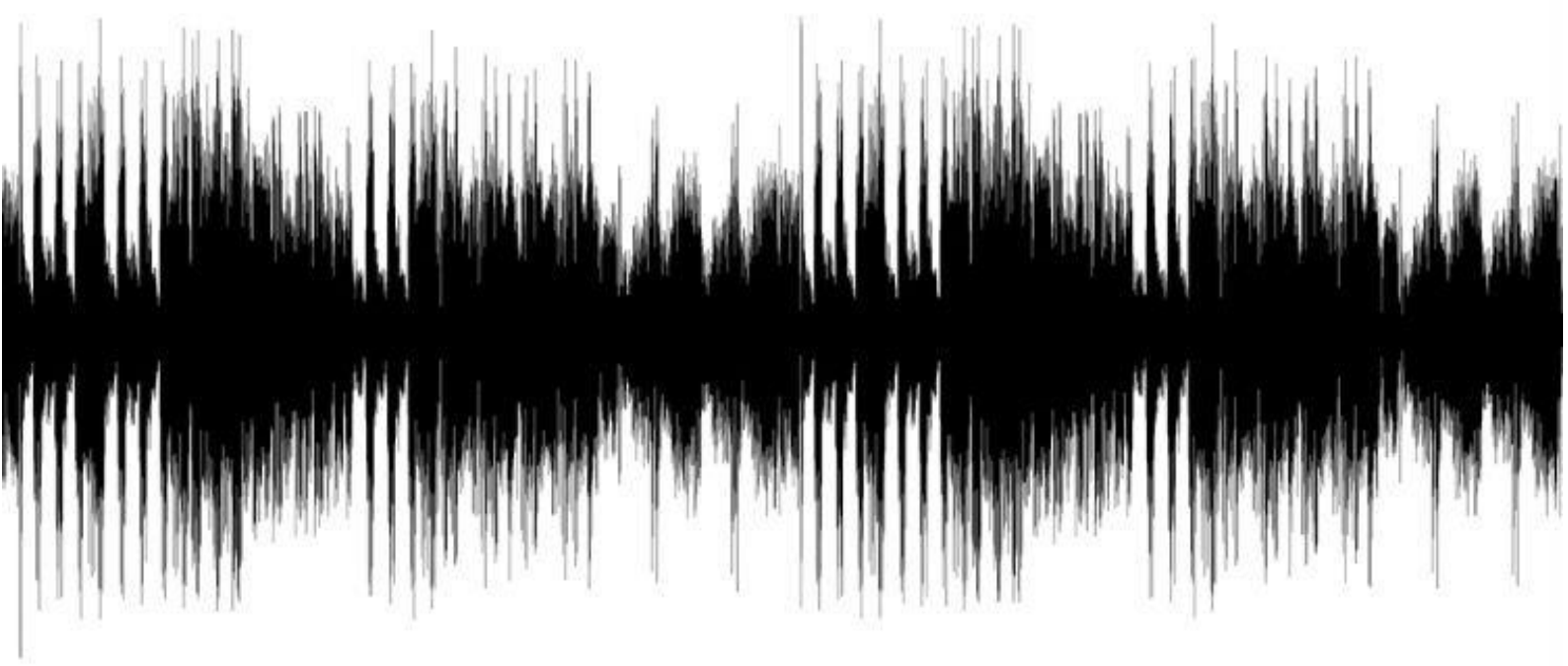


Beroepstroosters

Een empirisch onderzoek naar de aard en het effect
van de verbale responsen van humanistisch raadslieden



Jeroen de Vos

Beroepstroosters

**Een empirisch onderzoek naar de aard en het effect van de verbale responsen
van humanistisch raadslieden**

Masterthesis Humanistiek UvH

Rotterdam, 9 februari 2019

Jeroen de Vos

Studentnummer: 1010662

Begeleider: Prof. dr. A.W. Braam
Bijzonder hoogleraar Psychiatrie en levensbeschouwing

Meelezer: dr. N.L. Immler
Assoc. Prof. History and Cultural Studies

Examinator: dr. W. van der Vaart
Universitair hoofddocent Onderzoeksmethodologie

“Only by careful study of the recorded interview – preferably with both sound recording and transcribed typescript available – it is possible to determine what purpose or purposes are actually being implemented in the interview. ‘Am I actually doing what I think I am doing? Am I operationally carrying out the purposes which I verbalize?’ [...] Only an objective analysis of words and voice can adequately determine the real purpose the therapist is pursuing” (Rogers, 1951, p. 25)

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	8
Samenvatting	9
I INLEIDING	10
1.1 Probleemstelling	13
<i>1.1.1 Doel van het onderzoek</i>	<i>13</i>
<i>1.1.2 Onderzoeksvraag</i>	<i>14</i>
<i>1.1.3 Conceptuele bepalingen</i>	<i>14</i>
1.2 Relevantie van het onderzoek.....	15
<i>1.2.1 Wetenschappelijke relevantie</i>	<i>15</i>
<i>1.2.2 Relevantie voor de humanistiek</i>	<i>16</i>
<i>1.2.3 Maatschappelijke relevantie</i>	<i>16</i>
1.3 Onderzoekopzet	17
1.4 Leeswijzer.....	17
II THEORETISCH KADER.....	18
2.1 De non-directieve benadering.....	18
<i>2.1.1 Het doel van de benadering</i>	<i>18</i>
<i>2.1.2 De aard van de benadering</i>	<i>19</i>
<i>2.1.3 De basishouding van de hulpverlener.....</i>	<i>19</i>
<i>2.1.4 Verbale responsen.....</i>	<i>21</i>
<i>2.1.5 Analyseschema I</i>	<i>24</i>
2.2 De ‘focusing oriented approach’	26
<i>2.2.1 Het doel van de benadering.....</i>	<i>26</i>
<i>2.2.2 De aard van de benadering</i>	<i>27</i>
<i>2.2.3 Verbale responsen.....</i>	<i>27</i>
<i>2.2.4 Analyseschema II</i>	<i>30</i>
2.3 De narratieve benadering	31
<i>2.3.1 Het doel van de benadering</i>	<i>31</i>
<i>2.3.2 De aard van de benadering</i>	<i>31</i>
<i>2.3.3 Verbale responsen.....</i>	<i>32</i>
<i>2.3.4 Analyseschema III</i>	<i>33</i>

3	METHODE	35
3.1	Onderzoeksdesign.....	35
3.2	Deelnemers.....	35
3.2.1	<i>Populatie</i>	35
3.2.2	<i>Werving</i>	36
3.3	Geluidsopnamen.....	38
3.4	Analyse.....	39
3.5	Beperkingen en mogelijkheden.....	41
4	RESULTATEN	42
4.1	Deelvraag 1.....	42
4.1.1	<i>Following responses</i>	43
4.1.2	<i>Understanding responses</i>	46
4.1.3	<i>Geoorloofde directieve responsen</i>	48
4.1.4	<i>Ongeoorloofde directieve responsen</i>	50
4.2	Deelvraag 2.....	51
4.2.1	<i>‘Spiegelen’ van de beleving</i>	52
4.2.2	<i>Vragen naar de beleving</i>	52
4.2.3	<i>Zoeken naar woorden</i>	54
4.2.4	<i>Benoemen eigen gevoel</i>	55
4.3	Deelvraag 3.....	56
4.3.1	<i>Bevestigende responsen</i>	56
4.3.2	<i>Concentrerende responsen</i>	58
4.3.3	<i>Vragende responsen</i>	59
4.3.4	<i>Interpretatieve responsen</i>	60
4.4	Inductieve analyse.....	62
4.4.1	<i>Wending</i>	64
4.4.2	<i>Woorden herhalen</i>	65
4.4.3	<i>Stilte doorbreken</i>	66
4.5	Deelvraag 4.....	67
4.5.1	<i>Vermoedelijke effecten</i>	67
4.5.2	<i>Expliciete effecten</i>	69
5	CONCLUSIE EN DISCUSSIE	70
5.1	Conclusie.....	70
5.2	Discussie.....	72

Literatuur	75
Bijlagen	79
A Verzoek tot deelname onderzoek	80
B Toestemming voor deelname onderzoek	82
C Informed consent formulier	83
D Conversatie-analyse	84
E Codeboom	88
F Transcription Conventions	89

VOORWOORD

Op donderdag 31 januari 2019 was ik aanwezig bij een lezing van George Fitchett op de Universiteit voor Humanistiek. Hij is oprichter van *transforming chaplaincy* – ’s werelds eerste onderzoeksinstituut voor geestelijke verzorging – en sprak over de waarde van *evidence based research*. Een vraag die aan de orde kwam was: wat doen raadslieden daadwerkelijk? Om antwoord te geven op deze vraag moet empirisch onderzoek worden gedaan, zo was zijn boodschap. Voor raadslieden volstaat het niet (meer) om met opmerkingen te komen als: “De wijze waarop ik werk is gebaseerd op mijn gevoel” of “Op deze manier werk ik al jaren”. Deze boodschap was voor mij een verademing en aanmoediging ineen. Een verademing omdat er eindelijk iemand was die sprak over de waarde én noodzaak van empirisch onderzoek; ook naar de werkwijze van raadslieden zelf dient onderzoek te worden gedaan. Tijdens mijn opleiding was hier nauwelijks aandacht voor. Zo was er bijvoorbeeld geen vak waarbij gespreksopnamen werden geanalyseerd; zo’n vak zou meer duidelijk kunnen maken wat raadslieden – en humanistisch raadslieden in het bijzonder – daadwérkelijk doen. De vraag wat humanistisch raadslieden daadwerkelijk doen werd voor mij des te prangender tijdens mijn stage bij de Dienst Geestelijk Verzorging van het IJsselland Ziekenhuis. Want ondanks dat cliënten mij soms zeiden dat het gesprek hen goed had gedaan, bleef de vraag overeind wat ik nu eigenlijk had gedaan. Met mijn onderzoek heb ik dan ook inzichtelijk willen maken wat de aard en het effect is van de werkwijze van humanistisch raadslieden. De booschap van George Fitchett is voor mij een aanmoediging om de werkwijze van humanistisch raadslieden – en dus ook die van mijzelf – blijvend te onderzoeken.

Allereerst wil ik de humanistisch raadslieden bedanken voor hun deelname aan het onderzoek. Omdat het niet vaak voorkomt dat gesprekken met cliënten worden opgenomen voor onderzoek, vind ik het des te moediger dat jullie dat wél hebben gedaan. Het was bijzonder en leerzaam om jullie aan het werk te horen. In het bijzonder wil ik Arjan Braam bedanken. Dank je wel voor je aandachtsvolle aanwezigheid en je secure manier van begeleiden. Onze gesprekken waren mij een waar genoegen; ze wakkerden keer voor keer mijn energie aan om verder te gaan. Tot slot wil ik mijn vriendin, familie en vrienden bedanken voor het meedenken en jullie oprechte interesse en steun.

Jeroen de Vos

Rotterdam, februari 2019

SAMENVATTING

Dit empirische, discursieve onderzoek biedt inzicht in de daadwerkelijke aard en het effect van de verbale responsen van humanistisch raadslieden. Aanleiding is een gebrek aan empirisch onderzoek naar de werkwijze van raadslieden in het algemeen. De aandacht wordt hier geschonken aan de werkwijze van *humanistisch raadslieden* in ziekenhuizen. Hierbij gaat het om wát ze tijdens een gesprek met een cliënt ter sprake brengen, alsmede om *de manier waarop* ze dat doen. Om deze reden zijn geluidsopnamen van gesprekken geanalyseerd op basis van de conversatie-analyse. Voor dit onderzoek zijn drieëntwintig humanistisch raadslieden benaderd. Tien van hen hebben deelgenomen. Redenen om níet deel te nemen waren onder andere een gebrek aan tijd en een gevoeld bezwaar om aan cliënten te vragen of ze willen doen aan onderzoek, zeker ook omdat humanistisch raadslieden een laagdrempelige vrijplaats willen bieden.

De werkwijze van de humanistisch raadslieden is allereerst vergeleken met de non-directieve werkwijze van Rogers; deze werkwijze zou door humanistisch raadslieden het meest worden omarmd. Daaropvolgend is hun werkwijze vergeleken met twee directieve benaderingen: de ‘focusing oriented approach’ van Gendlin en de narratieve benadering van Mooren. Het merendeel van de verbale responsen (73%) komt overeen met de non-directieve werkwijze van Rogers. Desondanks is *de manier waarop* deze verbale responsen worden aangewend soms anders; ze zijn meer hoorbaar aan het meeleven en komen zo nu en dan met verbale responsen om de cliënt te troosten. Ook worden er verhoudingsgewijs minder ‘understanding responses’ aangewend; vermoedelijk omdat ze dan het verhaal van de cliënt moeten onderbreken. Daarbij komt dat 27% van de verbale responsen ongeoorloofd directief is binnen de non-directieve werkwijze van Rogers. Deze directieve verbale responsen komen het meest overeen met de narratieve microprocessen als beschreven in de benadering van Mooren. Zo worden door de humanistisch raadslieden vragen aangewend ter verheldering van het verhaal van de cliënt, volgens er soms verbale responsen om dat verhaal *als verhaal* te bevestigen, en komen ze zo nu en dan met advies. Het bleek vaak voldoende om de cliënt te ‘volgen’ en stiltes toe te laten; de cliënt deed dan als vanzelf zijn verhaal. Wanneer humanistisch raadslieden vaker aan het woord waren en weinig stiltes toelieten, leken ze daardoor het verhaal van de cliënt te onderbreken. Tevens kwam naar voren dat humanistisch raadslieden soms moeilijk bij onvermogen, verdriet en pijn kunnen blijven, waardoor ze het gesprek ‘over een andere boeg gooien’ of adviezen aandragen. Dat had een averechts effect; de cliënt kwam er herhaaldelijk op terug en leek zich onbegrepen te voelen.

I INLEIDING

Humanistisch raadslieden geven soms aan het gevoel te hebben met lege handen te staan. Ze zouden te weinig te bieden hebben aan hun cliënten die worden geconfronteerd met leed en verlies aan perspectief (Mooren, 2010). Raadslieden die namens andere denominaties werkzaam zijn herkennen deze onzekerheid over hun werk. Ze geven aan dat er binnen het raadswerk een gebrek is aan deskundigheid voor het voeren van een gesprek (Stone, 2001). Dat komt mede doordat er een gemis zou zijn aan beschreven manieren van gespreksvoering (Stone, 2001). Hoewel er vandaag de dag binnen het raadswerk diverse manieren van gespreksvoering voorhanden zijn (zie onder andere: Jorna, 2008; Mooren, 2013a; Smit, 2017), is de roep om (de toeëigening van) een ‘basiswerkwijze’ misschien wel prangender dan voorheen¹. Mooren (2013a) is van mening dat raadslieden, voor een goede manier van werken, de overdraagbare neerslag aan deskundigheden binnen de beroepsgroep nodig hebben. Anders gezegd: een bewezen werkwijze is voor raadslieden onmisbaar. Opmerkelijk genoeg is er binnen deze beroepsgroep amper empirisch onderzoek gedaan naar (manieren van) gespreksvoering (Carrigan, 1966).

Desondanks is er sprake van een bescheiden, maar toenemende aandacht voor onderzoek binnen het raadswerk (Fitchett, 2017). Vaak gaat het om publicaties die beschrijven wat raadslieden zouden moeten doen (Handzo et al., 2008). Andere onderzoeken baseren zich doorgaans op *case studies*. Zo is in Nederland een ‘*Dutch case studies project*’ gaande met als doel om onder andere te beschrijven wat raadslieden doen en wat de effecten zijn (Walton & Körver, 2018). Hoewel deze beschrijvende onderzoeken van waarde zijn voor de professionalisering van de beroepsgroep, is er nauwelijks empirisch onderzoek gedaan naar wat raadslieden *daadwerkelijk* doen. Het onderzoek van Handzo et al. (2008) laat bijvoorbeeld zien dat raadslieden benoemen dat het merendeel van hun gesprekken met een cliënt (72%) is gebaseerd op *empathic listening*. Of deze raadslieden dat ook daadwerkelijk doen, alsmede de wijze waarop, is onbekend.

¹ Op de Universiteit voor Humanistiek wordt sinds het studiejaar 2018/19 een module ‘Methodieken van geestelijke verzorging’ aangeboden, nadat door meerdere studenten gezamenlijk de onvrede ter sprake was gebracht over het gebrek aan een dergelijk vak.

In onderliggend onderzoek schenken we aandacht aan het werk van de *humanistisch* geestelijk werker. We onderzoeken de daadwerkelijke aard van de verbale responsen van de humanistisch geestelijk werker, alsmede de effecten van deze verbale responsen. Alvorens we verder bespreken waarom het gebrek aan empirisch onderzoek binnen het raadswerk een probleem is, verkennen we de benadering die binnen het raadswerk het meest dominant is.

Een nieuwe benadering

Rond het midden van de 20^{ste} eeuw openbaarde zich een toenemende adaptatie van Rogers' 'client-centered approach' binnen het raadswerk (zie onder andere: Rogers, 1951; Stone, 2001; O'Connor, 2003; Snodgrass, 2007; Carey & Cohen, 2015). Tot aan de jaren '50 sprak men voornamelijk over 'pastoral care', waarbij een prominente plaats was toebedeeld aan Woordverkondiging (Mooren, 2008; Carey & Cohen, 2015). De geestelijk werker was er allereerst om de mens tegenover hem toe te wenden naar de geloofsleer (Mooren, 2008). In de jaren '50 sprak men binnen het raadswerk steeds vaker over 'pastoral counseling' (O'Connor, 2003). Deze benaming werd in 1949² naar voren gebracht en symboliseerde eveneens de toenemende adaptatie van Rogers' 'client-centered approach', een benadering vanuit de humanistische psychologie (Elliot, Greenberg & Lietaer, 2004). Door de opkomst van pastoral counseling vond er een accentverschuiving plaats van Woordverkondiging naar mensgerichtheid: "Tegenover de dogmatische oriëntatie van vroeger staat tegenwoordig eerder pastoraat als hermeneutisch proces [...] als zoeken naar betekenis, naar het verstaan van de naaste" (Mooren, 2008, p. 47). Deze verschuiving was mede gebaseerd op een beweging die rond de Tweede Wereldoorlog rondwaarde; een gedeelde neiging om zich af te wenden van dat wat moralistisch van aard was (Snodgrass, 2007; Carey & Cohen, 2015).

In 1963 werd in Nederland de Stichting Humanistisch Opleidingsinstituut in het leven geroepen, alwaar raadsliden werden opgeleid op humanistische grondslag. Vanaf het begin van de professionalisering van het humanistisch raadswerk wordt de benadering van Rogers omarmd en beschouwd als de geëigende manier van gespreksvoering (Mooren, 2008). Deze benadering past als een tweede huid, vooral omdat het humanisme wars is van verkondiging (Mooren, 2013b).

² In Seward Hiltner's oorspronkelijk in 1949 gepubliceerde boek 'Pastoral Counseling' wordt Rogers' cliëntgerichte benadering onder de aandacht gebracht binnen het geestelijk werk.

We kunnen behoedzaam opmerken dat de benadering van Rogers door raadslieden die namens verschillende denominaties werkzaam zijn, beschouwd wordt als het meest passend.

Gebrek aan empirisch onderzoek

Ondanks dat er rond het midden van de 20^{ste} eeuw een toenemende aandacht was voor de benadering van Rogers, is er nauwelijks empirisch onderzoek voorhanden naar gespreksvoering binnen het raadwerk (Carrigan, 1966). Rogers (1951, p. 25) is van mening dat het doen van empirisch onderzoek onvermijdelijk is: ‘‘Only by careful study of the recorded interview – preferably with both sound recording and transcribed typescript available – it is possible to determine what purpose or purposes are actually being implemented in the interview. ‘Am I actually doing what I think I am doing?’ [...] Only an objective analysis of words and voice can adequately determine the real purpose the therapist is pursuing’’. Daar komt bij dat raadslieden aangeven dat er een gebrek is aan deskundigheid om een gesprek te voeren (Stone, 2001, p. 190): ‘‘A number of authors [...] seem that the reader already knows how to enact the pastoral counseling that they write about only in theory. They discuss the importance of the pastor-counselee relationship, but too frequently omit what pastors actually do once a counseling session begins. ‘Technique’ and ‘method’ are almost dirty words [...]’’. De weinige empirische onderzoeken die er zijn, werden hoofdzakelijk gedaan in ziekenhuizen (Carrigan, 1966).

Andere benaderingen

Ondanks de toenemende erkenning van de werkwijze van Rogers onder raadslieden, zijn er ook bezwaren ten aanzien van deze manier van gespreksvoering (Stone, 2001; O’Connor, 2003; Elliot, Greenberg & Lietaer, 2004; Snodgrass, 2007). De ‘client-centered approach’ zou te weinig zijn toegelegd op de omstandigheden binnen het raadswerk, waarbij men vooral benoemt dat de benadering te passief is en te veel is gericht op een langdurige relatie tussen de hulpverlener en de cliënt (Stone, 2001; O’Connor, 2003; Snodgrass, 2007). Voorbeelden van andere benaderingen binnen het geestelijk werk zijn ‘brief pastoral counseling’ (Stone, 1994) en ‘growth counseling’ (Clinebell, 1979). Waar de eerste benadering meer is gericht op de ogenblikkelijke en minder langdurende contacten tussen de geestelijk werker en de cliënt, is de tweede benadering meer directief van aard.

De humanistische psychotherapie kent ook benaderingen die zijn ontstaan uit de benadering van Rogers en die zich tevens van bepaalde aspecten hebben afgewend: ‘‘These contemporary approaches strive to maintain a creative tension between the client-centered emphasis on creating a genuinely empathic and prizing therapeutic relationship, and a more active, task-focused process directive style of engagement that promotes deeper experiencing’’ (Elliot, Greenberg & Lietaer, 2004). Een van de meer directieve benaderingen is de ‘focusing oriented approach’ (Gendlin, 1962, 1978, 1996).

Werkwijzen binnen het humanistisch raadswerk

Als we de daadwerkelijke aard van de verbale responsen van humanistisch raadsliden willen onderzoeken, dienen we deze verbale responsen te vergelijken met voorhanden manieren van gespreksvoering. Ondanks dat er meerdere werkwijzen voorhanden zijn, beperken we ons tot drie benaderingen. Allereerst vergelijken we de verbale responsen van humanistisch raadsliden met de benadering van Rogers. Daaropvolgend brengen we de verbale responsen in verband met de directieve ‘focusing oriented approach’ die onder andere is verbonden aan de werkwijze van Bru (2008). Afsluitend wenden we ons tot de narratieve benadering als omschreven door Mooren (2013a). In deze benadering worden zogenaamde ‘narratieve microprocessen’ beschreven gedurende een gesprek tussen de humanistisch geestelijk werker en de cliënt.

1.1 Probleemstelling

1.1.1 Doel van het onderzoek

Allereerst is het ons doel om inzichtelijk te maken wat voor werkwijzen daadwerkelijk door humanistisch raadsliden worden aangewend gedurende een gesprek met een cliënt. We schenken hierbij alleen aandacht aan de *verbale* responsen, waardoor de non-verbale responsen níet aan bod komen. Vanwege een eerder benoemd gebrek aan empirisch onderzoek vergelijken we de verbale responsen met voorhanden manieren van gespreksvoering, namelijk: (1) de non-directieve benadering van Rogers, (2) de directieve benadering van Gendlin, en (3) de verhalende benadering van Mooren.

In de tweede plaats is het ons doel om na te gaan wat de daadwerkelijke effecten zijn van de verbale responsen van humanistisch raadslieden gedurende een gesprek met een cliënt. Op deze manier onderzoeken we niet alleen wat de aard is van de verbale responsen, maar tevens wat deze verbale responsen al dan niet teweegbrengen bij de cliënt.

1.1.2 Onderzoeksvraag

Op basis van het voorgaande hebben we de volgende onderzoeksvraag geformuleerd:

Wat is de aard en het effect van de verbale responsen van humanistisch raadslieden tijdens een begeleidingsgesprek met een cliënt?

Om antwoord te geven op de onderzoeksvraag zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

- 1) In hoeverre, en op wat voor manieren komen de verbale responsen van humanistisch raadslieden overeen met de non-directieve benadering van Rogers?
- 2) In hoeverre, en op wat voor manieren komen de verbale responsen van humanistisch raadslieden overeen met de directieve benadering van Gendlin?
- 3) In hoeverre, en op wat voor manieren komen de verbale responsen van humanistisch raadslieden overeen met de narratieve benadering van Mooren?
- 4) Wat is het effect van de verbale responsen van humanistisch raadslieden?

1.1.3 Conceptuele bepalingen

Verbale responsen:

Verbale responsen zijn de *hoorbare* responsen van de humanistisch raadslieden. We zijn geïnteresseerd in de gesproken woorden, alsmede in *de manier waarop* de humanistisch raadslieden te horen zijn. De geluidsopname van een gesprek tussen de humanistisch geestelijk werker en de cliënt is de basis van ons onderzoek, omdat we niet bij een gesprek aanwezig zijn. De voornaamste reden om dat niet te doen, is omdat de aanwezigheid van de onderzoeker het gesprek kan verhinderen (Carrigan, 1966). De non-verbale responsen worden dan ook buiten beschouwing gelaten.

Humanistisch geestelijk werker:

We beperken ons tot het werk van humanistisch raadslieden binnen het ziekenhuiswezen. Het werk van humanistisch raadslieden binnen andere werkvelden komt niet aan de orde. Op deze manier wordt aangesloten bij het onderzoek van Carrigan (1966); een onderzoek dat laat zien dat er nauwelijks empirisch onderzoek is gedaan naar manieren van gespreksvoering binnen het raadswerk in ziekenhuizen. Onder het werk van de humanistisch geestelijk werker verstaan we *alleen* het voeren van één-op-één begeleidingsgesprekken met de cliënt. Andere werkzaamheden³ van de humanistisch geestelijk werker laten we buiten beschouwing.

1.2 Relevantie van het onderzoek

1.2.1 Wetenschappelijke relevantie

Ondanks dat er binnen het (humanistisch) raadswerk diverse werkwijzen beschreven zijn (zie onder andere: Jorna, 2008; Mooren, 2013a; Smit, 2017), is er nauwelijks empirisch onderzoek naar manieren van gespreksvoering voorhanden. Wat de daadwerkelijke aard en het effect van de werkwijze van humanistisch raadslieden is, is dan ook onduidelijk. Carrigan (1966) noemt meerdere redenen waarom er binnen het raadswerk in ziekenhuizen amper empirisch onderzoek wordt gedaan, waaronder een gebrek aan tijd en de onzekerheid van raadslieden om zichzelf onder de loep te nemen. De benadering van Rogers is omschreven als meest passende benadering binnen het raadswerk (zie onder andere: O'Connor, 2003; Snodgrass, 2007; Mooren, 2013b; Carey & Cohen, 2015). Desondanks zijn er ook raadslieden die aangeven dat de benadering van Rogers soms moeilijk is aan te wenden binnen hun werkzaamheden, daar de aard van hun werk anders is dan dat van psychotherapeuten (Clinebell, 1979; O'Connor, 2003; Snodgrass, 2007). Tevens zijn er andere benaderingen voorhanden, waaronder de 'focusing oriented approach' van Gendlin (1962, 1978, 1996) en de verhalende benadering van Mooren (2013a). Onderliggend onderzoek doet een bescheiden aanzet om inzichtelijk te maken wat de daadwerkelijke aard en het effect is van de verbale responsen van humanistisch raadslieden.

³ In de 'Beroepsstandaard humanistisch geestelijke begeleiding' (2013) van het Humanistisch Verbond, worden meerdere taken van de humanistisch geestelijk werker beschreven, waaronder: het begeleiden van bezinningsbijeenkomsten, herdenkingen en vieringen, het initiëren van contacten door presentieactiviteiten, het dragen van zorg voor het vormingsaanbod, en het communiceren met zorgverleners rond een persoon en diens naasten.

1.2.2 Relevantie voor de humanistiek

Volgens Mooren (2010) hebben (humanistisch) raadslieden soms het gevoel dat ze weinig te bieden hebben aan hun cliënten die worden geconfronteerd met leed en verlies.

Daaropvolgend is hij van mening dat (humanistisch) raadslieden een bewezen werkwijze nodig hebben (Mooren, 2013a). Onlangs is er door de Universiteit voor Humanistiek (UvH) een nieuwe module ‘Methodieken van de geestelijke verzorging’ in het leven geroepen op aandringen van meerdere studenten, die spraken van een gemis aan een vak van dien aard. Anders gezegd: er is een duidelijke roep om manieren van gespreksvoering. Onderliggend onderzoek wil een bescheiden poging doen om de beroepseigenheid van (humanistisch) raadslieden aan het licht te brengen. Dat doen we door na te gaan wat de daadwerkelijke aard en effecten van de verbale responsen van humanistisch raadslieden zijn. De ‘overdraagbare neerslag’ van ons onderzoek kan door humanistisch raadslieden (in opleiding) worden aangewend en een bescheiden bijdrage leveren aan de professionalisering van de beroepsgroep.

1.2.3 Maatschappelijke relevantie

Humanistisch raadslieden zijn ambtsdragers. Mooren (2003, p. 72) stelt dan ook: ‘‘Aan de geestelijke verzorging onderkent men naast de professionele kwaliteit tevens een *ambtshalve kwaliteit*: ‘het op basis van opleiding en identiteitsbinding kunnen functioneren in de hoedanigheid van vertegenwoordiger van een levensbeschouwelijk of religieus genootschap’’. De humanistisch geestelijk werker is naast deskundige ook *representant* van het humanistisch verbond en de humanistische levensbeschouwing, en dat laat meteen zien dat het werk van de humanistisch geestelijk werker ook een duidelijk maatschappelijke functie behelst. Door de aanpak van de humanistisch geestelijk werker zorgvuldig en kritisch tegen het licht te houden, dragen we bij aan de professionalisering en ontwikkeling van de beroepspraktijk. Dit komt onvermijdelijk ten goede aan de mensen die een beroep doen op een humanistisch geestelijk werker.

1.3 Onderzoeksopzet

Om de aard en het effect van de verbale responsen te onderzoeken, is gekozen voor een discursieve, empirische onderzoekswijze. De empirische onderzoeksdata omvat geluidsopnamen van gesprekken tussen humanistisch raadslieden en hun cliënten. Deze gesprekken worden geanalyseerd conform de conversatie-analyse (Ten Have, 2007). Tevens worden de gesprekken op een inductieve wijze geanalyseerd volgens de benadering van Strauss en Corbin (Boeije, 2014).

1.4 Leeswijzer

In het navolgende hoofdstuk worden de non-directieve werkwijze van Rogers en de directieve werkwijzen van Gendlin en Mooren behandeld. Bij een ieder van deze werkwijzen wordt een analyseschema weergegeven. In hoofdstuk 3 vindt de methodologische verantwoording plaats. De deelvragen worden beantwoordt in hoofdstuk 4, waarbij de resultaten zijn beschreven op basis van de geanalyseerde gespreksopnamen. De conclusie, waarbij antwoord wordt gegeven op de onderzoeksvraag, wordt beschreven in hoofdstuk 5. Tevens worden verbanden gelegd naar de literatuur, wordt besproken wat we hebben geleerd van de conversatie-analyse, komen de beperkingen van het onderzoek aan de orde, en wordt advies gedaan voor nader onderzoek.

II THEORETISCH KADER

In onderliggend onderzoek verkennen we de aard en het effect van de verbale responsen van de humanistisch geestelijk werker. Om te bepalen wat de aard van deze verbale responsen is, is het onvermijdelijk om deze verbale responsen te analyseren op basis van voorhanden manieren van gespreksvoering. We beperken ons tot de non-directieve benadering van Rogers, de directieve benadering van Gendlin, en de narratieve benadering van Mooren. Deze benaderingen worden afzonderlijk beschreven en weergegeven in een analyseschema. De analyseschema's bieden een kader voor de daaropvolgende analyse ter beantwoording van de geformuleerde deelvragen.

2.1 De non-directieve benadering

2.1.1 *Het doel van de benadering*

De non-directieve benadering is bedoeld om de cliënt te helpen werkelijk mens te worden, daar de mens moet worden wat hij *is* (Rogers, 1962, p. 132). Deze zienswijze betekent onvermijdelijk dat een mens anders kan zijn dan hij werkelijk is, dat hij als het ware *niet* zichzelf kan zijn. Rogers is met andere woorden de mening toegedaan dat er een discrepantie kan bestaan tussen wat iemand *is* en wat iemand laat zien. Een dergelijke discrepantie duidt Rogers aan met de term *incongruentie* (Rogers, 1951, 1962; Van Kalmthout, 2005). Aan de ene kant is er sprake van wat hij noemt het organismische of ware zelf, en aan de andere kant is er sprake van het geconditioneerde zelf (Van Kalmthout, 2005, p. 172). De benadering van Rogers is erop gericht om deze discrepantie op te heffen (Rogers, 1962, p. 132). Volgens Depestele (2008) is dan ook niet de relatie tussen de cliënt en de hulpverlener het doel van de therapie, maar de relatie tussen de cliënt en zichzelf. Anders gezegd: de cliënt moet open gaan staan voor wie hij *écht* is.

Het resultaat van deze werkwijze is dat de cliënt erachter komt dat hij kan zijn wat hij *is*: "Anders dan gewoon maar een façade te zijn, komt hij er nu meer aan toe zichzelf te zijn" (Rogers, 1961, p. 187). De cliënt mag zijn zoals hij is, wat voorheen niet mogelijk was doordat hij zichzelf, om wat voor reden dan ook, een bepaald beeld van zichzelf had voorgehouden c.q. opgedrongen. "De cliënt wordt veel meer degene die hij zou willen zijn. Hij slaat zich hoger aan. [...] Hij heeft een beter inzicht in zichzelf, staat meer open voor zijn ervaringen en ontkent of onderdrukt die ervaringen minder" (Rogers, 1961, p. 55).

2.1.2 De aard van de benadering

Rogers' benadering is non-directief van aard (zie onder andere: Rogers, 1951, 1962; Brodley, 1990, 1997, 1998, 1999, 2002; Arnold, 2014; Cheung, 2014). Deze non-directieve houding van de hulpverlener⁴ houdt verband met twee fundamentele aannames: (1) de hulpverlener moet de cliënt vertrouwen en (2) het helpt wanneer de cliënt zich begrepen voelt door de hulpverlener (Brodley, 1990). Volgens Brodley (1990, 1997) is de non-directieve benadering van Rogers uniek, daar andere benaderingen⁵ directief van aard zijn, waardoor de hulpverlener als deskundige wordt gezien. Rogers is daarentegen de mening toegedaan dat niet de hulpverlener, maar de cliënt de deskundige is (Rogers, 1962). De hulpverlener wordt ook wel beschreven als vroedvrouw, omdat de hulpverlener er is om de cliënt als het ware te begeleiden bij het baren van dat wat de cliënt al in zich draagt (Van Kalmthout, 2005, p. 135). Bozarth (1992, p. 13) verwoordt deze non-directieve houding van de hulpverlener op de volgende manier: "The essence of client-centered therapy is the therapist's dedication to going with the client's direction, at the client's pace, and in the client's unique way of being". Deze non-directieve houding is voor Rogers verbonden aan een bepaalde basishouding.

2.1.3 De basishouding van de hulpverlener

De non-directieve benadering omvat zes kenmerken die volgens Rogers noodzakelijk én voldoende zijn om de cliënt te helpen (Rogers, 1957, 2007). De voornaamste kenmerken van de hulpverlener die van wezenlijk belang zijn voor de cliënt, zijn: (1) onvoorwaardelijke acceptatie, (2) empathie, en (3) congruentie (Rogers, 1957, 2007; Brodley, 1990, 1999, 2002; Patterson, 1990). Rogers' benadering is vaak omschreven als passief, waarbij de hulpverlener ten onrechte werd voorgesteld als iemand die 'papegaaiachtig' de laatste woorden van de cliënt aan het spiegelen is (Rogers, 1951; Arnold, 2014).

⁴ Omdat de voorhanden benaderingen die we behandelen niet eenduidig zijn over de aanduiding van de 'helpende persoon' (er wordt onder andere gesproken over de 'begeleider' en de 'therapeut'), hanteren we de term 'hulpverlener' als algemene aanduiding.

⁵ We refereren hier naar benaderingen als onder andere beschreven door Lietaer, Van Praag & Swildens (1984) en Elliott, Greenberg & Lietaer (2004).

De term non-directief was hier misleidend, waardoor Rogers achtereenvolgens de benamingen ‘client-centered’ en ‘person-centered’ aandroeg voor zijn benadering. De benadering is dan ook geen ‘toe te passen techniek’, maar omvat veeleer een bepaalde basishouding van de hulpverlener: ‘[...] a client must be in psychological contact with a therapist who experiences the attitudes of congruence, unconditional positive regard and empathic understanding of the client’s frame of reference’ (Brodley, 1990, p. 88). Deze kenmerken worden hieronder verder behandeld.

Onvoorwaardelijke acceptatie

Om aan te geven wat Rogers verstaat onder onvoorwaardelijke acceptatie, vangen we aan met zijn woorden: ‘‘When the therapist is experiencing a warm acceptance of each aspect of the client’s experience as being a part of that client, he is experiencing unconditional positive regard’’ (Rogers, 2007, p. 243). De woorden van Arnold (2014, p. 357) brengen deze zienswijze op een beeldende manier ter sprake: ‘‘Almost as if the therapist were stamping each individual client expression with a seal of acceptance’’. De hulpverlener staat met andere woorden open voor de werkelijkheid van de cliënt, zonder daar over te oordelen of de cliënt te manipuleren (Rogers, 1962, p. 76). Door de onvoorwaardelijke acceptatie van de hulpverlener, is de cliënt steeds meer in staat om zijn ware zelf onder ogen te komen, zonder dat er nog een façade of masker nodig is (Arnold, 2014, p. 359). De cliënt gaat inzien dat hij de ware beoordelingsinstantie, het centrum van verantwoordelijkheid, in zichzelf moet zoeken (Rogers, 1962, p. 76).

Congruentie

‘‘The therapist should be [...] a congruent, genuine, integrated person. It means that within the relationship he is freely and deeply himself. [...] It is the opposite of presenting a façade’’ (Rogers, 2007, p. 242). Pas als de hulpverlener zó is, is hij een onverdeelde eenheid, iemand uit één moot, omdat hij kan zijn wat hij ten diepste is (Rogers, 1962, p. 71). Volgens Rogers komt zo’n hulpverlener eerlijk over (Rogers, 1962, p. 71). Op het moment dat er sprake is van een discrepantie tussen wat de hulpverlener innerlijk voelt en wat hij laat zien aan de cliënt, is het mogelijk dat de cliënt zich minder veilig voelt. De cliënt is zeer waakzaam op nuances vanuit de hulpverlener die als onveilig of bedreigend overkomen (Arnold, 2014, p. 363). Voor Rogers is congruentie het meest elementair voor een helpende basishouding (Cheung, 2014).

Empathie

Ter bespreking van het derde kenmerk dat volgens Rogers van belang is voor de basishouding van de hulpverlener, vangen we wederom aan met zijn woorden: ‘‘Onze reactie op de meeste beweringen van anderen is veel meer een onmiddellijke waardering of een oordeel van begrip. Als iemand een gevoel of een mening uit, is onze reactie meestal ogenblikkelijk ‘dat is juist’; of ‘dat is stom’; ‘dat is abnormaal’; ‘dat is onredelijk’; ‘dat is onbehoorlijk’; ‘dat is niet aardig’. We veroorloven ons maar zelden precies te begrijpen wat de betekenis van die bewering voor hem is’’ (Rogers, 1962, p. 35). Het is volgens Rogers menseigen om op bovenstaande wijzen te reageren, waardoor het referentiekader van de ander en diens belevenissen als het ware ‘een vreemde of onbekende’ blijven voor de toehoorder (Rogers, 1962). Op die momenten dat de cliënt voor de hulpverlener een vreemde of onbekende is, zonder dat de hulpverlener zich hier bewust van is, laat hij de cliënt alleen en is er geen sprake van contact (Gendlin & Lietaer, 1983, p. 79).

Wat we wél mogen verstaan onder empathie, is door Cheung (2014, p. 318) op de volgende manier beschreven: ‘‘Empathic understanding is a way of knowing the client through his or her own frame of reference’’. Dat betekent dat de hulpverlener zich af moet stemmen op het referentiekader van de cliënt en op diens belevenissen. Het is een navoelen, zonder te vergeten dat het een doen alsof is (Rogers, 1962). Ware empathie is steeds weer voorlopig (Arnold, 2014, p. 361). Dat komt omdat de cliënt nimmer volledig te verstaan is of ‘te vangen is’ in een bepaalde duiding of diagnose (Banning & Banning-Mul, 2005).

2.1.4 Verbale responsen

Rogers’ benadering is non-directief van aard en omvat een basishouding die voldoende én noodzakelijk is. Deze basishouding gaat samen met verbale responsen die aansluiten bij het referentiekader van de cliënt (Brodley, 1999). We maken hierbij onderscheid tussen zogenaamde *empathic following responses* om verbaal kenbaar te maken of de cliënt te ‘volgen’ is, en *empathic understanding responses* om dat wat de cliënt zei aan hem of haar ‘spiegelend voor te houden’ (Brodley, 1999). Andere verbale responsen representeren vaak het referentiekader van de hulpverlener.

Referentiekader van de cliënt

Aansluiten bij het referentiekader van de cliënt betekent volgens Rogers dat de hulpverlener als een ‘echo’ is: ‘To be of assistance to you I will put aside myself – the self of ordinary interaction – and enter into your world of perception as completely as I am able. I will become, in a sense, another self for you – an alter ego of your own attitudes and feelings – a safe opportunity for you to discern yourself more clearly, to experience yourself more truly and deeply [...]’. De hulpverlener is er om naar de cliënt te luisteren en hem of haar te ‘volgen’, waarbij zogenaamde *empathic following responses* als ‘hmhm’, ‘ja’, ‘nee’, en ‘zou je dat nog eens willen herhalen?’ worden aangewend om verbaal kenbaar te maken of de cliënt nog te ‘volgen’ is (Brodley, 1990). Op momenten dat de hulpverlener vermoedt dat hij de cliënt verstaat, maar daar niet zeker van is, komt hij met een zogenaamde *empathic understanding response*. Zo’n verbale respons is om na te gaan of de hulpverlener de betekenis van de woorden van de cliënt nog verstaat. Volgens Rogers gaat het niet om een ‘understanding about the client’, waarbij de hulpverlener voor de cliënt aan het denken is, maar veeleer om een ‘understanding with the client’. De *empathic understanding responses* hebben volgens Rogers de volgende grondtoon: ‘Each response of mine contains of the unspoken question, ‘Is this the way it is in you? Am I catching the personal meaning you are experiencing right now? If not, I wish to bring my perception in line with yours’’ (Rogers, 1986).

De non-directieve benadering is een manier van nabij zijn, waarbij het de hulpverlener alleen maar te doen is om de cliënt te verstaan, ondanks dat deze volgens Brodley (1990) ook weleens gevoelens of betekenissen verwoordt waar de cliënt zich tot dan toe nog niet bewust van was. Volgens de non-directieve benadering is het de hulpverlener daar alleen niet om te doen, maar helpt het wanneer de hulpverlener de cliënt weet te ‘volgen’: ‘[...] in response to the presence, the attention, or the explicit responses of the therapist, the client may have the feeling of being understood and accepted’ (1998, p. 24).

Het is niet wenselijk om als hulpverlener eindeloos verbale responsen aan te wenden. Brodley (1998) somt op wanneer het acceptabel is om verbaal te reageren door middel van een *empathic understanding response*, te weten:

- a. Wanneer de hulpverlener (vermoed dat deze) de betekenis van de woorden van de cliënt niet verstaat.
- b. Wanneer de hulpverlener de impuls of het verlangen voelt om onder woorden te brengen wat de cliënt ter sprake bracht.
- c. Wanneer de hulpverlener de betekenis van de woorden van de cliënt voor zichzelf wil herhalen om er op deze manier zeker van te zijn dat hij de cliënt nabij is. Deze *empathic understanding response* is er (met name) voor de hulpverlener zelf om dat wat de cliënt zei samen te vatten.
- d. Wanneer de cliënt (door middel van een verbale respons) nagaat of de hulpverlener hem of haar kan 'volgen' en verstaan en de hulpverlener hierop antwoordt.

Resumerend zijn bovenstaande *empathic understanding responses* op een volgende manier te beschrijven: "They all express the therapist's intention to experience accurate, acceptant, empathic understanding and the therapist's respect for the client as the determinant of what is or is not accurate. The criteria are non-directive and nonmanipulative in relation to the client" (Brodley, 1998, p. 25).

Referentiekader van de hulpverlener

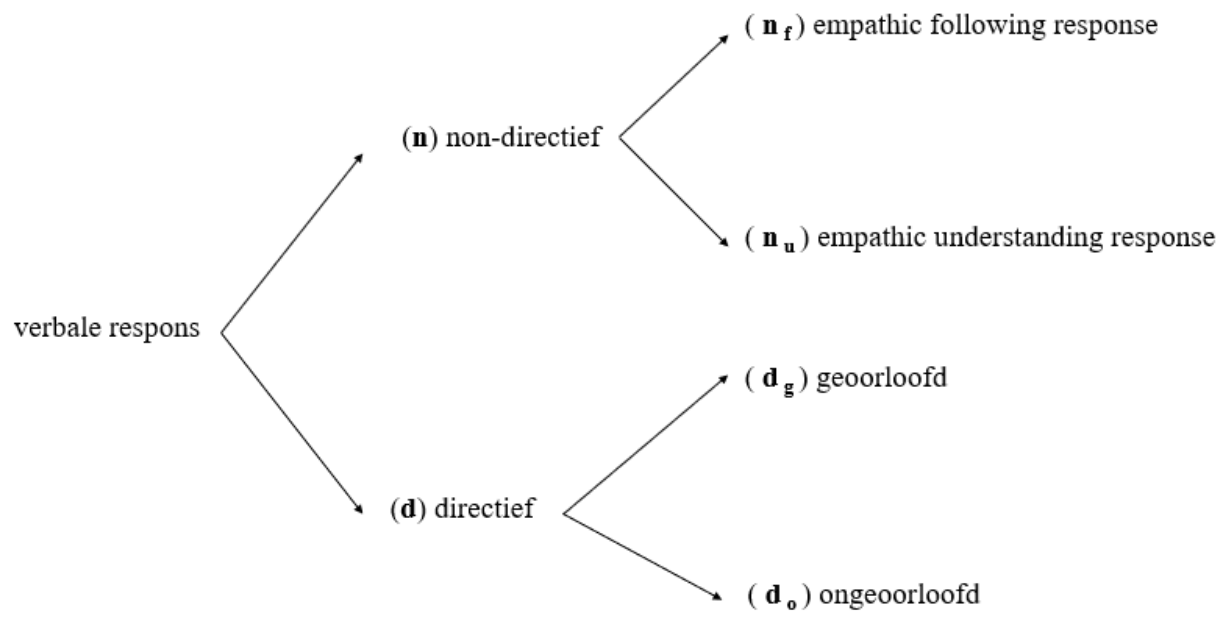
Ondanks dat Rogers' benadering non-directief van aard is, komen sommige verbale responsen in deze benadering vanuit het referentiekader van de hulpverlener (Brodley, 1999). Deze verbale responsen hebben mogelijk nadelige effecten, onder andere omdat de cliënt van zijn eigen spoor kan worden gebracht, of omdat de cliënt zich beoordeeld voelt door de hulpverlener (Brodley, 1999). De hulpverlener dient dan ook bescheiden te zijn met het aanwenden van verbale responsen vanuit diens eigen referentiekader. Brodley (1999) somt op wanneer het is geoorloofd is om te reageren vanuit het eigen referentiekader:

- a. Gedurende het maken van afspraken en het bespreken van de (rand)voorwaarden.
- b. Bij het beantwoorden van een (na)vraag van de cliënt.
- c. Op het moment dat de hulpverlener vermoedt dat de cliënt een opmerking wil maken of een vraag wil stellen.
- d. Bij empathische observaties door de hulpverlener.
- e. Om het verlies aan onvoorwaardelijke acceptatie, empathie of congruentie te herstellen.

- f. Op het moment dat de hulpverlener een inzicht of idee te binnen schiet dat mogelijk van waarde is voor de cliënt.
- g. Bij impulsieve, spontane, emotionele reacties van de hulpverlener, zonder dat de hulpverlener daar op voorhand een bepaalde bedoeling mee heeft.
- h. Bij spontane reacties die gebaseerd zijn op wat de hulpverlener al van de cliënt wist.
- i. Gedurende spontane overeenkomsten tussen cliënt en hulpverlener.
- j. Bij impulsieve, spontane evaluatieve reacties van de hulpverlener. Deze verbale reacties zijn het gevolg van de manier waarop de hulpverlener de cliënt nabij is en mogen de cliënt niet belemmeren.
- k. Op het moment dat de hulpverlener een onuitgesproken gevoel van de cliënt onder woorden probeert te brengen. Echter, op het moment dat dat te vaak plaatsvindt, is er niet langer sprake van een non-directieve benadering.
- l. Tijdens het corrigeren van misverstanden.

2.1.5 *Analyseschema I*

Om te analyseren of de verbale responsen van de humanistisch geestelijk werker in overeenstemming zijn met de non-directieve benadering van Rogers, is een analyseschema samengesteld op basis van voorgaande paragrafen (zie hieronder). In de eerste plaats wordt bepaald of de verbale respons directief of non-directief van aard is. Een non-directieve respons is in overeenstemming met de benadering van Rogers. Wanneer de verbale respons directief van aard is, wordt bepaald of deze geoorloofd of ongeoorloofd is. Een geoorloofde verbale respons is in overeenstemming met de benadering van Rogers. Een directieve en tevens ongeoorloofde verbale respons is daarentegen niet in lijn met de benadering van Rogers.



Figuur 1

2.2 De ‘focusing oriented approach’

2.2.1 *Het doel van de benadering*

De non-directieve benadering van Rogers vormde de basis voor een meer directieve benadering die vaak wordt omschreven als een ‘focusing oriented approach’ (Gendlin, 1996; Elliott, Greenberg & Lietaer, 2004). Deze ‘focusing oriented approach’ is door velen beschreven als een gecompliceerde en verbeterde ‘versie’ van Rogers’ non-directieve benadering (zie onder andere: Lietaer, Van Praag & Swildens, 1984; Leijssen, 1990; Brodley, 1990; Elliott, Greenberg & Lietaer, 2004). Deze benadering wordt eveneens omschreven als ‘experimenterale psychotherapie’ (Depestele, 2005; Hendricks, 2007).

De benadering van Gendlin is gebaseerd op de aanname dat een cliënt alleen ‘verder komt’ wanneer er sprake is van een wisselwerking tussen wat de cliënt voelt en de manier waarop hij dat weet te symboliseren. Anders gezegd: de cliënt dient in direct contact te komen met dat wat er in hem omgaat, waarbij hij moet proberen om woorden te geven aan deze vaak nog onbestemde belevenissen en gevoelens. Op het moment dat van een dergelijke wisselwerking geen sprake is, komt de cliënt niet verder: ‘Feeling without symbolization is blind; symbolization without feeling is empty’ (Gendlin, 1962, p 5). Het doel van deze benadering is om de cliënt naar binnen te wenden, zodat deze in direct contact komt met dat wat er in hem omgaat. Dat wat er in de cliënt op een wat nevelige, nog onuitsprekelijke wijze aanwezig is, noemt Gendlin (1978, 1996) een *felt sense*. Een cliënt die zich kan focussen op deze felt sense zou, anders dan een cliënt die dat niet doet, ‘verder komen’ gedurende de begeleiding (Gendlin et al., 1967).

Wanneer een cliënt niet in contact staat met diens felt sense en maar wat ‘in het wilde weg aan het spreken is’, is de hulpverlener er om de cliënt (opnieuw) met diens felt sense in contact te brengen, om zich (weer) te laten focussen (Brodley, 1990, Gendlin, 1996). Focussen wordt door Friedman (1986, p. 103) op de volgende manier omschreven: ‘Focusing is a quiet, inward, direct way to get in touch with one’s whole felt sense of a problem, issue, or situation’. Wanneer de cliënt woorden vindt om deze felt sense te symboliseren, komt hij weer wat verder. Vaak is er dan sprake van een zogenaamde *felt shift* die samen kan gaan met gevoelens van opluchting (Gendlin, 1978; Friedman, 1986).

2.2.2 *De aard van de benadering*

De ‘focusing oriented approach’ is directief van aard (zie onder andere: Gendlin, 1978, 1996; Lietaer, Van Praag & Swildens, 1984; Brodley, 1990). Als eerder benoemd onderhoudt deze benadering een gemeenschappelijke basis met de non-directieve benadering van Rogers, maar is ze tevens meer directief van aard : ‘‘These contemporary approaches strive to maintain a creative tension between the client-centered emphasis on creating a genuinely, empathic and prizing therapeutic relationship, and a more active, task-focused process-directive style of engagement that promotes deeper experiencing’’ (Elliott, Greenberg & Lietaer, 2004, p. 2). Doch, ondanks de overeenkomsten mogen we de ‘focusing oriented approach’ volgens sommigen niet meer beschouwen als een ‘client-centered approach’ (Brodley, 1990, 2002; Patterson, 1990).

Een eerste verschil is dat de hulpverlener volgens deze benadering niet per se vertrouwen heeft in de cliënt als geheel, maar veeleer in diens *experiencing process* (Brodley, 1990, p. 92). Een tweede verschil is dat de hulpverlener geen genoegen neemt met de basishouding als omschreven door Rogers, daar de hulpverlener de cliënt soms moet helpen om in contact te komen met diens felt sense (Brodley, 1990, p. 93). De directieve aard van de benadering mogen we volgens Gendlin (1996) niet vereenzelvigen met een diagnostiserende of evaluatieve houding van de hulpverlener. De hulpverlener dient zich daarentegen af te stemmen op dat wat er in de cliënt omgaat en wat de cliënt er zélf over ter sprake brengt (Gendlin, 1978, 1996). We zouden kunnen zeggen dat de non-directieve en directieve benadering beide openstaan voor dat wat de cliënt ter sprake brengt, maar dat de directieve benadering tevens bepaald *op wat voor manier* de cliënt iets ter sprake moet brengen.

2.2.3 *Verbale responsen*

De basis van deze benadering is, evenals bij de non-directieve benadering van Rogers, gebaseerd op het ‘volgen’ van de cliënt. Wanneer de hulpverlener door het aanwenden van verbale responsen laat horen dat hij de cliënt nabij is en verder alleen maar weet te luisteren, is hij de cliënt behulpzaam bij het zich naar binnen wenden (Gendlin, 1978).

We spreken hier van zogenaamde *listening responses* (die gelijk zijn aan de *empathic following responses* bij Rogers). Volgens Gendlin (1978, p. 119) is het nog behulpzamer voor de cliënt wanneer de hulpverlener stap voor stap de betekenis van de woorden aan de cliënt weet te ‘spiegelen’. Hij noemt dat *absolute listening*. ‘‘People need to hear you speak. They need to hear you got each step. Don’t just ‘let them talk’, but relate to each thing that they feel [...]’’ (Gendlin, 1978, p. 119) Het op deze manier stapsgewijs ‘spiegelen’ van de betekenis van de woorden van de cliënt is volgens hem ‘‘a rare and powerful way to let clients enter further into their own experience. It is a way of being as close as possible to someone without imposing something on them’’ (Gendlin, 1996, p. 46).

Volgens deze benadering is de hulpverlener er dus niet alleen maar om de cliënt te ‘volgen’, maar eveneens om hem of haar meer naar binnen te wenden. Daardoor dient de hulpverlener meer verbale responsen aan te wenden, waarbij het niet van belang is dat de hulpverlener de cliënt in een keer goed begrijpt: ‘‘The purpose of the therapist responses is not being right, therapist responses aim to carry the clients experiencing further.’’ (Gendlin, 1968, p. 213). Het is dan ook niet voldoende om de cliënt alleen maar te ‘volgen’, waarbij de hulpverlener aansluit bij het referentiekader van de cliënt. Tevens dient er op bepaalde momenten sprake te zijn van zogenaamde *focusing steps* (Gendlin, 1978). De hulpverlener is er om de cliënt hierbij te begeleiden (Gendlin, 1978; Brodley, 1990). Gendlin (1978) onderscheidt hier zes opeenvolgende stappen die vaak vloeiend in elkaar overlopen, namelijk:

1. De cliënt zich naar binnen laten keren om zich in stilte gewaar te laten worden van wat er in hem of haar omgaat. Vaak is het nodig om hier (langer dan) een minuut stil te zijn, omdat het van belang is dat de cliënt dat wat er in hem omgaat laat kómen. Soms zijn dat meerdere ‘dingen’.
2. De cliënt dient deze ‘dingen’ voelbaar aanwezig te laten zijn, maar tevens op afstand te houden, zodat hij of zij er niet door overspoeld wordt. Vaak gaat het om een gevoel waar de cliënt nog geen duidelijke woorden aan kan geven. We spreken hier van een *felt sense*.
3. Dan gaat de cliënt op zoek naar woorden om deze felt sense onder woorden te brengen.
4. De cliënt gaat na of deze woorden *resoneren met* de felt sense.
5. Op het moment dat de woorden resoneren met de felt sense, gaat de cliënt na wat dat betekent voor dat wat er in hem of haar omgaat.

6. Wanneer de cliënt een ‘aha’ moment voelt en weet wat het is, gaat dat vaak gepaard met een gevoel van opluchting. Dat wordt een *felt shift* genoemd.

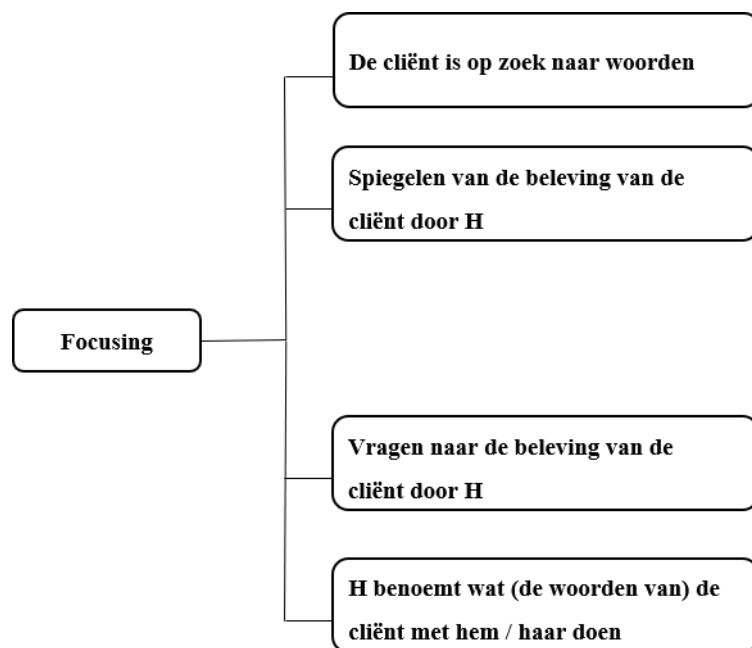
Op het moment dat de hulpverlener zijn verbale responsen aanwendt om de cliënt zich te laten focussen, spreken we van een *focusing prompt* (Brodley, 1990). De verbale respons is er om de cliënt met zichzelf in contact te brengen, maar dat neemt niet weg dat de hulpverlener hier zélf aan bod komt en iets vanuit diens eigen referentiekader aanwendt. We kunnen zo’n verbale respons verduidelijken door een voorbeeld te geven als omschreven door Gendlin (1996, p 40):

- C: I’m mad at him for doing that. I want to push him away.
T: How does that pushing away feel like?
C: Hmm ... Like I want to shove him into that big black case my cello is in. *I think I must* want to shape and cut him to some mold of mine. I do that with people.
T: Well, sense it a little longer.
C: Hmm ... Oh! (*surprise*) It’s like putting him away just now, but knowing that I will want him back later – keeping him in a safe place like a precious object.

Het bovenstaande voorbeeld laat zien dat de hulpverlener de cliënt hier niet langer aan het ‘volgen’ is, maar daarentegen verbale responsen aanwendt die directief van aard zijn en komen uit diens eigen referentiekader.

2.2.4 *Analyseschema II*

Om te analyseren of de verbale responsen van de humanistisch geestelijk werker in overeenstemming zijn met de directieve benadering van Gendlin, is een analyseschema samengesteld op basis van voorgaande paragrafen (zie hieronder).



Figuur 2

2.3 De narratieve benadering

2.3.1 *Het doel van de benadering*

Mooren (2013a, p. 134) noemt zijn benadering een aanzet tot een manier van gespreksvoering binnen het humanistisch geestelijk werk. De aandacht is gericht op de levensverhalen van de cliënten, waardoor we kunnen spreken van een verhalende benadering (Mooren, 2013a).

Volgens Mooren gaat het om wat er *in* de verhalen van cliënten te horen is. Deze aandacht voor het levensverhaal is kenmerkend voor het werk, omdat de gesprekken tussen hulpverlener en cliënt vaak verlopen volgens een ‘narratief schema’ dat bestaat uit zes kenmerken (Van der Ven, 1998): (1) het gaat om verhalen die mensen over zichzelf ter sprake brengen, (2) *in* die verhalen gaat het vaak om een mengeling van lukken en mislukken, (3) het gaat steeds om herschrijvingen, (4) de verhalen hebben een ‘ik-mij-structuur’, waarbij de cliënt zowel passief als actief aanwezig is, (5) de verhalen zijn noodzakelijk open van aard, en (6) de verhalen hebben een plot dat oriëntatie en samenhang scheidt. De narratieve benadering van Mooren is erop gericht om, samen met de cliënt, diens verhaal onder woorden te brengen, waardoor er samenhang gecreëerd wordt, want zingeving is samenhang (Mooren, 2013a).

2.3.2 *De aard van de benadering*

Volgens Mooren (2013b, p. 74) is zijn verhalende benadering non-directief van aard, daar de benadering gericht is op de wijze waarop de cliënt zelf betekenis aan zijn bestaan toekent en er eveneens sprake dient te zijn van een empathische houding van de hulpverlener. Daar komt bij dat de verbale responsen van de hulpverlener dienen om het ‘verhalende proces’ van de cliënt verder te helpen (Mooren, 2013a). Het levensverhaal van de cliënt is voor Mooren (2013a, p. 141) dan ook een co-reproductie, daar hij het verhaal van de cliënt (hier en daar) aan het herscheppen is tot een voor hem betekenisvol verhaal. Deze herschepping beïnvloedt daarbij (mogelijk) het verhaal van de cliënt, en zo verder. Welnu, ondanks dat deze benadering volgens Mooren (2013b) non-directief van aard is vanwege zijn aandacht voor het verhaal van de cliënt, is het volgens deze benadering ook mogelijk *en* wenselijk om als hulpverlener verbale responsen aan te wenden vanuit het eigen referentiekader. Het gaat immers om een co-reproductie. Moorens (2013b) opvatting over non-directiviteit is dan ook een andere dan die van Rogers, daar het voor Rogers *niet* wenselijk is om te reageren vanuit het eigen referentiekader. Zo bezien komen we tot de aanname dat de narratieve benadering

van Mooren (2013a) in de eerste plaats directief van aard is. Ten tweede is de benadering explorierend van aard, daar de hulpverlener het levensverhaal van de cliënt wil verhelderen en tot wasdom wil laten komen.

2.3.3 Verbale responsen

De verbale responsen binnen de verhalende benadering van Mooren (2013a) zijn een samenvoeging van de door McLeod (1987) beschreven ‘microprocessen’ en enkele verbale responsen uit de verhandeling over gespreksvoering van Brammer (1974). De verbale responsen worden door Mooren (2013a, p. 143) aangeduid als ‘narratieve microprocessen’, omdat de benadering gericht is op het bevorderen van het ‘verhalende proces’ bij de cliënt.

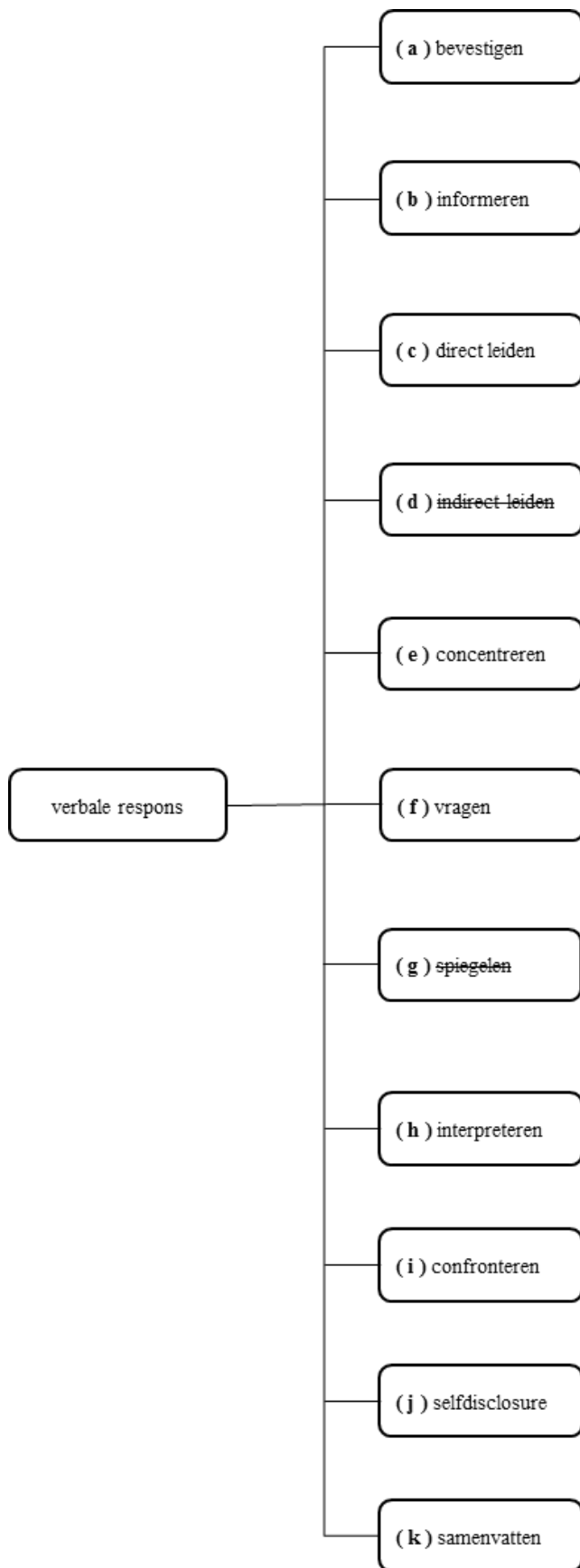
In het navolgende bespreken we deze ‘narratieve microprocessen’, die gezamenlijk toebehoren aan de benadering van Mooren, waarbij we ook aangeven of deze responsen toebehoren aan het referentiekader van de hulpverlener (**h**) of de cliënt (**c**):

- a. Bevestigende responsen zijn er om het verhaal van de cliënt te waarderen en komen dan ook onvermijdelijk vanuit het referentiekader van de hulpverlener. (**h**)
- b. Informerende responsen. Binnen de non-directieve benadering zijn deze informerende responsen geoorloofd als de hulpverlener en de cliënt onderlinge afspraken maken, maar binnen deze benadering gaat het om meer dan dat. Zo mag de hulpverlener de cliënt informeren over de wijze waarop mensen vaak reageren als ze bijvoorbeeld geconfronteerd worden met leed en pijn. Informerende responsen komen hierdoor vanuit het referentiekader van de hulpverlener. (**h**)
- c. Direct leiden. Hier gaat het om directie suggesties of adviezen van de hulpverlener met als doel het proces van verhalen vertellen te structureren. (**h**)
- d. Indirect leiden. Hier gaat het om algemene vragen die de cliënt in de gelegenheid brengen om zelf te bepalen wat hij ter sprake wil brengen. Omdat deze verbale respons overeenstemt met de benadering van Rogers, nemen we deze niet op in het analyseschema als weergegeven op de volgende bladzijde. (**c**)
- e. Concentreren. Deze respons is er om het gesprek te wenden tot dat wat volgens de hulpverlener speciale aandacht vereist. (**h**)
- f. Vragen stellen. Deze respons is erop gericht om het verhaal van de cliënt meer in beeld te brengen, onder andere door te vragen naar zich voorgedane momenten of personen. (**h**)

- g. Spiegelen/parafraseren. Spiegelen helpt de hulpverlener om zich af te stemmen op het referentiekader van de cliënt. Deze verbale respons wordt in deze benadering aangewend om de betekenissen die net buiten het bewustzijn van de cliënt liggen, binnen het aandachtsveld te brengen. Hier is duidelijk het onderscheid te zien met Rogers' benadering, waarbij het spiegelen enkel is bedoeld om de cliënt te verstaan. Omdat deze verbale respons overeenstemt met de benadering van Rogers, ondanks dat het doel van deze verbale respons binnen beide benaderingen anders is, nemen we deze niet op in het analyseschema als weergegeven op de volgende bladzijde. **(c)** of **(h)**
- h. Interpreteren. Volgens Mooren (2013a) verschilt interpreteren op één punt met spiegelen, namelijk: gedurende het spiegelen blijft de hulpverlener binnen het referentiekader van de cliënt, en bij interpretaties komt het referentiekader van de hulpverlener aan bod. We kunnen hier een kanttekening bij plaatsen, daar Rogers' opvatting over spiegelen anders is dan die van Mooren. Mooren is namelijk de mening toegedaan dat spiegelen betekent dat de hulpverlener helpt om iets onder de aandacht te brengen dat nog buiten het bewustzijn valt. Bijvoorbeeld een opmerking als: 'Je praat gaandeweg steeds zachter, alsof je je geneert om te zeggen wat er in je omgaat' (Mooren, 2013a, p. 150). Deze verbale respons valt volgens Mooren binnen het referentiekader van de cliënt, maar volgens Rogers is het een nieuwe inbreng die vanuit het referentiekader van de hulpverlener komt. **(h)** of **(c)**
- i. Confronteren. 'Het gaat hier om het niet-beoordelend en niet-verklarend aangeven van discrepanties tussen woorden en gedrag, of van contradicties tussen twee dingen die de cliënt zegt, of om verschillen tussen de waarneming van de cliënt en die van de geestelijk begeleider'' (Mooren, 2013a, p. 151). **(h)**
- j. Self-disclosure. **(h)**
- k. Samenvatten. Voor Rogers' benadering is de resumerende verbale respons vanuit het referentiekader van de hulpverlener (eveneens) geoorloofd. **(h)**

2.3.4 Analyseschema III

Om te analyseren of de verbale responsen van de humanistisch geestelijk werker in overeenstemming zijn met de verhalende benadering van Mooren, is een analyseschema samengesteld op basis van bovenstaande 'narratieve microprocessen' (zie volgende bladzijde).



Figuur 3

3 METHODE

In het voorgaande hoofdstuk zijn de deelvragen geoperationaliseerd op basis van de beschreven benaderingen. In onderliggend hoofdstuk vindt de methodologische verantwoording plaats. De aandacht wordt hierbij gericht op achtereenvolgens het onderzoeksdesign, de data-verzameling en data-analyse, alsmede op de beperkingen en mogelijkheden van dit onderzoek.

3.1 Onderzoeksdesign

Vanwege een gebrek aan empirisch onderzoek naar manieren van gespreksvoering binnen het humanistisch geestelijk werk, is gekozen voor een kwalitatief onderzoek (Boeije, 2014). Boeije (2014) onderscheid binnen kwalitatief onderzoek twee varianten: discursief onderzoek en interpretatief onderzoek. Omdat dit onderzoek zich richt op de daadwerkelijke aard en het effect van de verbale responsen van humanistisch raadslieden, is het onderzoek discursief van aard. De aandacht is immers gericht op de manier waarop humanistisch geestelijk werkers in gesprek zijn met een cliënt. In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van geluidsopnamen van gesprekken tussen humanistisch geestelijk werker en cliënt. Deze geluidsopnamen worden geanalyseerd op basis van de conversatie-analyse (Ten Have, 2007; Boeije, 2014). Een conversatie-analyse is doorgaans gebaseerd op een ‘open’ benadering die door Ten Have (2007, p. 120) wordt aangeduid als *unmotivated looking*. Desondanks is onderliggend onderzoek eveneens deductief van aard, waarbij de gesprekken worden geanalyseerd op basis van de theoretisch gefundeerde analyseschema’s als weergegeven in het voorgaande hoofdstuk.

3.2 Deelnemers

3.2.1 Populatie

De populatie van dit onderzoek bestaat uit humanistisch raadslieden in Nederland die werkzaam zijn binnen een ziekenhuis. Om deel te nemen aan het onderzoek dient de humanistisch geestelijk werker bereid te zijn om ten minste één geluidsopname te maken van een gesprek met een cliënt. Deze gesprekken mogen klinisch of poliklinisch zijn. Om te voorkomen dat er nauwelijks verbale responsen van de humanistisch geestelijk werkers

hoorbaar zijn, dient een geluidsopname een minimale duur van 15 minuten te hebben. Naast dat de geluidsopname verstaanbaar moet zijn, is de aard van het gesprek op geen enkele wijze verbonden aan bepaalde voorwaarden. De deelnemer mag om deze reden voor zichzelf bepalen wat voor een gesprek hij of zij opneemt.

3.2.2 Werving

Om de populatie van onderliggend onderzoek in beeld te brengen, is op de websites van ziekenhuizen in Nederland gezocht naar medewerkers van de afdeling geestelijke verzorging. Wanneer er binnen een ziekenhuis een humanistisch geestelijk werker werkzaam was, werden diens naam en contactgegevens genoteerd. Indien de contactgegevens niet vermeld stonden op de website, werd telefonisch contact opgenomen met het ziekenhuis om deze op te vragen. Nadien werd naar de humanistisch geestelijk werkers per e-mail een ‘verzoek tot deelname’ gestuurd (zie bijlage A). Wanneer er na zeven dagen na het verzenden van de e-mail nog geen reactie was, werd telefonisch contact opgenomen om na te gaan of het verzoek in goede orde was ontvangen. Tevens bood dat de gelegenheid om telefonisch een en ander toe te lichten over het onderzoek.

Voor onderliggend onderzoek zijn drieëntwintig humanistisch raadsliden benaderd. Tien van hen hebben daadwerkelijk deelgenomen aan het onderzoek. Aan de andere humanistisch raadsliden is gevraagd om aan te geven om welke reden(en) ze niet deelnamen aan het onderzoek, waarbij in hoofdlijnen de volgende punten werden genoemd:

- Zes humanistisch raadsliden gaven aan dat zij niet deelnemen vanwege een gebrek aan tijd. Twee van hen benoemden daarbij dat het vragen van toestemming om überhaupt deel te kunnen nemen aan het onderzoek een tijdsintensieve procedure is.
- Vier humanistisch raadsliden gaven aan dat zij het opnemen van gesprekken met cliënten bezwaarlijk en niet passend vinden bij de aard van het beroep, waarbij met name werd gewezen op de vrijplaatsfunctie en de ‘laagdrempeligheid’.
- Twee humanistisch raadsliden hebben een (of meerdere) pogingen gedaan om een gesprek met een cliënt op te nemen zonder een gewenst resultaat. Soms waren de geluidsopnamen niet goed verstaanbaar, maar soms was er op dat moment geen potentiële deelnemer aanwezig. Ze benoemden hierbij dat het

makkelijker is om een geluidsopname te maken van een gesprek met een cliënt die men al kent van eerdere gesprekken.

- Een humanistisch geestelijk werker gaf aan werkzaam te zijn op de SEH en de IC en dat het onwenselijk en vaak ook onmogelijk is om hier een gesprek op te nemen. Op het moment dat er sprake zou zijn van een meer langdurig begeleidingscontact, zou het mogelijk zijn.
- Een van de humanistisch raadsliden gaf aan pas recent werkzaam te zijn binnen deze beroepsgroep, waardoor er nog wat onzekerheid was om aan een dergelijk onderzoek deel te nemen.
- Tot slot was er een humanistisch geestelijk werker die, na herhaaldelijk contact per telefoon en e-mail, niet meer reageerde. De reden is onduidelijk.

In zijn onderzoek naar (het gebrek aan) empirisch onderzoek binnen het geestelijk werk in ziekenhuizen, besluit Carrigan (1966, p. 47): ‘‘It is clear that in pastoral care research we have barely begun to scratch the surface’’. Volgens hem komt dat onder andere door (1) een gebrek aan tijd, (2) een gebrek aan toestemming van (de leiding van) het ziekenhuis, (3) een bestaande spanning tussen religie en wetenschap, en (4) een onzekerheid bij de geestelijk werkers om zichzelf onder de loep te nemen. Het eerste en vierde punt vindt weerklank bij sommige humanistisch geestelijk werkers. Ondanks dat de humanistisch geestelijk werkers niet spreken over een spanning tussen religie (of levensbeschouwing) en wetenschap, benoemen sommigen wel dat het, gezien de aard van het beroep, bezwaarlijk is om gesprekken op te nemen. In dat opzicht zouden we voorzichtig kunnen vaststellen dat de uitspraak van Carrigan (1966) nog steeds actueel is.

Aan de deelnemers is een toestemmingsformulier gemaild om na de opname van het gesprek te overhandigen aan de cliënt (zie bijlage B). Ondanks dat de cliënt vóór het maken van de geluidsopname mondeling moet hebben ingestemd, helpt het toestemmingsformulier om de cliënt er onder andere op te attenderen dat hij of zij, zonder opgaaf van redenen, de deelname aan het onderzoek kan beëindigen. Tevens kan de humanistisch geestelijk werker zich, indien nodig, verantwoorden naar de medisch ethische toetsingscommissie binnen een ziekenhuis. Nadat de humanistisch geestelijk werker een of meerdere geluidsopnamen gereed had, is een afspraak gemaakt om nader kennis te maken en het een en ander toe te lichten over het onderzoek. Daarbij is tevens een ‘informed consent formulier’ door respectievelijk de deelnemer en de onderzoeker voorzien van een handtekening (zie bijlage C).

3.3 Geluidsopnamen

Onderzoek naar de aard en het effect van verbale responsen is onvermijdelijk verbonden aan het maken van geluidsopnamen, daar het ondoenlijk is om verbale responsen te analyseren door alleen maar bij een gesprek aanwezig te zijn. Daar komt bij dat een gesprek tussen een humanistisch geestelijk werker en een cliënt precair van aard is, waardoor het onwenselijk is om hier als onderzoeker bij aanwezig te zijn. Om deze redenen is gekozen om te werken met geluidsopnamen. Daarentegen is afgezien van het werken met video-opnames, ondanks dat dat voor een conversatie-analyse goed mogelijk is (Ten Have, 2007). Volgens Ten Have (2007, p. 8) zijn geluidsopnamen voldoende en noodzakelijk voor de analyse van verbale responsen. De video-opnamen zouden hier helpen om eveneens de non-verbale responsen te analyseren (waaronder mimiek en lichaamshouding). Doch, aangezien de cliënt vaak in een ziekenhuis is opgenomen en vaak ook nog eens in het bijzijn van andere mensen verkeert (niet alle cliënten beschikken over een eenpersoonskamer), is het onwenselijk om video-opnames te maken. De non-verbale responsen zijn dan ook buiten beschouwing gelaten.

De deelnemers hebben één of meerdere gesprekken opgenomen en hebben de cliënt op voorhand om mondelinge toestemming gevraagd voor het maken van de geluidsopname. Ná het gesprek werd aan de cliënt gevraagd om het document ‘toestemming voor deelname onderzoek’ door te nemen en een handtekening te plaatsen. Omdat hierop de naam van de cliënt is vermeld, is deze ‘toestemming voor deelname onderzoek’ gedocumenteerd door de deelnemers zelf.

De deelnemers hebben de geluidsopnamen geanonimiseerd verzonden naar mijn e-mailadres van de Universiteit voor Humanistiek. Deze geluidsopnamen worden beveiligd bewaard als omschreven in het datamanagementplan.

In onderstaande tabel zijn de relevante kenmerken van de geluidsopnamen geanonimiseerd weergegeven:

Code geluidsopname:	Duur geluidsopname:	Gesprek opgenomen op:
G1 D1 20181119	24 min en 31 sec	19 november 2018
G2 D2 20181120	31 min en 32 sec	20 november 2018
G3 D3 20181123	1 uur, 0 min en 22 sec	23 november 2018
G4 D2 20181127	29 min en 30 sec	27 november 2018
G5 D4 20181129	26 min en 26 sec	29 november 2018
G6 D5 20181203	25 min en 16 sec	3 december 2018
G7 D5 20181203	46 min en 32 sec	3 december 2018
G8 D6 20181210	1 uur, 21 min en 56 sec	10 december 2018
G9 D7 20181213	30 min en 37 sec	13 december 2018
G10 D8 20181214	53 min en 5 sec	14 december 2018
G11 D6 20181217	1 uur, 26 min en 52 sec	17 december 2018
G12 D9 20181224	50 min en 33 sec	24 december 2018
G13 D10 20190111	1 uur, 10 min en 2 sec	11 januari 2019

Tabel 1

Een geluidsopname voldeed niet, omdat de cliënt binnensmonds sprak en de woorden niet goed verstaanbaar waren. De deelnemer vermoedde al dat de geluidsopname niet voldeed en in goede samenspraak is de geluidsopname niet meegenomen in het onderzoek. Deze geluidsopname is dan ook niet opgenomen in bovenstaande tabel. Alle geluidsopnamen zijn volledig getranscribeerd.

3.4 Analyse

Om antwoord te geven op de geformuleerde onderzoeksvraag zijn de gesprekken op een gefaseerde wijze geanalyseerd op basis van de conversatie-analyse als omschreven door Ten Have (2007). Voor deze analyse werd zowel het transcript als de geluidsopname van een gesprek op eenzelfde moment aangewend, waardoor niet alleen te lezen was wát er werd gezegd, maar ook op wat voor manier.

Om antwoord te geven op achtereenvolgens deelvraag 1 tot en met 3, vond een deductieve analyse plaats op basis van de analyseschema's als weergegeven in het voorgaande hoofdstuk. Op deze manier is nagegaan in hoeverre, en op wat voor manier de humanistisch geestelijk werkers de benaderingen, als benoemd in deze deelvragen, aanwenden gedurende een begeleidingsgesprek. Het gaat hier om de non-directieve benadering van Rogers, de directieve benadering van Gendlin, en de narratieve benadering van Mooren.

De tweede fase bestond uit een inductieve analyse, bestaande uit drie stappen als omschreven door Boeije (2005). De eerste stap was het open coderen van de verbale responsen van de humanistisch geestelijk werker. Tijdens het open coderen werden meerdere verbale responsen verbonden aan een code die de aard van de verbale respons samenvat. Deze codes waren op voorhand niet opgenomen in de deductieve analyseschema's, waardoor er een meer volledige en genuanceerde analyse mogelijk was. Een tweede stap was het axiaal coderen van de verbale responsen, waarbij de codes werden samengebracht en verdeeld onder verschillende hoofdcodes. Op basis van deze verdeling werd een codeboom opgesteld (zie bijlage E). De derde en laatste stap was het selectief coderen, waarbij de codes zijn geordend op basis van de probleemstelling. De meest relevante codes voor onderliggend onderzoek zijn op basis van deze laatste stap geselecteerd.

De derde fase bestond uit het analyseren van de effecten van de verbale responsen van de humanistisch geestelijk werker ter beantwoording van deelvraag 4.

Op basis van deze gefaseerde analyse werden de meest relevante passages geselecteerd en genuanceerder beschreven conform de *transcription conventions* (zie bijlage F) als omschreven door Ten Have (2007). Om het belang van het op een genuanceerde wijze beschrijven van de geluidsopnamen te belichten, vangen we aan met de woorden van Ten Have (2007, p. 94): 'For analysing talk-in-interaction, one wants to write down not only what has been said, but also how it has been said. And that is why transcription is so important [...] for a research tradition like conversation analysis'. Door de meest relevante passages conform deze afspraken te bewerken en op te nemen in de resultatensectie (navolgende hoofdstuk), is het voor de lezer mogelijk om niet alleen te lezen wat, maar ook op wat voor manier het een en ander ter sprake is gebracht. Voor de lezer is de legenda opgenomen in bijlage F.

3.5 Beperkingen en mogelijkheden

Een eerste beperking is dat er geen aantoonbaar bewijs is om aan te nemen dat er sprake is van saturatie. Dat komt omdat er binnen het ziekenhuiswezen niet meer deelnemers voorhanden waren. Wellicht hadden geluidsopnamen van andere humanistisch geestelijk werkers tot aanvullende resultaten geleid. Een tweede beperking die hierop aansluit is dat de overdraagbaarheid (externe validiteit) van het onderzoek laag is, daar er slechts een beperkt aantal geluidsopnamen voorhanden zijn.

Andere beperkingen hebben te maken met de betrouwbaarheid. Een onderzoek is betrouwbaar wanneer bij herhaling van eenzelfde onderzoek sprake is van (min of meer) dezelfde resultaten (Boeije, 2014). Anders gezegd: voor een andere onderzoeker dient duidelijk te zijn wat de onderzoeksprocedure was, waardoor het reproduceerbaar is. Ondanks dat de analyseschema's en de onderzoeksprocedure zijn beschreven, is mijn rol als onderzoeker niet te verwaarlozen. In de eerste plaats gaat het beluisteren en analyseren van de geluidsopnamen tevens samen met (enige vorm van) interpretatie, omdat de manier waarop er wordt gesproken zeer genuanceerd kan zijn. Een andere onderzoeker kan daar weer wat anders in horen. In de tweede plaats is het mogelijk dat een andere onderzoeker tot andere inductieve codes komt en tevens bepaalde effecten waarneemt die voor mij 'verborgen zijn gebleven'. Een laatste beperking houdt verband met de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid die laag is, daar er slechts een onderzoeker heeft gecodeerd (Boeije, 2014).

Naast de beperkingen refereren we eveneens naar enkele mogelijkheden van onderliggend onderzoek. De conversatie-analyse als omschreven door Ten Have (2007) biedt een genuanceerd beeld van de verbale responsen van de humanistisch geestelijk werkers. Ondanks dat een verbale respons soms overeenkomt met een van de benaderingen als omschreven in het theoretisch kader, is het soms hoorbaar dat er sprake is van een bepaalde nuance door *de manier waarop* de humanistisch geestelijk werker de verbale respons aanwendde. Door de conversatie-analyses worden deze nuances hoorbaar beschreven en ontstaat er een meer volledig en genuanceerd beeld van manieren van gespreksvoering binnen het humanistisch geestelijk werk.

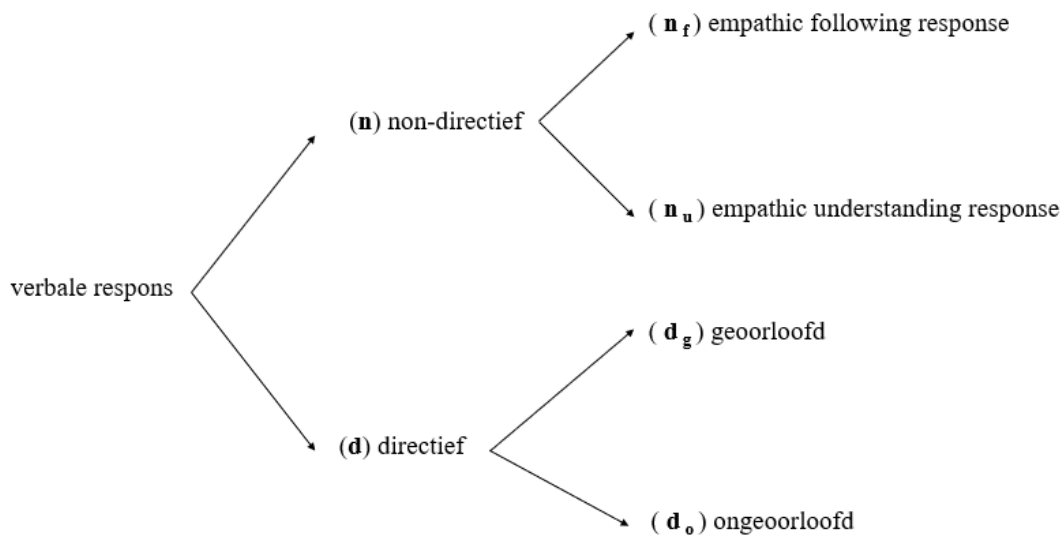
Een tweede punt is dat op basis van de conversatie-analyse meer duidelijk wordt wat de daadwerkelijke aard is van de verbale responsen van humanistisch geestelijk werkers gedurende een gesprek met een cliënt.

4 RESULTATEN

Als opmaat naar het beantwoorden van de onderzoeksvraag wordt allereerst op een systematische wijze antwoord gegeven op de geformuleerde deelvragen. Deze deelvragen beantwoorden we op basis van de geanalyseerde geluidsopnamen. De geluidsopnamen worden geanalyseerd conform de conversatie-analyse. Hierbij zijn de door Ten Have (2007) voorgeschreven *transcription conventions* toegepast. Deze afspraken zijn opgenomen in bijlage F en dienen als legenda te worden geraadpleegd bij het lezen van de resultaten. In § 4.1, 4.2 en 4.3 wordt antwoord gegeven op de vraag in hoeverre, en op wat voor manier de verbale responsen van de humanistisch geestelijk werker in overeenstemming zijn met achtereenvolgens de non-directieve-, de directieve-, en de verhalende benadering. In § 4.4 worden de resultaten van de inductieve analyse besproken. De effecten van de verbale responsen komen in § 4.5 aan bod.

4.1 Deelvraag 1

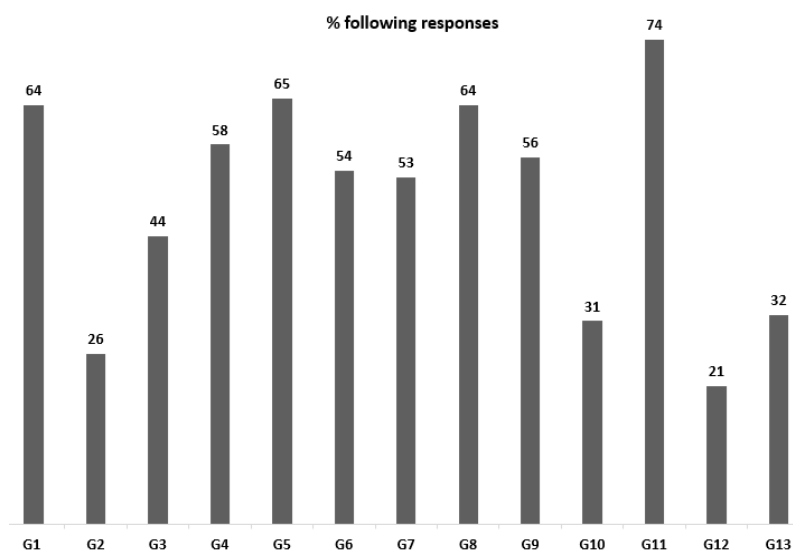
In deze paragraaf wordt besproken in hoeverre, en op wat voor manier de verbale responsen van humanistisch raadslieden overeenstemmen met de non-directieve benadering. Binnen deze benadering worden doorgaans verbale responsen aangewend die non-directief (**n**) van aard zijn, waarbij een onderscheid bestaat tussen *following responses* (**nr**) en *understanding responses* (**nu**). Het sporadisch aanwenden van (meer) directieve (**d**) verbale responsen is volgens deze benadering soms geoorloofd. We spreken hier van verbale responsen die directief geoorloofd (**dg**) zijn, maar over het algemeen is een verbale respons van directieve aard volgens deze benadering onwenselijk en verdient deze het predicaat directief ongeoorloofd (**do**). In § 4.1.1 tot en met 4.1.4 worden deze vier verschillende responsen, als weergegeven op de volgende pagina, behandeld:



Figuur 4

4.1.1 Following responses

Gemiddeld genomen is 50 procent van de verbale responsen een following response (**nr**). Wanneer er méér following responses worden aangewend, is doorgaans sprake van een gesprek waarbij hoofdzakelijk de cliënt aan het woord is om diens verhaal te doen. De humanistisch geestelijk werker (hierna: H) is er dan om de cliënt te ‘volgen’, waardoor voornamelijk following responses te horen zijn. Wanneer H de cliënt daarentegen aan het ‘volgen’ is zónder daarbij verbale responsen aan te wenden, is er sprake van een aanzienlijk lager percentage (zie geluidsopname 12). Dat geldt ook voor de gesprekken waarbij H meer directief aanwezig is (zie onder andere geluidsopname 10). Figuur 5 is een weergave van het percentage aan following responses voor de afzonderlijke geluidsopnamen.



Figuur 5

Voor de meeste gesprekken geldt dat het merendeel van de verbale responsen van H following responses zijn. We mogen dan ook behoedzaam opmerken dat de werkwijze van H voor een deel overeenstemt met de benadering van Rogers. Rogers is de cliënt ook hoofdzakelijk nabij door het aanwenden van following responses. Pas wanneer Rogers vermoedt dat hij de cliënt (voor een deel) weleens verkeerd zou kunnen begrijpen, komt er even einde aan de reeks following responses. Doch, ondanks dat de aard van het merendeel van de verbale responsen van H overeenstemt met de following responses van Rogers, is *de manier waarop* deze following responses worden aangewend soms anders. H is vaker hoorbaar aan het meeleven met de cliënt. Deze nuances zijn onder andere hoorbaar aan de ademhaling van H, die intenser is, alsmede aan de minder monotone manier van spreken. De volgende passage is een voorbeeld van zo'n moment waarop H de cliënt op een hoorbaar meelevende manier aan het 'volgen' is. De cliënt schaamt zich, nu ze hulp moet vragen bij het aankleden, wassen en afvegen van haar billen. Ze kan niks meer:

G6 D5 CA V (13.40 – 13.53)

C: Ik kan op 't moment niks::

H nr: ↑Hm↓hm

C: Me aankleden niet. Wassen niet.

H nr: ↑Hm↓hm (3s) °↑Hm↓hm°

C: >Gisteren heb ik zelfs moeten bellen< °voor m'n (.) kont af te ve:gen°.

H nr: ↑Hm↓hm

Door de meelevende manier van spreken gaan de following responses van H soms over naar verbale responsen die meer 'zalvend' van aard zijn. Deze verbale responsen komen vaak impulsief bij H op om troost te bieden aan de cliënt. Mooren (2013b, p. 60) beaamt dat verbale responsen van troostende aard toebehoren aan de werkwijze van (humanistisch) raadslieden en duidt hen ook wel als 'beroepstroosters'. Ondanks dat we deze troostende responsen directief geoorloofd (**d_g**) zijn, is H de cliënt onverminderd aan het 'volgen'.

De volgende passage is een voorbeeld van zo'n moment waarop H met troostende responsen komt. Het onderbeen van de cliënt is onlangs geamputeerd. De pijn is veel minder dan voorheen, maar hij voelt wel dat zijn onderbeen nog 'aanwezig' is:

G2 D2 CA II (2.21 – 2.48)

C: Ik voel:: het stukje been wat er nog zit. (1s) En: ik voel wat er niet meer is, is m'n knie. (2s) E:n ik voel m'n hie:lbee:n.

H d_g: °Ach:°

C: Wat 'r niet meer is: (2s) Het doet allebei geen zeer, maar ik voel ze wel. Ze zijn d'r. Aanwezig. Terwijl het daarvoor, vooral m'n knie, alleen maar pijn was.

H dg: °Tja:::°

C: Alleen maar pijn.

H dg: °Tj↑o:ngejonge°

C: En nu voel ik dat tie d'r is.

H dg: °So::°

De following responses van H zijn soms amper te onderscheiden van verbale responsen die worden aangewend om het verhaal van de cliënt *als verhaal* te waarderen en te bevestigen. Daardoor is het moeilijk om te bepalen of de verbale responsen vanuit het referentiekader van H komen en dus directief van aard zijn. Bij een following response als 'hmhm' is vaak hoorbaar dat H de cliënt alleen maar aan het 'volgen' is, maar bij verbale responsen als 'ja' en 'nee' zou het soms evengoed om een waardering en bevestiging van diens verhaal *als verhaal* kunnen gaan.

In de volgende passage komen beiden following responses voor. Aan het einde van de passage deelt de cliënt dat niemand had verwacht dat de operatie zo zwaar zou zijn. Het is moeilijk te bepalen of H de cliënt hier alleen nog maar aan het 'volgen' is:

G1 D1 CA I (0.20 – 0.35)

C: ↑Ja. Er zat steeds weer een afsluiting bij de nier.

H nr: ↑Hmhm ·hhh

C: Enne: (1s) Ja °pf:::°

H nr: ↑°Ja::°

C: En men wist dat deze operatie d'r aan zat.

H: ↓Ja

C: Maar dat 'ie ↑zo waar zou zijn had niemand verwacht.

H nr: ↑Nee:: ↑Nee::

In één van de gesprekken was H de cliënt aan het 'volgen' zónder following responses aan te wenden. H was hier stil. We zouden kunnen zeggen dat H de cliënt op een non-verbale manier nabij was. De werkwijze was hierdoor eveneens non-directief, maar op een andere manier dan Rogers:

G12 D9 A I (0.15 – 1.30)

C: •hhh Na:ja: >weet je wat 't is< dit zijn uh (9s) dit zijn rottdagen (5s) >Voor< dus die uh:, die eerste kerstdag. (2s) Dat was toen 't laatste fan uh •hhh me frouw en (1s) en de: (1s) kinderen en de, nou nie fan de fan de kindere, maar fan de kleinkindere afscheid. •hhh Ja en dat zijn dingen bevoorbeeld die kom dus elk, die kom, dat komt dus weer boven en dat heb ik een beetje moeite mee. (2s) Enne, dan krijg je die dagen bevoorbeeld zoals oud en nieuw ja dat is ook, nieuwjaar is helemaal een vervelende dag. (1s) Eigenlijk een uh zogezegd een rottdag. Maar (1s) ik heb toch steeds meer (3s) een beetje last van selfverwijt. (5s, •hhh) 'K heb een beetje last van selfverwijt fan:: dat ik niet helemaal: (2s) hhh gehandeld heb zoals 't wezen moet.

In één van de gesprekken zat H de cliënt daarentegen vaak 'op de huid', waardoor hij de zinnen van de cliënt soms onderbrak door diens following responses:

G5 D4 CA II (3.38 – 3.57)

C: Gisteren ben ik onderzocht.

H nr: Ja.

C: Door een arts-assistent.

H nr: J:a.

C: Vanochtend kwam ze weer

H nr: Huhu.

C: en dan zou ze het allemaal overleggen.

H nr: Jā:

C: Met haar supervisor en

H nr: °Hmhm°

C: dan zouden ze ook het materiaal uit Gran Canaria doornemen,

H nr: Huhu.

C: want dat had ze bewust niet gedaan. Dat vind ik ook een goeie •hhh want dan kijk je tenminste met een open blik uh::

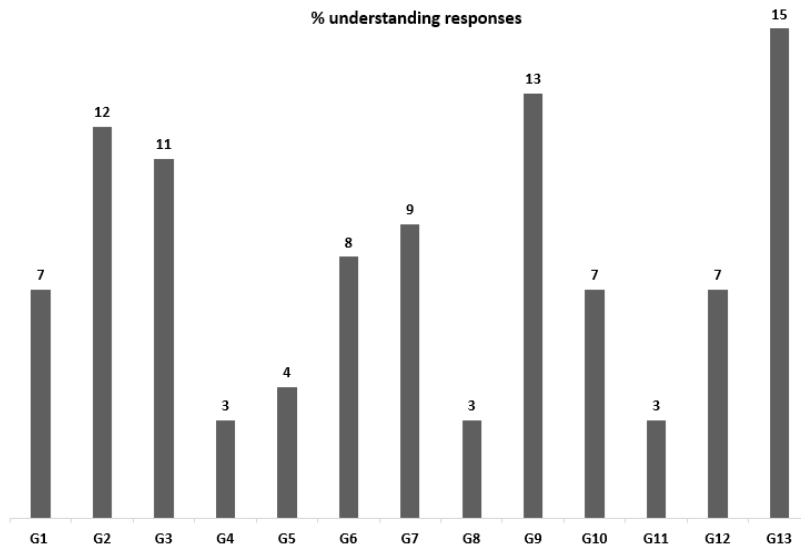
H nr: Jā:

C: •hhh naar een patiënt.

4.1.2 Understanding responses

Gemiddeld genomen is 8 procent van de verbale responsen een understanding response (Nu). Bij het aanwenden van zo'n understanding response neemt H het woord, waardoor de cliënt even wordt onderbroken. Deze verbale responsen worden onder andere aangewend om na te gaan of H de cliënt nog kan 'volgen'. Hierbij houdt H de cliënt op een 'spiegelende' manier voor wat hij zei. H dient dat op een tentatieve wijze te doen, zodat de cliënt kan aangeven of H hem goed begrijpt.

Door een understanding response komt H meer ‘tegenover’ de cliënt te staan. We vermoeden dat dat meespeelt bij het lage gemiddelde van 8 procent, daar H de cliënt waarschijnlijk vooral nabij wil zijn. Figuur 6 is een weergave van het percentage understanding responses voor de afzonderlijke geluidsopnamen:



Figuur 6

Een understanding response dient volgens de werkwijze van Rogers op een tentatieve manier te worden aangewend, waardoor de cliënt weet dat hij mag reageren op de woorden van H en er geen sprake is van een oordeel. Sporadisch is een verbale respons van dien aard te horen, maar toch is er een nuance hoorbaar in *de manier waarop* de understanding response wordt aangewend. Meer dan Rogers is H aan het werk om de harmonie met de cliënt te bewaren, waardoor de verbale responsen op een nog behoedzamere manier worden aangewend. Deze behoedzaamheid is in de volgende passage hoorbaar aan het woordje ‘hè’ dat herhaaldelijk door H wordt aangewend en waarmee de understanding response minder onmiddellijk aan de cliënt wordt voorgehouden:

G13 D10 CA I (2.39 – 3.55)

C: En dan heb ik ‘t ge↑voel (2s) Als ik gewoon thuis ben (2s) Alleen of vroeger met m’n ma:n, nou dan dan kon je meer jezelf zijn zal ik maar zeggen. Je kon ook je gang gaa:n. Hè, je kon de deur uitgaa:n en dat kan ik ook allemaal niet meer natuurlijk. ·hhh <Maar> (1s) hier denk ik, °dan komt die weer binnen, enne, dit was dan afgesproken°, maar uh: (2s) gisteren kwam een vrijwilliger hier naartoe. ·hhh En iedere keer denk ik van (2s) ik weet, ik weet niet hoe ik daarmee ↑om moet gaan.

H nr: J↑a.

C: >Zo< onrustig.

- H nu: ↑Hmhm. (2s) Ja:.? Heb je het gevoel: van, er zijn hier ↑zoveel verschillende disciplines,
 C: >Ja<
 H nu: En ze bedoelen het allemaal ↑goed. (1s) En ergens zou ik ze ook wel ter ↑wille willen zijn, ↑hè?
 C: Ja.
 H nr: ↑Hè?
 C: Zeker.
 H nu: J↑a. Hè? Maar 't ↑kost me zoveel.
 C: ·hhh Het kost me zoveel, en soms denk ik ·hhh dat het me mezelf kost.

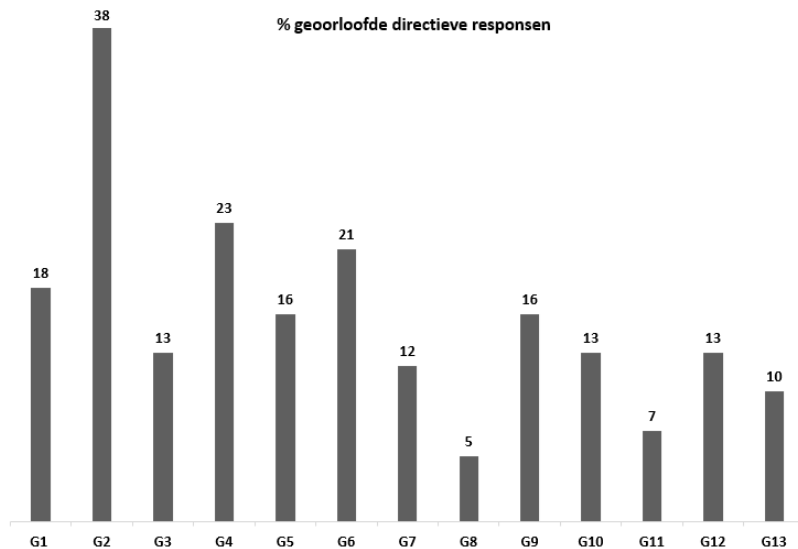
Vaker worden de understanding responses op een weinig tentatieve manier aangewend. H is dan veeleer voor de cliënt aan het 'invullen' wat er in hem of haar omgaat. De volgende passage is hier een voorbeeld van:

G7 D5 CA I (0.51 – 1.27)

- C: Dus dan moet ik helemaal teruglopen en dan denk ik wel 's van joh ·hhh doe 't nou ↑of elke dag: gewoon me zo voe:len
 H nr: °Hmhm°.
 C: hhh ↑of gewoon ↓niet. (2s) Er is geen pij:l op te trekken.
 H nu: De, de onberekenbaarheid:d.
 C: De onberekenbaarheid. Vandaag gaat het ↑goed en morgen denk ik van a::h ·hhh Pf:: laat me maar.
 H nr: Ja hhh.
 C: En da(t) vind ik ↑s:ō lastig. ·hhh Omdat mijn hoofd (1s) op een ander ritme zit in het leve(n) >op de één of andere manier nog steeds< ·hhh dan mijn lijf.
 H nu: °Ja. Je hoofd wil nog steeds van alles en wil vooruit.°

4.1.3 Geoorloofde directieve responsen

Gemiddeld genomen is 16 procent van de verbale responsen geoorloofd directief (**dg**) van aard. We spreken hier van geoorloofde verbale responsen daar ze, behoudens dat ze sporadisch worden aangewend, een non-directieve werkwijze niet in de weg staan. In § 4.1.1 spraken we al over de troostende responsen die zo nu en dan door H worden aangewend om troost te bieden aan de cliënt. Ondanks dat deze responsen uit het referentiekader van H komen zijn ze non-directief van aard, omdat H de cliënt kan blijven 'volgen'. Een ander voorbeeld van een geoorloofde directieve respons is het maken van afspraken met een cliënt, alsmede het beantwoorden van diens vragen. Figuur 7 is een weergave van het percentage aan directief geoorloofde verbale responsen van H voor de afzonderlijke geluidsopnamen.



Figuur 7

Bij één van de humanistisch raadslieden is het percentage aan geoorloofde directieve responsen aanzienlijk hoger. Dat komt doordat H en de cliënt in deze gesprekken soms ‘over en weer’ met elkaar spreken, alsof er meer sprake is van een vriendschappelijk gesprek. De gesprekken hebben een meer alledaags voorkomen, waarbij zowel H als de cliënt soms aan het woord zijn en vragen aan elkaar stellen. Deze cliënten worden al een langere periode door H begeleidt.

Het ‘over en weer’ spreken is weergegeven in de onderstaande passage. H onderbrak het gesprek om naar de ‘pieper’ te gaan, maar was te laat.

G4 D2 A IV (8.23 – 8.53)

H **d**_g: Nou, ik was te laat.

C: O.

H **d**_g: Ja, da’s wel vaker.

C: Geen nummervmelding?

H **d**_g: Ja we krijgen nu ook binnenkort uh, telefoons. In plaats van piepers, want met die pieper moet je dan eerst naar, na ja, goed. Aan de andere lijn, aan de andere kant van de lijn moet je dan heel erg wachten voordat iemand komt. Dan hang je gewoon weer op.

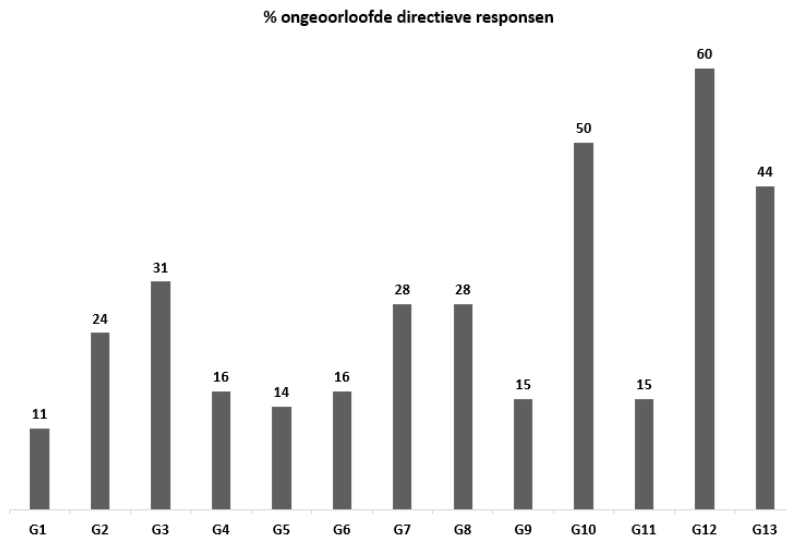
C: En is het dan uh, een collega denkt u?

H **d**_g: Nee kan van alles zijn, já (...) ik weet ’t niet, maar misschien wordt er nog een keer gebeld. Ik weet ’t niet.

4.1.4 Ongeoorloofde directieve responsen

Gemiddeld genomen is 27 procent van de verbale responsen ongeoorloofd directief (d_o) van aard. We mogen dan ook opmerken dat de benadering van H niet onverdeeld overeenstemt met de non-directieve werkwijze van Rogers. Het gemiddelde percentage is onder andere hoger door de twaalfde geluidsopname, daar op deze geluidsopname amper verbale following responses worden aangewend.

De directieve verbale responsen worden behandeld in de navolgende twee paragrafen (4.3 en 4.3). We behandelen hier de benaderingen van Gendlin en Mooren die, in tegenstelling tot de benadering van Rogers, wél directief van aard zijn. Figuur 8 is een weergave van het percentage aan deze directieve verbale responsen voor de verschillende geluidsopnamen:

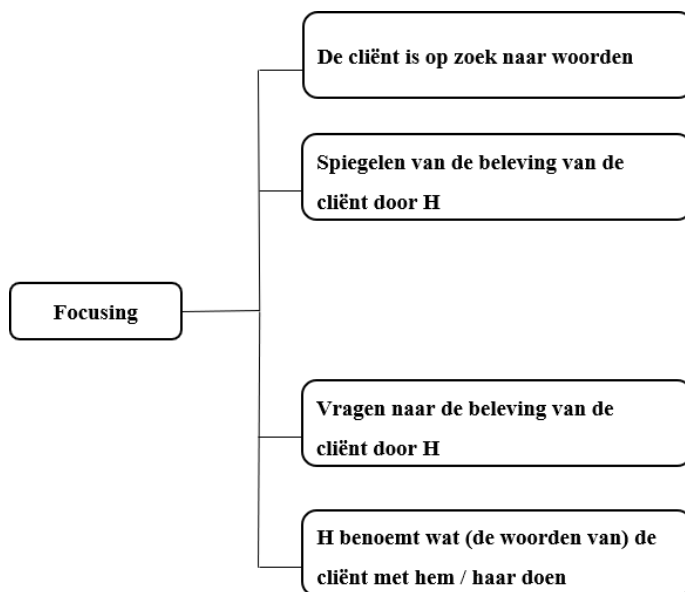


Figuur 8

4.2 Deelvraag 2

In deze paragraaf bespreken we in hoeverre, en op wat voor manier de verbale responsen van humanistisch raadsliden overeenstemmen met de directieve benadering als behandeld in § 2.2. Deze benadering is voor een deel eender aan de werkwijze van Rogers, waarbij H de cliënt hoofdzakelijk aan het ‘volgen’ is. Het doel van deze benadering is daarentegen anders, omdat H er niet alleen is om de cliënt onvoorwaardelijk te accepteren en te begrijpen, maar evenzeer om de cliënt zich te laten focussen op diens ‘felt sense’.

Om antwoord te geven op deelvraag 2 is de conversatie-analyse onder andere gedaan op basis van onderstaand analyseschema:



Figuur 9

De vier aspecten als hierboven weergegeven komen een voor een aan bod in de navolgende paragrafen. Op de geluidsopnamen is zeer sporadisch een aspect van de directieve benadering te horen. Een algemene bevinding is dan ook dat de ‘focusing oriented approach’ als behandeld in § 2.2 nauwelijks aan de orde is. Desondanks zijn er weldegelijk momenten geweest waarop aspecten van deze benadering te horen zijn. Soms ook was er de mogelijkheid om aspecten van deze benadering aan te wenden, maar werd dat nagelaten.

4.2.1 ‘Spiegelen’ van de beleving

Sporadisch werd door H een verbale respons aangewend waardoor de cliënt zich naar binnen keerde om antwoord te geven *vanuit* diens ‘felt sense’. De volgende passage is hier een voorbeeld van:

G1 D1 CA III (3.02 – 3.15)

H h: Dat lijkt me ook wel heel erg be↑angstigend ·hhh

C: Nou ’t was:: (.) ’t was niet zozeer beangstigend maar

H nr: ↓°Nee°

C: Het was ↑raar.

H nr: ↑RAAR (.) °Ja° ↑raar. (2s) hhh °Ja:° (2s) ·hhh

H f: En was dat ook op momenten waardoor het kwam dat u zei voor mij hoeft het even niet meer?

De cliënt voelt dat het niet zozeer beangstigend was, maar raar. De cliënt is duidelijk op zoek naar woorden om haar ‘felt sense’ onder woorden te brengen. Wanneer ze het woord raar noemt, herhaalt H dat woord duidelijk en langzaam. De cliënt kan hierdoor nagaan of het woord ‘raar’ inderdaad overeenkomt met diens ‘felt sense’. Op dat moment is de cliënt even woordeloos bij zichzelf, maar na een paar seconde wordt door H een vraag aangewend. Deze vraag wordt vermoedelijk gesteld om na te gaan of dat ‘rare’ gevoel verband hield met momenten waarop het voor de cliënt allemaal even niet meer hoefde. H wil hierdoor meer duidelijkheid verschaffen, maar door deze verbale respons wordt eveneens de stilte doorbroken. Volgens de ‘focusing oriented approach’ zou H op zo’n moment de stilte moeten bewaren, zodat de cliënt de woorden kan laten komen vanuit zichzelf.

4.2.2 Vragen naar de beleving

Soms werd door H naar de belevingswereld van de cliënt gevraagd:

G11 D6 CA III (28.02 – 28.05)

H f: ↑Hm↑hm. En wat doet dat met jou?

De cliënt wordt op deze manier ‘aangemoedigd’ om contact te maken met diens ‘felt sense’. Doorgaans reageerde de cliënt dan onmiddellijk, waardoor hoorbaar was dat de cliënt zich niet naar binnen had gewend om daadwerkelijk na te gaan wat ‘het’ met hem of haar deed. Daar is namelijk een moment van stilte voor nodig.

In een van de gesprekken is H in gesprek met een cliënt die hardop aan het nadenken is over haar gevoel van ‘gejaagdheid’. Ze wordt er moedeloos van. Op sommige dagen is ze onophoudelijk in de weer, maar waarom? Misschien een bepaalde haast om te leven?

G7 D5 CA II (4.54 – 5.23)

C: Soms denk ik wel 's ik heb haast om te leven.
(2s)

H nr: Hmhm. (1s) •hhh Ja.
(1s)

C: Terwijl ik niet iedere ja, >ik ben< niet iedere dag bezig met de dood en dat ik doodga uiteindelijk.

H nr: ↑Hm↓hm.

C: Maar op de een of andere manier heb ik wel hhh iets: (1s) iets wat me ↑voort↓jaagt >op de een of andere manier<.
(3s)

H f: Maar, maar, ja:, ik, ↑jaa:gt het strijkijzer je ↑voort?

De cliënt gaat hardop bij zichzelf na waarom ze vaak zo ‘gejaagd’ is. Op de een of andere manier is er iets waardoor ze die ‘gejaagdheid’ voelt. H zou de cliënt hier kunnen helpen door te herhalen wat de cliënt zei en door aandacht te schenken aan diens ‘felt sense’; dat iets waar nog geen woorden voor zijn. Zo zou H de cliënt kunnen vragen om even woordeloos bij zichzelf te blijven, zonder meteen door te gaan met spreken. H komt daarentegen met een verstandelijke vraag die de aandacht niet langer richt op dat wat de cliënt voélt. Verderop in het gesprek gaat de cliënt wederom hardop bij zichzelf te rade:

G7 D5 CA VII (25.31 – 26.07)

C: ↑>Soekend< ↓ zal ik maar zeggen. (4s) Tsja (2s) °'k blijf 'm lastig vinden°. (6s) •hhh >Sou, heeft dat dan<. Misschien een hele rare vraag °maar°. ↑Heb ik dan (2s) in mezelf? Blijkbaar (1s) of misschien niet geaccepteerd dat het ergens ophoudt? (2s) ↑Dat ik ziek ben?

H dg h: Nee ik denk dat dit niet is wat je wil.

C: >Nee maar dat wil niemand<.

De cliënt is verstandelijk aan het nadenken over haar gevoel, waardoor haar woorden waarschijnlijk amper resoneren met haar gevoel van ‘gejaagdheid’. H had de cliënt hier kunnen helpen door te vragen naar diens gevoel. H komt daarentegen met een onmiddellijk en eveneens verstandelijk antwoord, waardoor het zoeken ‘doodloopt’.

4.2.3 Zoeken naar woorden

Sporadisch was de cliënt aan het zoeken naar woorden. De woorden kwamen dan niet meer als vanzelf, waardoor het verhaal even stilviel. Soms was de cliënt aan het zoeken naar woorden doordat H naar diens belevingswereld had gevraagd. De volgende passage is daar een duidelijk voorbeeld van:

G3 D3 CA XII (39.37 – 40.45)

C: •hhh En dat is: (3s) iets wat me wel erg: hhh (1s) goed beviel. (2s) Een vreemde: waar je dingen van je af kan praten, zonder dat daarvoor geoordeeld, veroordeeld of beoordeeld wordt.

H f: Hm↑hm. (1s) En wat doet dat met ↑je? Of wat hhh
(14s)

C: 'K wilde zeggen dat stelt je gerust maar •hhh dat is volgens mij niet het goede woord daarvoor. (5s) Het laat je soms: wat anders kijken naar andere dinge(n).

H nr: °°↑Hm°°.
(2s)

C: Ik denk dat dat 't grootste is. Daarvan.
(8s)

H e: °Ja°. (2s) Ik ben ook wel nieuwsgierig naar 't eerste °wat je zegt°. Het stelt me gerust. •hhh Want je zegt 't wel.

De cliënt is op zoek naar woorden en is 14 seconden woordeloos bij zichzelf. Dan laat de cliënt weten dat hij even dacht dat hij zich gerust gesteld voelde, maar vrijwel onmiddellijk voelt hij dat dat niet het goede woord is. De cliënt komt met een omschrijving: 'Het laat je soms wat anders kijken naar andere dingen'. H is in stilte nabij, maar na 8 seconden wil H de aandacht richten op dat wat de cliënt eerder zei over dat hij zich gerust gesteld voelde. De cliënt is hierdoor niet meer in contact met diens 'felt sense', maar wordt daarentegen gevraagd om nog eens naar het gevoel van geruststelling terug te keren.

4.2.4 Benoemen eigen gevoel

Tijdens een van de gesprekken was de cliënt zich vaak aan het opwinden. Wanneer hij over zijn vrouw sprak, was hoorbaar dat hij zich kwaad aan het maken was. Soms benoemde de cliënt dat ook, maar doorgaans belandde hij weer in deze kwaadheid zonder dat hij dat doorleek te hebben. Aan de ademhaling van H was hoorbaar dat ze aan het meeleven was. Op een bepaald moment werd door H diens eigen ‘felt sense’ ter sprake gebracht:

G11 D6 CA VI (36.47 – 36.58)

H: Ja. En ↑dit is ↑weer (2s) je zit ‘r al helemaal ↑in.

C: ↑Ja.

H j: ·hhh hhh Ik word er helemaa:l een soort opgefokt van bijna.

C: Ja, nou, maar dat heb ik ↑ook.

H nr: ↑JA.

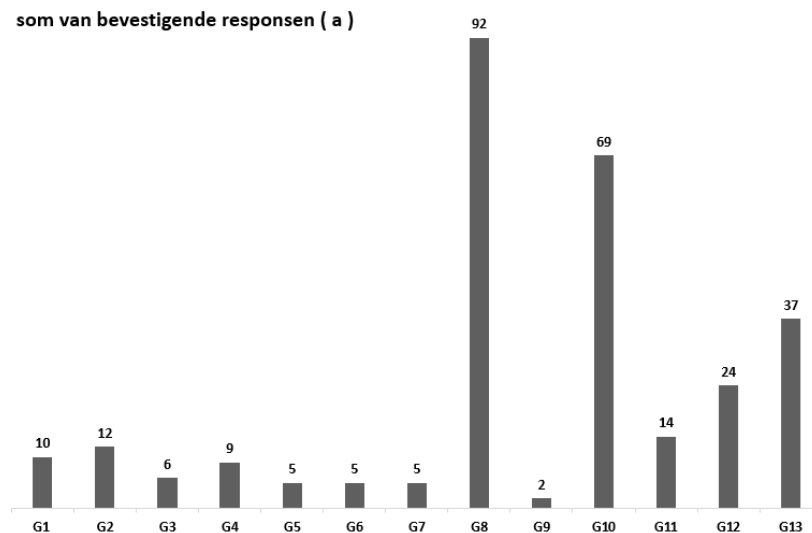
H is onder woorden aan het brengen wat het met háár doet, waardoor de cliënt ook in contact wordt gebracht met zijn eigen ‘felt sense’. Hij herkent zich namelijk in wat H zei, waardoor ze weer kunnen spreken over wat het met de cliënt doet. Het helpt dat H ook naar diens eigen ‘felt sense’ weet te luisteren en deze onder woorden weet te brengen.

4.3 Deelvraag 3

In deze paragraaf wordt besproken in hoeverre, en op wat voor manier de verbale responsen van humanistisch raadsliden overeenstemmen met de verhalende benadering als behandeld in § 2.3. Deze benadering van Mooren (2013a) omvat meerdere narratieve microprocessen als weergegeven in een analyseschema, eveneens in § 2.3. De narratieve microprocessen die in de geanalyseerde gesprekken het meest aan bod komen, worden in onderstaande paragrafen behandeld.

4.3.1 Bevestigende responsen

In § 4.1.1 bespreken we dat de following responses van H soms moeilijk te onderscheiden zijn van verbale responsen die het verhaal van de cliënt *als verhaal* waarderen en bevestigen. Dat komt omdat de verbale responsen van H vaak op een meelevende manier worden aangewend, waardoor het vermoeden kan ontstaan dat de verbale responsen vanuit het referentiekader van H komen. Op dat moment spreken we van directieve verbale responsen. Op twee geluidsopnamen komen deze ‘bevestigende’ responsen verhoudingsgewijs zeer vaak voor. Figuur 10 is een weergave van het totaal aan ‘bevestigende’ responsen per geluidsopname.



Figuur 10

Op de 8^e geluidsopname is de cliënt hoofdzakelijk aan het woord om zijn verhaal te doen. H komt doorgaans met following responses, waardoor de cliënt niet wordt onderbroken. Zo nu en dan is de cliënt zichzelf hardop waardering aan het toespreken. Soms doet H daar aan mee door te beamen wat de cliënt zei, waardoor de cliënt zich vermoedelijk gesteund voelt. De volgende passage is een voorbeeld van zo'n moment waarop H het verhaal van de cliënt beaamt:

G8 D6 CA XII (1.05.38 – 1.05.46)

C: Zo sterk ben ik van mezelf.

H a: J↑a.

C: E:cht.

H a: J↑a.

C: Ik ben zo tro:ts op mezelf wat ik daar bereikt heb.

H a: >↑Ja<.

C: E:ch:t.

Een van de cliënten is van mening dat het van belang is om, ondanks de pijn en de beperkingen bij het lopen, 'tussen je oren rechtop te blijven lopen'. H benoemt dat de cliënt daar zelf een goed voorbeeld van is. Nadien komt H met het woord 'waardigheid' om te duiden hoe de cliënt zich tot zichzelf verhoudt. H is hier duidelijk het verhaal van de cliënt aan het bevestigen:

G2 D2 CA VII (14.12 – 14.35)

C: Zo krom als ik liep hhh (3s) Tussen je oren blijf je wel altijd rechtop lopen >hoor<.

H a: Daar↑om. (1s) Ja, daar ben, daar ben jij een heel goed voorbeeld.

C: [En dat zijn ook de dingen die belangrijk zijn hoor. ((hoorbaar geroerd))

H d_g: Nou.

C: ·hhh En als er af en toe is een traan d'r uit komt, dat is alleen maar goed voor je.

H a: Ja. ·hhh Nee de waardigheid die heb je, die zit er behoorlijk in.

C: Ja, die moet je er ook in proberen te houden.

H nr: J↑a.

4.3.2 Concentrerende responsen

Sporadisch wordt door H een verbale respons aangewend om te refereren naar het een of ander dat eerder door de cliënt ter sprake is gebracht. We vermoeden dat H dat doet om het verhaal van de cliënt te verhelderen. Wanneer door H is benoemd waar hij nog eens met de cliënt over wil spreken, komt er vaak een vraag voor de cliënt. In de volgende passage gaat H in op wat de cliënt eerder zei over zijn dochter die aanwezig was bij een gesprek. Nadien komt H met een vraag voor de cliënt:

G3 D3 CA VIII (18.53 – 19.15)

H d_g: Goh joh.

C: Ja das wel uh: ·hhh erg lang.
(1s)

H a: Ja. Das een lange periode.

C: En.

H e: [Hé en je vertelde net over dat je dochter ook nog bij het gesprek ↑was.

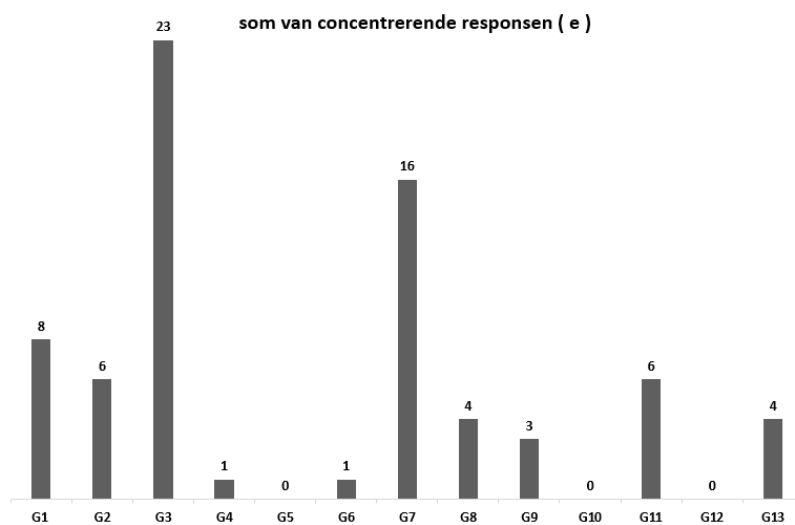
C: Ja.

H e: Die zei ook van uh:: die uh: vertelde dat je af en toe ook een beetje een verwarde indruk maakte.

C: >Ja<.

H f: Merk je dat zelf ook?

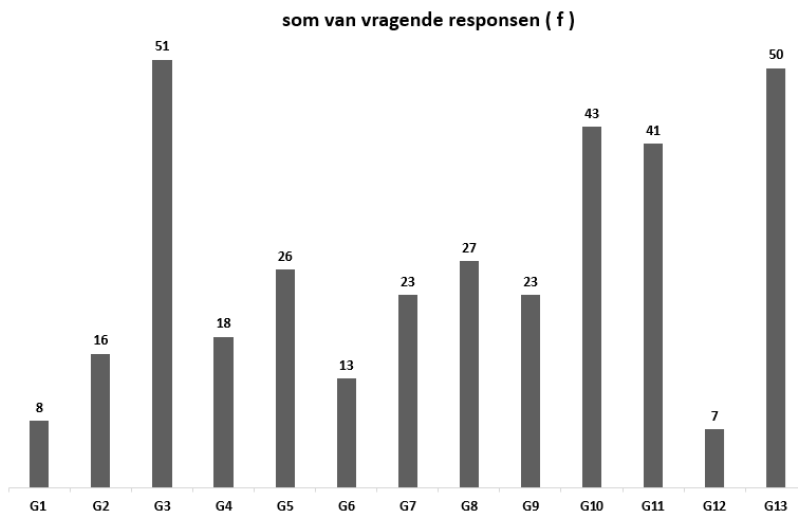
In de onderstaande weergave is het aantal ‘concentrerende’ responsen per geluidsopname te zien:



Figuur 11

4.3.3 Vragende responsen

Van de narratieve microprocessen als omschreven door Mooren (2013a) komen de vragende responsen gemiddeld genomen het vaakst voor (zie onderstaande weergave).



Figuur 12

De vragende responsen worden doorgaans aangewend om het verhaal van de cliënt te verhelderen of om naar diens belevingswereld te vragen. Onderstaande passage is een voorbeeld van een vragende respons om meer over het verhaal van de cliënt te horen:

G9 D7 A XI (26.45 – 27.10)

C: Hij was ontzettend dik geworden.

H nu: Hmm. (...) Dus, de dunne pappa was hoe die éérsst was.

C: Hoe die was.

H nu: En dan had 'ie ook nog een dikke pappa.

C: Ja.

[...]

H f: En vrágen ze u dan nog veel ook over hun vader?

Herhaaldelijk komt H met een vragende respons naar de belevingswereld van de cliënt. H is dan op zoek naar wat er in de cliënt gaande is/was:

G3 D3 A II (2.10 – 2.29)

C: ·hhh Zoals gisteren na afloop van het gesprek ·hhh onverwachts gezegd wordt ·hhh “Je moet over vijf minuten naar beneden, ·hhh want daar heb je een hersenscan.”

(2s)

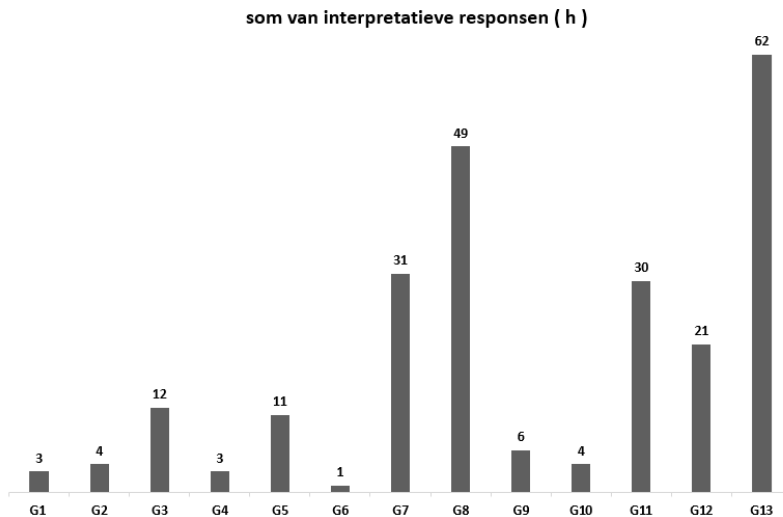
H f: En dan, moet je weer overgeven?

C: Nou, toen sagen ze allemaal van (1s) wauw, dat heeft dus impact.

H f: Ja. Want wat gebeurde er toen met ↑jou?

4.3.4 Interpretatieve responsen

Tot slot bespreken we de narratieve microprocessen die interpretatief van aard zijn (zie onderstaande weergave).



Figuur 13

Deze microprocessen werden vaak aangewend om de cliënt te adviseren, waarbij H met een bepaalde zienswijze kwam vanuit diens eigen referentiekader. Hierdoor was H even aanhoudend aan het woord om aan de cliënt duidelijk te maken waar het eigenlijk om gaat. Onderstaande passage is een voorbeeld van zo'n reeks aan interpretatieve verbale responsen die H aanwendt om de cliënt een andere zienswijze voor te houden:

G12 D9 A IV (26.13 – 26.57)

H h, k: ·hhh Maar ↑Sou 't dan niet, ik probeer even mee te denken hè. Kijk d'r, 't is vooral nu ook moeilijk om (1s) hier doorheen te komen >omdat er maar geen positiviteit blijkt en omdat 't< herstel: zo lang duurt. Maar toch is, de loo:pbrug ging goed, d'r komt een rollator aan, >hier naar de gang lopen ging goed<. Souden dat niet ook kleine positieve dingetjes van houvast kunnen zijn.

C: Ja:: dat heb ik wel.

H h: [die ↑net het be↑sef van die goeie dinge

C: Ja: dat heb ik wel.

H h: [dat 'ie weer ↑net iets >in plaats van<. Kijk tuurlijk, iedereen ·hhh dat d'r weer gevoel komt in de tenen. Dat is 't doel, maar dat is so'n grote stap. ·hhh Dat ligt te ver in de toekomst

C: Ja.

H f, h: om houfast te biede:, dus >de vraag is eigenlijk< wat zijn ↑klei:ne dingetjes die ↑ook houvast kunnen geven.

De volgende passage is eveneens een voorbeeld van zo'n reeks aan interpretatieve verbale responsen om de cliënt te adviseren:

G13 D10 A XI (38.43 – 39.35)

H h: Ja. Hè, dus 't is heel (...) ja (...) het is denk ik belangrijk hè, om hierover te kunnen praten, hè. Er komt inderdaad zoveel op je af. Het zit nog zo in de lijn van nou, we kunnen nog even doorgaan.

C: Ja.

H h: Hè, met behandelen.

C: Já. Het is niet het eind. Nu nog niet.

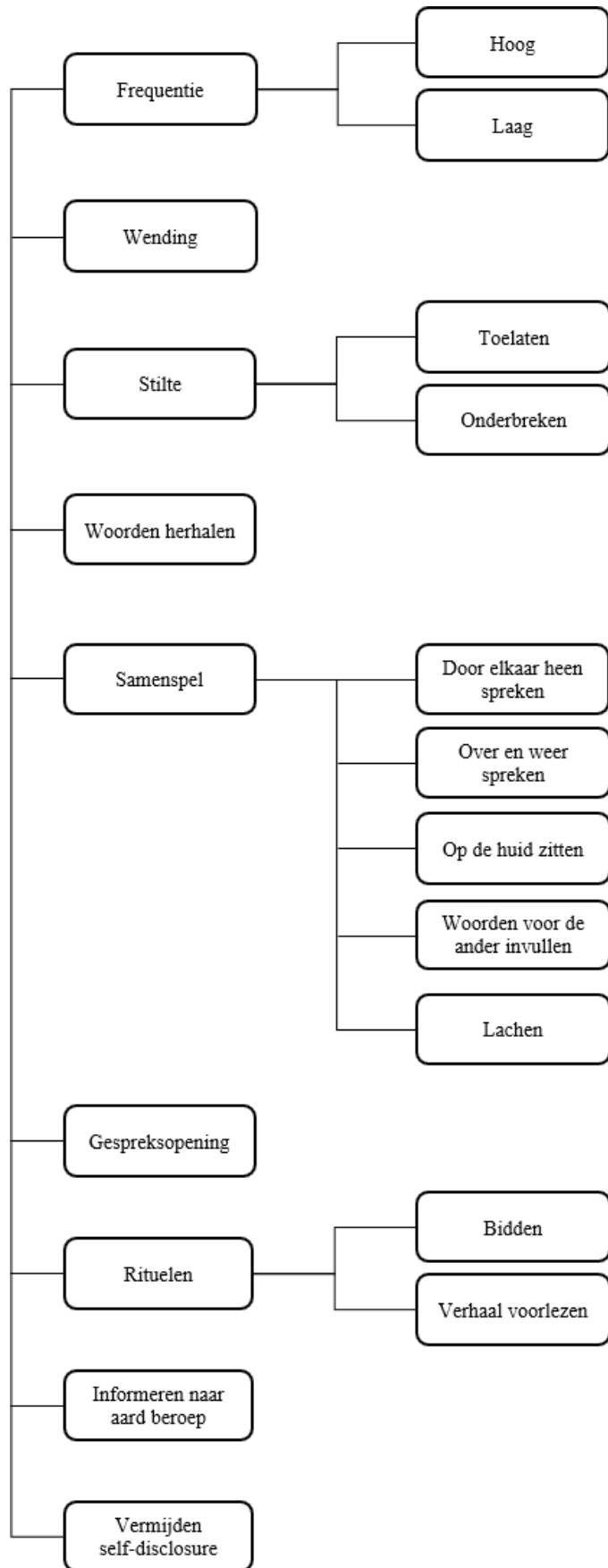
H f, h: Hmhm. Maar de vraag is, voor jou, uh, ja, 't is belangrijk (...) voor jou om af en toe een pas op de plaats te maken van wat wil ik hierin wél en níet, hè?

C: Ja.

H h: Dat er even rúst wordt ingebouwd.

4.4 Inductieve analyse

De voorgaande paragrafen bespraken we in hoeverre, en op wat voor manier de verbale responsen van de humanistisch geestelijk werker overeenstemmen met de non-directieve, directieve- en verhalende benadering. Voor een ieder van deze benaderingen is een analyseschema gehanteerd, waardoor de conversatie-analyse op een deductieve manier is gedaan. De geluidsopnamen zijn tevens geanalyseerd op een inductieve wijze. Door andermaal met een ‘open blik’ de geluidsopnamen te analyseren, werden nieuwe bevindingen gedaan. Deze bevindingen zijn gecodeerd en weergegeven in de codeboom (zie volgende pagina). We bespreken hier de bevindingen die herhaaldelijk voorkomen.



Figuur 14

4.4.1 Wending

Vier keer was er sprake van een ‘wending’, waarbij H probeerde om de aandacht in het gesprek te verleggen. Vermoedelijk voelde H een zeker ongemak bij wat de cliënt zei, die aandacht leek te schenken aan diens onvermogen en verdriet. Op zo’n moment werd door H een vragende respons aangewend om de cliënt weer hoopvol naar diens leven te laten kijken. Drie van de vier keer werd zo’n verbale respons door eenzelfde deelnemer aangewend.

Tijdens het onderstaande gesprek deelt de cliënt met H dat ze zich het leven heel anders had voorgesteld. Het verdriet is hoorbaar. Ze benoemt hoe ze zich haar leven had voorgesteld, waarbij ze onder andere haar zoon kon helpen. Vermoedelijk om ‘bij het verdriet weg te gaan’, komt H met een vraag naar waar de cliënt het meest blij om is in haar leven:

G6 D5 CA VI (14.50 – 15.50)

C: Dit zeg ik niet zo vaak, maar ik had me het leven heel anders voorgesteld. ((hoorbaar verdriet))

(1s)

H nr: ↑Hm↓hm.

C: ·hhh Dat ik m’n zoon kon helpen in de zaa::k met poetsen enzo.

H nr: ↑Hm↓hm.

C: Hè? Z’n huis kon schoonhouden. ·hhh Of z’n wasje draaien ·hhh

(2s)

H f: En als je nou naar je leven kijkt hè? Waar ben je het meest °blij om°?

Tijdens het onderstaande gesprek is de moedeloosheid van de cliënt hoorbaar. Meerdere keren was ze hardop aan het nadenken over de vraag waarom ze vaak zo ‘gejaagd’ is, zonder dat er een bevredigend antwoord was. H weet ook niet waardoor het komt en voelt waarschijnlijk de machteloosheid bij zichzelf. Om de aandacht van de cliënt te verschuiven, wég van de moedeloosheid, komt H met de vraag naar wat voor de cliënt nog waardevol is in haar leven:

G7 D5 CA VIII (27.30 – 27.55)

C: >Ik wil eruit halen wat erin zit<.

H nr: Ja.

(2s)

C: En dat jaagt me dan misschien wel voort.

H dg: Dat sei je in het begin ook al.

(6s)

C: T. ·hhh Ja hhh. ((zuchtend))

(6s)

H f: ·hhh ↑Wa (1s) wat maakt het leven waard om te leven?

4.4.2 *Woorden herhalen*

Wanneer H nog onzeker leek over wat de cliënt nu eigenlijk bedoelde, herhaalde H diens woorden vaak op een langzame wijze en met zachte toon. Anders dan met een vragende respons, waardoor H even ‘tegenover’ de cliënt komt te staan, leek de nabijheid door deze verbale respons meer bewaard te blijven. Wanneer H de woorden van de cliënt herhaalde, werd door de cliënt een genuanceerder verhaal aangedragen. De cliënt voelde zich waarschijnlijk ‘geroepen’ om nog wat meer toe te lichten, zonder dat H hier expliciet om had gevraagd.

Tijdens onderstaand gesprek vroeg H hoe de hoop weer tevoorschijn is gekomen in het leven van de cliënt. Twee keer komt de cliënt met een woord (‘inwendig’ en ‘seintje’) waardoor H de cliënt niet meteen kan ‘volgen’. Omdat H het woord van de cliënt op een langzame manier herhaalt, komt deze met een verdere toelichting:

G1 D1 CA V (11.15 – 11.39)

H f: En hoe is de hoop teruggekomen?

(1s)

C: °Ja° (2s) inwen::dig.

H nr: °Inwendig°.

(2s)

C: Ik kreeg ineens (.) een een net of je een sei::ntje kre(hhh)eg.

(1s)

H nr: Een ↑°seintje°

C: ↓Ja. (.) er was steeds iemand bij me.

H nr: ↑Hm↓hm.

C: Terwijl hier nie::mand was.

H nr: Voelden ik iemand (.) die bij me was.

Tijdens een ander gesprek zei de cliënt dat hij de ongebondenheid mist. H is er niet zeker van dat ze weet wat de cliënt onder deze ongebondenheid verstaat. Wanneer H het woord langzaam herhaalt en vermoedelijk met een understanding response wil komen om na te gaan of ze de cliënt goed begrijpt, komt hij zelf al met een nadere toelichting:

G9 D7 CA III (3.11 – 3.23)

C: Enne: hhh, een stukje ongebondenheid ook wel denk ik.

H nr: °J::a:° Ja:: Ongebonde::

C: ·hhh ↑Ja hier ben je gebonden. Dat mag niet en dat kan niet ·hhh

H nr: °Ja::°

4.4.3 *Stilte doorbreken*

Ondanks dat de cliënt vaak aan het woord was, waren er momenten waarop niet meer werd gesproken door de cliënt. De cliënt leek dan ook niet op zoek naar woorden, maar was gewoon even stil. Op die momenten werd de stilte soms doorbroken door H met een vragende respons, vermoedelijk om het verhaal van de cliënt gaande te houden.

De onderstaande voorbeelden spreken voor zich:

G3 D3 CA **IX** (23.50 – 23.59)

H f: Hm m. (4s) Goh joh. (3s) Wat is nou hetgeen wat je het meest bezighoudt?

G9 D7 CA **VIII** (16.23 – 16.30)

H nr: °Ja.°

(3s)

C: ·hhh

H f: Want hoe ↑vindt u ↑'t, om straks weer ↑thuis te gaan zijn?

4.5 Deelvraag 4

Om antwoord te geven op deelvraag 4 bespreken we in deze paragraaf de effecten van de verbale responsen. De cliënt benoemde soms expliciet wat voor effect het gesprek voor hem of haar had. Dat gebeurde dan vaak aan het einde van het gesprek. Naast deze expliciete benoemingen van de cliënt, is op basis van de conversatie-analyse bepaald wat de effecten zijn van de verbale responsen gedurende een gesprek. Deze effecten zijn niet expliciet benoemd door de cliënt. We spreken dan ook van vermoedelijke effecten.

4.5.1 *Vermoedelijke effecten*

Verbale responsen zónder effect bestaan niet, al is een effect soms moeilijk hoorbaar. De vraag is alleen of er ook sprake is van een gewénst effect. Op basis van de conversatie-analyse zijn momenten geselecteerd waarop we een vermoedelijk effect hoorbaar is. We bespreken in deze paragraaf zowel de gewenste als de ongewenste effecten.

Belemmerende woorden

Een algemene bevinding is dat het merendeel van de cliënten blijvend aan het woord is. Vermoedelijk komt dat doordat H de cliënt doorgaans aan het ‘volgen’ is. H laat dat vaak blijken door op de woorden van de cliënt te reageren middels een following response als ‘hmhm’, maar soms is H ook woordeloos aanwezig. H is de cliënt dan vermoedelijk op een non-verbale manier aan het ‘volgen’. Hoe dan ook, de meeste cliënten zijn hierdoor blijvend aan het woord, waardoor ze hun verhaal kunnen doen. Bij deze cliënten leek het aanwenden van een understanding response minder helpend en soms ook een belemmerend effect te hebben. Bij het aanwenden van een understanding response neemt H het woord. H is op zo’n moment de woorden van de cliënt aan het ‘spiegelen’, waardoor diens spreken even wordt onderbroken. De volgende passage is een voorbeeld van zo’n moment waarop H meerdere understanding responses aanwendt. De woorden van H lijken amper ‘binnen te komen’ bij de cliënt, die snel en onmiddellijk antwoord en nadien weer doorgaat met zijn verhaal:

G3 D3 CA VI (14.13 – 14.32)

H nu: ↑Hm:. Dus echt een beetje tussen slapen en waken ↑in.

C: >Ja<.

H nu: >Zo van je bent< te moe om te slapen,

C: >Ja<.

H nu: maar je bent ook te moe om wakker te zijn.

C: >Ja<.

H nr: °Zo klinkt 't een beetje.°

C: >Ja<. Dus dat is heel uh: •hhh irritant hhh Heb ik wel •hhh volgehouden. Maar die probeerde me in ieder geval te ↑helpen.

Een ander effect dat bij meerdere gesprekken hoorbaar is, is dat het de cliënt soms helpt om diens verhaal 'alleen al' verbaal voor zichzelf onder woorden te brengen. Waarschijnlijk helpt dat de cliënt om diens eigen verhaal te bevestigen. De volgende passage is hier een voorbeeld van en laat zien dat het vaak voldoende is om de cliënt te 'volgen':

G8 D6 A VIII (35.45 – 36.07)

C: Maar ik wil het wel volhouden.

H nr: Hmhm.

C: Want ik moet aan me eige denken.

H nr: Hmhm.

C: En daar ben ik hard mee bezig.

H nr: Ja.

Woordeloze nabijheid

Een ander effect diende zich soms aan wanneer H even géén verbale respons aanwendde. In § 4.4 bespraken we dat de stilte soms wordt doorbroken door H om het verhaal van de cliënt gaande te houden. Wanneer H daarentegen woordeloos nabij kan zijn, is er voor de cliënt de gelegenheid om zijn of haar eigen woorden 'te laten komen'. Vaak kwamen de woorden dan vanzelf, en soms leek de cliënt dan ter sprake te brengen wat zeer wezenlijk voor hem of haar is:

G1 D1 CA IV (4.31 – 4.43)

C: En dat ↑dat geeft mij ontzettend veel steun. (6s) ja en ↑wee(t) je •hhh mijn man is twee jaar terug overleden.

Woorden geven aan

Het leek soms ook helpend wanneer H woorden gaf aan een nog vaag en woordeloos gevoel. H was hier op een directieve wijze aanwezig en kwam bijvoorbeeld met een verbale respons die interpretatief van aard was. Ondanks dat zo'n respons ook mis kan gaan, leek het te helpen wanneer de cliënt zich herkende in de woorden van H. De cliënt reageerde dan bevestigend. De passage op de volgende pagina is hier een voorbeeld van:

G13 D10 A II (17.46 – 18.11)

H h: Je kan het niet bijbenen.

C: Nee.

H h: Hè? En je verliest eigenlijk een hoop vertrouwde

C: Já.

H h: uh, vertrouwde dingen hè?

C: Nou dat is 't uh, voor, voordat ik dit kreeg zal ik maar zeggen, kon ik gewoon een gewoon leven leiden zeg maar hè. Vooral toen m'n man nog leefde.

Advies geven

Sommige cliënten spreken over hun onvermogen, verdriet en pijn. Soms leek vooral het onvermogen van de cliënt een appel te doen op H, waardoor er directieve verbale responsen volgde. Deze verbale responsen waren vaak interpretatief van aard en werden aangewend om de cliënt te adviseren (zie § 4.3.4). Tevens hadden ze doorgaans een averechts effect, omdat de cliënt hierdoor niet bij zijn gevoelens kon blijven, maar veeleer werd gevraagd om er anders mee om te gaan. Aan het einde van een van de gesprekken kwam een cliënt, nadat ze herhaaldelijk haar onvermogen en radeloosheid geuit had, met een temperende, verzachtende opmerking. Deze opmerking kwam nadat H woordeloos nabij bleef. Er was geen oplossing gekomen, maar wel een andere zienswijze:

G7 D5 CA X (38.57 – 39.07)

C: >Nee<. Het jaagt me voort.

H nr: Ja.

(6s)

C: Tsja, d'r zijn slechtere eigenschappen.

4.5.2 *Expliciete effecten*

Twee cliënten benoemde expliciet dat het gesprek hen goed had gedaan:

G11 D6 CA XII (1.14.45 – 1.14.49)

C: ↑Kijk, ik ben nou hier voor de tweede ↑keer, 't doet mij goed.

G4 D2 CA VI (29.21 – 29.26)

C: Nou ja ↑reuze bedankt hè?

H dg: Ja hoor.

C: Dat had ik een beetje nodig.

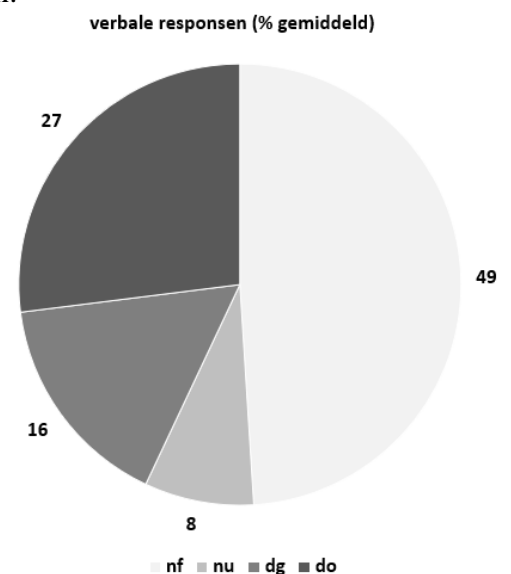
5 CONCLUSIE EN DISCUSSIE

De deelvragen als beschreven in § 1.2.2 zijn in het voorgaande hoofdstuk beantwoord. Op basis van deze resultaten geven we in § 5.1 antwoord op de geformuleerde onderzoeksvraag. In § 5.2 brengen we de conclusie in verband met bestaande literatuur. Tevens wordt besproken wat we te weten zijn gekomen over de conversatie-analyse. Tot slot behandelen we de beperkingen van het onderzoek, doen we aanbevelingen voor nader onderzoek, en richten we ons vizier op de nabije toekomst.

5.1 Conclusie

In onderliggend onderzoek pogen we antwoord te geven op de vraag wat de aard en het effect is van de verbale responsen van humanistisch raadslieden tijdens een begeleidingsgesprek met een cliënt.

De aard van het merendeel van de verbale responsen komt overeen met de non-directieve werkwijze van Rogers. Gemiddeld genomen is 57 procent van de verbale responsen non-directief, en daar komt 16 procent aan directieve verbale responsen bovenop die geoorloofd zijn. Desondanks is 27 procent van de verbale responsen ongeoorloofd directief binnen de benadering van Rogers. Tevens zijn bepaalde nuances hoorbaar in de verbale responsen van de raadslieden. Zo is hoorbaar dat ze meer meeleven en soms verbale responsen aanwenden om de cliënt te troosten. Ook worden er verhoudingsgewijs weinig ‘understanding responses’ aangewend; vermoedelijk doordat de raadslieden de cliënt dan ongewenst onderbreken, daar zij vaak hun verhaal willen doen. Een gemiddelde van de aard van de verbale responsen is hieronder procentueel weergegeven:



Figuur 15

De directieve verbale responsen die volgens de benadering van Rogers ongeoorloofd zijn, komen zeer sporadisch overeen met de ‘focusing oriented approach’. Op de zeldzame momenten dát de cliënt aan het zoeken is naar woorden of benoemt dat er meer gaande is waar hij de vinger niet op kan leggen, zijn de humanistisch raadslieden doorgaans niet in staat om bij dat vage gevoel te blijven. Daarentegen wordt de stilte vaak onderbroken en komt er een volgende vraag of een verstandelijke opmerking, waardoor de cliënt zich niet langer kan focussen op diens ‘felt sense’. De directieve verbale responsen komen vaker overeen met de narratieve microprocessen als omschreven in de narratieve benadering van Mooren. Zo worden er zo nu en dan bevestigende responsen aangewend om het verhaal van de cliënt *als verhaal* te waarderen en te bevestigen. Daarbij worden soms verbale responsen aangewend die interpretatief van aard zijn, waarmee de raadslieden doorgaans proberen om de cliënt te adviseren. Tot slot zijn er de vragende responsen. Deze directieve verbale responsen komen gemiddeld genomen het vaakst voor en worden vooral aangewend om het verhaal van de cliënt te verhelderen.

Op basis van inductieve analyse kwam onder andere naar voren dat raadslieden soms een wending creëren in het gesprek wanneer de cliënt over diens onvermogen, verdriet en pijn aan het spreken is. De aandacht wordt dan geschonken aan de waardevolle en hoopgevende momenten in diens leven; de humanistisch raadslieden doen dat waarschijnlijk vanwege hun ongemak naar- en onvermogen om verdriet en pijn ‘weg te nemen’. In meerdere gesprekken kwam ook naar voren dat humanistisch raadslieden de woorden van de cliënt herhalen wanneer ze vermoeden dat ze de betekenis van diens woorden niet of onvoldoende begrijpen.

Allereerst moet worden opgemerkt dat het moeilijk is om te spreken van een daadwerkelijk effect, daar het op basis van gespreksopnamen niet mogelijk is om precies te bepalen wat het effect is (tenzij de cliënt dat expliciet benoemt). Om deze reden spreken we van vermoedelijke effecten. Het leek vaak voldoende om de cliënt te ‘volgen’ door het aanwenden van ‘following responses’ en om stiltes toe te laten; de cliënt deed dan vaak als vanzelf zijn verhaal. Wanneer humanistisch raadslieden vaker aan het woord waren en weinig stiltes toelieten, leken ze daardoor het verhaal van de cliënt te onderbreken. Tevens kwam al naar voren dat humanistisch raadslieden soms moeilijk bij onvermogen, verdriet en pijn kunnen blijven, waardoor ze het gesprek ‘over een andere boeg gooien’ of adviezen aandragen. Dat leek een averechts effect te hebben; de cliënt kwam hier herhaaldelijk op terug en leek zich onbegrepen te voelen.

5.2 Discussie

Binnen het raadswerk is sprake van een bescheiden, maar toenemende aandacht voor het doen van onderzoek (Fitchett, 2017). Deze onderzoeken zijn vaak descriptief, waarbij raadslieden onder andere op basis van *case studies* beschrijven wat ze doen en wat de effecten zijn. Desondanks is er nauwelijks onderzoek voorhanden op basis van gespreksopnamen, waardoor onbekend is wat raadslieden daadwérkelijk doen tijdens een gesprek met een cliënt. Carrigan (1966) noemt meerdere redenen voor het gebrek aan onderzoek binnen het raadswerk in ziekenhuizen, waaronder een gebrek aan tijd en een bepaalde schuwheid voor het doen van onderzoek bij de raadslieden zelf. Voor onderliggend onderzoek zijn drieëntwintig *humanistisch* raadslieden benaderd. Tien van hen hebben daadwerkelijk deelgenomen. Redenen om níet deel te nemen komen voor een deel overeen met de redenen als benoemd door Carrigan (1966). Een andere reden is dat sommige raadslieden het bezwaarlijk vinden om een gesprek met een cliënt op te nemen, daar ze een laagdrempelige vrijplaats willen bieden. Humanistisch raadslieden zijn dan ook verdeeld over het doen van onderzoek op basis van gespreksopnamen.

De aard van het merendeel van de verbale responsen van humanistisch raadslieden komt overeen met de non-directieve werkwijze van Rogers. Volgens Mooren (2008) wordt deze werkwijze binnen het humanistisch raadswerk dan ook omarmd en beschouwd als de meest passende werkwijze. Desondanks is door onderliggend onderzoek duidelijk geworden dat gemiddeld 27 procent van de verbale responsen ongeoorloofd directief van aard is. Daar komt bij dat de humanistisch raadslieden verhoudingsgewijs aanzienlijk minder ‘understanding responses’ aanwenden. Tevens zijn er nuances hoorbaar in *de manier waarop* de verbale responsen worden aangewend. Zo zijn de raadslieden meer hoorbaar aan het meeleven en komen ze zo nu en dan met verbale responsen om de cliënt te troosten. Mooren (2013b, p. 60) duidt raadslieden dan ook wel als ‘beroepstroosters’. Ondanks de overeenkomsten is de werkwijze van humanistisch raadslieden dan ook niet eender met de non-directieve werkwijze van Rogers.

De werkwijzen van Gendlin en Mooren zijn in onderliggend onderzoek bestempeld als directief, waardoor deze werkwijzen zich duidelijk zouden onderscheiden van de non-directieve benadering van Rogers. In werkelijkheid is dat verschil minder duidelijk, daar de directieve werkwijzen van Gendlin en Mooren beiden ‘doorbouwen’ op de benadering van Rogers. Hierdoor zijn deze directieve werkwijzen niet *alleen maar* directief van aard, maar is de basis van deze werkwijzen gebaseerd op de non-directieve benadering van Rogers

(Gendlin & Lietaer, 1983; Mooren, 2013b). Mooren (2013b) noemt zijn werkwijze zelfs niet directief. Volgens hem is zijn narratieve benadering daarentegen non-directief van aard vanwege de aandacht voor het verhaal van de cliënt, ondanks dat het volgens deze benadering ook wenselijk is om directieve verbale responsen aan te wenden. Mooren (2013b) zienswijze is hier anders dan die van Rogers, waarbij directieve verbale responsen alleen geoorloofd zijn *onder bepaalde voorwaarden*. Een tweede punt van aandacht bij de benadering van Mooren (2013b) houdt verband met de vraag wannéér de narratieve microprocessen mogen worden aangewend. Zo kwam naar voren dat de directieve verbale responsen van humanistisch raadslieden vaak vragen waren aan de cliënt, om zodoende diens levensverhaal te verhelderen. Dat roept de vraag op onder welke voorwaarden zo'n verbale respons mag worden aangewend. Mooren is hier onduidelijk over.

Op momenten dat de cliënt sprak over diens onvermogen, verdriet en pijn, werden soms directieve vragen aangewend om de aandacht van de cliënt af te wenden van de machteloosheid. De raadslieden vroegen dan vaak naar de waardevolle en hoopvolle momenten in het leven van de cliënt. Volgens Jorna (2008, p. 275) is de raadswerker er daarentegen om zich op een belangeloze manier toé te wenden naar de cliënt en openheid te tonen voor diens 'plek der moeite'. Daarbij noemt hij dat het moeilijk kan zijn om aandacht te hebben voor dat wat ongewenst is; de bevindingen van onderliggend onderzoek onderschrijven dat. In navolgend onderzoek zou gekeken kunnen worden naar de (beweeg)redenen van raadslieden om de aandacht van de cliënt af te wenden van diens onvermogen, verdriet en pijn. Mede omdat de non-directieve werkwijze op deze momenten wordt doorbroken.

De conversatie-analyse was behulpzaam om de aard en het effect van de verbale responsen te onderzoeken, omdat duidelijk werd wát de humanistisch raadslieden zeiden, alsmede *de manier waarop* ze dat deden. Op basis van de conversatie-analyse kwam onder andere naar voren dat de verbale responsen van de raadslieden hier en daar op een meer troostende wijze worden aangewend. Een punt van aandacht is dat een gespreksopname niet één op één over te nemen is op een transcript. Tijdens het lezen van een transcript dient voor de volledigheid de gespreksopname te worden geraadpleegd.

Dit onderzoek is een poging om de daadwerkelijke aard en het effect van de verbale responsen van humanistisch raadslieden aan het licht te brengen. Een beperking daarbij is dat de non-verbale responsen (onder andere gebaren, mimiek en lichaamshouding) niet aan bod zijn gekomen, waardoor het onder andere onduidelijk is wanneer de verbale responsen en non-verbale responsen ambivalent zijn. Een conversatie-analyse op basis van video-opnames

zou een antwoord kunnen bieden op deze ‘blinde vlek’. Tevens zijn alleen humanistisch raadslieden benaderd die werkzaam zijn in een ziekenhuis. Andere werkvelden komen niet aan bod. De werkwijze van humanistisch raadslieden in andere werkvelden zou anders kunnen zijn. Daarbij komt dat het merendeel van de humanistisch raadslieden niet hebben deelgenomen aan het onderzoek. Wanneer meer humanistisch raadslieden zouden deelnemen, zouden de resultaten van het huidige onderzoek mogelijk ook anders zijn.

Een advies voor nader onderzoek is om gespreksopnamen te analyseren op basis van andere werkwijzen die voorhanden zijn. Hierdoor wordt meer duidelijk wat voor (elementen van) andere werkwijzen eveneens worden aangewend tijdens de gesprekken. Een tweede advies is om een zelfde onderzoek te doen onder een grotere populatie humanistisch raadslieden die werkzaam zijn in een ziekenhuis. De vraag is alleen hoé, omdat er – als eerder benoemd – meerdere raadslieden zijn die om verschillende redenen niet deelnemen aan onderzoek van dien aard. Een advies daarbij is om meerdere gespreksopnamen per deelnemer te analyseren, waardoor eveneens duidelijker wordt of humanistisch raadslieden op een eenduidige manier werken. Een derde advies is om een dergelijk onderzoek te doen binnen andere werkvelden, omdat de werkwijzen van humanistisch raadslieden binnen verschillende werkvelden weleens anders zou kunnen zijn. Daarnaast adviseren we om de cliënten expliciet te vragen naar het effect van de verbale responsen en/of het gesprek in zijn algemeen. Voor nu kunnen we vaak alleen spreken over *vermoedelijke* effecten, daar we doorgaans niet met zekerheid kunnen zeggen wat de verbale responsen voor de cliënt doen.

Een praktijkadvies voor de beroepsgroep in zijn algemeen is om zo nu en dan een gesprek met een cliënt op te nemen en te beluisteren en/of analyseren. Op deze manier worden raadslieden zich meer bewust van de daadwerkelijke aard en het effect van hun werkwijze. Daaropvolgend zouden geanonimiseerde gespreksopnamen beschikbaar gesteld kunnen worden voor vakgenoten, waardoor het eveneens mogelijk is om *van elkaar* te leren.

Hoewel het niet door alle humanistisch raadslieden die werkzaam zijn in een ziekenhuis wordt aangemoedigd om gesprekken met cliënten op te nemen, is het noemenswaardig dat het merendeel hier wél voor openstaat. Hopelijk is dit onderzoek een bron voor humanistisch raadslieden om uit te putten en wordt het in de nabije toekomst gemeengoed om blijvend onderzoek te doen naar het werk van (humanistisch) raadslieden.

LITERATUUR

- Afschrift, M. (2018). Wat ik beteken voor de ander ontstaat uit de verbinding met mezelf. Tijdschrift Persoonsgerichte experiëntele Psychotherapie, p. 3-17.
- Boeije, H. (2014). Analyseren in kwalitatief onderzoek. Denken en doen. Amsterdam: Boom Lemma.
- Brodley, B.T. (1990). Client-centered and experiential: two different therapies. In: Client-centered and experiential psychotherapies in the nineties.
- Brodley, B.T. (1997). The nondirective attitude in client-centered therapy. The Person-Centered Journal, Volume 4, Issue 1, 18-30.
- Brodley, B.T. (1999). Reasons for responses expressing the therapist's frame of reference in client-centered therapy. The Person-Centered Journal, Volume 6, Issue 1, 4-27.
- Brodley, B.T. (2006). Non-directivity in Client-Centered Therapy. Person-Centered and Experiential Psychotherapies, Volume 5, Number 1, 36-52.
- Bru, D. (2008). Horen, verstaan en uitwisselen in professionele gespreksvoering. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Carey, L.B. & J. Cohen. (2015). Pastoral and Spiritual Care. Encyclopedia of Global Bioethics, 1-14.
- Carrigan, R.L. (1966). The Hospital Chaplain, Research, and Pastoral Care. Pastoral Psychology.
- Cheung, J.C.S. (2014). Behind the mirror: what Rogerian 'Technique' is NOT. Person-Centered & Experiential Psychotherapies, Vol 13, No. 4, 312-322.
- Depestele, F. (2005). Integratie in de beleving. Tijdschrift Cliëntgerichte Psychotherapie.

- Depestele, F. (2008). Grenzen in psychotherapie: hoe vormt het therapieproces zijn bedding? (Deel I). Tijdschrift Cliëntgerichte Psychotherapie 46, 2008, 3, p. 193-210.
- Elliot, R., Greenberg, L.S. & G. Lietaer. (2004). Research on Experiential Psychotherapies. In: Bergin and Garfield's Handbook of Psychotherapy and Behavioral Change. John Wiley & Sons Inc., New York, USA, 493-539.
- Fitchett, G. (2017). Recent progress in chaplaincy-related research. Journal of Pastoral Care & Counseling, Vol. 7 (3), 163-175.
- Gendlin, E.T. (1962, 1997). Experiencing and the Creation of Meaning. A Philosophical and Psychological Approach to the Subjective. Evanston, Illinois: Northwestern University Press.
- Gendlin, E.T. (1978). Focusing. How to gain direct access to your body's knowledge. London: Rider Books.
- Gendlin, E. T. & G. Lietaer. (1983). On client-centered and experiential psychotherapy: an interview with Eugene Gendlin. In W.R. Minsell & W. Herff (Eds.), Research on psychotherapeutic approaches. Proceedings of the 1st European conference on psychotherapy research, Trier, 1981, Vol. 2, pp. 77-104.
- Gendlin, E.T. (1996). Focusing-Oriented Psychotherapy. A Manual of the Experiential Method. New York, London: The Guilford Press.
- Gendlin, E.T. (2003). Beyond postmodernism: From concepts through experiencing.
- Handzo, G.F. et al. (2008). What do chaplains really do? II. Interventions in the New York Chaplaincy Study. Journal of Health Care Chaplaincy, Vol. 14 (1), 39-56.
- Have, P. ten (2007). Doing Conversation Analysis. A Practical Guide. SAGE publications: London.
- Hiltner, S. (1949). Pastoral Counseling. Nashville, Tennessee: Abingdon Press.

- Jorna, T. (2008). *Echte woorden. Authenticiteit in de geestelijke begeleiding*. Uitgeverij: SWP Amsterdam.
- Kalmthout, M. van (2005). *Psychotherapie en de zin van het bestaan*. Utrecht: De Tijdstroom Uitgeverij.
- Leijssen, M. (2006). Validation of the body in psychotherapy. *Journal of Humanistic Psychology*, Volume 46, Number 2, p. 126-146.
- Leijssen, M. (2009). Psychotherapy as Search and Care for the Soul. *Person-Centered and Experiential Psychotherapies*, Volume 8, Number 1, p. 18-32.
- Leijssen, M. (2008). Encountering the Sacred: Person-centered therapy as a spiritual practice. *Person-centered and Experiential Psychotherapies*, Volume 7, Number 3, p. 218-225.
- Lietaer, G., Praag, H. van., & J.C.A.G. Swildens. (1984). *Client-centered psychotherapie in beweging. Naar een procesgerichte benadering*. Leuven/Amersfoort: Acco.
- Mooren, J.H.M. (2013). *Bakens in de stroom. Naar een methodiek van het humanistisch geestelijk werk*. Utrecht: Uitgeverij de Graaff.
- Mooren, J.H.M. (2013). *Zin. Inleidende teksten in de humanistisch geestelijke begeleiding*. Utrecht: Uitgeverij de Graaff.
- Mooren, J.H.M. (2008). *Geestelijk verzorging en psychotherapie*. Utrecht: Uitgeverij de Graaff.
- O'Connor, T. St. J. (2003). Pastoral Counseling and Pastoral Care: Is there a Difference? *The Journal of Pastoral Care & Counseling*, Vol. 57, No. 1, 3-14.
- Rogers, C. (1951). *Client-Centered Therapy. It's Current Practice, Implications and Theory*. London: Constable & Company Ltd.

- Rogers, C.R. (1961, 2016). *Mens Worden. Een visie op persoonlijke groei*. Utrecht: Uitgeverij Bijleveld.
- Smit, J. (2017). *Antwoord geven op het leven zelf. Een onderzoek naar de basismethodiek van de geestelijke verzorging*. Delft: Eburon.
- Snodgrass, J. (2007). From Rogers to Clinebell: Exploring the History of Pastoral Psychology. *Pastoral Psychology*, 54: 513-525.
- Stone, H.W. (2001). The Congregational Setting of Pastoral Counseling: A Study of Pastoral Counseling Theorists from 1949-1999. *The Journal of Pastoral Care*, Vol. 55, No. 2, 181-196.
- Walton, M. & J. Körver. (2018). *Dutch case studies project in chaplaincy care: A description of theoretical explanation of the format and procedures*. Sheffield: Equinox Publishing.

BIJLAGEN

A Verzoek tot deelname onderzoek

Ter afronding van mijn opleiding aan de Universiteit voor Humanistiek doe ik onderzoek naar manieren van gespreksvoering binnen het humanistisch geestelijk werk. Het doel van het onderzoek is om inzichtelijk te maken wat voor manieren van gespreksvoering door humanistisch geestelijk verzorgers worden aangewend gedurende een begeleidingsgesprek met een cliënt. Het onderzoek is gericht op de verbale responsen van de humanistisch geestelijk verzorger, wat betekent dat het gaat om de *hoorbare* responsen. Andere responsen (zoals mimiek, houding of gebaren) worden buiten beschouwing gelaten.

Om de verbale responsen van de humanistisch geestelijk verzorgers te analyseren, is het onderzoek gebaseerd op geluidsopnamen van gesprekken tussen humanistisch geestelijk verzorger en cliënt. Dat betekent dat ik u vraag om, bij deelname aan het onderzoek, één of meerdere gesprekken op te nemen. Mede vanwege de precaire aard van de gesprekken, ben ik als onderzoeker níet bij de gesprekken aanwezig. Tevens wil ik benadrukken dat de geluidsopnamen alleen voor het onderzoek worden aangewend.

Helaas is er nauwelijks empirisch onderzoek gedaan naar wat humanistisch geestelijk verzorgers **daadwerkelijk** doen gedurende een gesprek met een cliënt. Mogelijk komt dat door de precaire aard van het werk, waardoor het niet gebruikelijk is om een geluidsopname te maken van een gesprek. Daar komt bij dat de tijd van humanistisch geestelijk verzorgers vaak schaars is, waardoor ze ‘hun handen vol hebben’ aan andere werkzaamheden dan het doen van onderzoek. Dat laat onverlet dat het, omwille van de professionalisering van de beroepsgroep, wenselijk en waardevol is om onderzoek te doen naar **gespreksvoering in de praktijk**.

Hierom wil ik u vragen om deel te nemen aan mijn onderzoek. Deze brief is hopelijk voldoende om een eerste bescheiden beeld van het onderzoek te geven. Indien er nog vragen en/of onduidelijkheden zijn, schroom dan niet om contact met mij op te nemen.

Vanzelfsprekend vindt er, bij (mogelijke) deelname aan het onderzoek, een nader kennismakingsgesprek plaats, zodat we de aard en opzet van het onderzoek mondeling kunnen bespreken.

Ik wil u vragen om per e-mail of telefonisch te laten weten of u (mogelijk) openstaat voor deelname aan het onderzoek. Alvast heel hartelijk dank voor uw reactie.

Met vriendelijke groet,

Jeroen de Vos

Jeroen.deVos@student.uvh.nl / 06 48 499 567

B Toestemming voor deelname onderzoek

Ik stem ermee in dat de humanistisch geestelijk begeleider een geluidsopname maakt van het gesprek en verklaar op een voor mij duidelijke wijze te zijn ingelicht over het doel van het onderzoek. Ik weet dat de geluidsopname en resultaten van het onderzoek uitsluitend anoniem en vertrouwelijk aan derden bekend gemaakt zullen worden. Mijn vragen zijn naar tevredenheid beantwoord.

Ik stem geheel vrijwillig in met deelname aan dit onderzoek. Ik behoud me daarbij het recht voor om elk moment, zonder opgaaf van redenen, mijn deelname aan dit onderzoek te beëindigen.

Datum:

Handtekening deelnemer:

C Informed consent formulier

TOESTEMMINGSVERKLARINGFORMULIER

Onderzoek: Een kwalitatief onderzoek naar manieren van gespreksvoering binnen het humanistisch geestelijk werk

Verantwoordelijke onderzoeker: Jeroen de Vos

IN TE VULLEN DOOR DEELNEMER:

Ik verklaar op een voor mij duidelijke wijze te zijn ingelicht over de aard, methode, doel en belasting van het onderzoek. Ik weet dat de gegevens en resultaten van het onderzoek uitsluitend anoniem en vertrouwelijk aan derden bekend gemaakt zullen worden. Mijn vragen zijn naar tevredenheid beantwoord.

Ik begrijp dat de transcripties (de uitgeschreven gespreksopnames) uitsluitend voor analyse en/of wetenschappelijke presentaties worden gebruikt.

Ik stem geheel vrijwillig in met deelname aan dit onderzoek. Ik behoud me daarbij het recht voor om elk moment zonder opgaaf van redenen mijn deelname aan dit onderzoek te beëindigen.

Naam deelnemer:

Datum: Handtekening deelnemer:

IN TE VULLEN DOOR ONDERZOEKER:

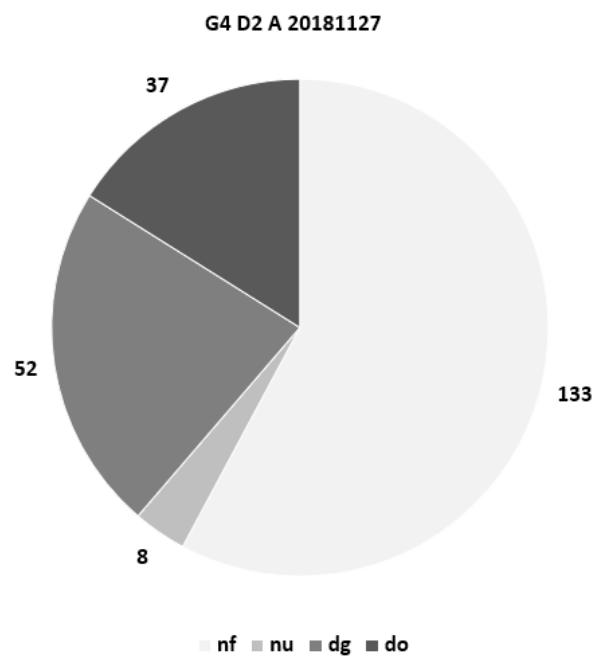
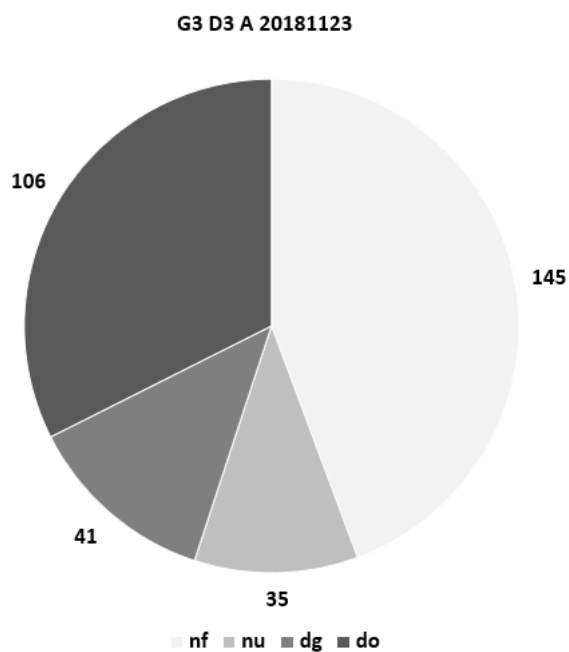
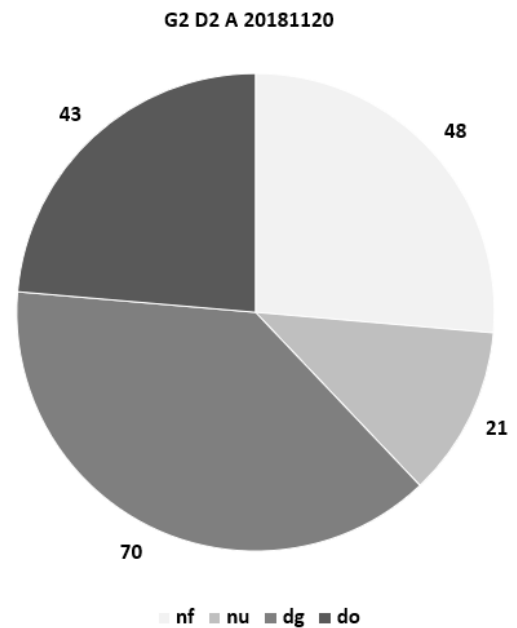
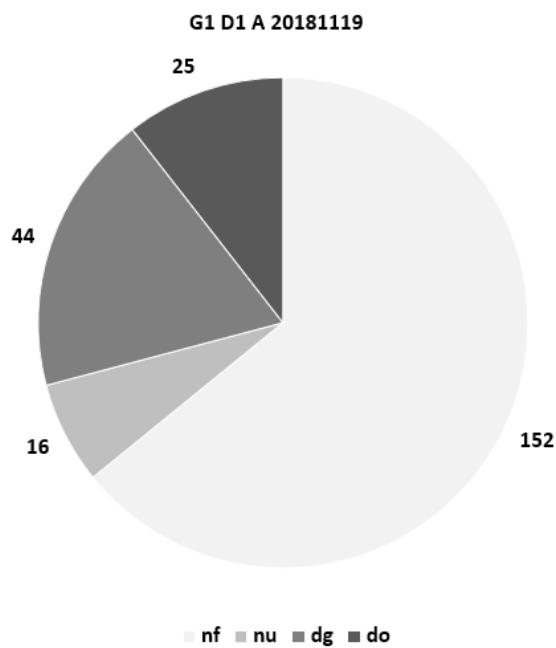
Ik heb een mondelinge en schriftelijke toelichting gegeven op het onderzoek. Ik zal resterende vragen over het onderzoek naar vermogen beantwoorden. De deelnemer zal van een eventuele voortijdige beëindiging van deelname aan dit onderzoek geen nadelige gevolgen ondervinden.

Naam onderzoeker: Jeroen de Vos

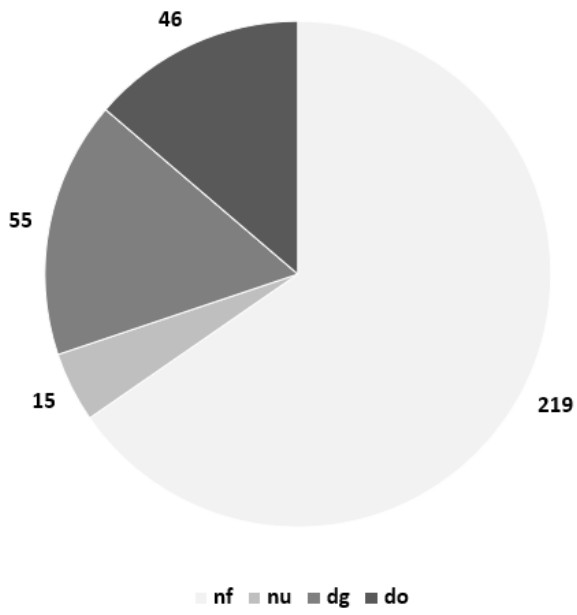
Datum: Handtekening onderzoeker:

D Conversatie-analyse

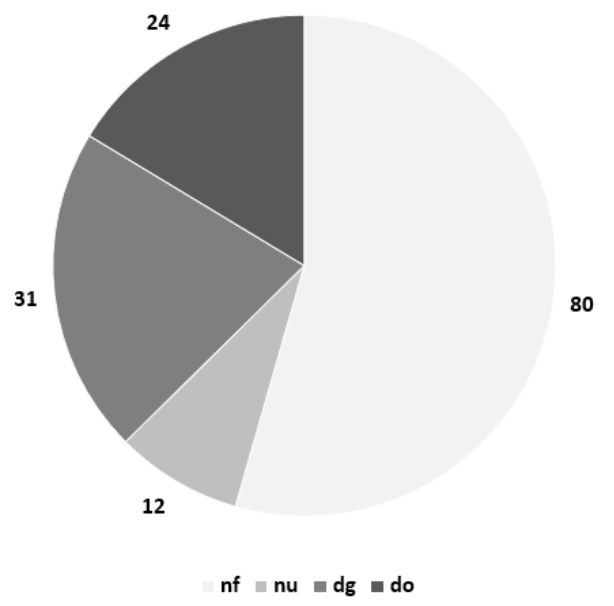
Vanwege de omvang is de volledige conversatie-analyse niet als bijlage opgenomen. In deze bijlage is voor iedere gespreksopname weergegeven hoeveel van de verbale responsen non-directief (following responses en understanding responses), geoorloofd directief, en ongeoorloofd directief zijn.



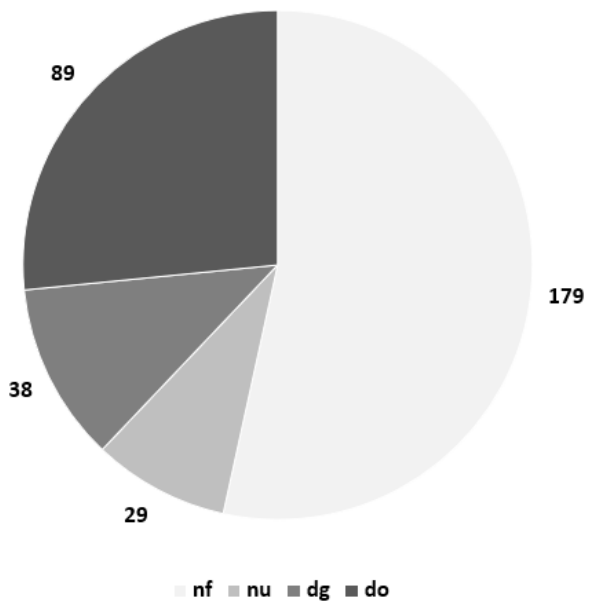
G5 D4 A 20181129



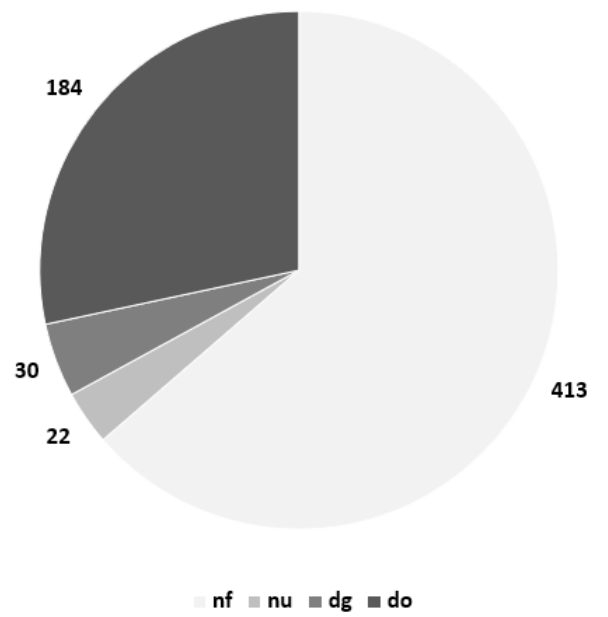
G6 D5 A 20181203



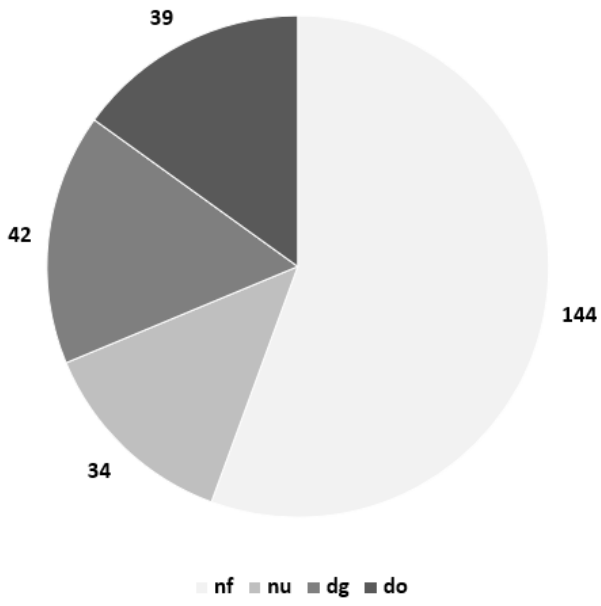
G7 D5 A 20181203



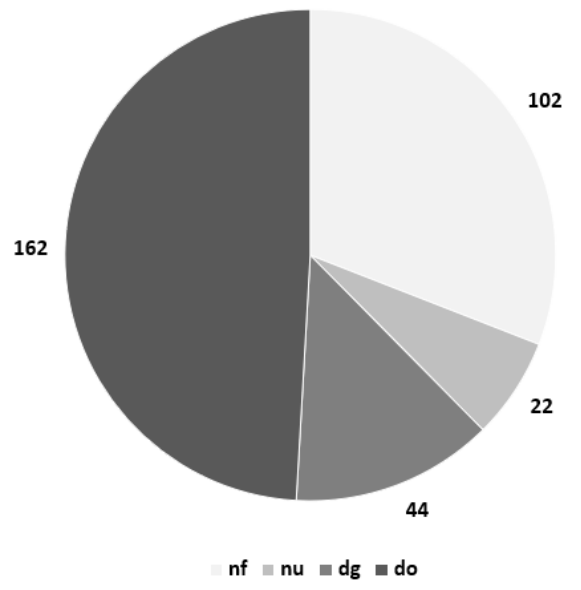
G8 D6 A 20181210



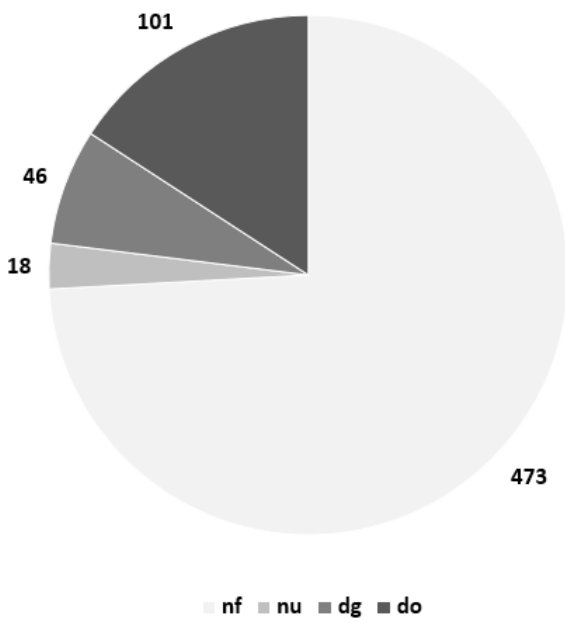
G9 D7 A 20181213



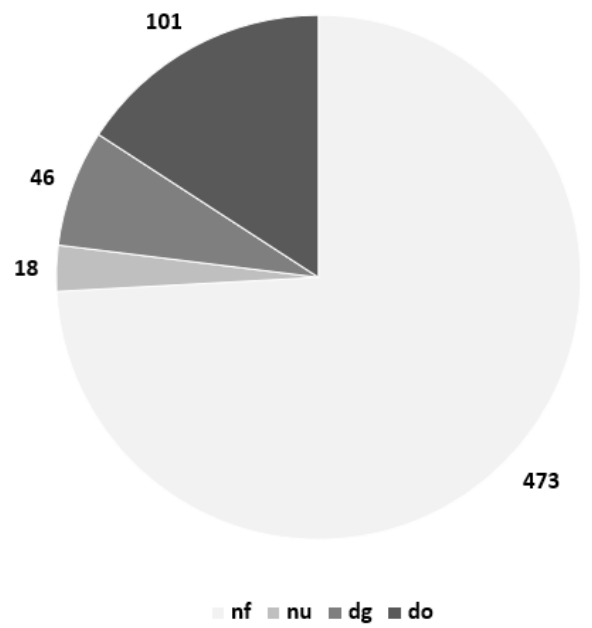
G10 D8 A 20181214



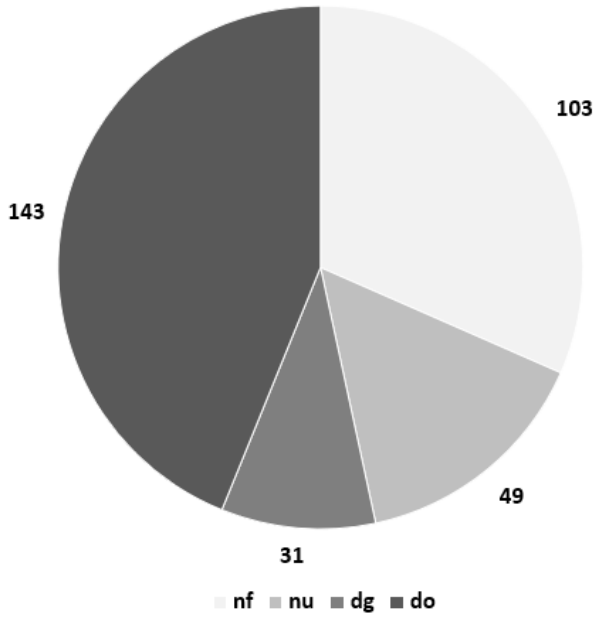
G11 D6 A 20181217



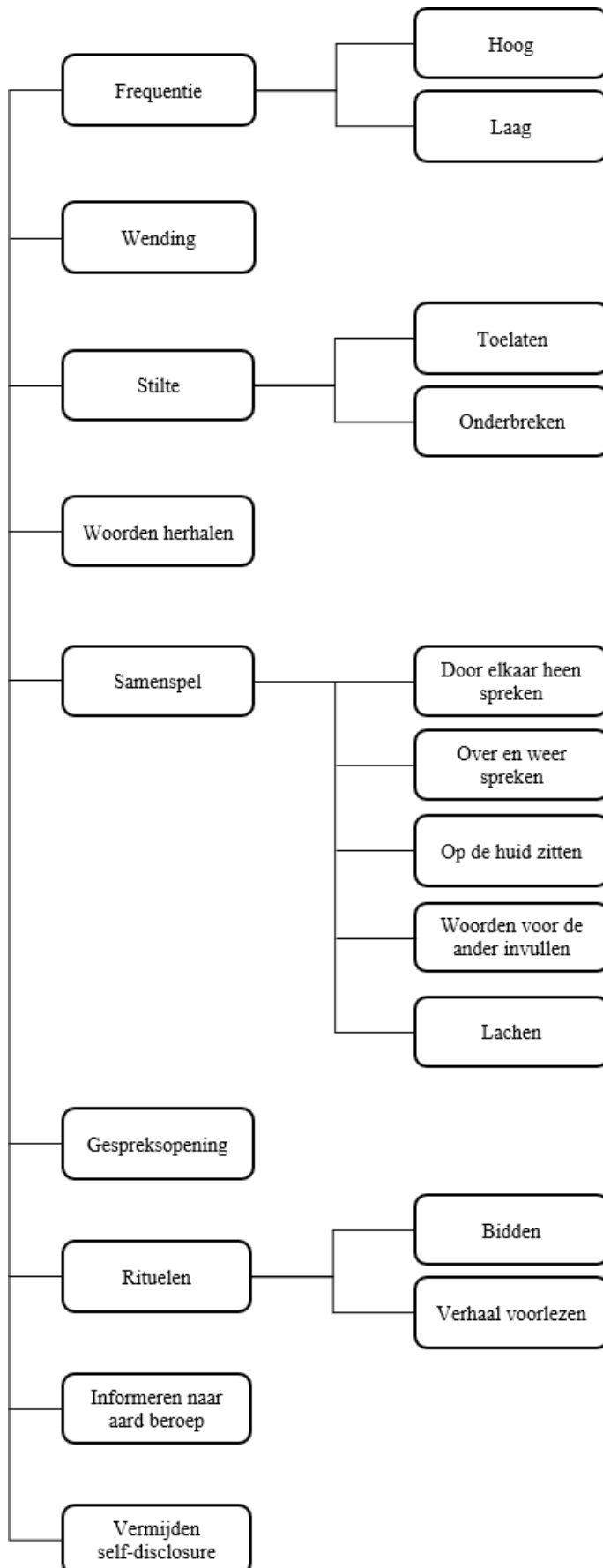
G12 D9 A 20181224



G13 D10 A 20180111



E Codeboom



F Transcription Conventions

Sequencing

- [*A single left bracket* indicates the point of overlap onset.
-] *A single right bracket* indicates the point at which an utterance or utterance-part terminates vis-à-vis another.
- = *Equal signs*, one at the end of one line and one at the beginning of a next, indicate no ‘gap’ between the two lines. This is often called *latching*.

Timed intervals

- (0.0) *Numbers in parentheses* indicate elapsed time in silence by tenth of seconds, so (7.1) is a pause of 7 seconds and one-tenth of a second.
- (.) *A dot in parentheses* indicates a tiny ‘gap’ within or between utterances.

Characteristics of speech production

- word *Underscoring* indicates some form of stress, via pitch and/or amplitude; an alternative method is to print the stressed part in *italics*.
- :: *Colons* indicate prolongation of the immediately prior sound. Multiple colons indicate a more prolonged sound.
- *A dash* indicates a cut-off.
- .,??. *Punctuation marks* are used to indicate characteristics of speech production, especially intonation; they are not referring to grammatical units; an alternative is an italicized question mark: *?*
- A period* indicates a stopping fall in tone.
- A comma* indicates a continuing intonation, like when you are reading items from a list.
- ? *A question mark* indicates a rising intonation.
- ,? The *combined question mark/comma* indicates a stronger rise than a comma but a weaker than a question mark.
- ↑↓ *Arrows* indicate marked shifts into higher or lower pitch in the utterance-part immediately following the arrow.
- WORD *Upper case* indicates especially loud sounds relative to the surrounding talk.
- ° Utterances or utterance-parts bracketed by *degree signs* are relatively quieter than the surrounding talk.
- < > *Right/left carets* bracketing an utterance or utterance-part indicate speeding up.

- hhh *A dot-prefixed row of hs indicates an inbreath. Without the dot, the hs indicates an outbreath.*
- w(h)ord *A parenthesized h, or a row of hs within a word, indicates breathiness, as in laughter, crying, etc.*

Transcriber's doubts and comments

- () *Empty parentheses indicate the transcriber's inability to hear what was said. The length of the parenthesized space indicates the length of the untranscribed talk. In the speaker designation column, the empty parentheses indicate inability to identify a speaker.*
- (word) *Parenthesized words are especially dubious hearings or speaker identifications.*
- (()) *Double parentheses contain transcriber's descriptions rather than, or in addition to, transcriptions.*