauwd?

Afscherming

Voelt het veilig in jouw ruimte of kan er plotseling iemand binnenkomen? Voel je je bekeken of voelt het vrij?

Huiselijkheid

Ben je in een huiselijke omgeving of is het er zakelijk?

Ondergrond

Zit of lig je op een prettige, comfortabele ondergrond of is het hard of op den duur zelfs pijnlijk?

Belangrijk

Is er iets in jouw omgeving dat je nú kunt veranderen waardoor je jezelf prettiger voelt? Zo ja: sta dan op en doe het meteen. Zo nee: omarm in gedachten de omgeving waar je nu bent en kom langzaam maar zeker in een gevoel van acceptatie door bewust vijf keer rustig in en uit te ademen.

Begin met een uitademing of een zucht. Blaas even alle spanning uit je lichaam.

Wacht vervolgens totdat het lichaam zelf aangeeft dat het weer zuurstof nodig heeft; de inademing komt vanzelf, daar hoeft je niets voor te doen.

Je hoeft geen adem te halen, je wordt geademd!

Sta het gevoel toe dat je niets hoeft te doen, je mag ontspannen in de houding waarin je nu bent.

1.10

Portfolio-opdrachten

Wat is de grootste stressor in jouw leven? Een stressor is een oorzaak (of veroorzaker) van stressklachten. Het is een prikkel of een gebeurtenis die leidt tot stress.

Deze opdracht loopt door de hele opleiding. Stel voor jezelf vast welke stressor in jouw leven op dit moment de belangrijkste belemmering vormt. Kies een stressor waar je aan het eind van de opleiding meer inzicht in wil hebben/vanaf wilt zijn. Formuleer zo helder mogelijk jouw (eind)doel. Wat wil je bereikt hebben aan het eind van deze cursus? En, wanneer ben je tevreden?

Formuleer daarnaast per les een (sub)doel.

Gedurende deze opleiding stel je na iedere les vast wat de lesstof die je hebt gekregen, kan betekenen met betrekking tot jouw stressor. Hoe verhoudt dit zich met je (sub)doel voor die les en hoe verhoudt dit zich met je einddoel? Zit je nog op het pad dat je wilde volgen of blijkt het een ander pad dan je aanvankelijk dacht, wat mogelijk vraagt om bijstelling van je doel?

Zo ontwikkel je een persoonlijk portfolio dat een goed overzicht geeft van jouw persoonlijke proces tijdens de opleiding. Jouw bevindingen stellen ook ons als docenten in de gelegenheid je op jouw pad te volgen en je de beste begeleiding te bieden die mogelijk is.

Het portfolio is vooral bedoeld als reflectieverslag van jouw manier van kijken, beleven, voelen en beschouwen op dat wat je tijdens de opleiding krijgt aangereikt. Je houding (zorgvuldigheid, eerlijkheid, openheid) en de wijze waarop je invulling geeft aan de opdrachten (consciëntieus) bepalen in hoge mate de kwaliteit van je eigen leerproces.

De inhoud van je portfolio bespreek je ook met je intervisiegroep.

De docent kan op ieder willekeurig moment in de les vragen naar je portfolio. Het portfolio kan dan als ondersteuning worden gebruikt.

Beantwoord na elke les de volgende vragen:

- Welke oefening heeft het meeste indruk op mij gemaakt?
- Wat heb ik ervan geleerd?
- Wat is de relatie tot mijn stressor?
- Hoe ga ik het geleerde integreren in mijn dagelijks leven?

Focus op de kern:

Gebruik bij de beantwoording van deze vragen iedere keer weer de volgende ondersteunende vragen:

- Wat is er nu?
- Wat zijn de belemmeringen?
- Wat heb ik nodig?
- Wat is mijn doel?

Daarnaast:

- Welke overtuigingen spelen er?
- Wat is de kern?
- Welke pijn uit het model van Fransen staat hier onder druk?

Zo oefen je iedere keer weer met de fundamenteën (de rode draad) van deze opleiding, namelijk 'Focus op de Kern' en 'het Model van Fransen'.

Gebruik voor het portfolio per les niet meer dan een 1/2 à 1 A4'tje.



Stress en Burn-out Coach

Studiecoach

Tot zover de proefles van de opleiding
Stress en Burn-out Coach.

Voor vragen over de opleiding kun je altijd contact opnemen met onze studiecoach Jolien Mahler 0418 51 57 82 of stel je vraag direct aan de docenten tijdens een van onze open dagen.

www.sonneveltopleidingen.nl