

Help, ik heb last van help-reflexen!

Als ze hulp zoeken dan vinden de meeste mensen het fijn om als een gelijkwaardig mens bejegend te worden. Ze waarderen het als ze gezien en gehoord worden; dat hun verhaal, mening en ervaring er toe doen. Hulpverleners handelen vaak op de automatische piloot. Je kunt het help-reflexen noemen. Ze horen bij de onze aard, maar zijn ook aangeleerd in opleidingen. Bovendien kunnen ze voortkomen uit de behoefte aan controle bij de hulpverlener. Bijvoorbeeld als die zich erg ongemakkelijk voelt bij heftige emoties, zich sterk verantwoordelijk voelt, risico's wil vermijden of waardering zoekt.

Helpende gesprekken worden beter als de hulpverlener optimaal aansluit bij wat de ander nodig heeft. Als hij met aandacht handelt vanuit een bewuste keuze en niet op basis van ingesleten routines zoals de help-reflexen.

Er worden vijf typen reflexen besproken en een korte checklist waarop je jezelf na afloop van gesprekken kunt scoren. Bewustwording helpt om minder vanuit de help-reflex te reageren.

De help-reflexen zijn in vijf rubrieken in te delen: de interpretatie-, meeleef-, advies-, afleid- en de correctie-reflex. Bij elke reflex hoort een bepaalde vooronderstelling en kenmerkend gedrag van de behandelaar. Als je die ingesleten gewoonten zo snel mogelijk herkent hoef je er niet aan toe te geven of je stopt ermee als je ze bewust wordt.

De vijf help-reflexen

De interpretatie-reflex

Aanname: het eigenlijke probleem ligt ergens anders en veel dieper, dus ik ga dat uitzoeken.

Gedrag van de behandelaar: informatie verzamelen, samenvatten, spiegelen, uitvragen, ondervragen, interpretaties en diagnoses geven.

De meeleef-reflex

Aanname: jij hebt het moeilijk dus ik moet zorgen dat je je beter gaat voelen.

Gedrag van de behandelaar: geruststellen, kalmeren, goedpraten, meeleven, troosten, ondersteunen, afzwakken, prijzen, of complimenteren.

De advies-reflex

Aanname: jij begrijpt het niet goed daarom moet ik het je goed uitleggen.

Gedrag van de behandelaar: informatie, adviezen, oplossingen of logische argumenten aandragen, uitleggen of voorschrijven wat de ander moet doen.

De afleid-reflex

Aanname: jij voelt, denkt of doet iets dat te moeilijk, heftig, schadelijk of zinloos voor je is dus ik moet je aandacht ergens anders op richten.

Gedrag van de behandelaar: afleiden, negeren, ombuigen, afzwakken, wegwuiven of over iets anders praten.

De correctie-reflex

Aanname: jij doet iets dat dom, slecht of gevaarlijk is, daarom moet ik je stoppen.

Gedrag van de behandelaar: waarschuwen, nadelige gevolgen noemen, bekritisieren, preken of terechtwijzen.

Het stellen van vragen, het geven van adviezen, ondersteunen enzovoort is op zich niet het probleem. Het probleem is dat het routinematig gedaan wordt. Zonder er bij stil te staan of de cliënt op dit moment adviezen of ondersteuning nodig heeft. Zonder na te gaan of de onuitgesproken aannames kloppen zoals dat de ander niet de kracht, wijsheid, kennis of vaardigheden in huis heeft om zelf tot oplossingen te komen. Er wordt voorbij gegaan aan wat cliënten zelf vinden, willen en kunnen.

Evalueer jezelf op onnodige vijf help-reflexen

Zonder de help-reflexen worden alle gesprekken beter. Ga er eens een tijdje op letten.

Beoordeel je zelf met enige regelmaat. Geef na afloop van een gesprek per reflex aan hoe goed het gelukt is om niet routinematig te reageren. Geef jezelf een rapportcijfer van 1-10 of een vijfpuntscore zoals --, -, +/-, + en ++

Score op vijf help-reflexen:

De interpretatie-reflex:

De mee-leef-reflex:

De advies-reflex:

De afleid-reflex:

De correctie-reflex