

# Voor de verandering



**Joep Brinkman**

8<sup>e</sup> editie



---

# Voor de verandering

Agogische basiskennis voor  
sociaal werk

Joep Brinkman

*Ontwerp omslag:* Michiel Uilen

*Omslagillustratie:* PrinPrince, iStockphoto

Eventuele op- en aanmerkingen over deze of andere uitgaven kunt u richten aan:  
Noordhoff Uitgevers bv, Afdeling Hoger Onderwijs, Antwoordnummer 13, 9700 VB  
Groningen of via het contactformulier op [www.mijnnoordhoff.nl](http://www.mijnnoordhoff.nl).

*De informatie in deze uitgave is uitsluitend bedoeld als algemene informatie. Aan deze informatie kunt u geen rechten of aansprakelijkheid van de auteur(s), redactie of uitgever ontlenen.*

0 / 25



© 2025 Noordhoff Uitgevers bv, Groningen/Utrecht, Nederland

Alle rechten voorbehouden. Tekst- en datamining niet toegestaan.

*All rights reserved. Text- and datamining not permitted.*

ISBN(ebook) 978-90-01-14127-1

ISBN 978-90-01-14126-4

NUR 753

# Woord vooraf

In nogal wat beroepen houdt men zich bezig met de beïnvloeding van het welzijn van mensen. Agogiek – de leer van het doen veranderen van mensen in een voor en door hen gewenste richting – heeft dan ook (al dan niet onder die noemer) op veel opleidingen een belangrijke plaats op het programma gekregen. *Voor de verandering* is in de eerste plaats bedoeld voor gebruik in het hoger beroepsonderwijs. Natuurlijk bij de opleiding Sociaal Werk, maar ook bij bijvoorbeeld Verpleegkunde, Pastoraal werk, Sociaal juridische dienstverlening en Creatieve therapie. Het boek blijkt ook daarbuiten zijn nut te bewijzen, zoals in het management, de voorlichting, de gezondheidszorg en het organisatieadvies. Steeds meer wordt immers van beroepsbeoefenaren in uiteenlopende sectoren geëist of verwacht dat zij innoveren en ontwikkelingsgerichte processen begeleiden. Ook zij moeten dus hun veranderkundige competenties zien te vergroten.

*Voor de verandering* is als inleiding bedoeld. Het behandelt een breed scala van onderwerpen, problemen, theorieën en dilemma's. Hun onderlinge verbanden komen ruimschoots aan bod. Het boek gaat niet specifiek in op de achtergronden, oorzaken en 'behandeling' van probleemgebieden als depressie, groepsconflicten, verslaving, schuldenproblematiek of pesten. Het biedt een brede basis van waaruit je in het sociaal werk en de hulpverlening op al deze gebieden kunt handelen. Voor een aantal lezers zal dit voldoende zijn. Voor anderen fungeert *Voor de verandering* als het fundament voor verdere verdieping, profilering en training in het eigen beroepenveld.

In een inleidend boek kunnen niet alle theorieën en visies aan bod komen. Om de belangstelling van de lezer niet te verliezen, heb ik geregeld 'mitsen' en 'maren' weggelaten. Definities worden soms wat 'gevoelsmatig' gegeven en besproken met behulp van voorbeelden uit verschillende invalshoeken. Deze werkwijze blijkt goed aan te sluiten bij de ervaring en de intuïtie van de lezer.

## **De achtste, sterk herziene editie**

Voor deze achtste editie is *Voor de verandering* grondig herzien. Wie het boek kent, valt meteen al de geheel vernieuwde vormgeving op. Maar belangrijker is natuurlijk de inhoud. De opbouw in hoofdstukken is nog dezelfde, en ook binnen de hoofdstukken is de indeling van de vorige druk veelal herkenbaar. In de paragrafen zelf is echter bijna geen alinea gelijk gebleven: de hele tekst is herschreven, geactualiseerd en opgefrist, waarbij ook het nodige is weggelaten, verplaatst of in een ander kader wordt besproken.

Joep Brinkman  
Groningen, voorjaar 2025

# Studiewijzer

## De opbouw van dit boek

*Hoofdstuk 1* heeft een inleidend karakter. De herkomst van het vak en de werkvelden komen kort aan de orde, de kenmerken en de basisterminologie van agogie worden besproken en het begrip 'verandering' wordt uitgebreid verkend.

De drie hoofdstukken erna behandelen algemene verschijnselen en facetten van veranderingsprocessen bij mensen. Ze dragen daarvoor ook de nodige begrippen aan. *Hoofdstuk 2* gaat daarbij vooral in op wat verandering bevordert, teweegbrengt, in gang zet en in stand houdt. *Hoofdstuk 3* betreft juist de andere kant, en bespreekt juist de meer veranderingsbelemmerende invloeden en krachten. *Hoofdstuk 4* beschrijft vooral het procesmatige karakter van verandering: niemand verandert als een donderslag bij heldere hemel, verandering verloopt veelal in een aantal herkenbare fasen. In deze drie hoofdstukken wordt bij elk onderwerp steeds de relatie met de praktijk van het sociaal werk gelegd onder het kopje *Hoe pas je dit toe in je werk?*

*Hoofdstuk 5* is een opvallend omvangrijk hoofdstuk. Daarin komen uiteenlopende theorieën aan de orde, met als gemeenschappelijke noemer dat ze verandering kunnen verklaren en daarmee ook handvatten bieden om verandering te bewerkstelligen. Ze laten als het ware de knoppen zien waaraan je als agoog kunt proberen te draaien. Ook die worden nadrukkelijk benoemd onder het kopje *Hoe pas je dit toe in je werk?*

In *hoofdstuk 6*, het laatste hoofdstuk, komen we uitgebreid terug op het vakgebied agogiek. Daarbij gaat het over professionaliteit, de benodigde systematische aanpak, de procesmatige kant van het werk en de houding en opstelling van de agoog.

## **www.studiemeister.noordhoff.nl**



Extra digitaal materiaal is te vinden op de website bij dit boek. Daar staan per hoofdstuk vragen en opdrachten die de lezer kan gebruiken om de stof toe te passen op zijn (aanstaande) beroepspraktijk, en soms ook op het eigen leven. Deze kunnen individueel uitgewerkt worden, maar de opdrachten kunnen ook in groepsverband worden besproken. Een aantal opdrachten heeft tot doel te helpen reflecteren op de achtergronden van de behandelde onderwerpen. Daarbij wordt de lezer regelmatig gevraagd

zich te verplaatsen in de positie van iemand die verandert. Dan heeft hij dus eigenlijk de rol van cliënt. Andere opdrachten zijn meer casusgericht en plaatsen de lezer in de positie van de agoog. Dat is natuurlijk uiteindelijk ook de rol waarin dit boek de lezer aanspreekt. Een docent kan door selectie of aanvulling de opdrachten en de daarin soms verwerkte casuïstiek gemakkelijk aanpassen aan het eigen werkveld.

Eveneens per hoofdstuk worden er (online) meerkeuzevragen aangeboden om te toetsen of de stof wordt beheerst. De student/lezer treft er ook een complete *inleiding in de gesprekstechniek* aan met bijbehorende verwerkingsvragen. De docent vindt er ondersteunend materiaal voor zijn colleges.

# Inhoud

## Studiewijzer 4

- 1 Verandering en agogie 08**
  - 1.1 Veranderen en helpen veranderen 10
  - 1.2 Kenmerken van agogie 10
  - 1.3 Cliënt 13
  - 1.4 Agogische beroepen en velden 14
  - 1.5 Psychosociaal veranderen op verschillende niveaus 15
  - 1.6 Verandering nader bekeken 18
  - 1.7 De gelaagde persoon: veranderingsdiepte 20
  - 1.8 Veranderbaarheid, verantwoordelijkheid en vrijheid 22
  - 1.9 Procesgericht helpen veranderen 26
  - 1.10 Wat de agogiek je biedt 27
  
- 2 Wat verandering stimuleert 34**
  - 2.1 Waarom veranderen? 36
  - 2.2 Motivatie 38
  - 2.3 Gedrag centraal 40
  - 2.4 Haalbare gedragsalternatieven 42
  - 2.5 Ruimte en vrijheid 43
  - 2.6 Feedback 43
  - 2.7 Afstand nemen en bewust worden 47
  - 2.8 Sociale bewijskracht 49
  - 2.9 Kennis, informatie en argumentatie 50
  - 2.10 Communicatie: weten in welk domein je je uit 53
  - 2.11 Betrokkenheid en binding 56
  
- 3 Wat verandering in de weg kan zitten 62**
  - 3.1 De belaagde persoon: weerstand en veiligheid 64
  - 3.2 De belaagde persoon: afweermechanismen 67
  - 3.3 De mogelijk verstrikkende werking van geleidelijkheid 75
  - 3.4 Bedreigende informatie 76
  - 3.5 Doorwerkend verleden 77
  - 3.6 Verouderde internalisatie 82
  - 3.7 Cirkels en spiralen 84
  - 3.8 De mogelijke voordelen van een probleem 86



<b>4</b>	<b>Het procesmatige karakter van verandering</b>	<b>94</b>
4.1	Verandering: een proces in zes fasen	96
4.2	Veranderingsvoorwaarden en -effecten	99
4.3	Sociale omgeving en praktische omstandigheden	105
4.4	Het belang van de meest passende probleemomschrijving	106
<b>5</b>	<b>Bruikbare theorieën en inzichten over verandering</b>	<b>112</b>
5.1	Veldtheorie: krachten laten werken	114
5.2	Humanistische psychologie: innerlijke kracht ruimte geven	116
5.3	Consistentietheorie: streven naar evenwicht	118
5.4	Theorie van gepland gedrag: willen, erin geloven, kunnen, steun ervaren	124
5.5	Gedragpsychologie: leren door beloning en straf	130
5.6	De rationeel-emotieve benadering: tot andere gedachten komen	133
5.7	Attributietheorie: aan gevolgen oorzaken toeschrijven	137
5.8	Constructivisme: verhalen maken (en soms herschrijven)	141
5.9	Communicatietheorie: tussen de regels lezen	146
5.10	Positieve psychologie: focus van klacht naar kracht verleggen	149
5.11	Gedragssturing en nudging: een zetje geven in de gewenste richting	151
5.12	Innovatietheorie: vernieuwingen invoeren	153
5.13	Het belang van de omgeving; verandering maatschappijkritisch benaderen	156
5.14	Taal en verandering: andere woorden gebruiken	163
5.15	Tot slot: uit een palet de beste kleuren kiezen	166
<b>6</b>	<b>Methodisch en professioneel werken</b>	<b>176</b>
6.1	Agogisch werk als proces	178
6.2	Werken met een procesmodel	192
6.3	Communicatiemedia kiezen	195
6.4	Legitimering van het werk	197
6.5	Van oplossing aandragen tot kracht aanspreken	202
6.6	Visie en persoon van de agoog	205
6.7	Betrokkenheid of professionele afstand	206
6.8	De agoog als ondeskundige deskundige	207
	Bronverantwoording	214
	Illustratieverantwoording	218
	Register	219
	Over de auteur	229



---

# Verandering en agogie

De wereld verandert, en jezelf ook. Je ontwikkelt je en past je aan aan nieuwe omstandigheden. Je wilt jezelf of je situatie zo veranderen dat je leven er zinvoller van wordt. Het werk stelt andere eisen. Kom je in de problemen, dan moet er iets veranderen om eruit te komen of je moet ermee leren omgaan. Wat de reden voor verandering ook is, soms is het nodig dat iemand daarbij helpt, meedenkt en steunt. Dat is het vakgebied van de agogiek. Dat agogiek in het sociaal werk een belangrijke rol speelt is dan ook niet verwonderlijk.

---

# 1

- 1.1 Veranderen en helpen veranderen 10
- 1.2 Kenmerken van agogie 10
- 1.3 Cliënt 13
- 1.4 Agogische beroepen en velden 14
- 1.5 Psychosociaal veranderen op verschillende niveaus 15
- 1.6 Verandering nader bekeken 18
- 1.7 De gelaagde persoon: veranderingsdiepte 20
- 1.8 Veranderbaarheid, verantwoordelijkheid en vrijheid 22
- 1.9 Procesgericht helpen veranderen 26
- 1.10 Wat de agogiek je biedt 27

## 1.1 Veranderen en helpen veranderen

Onzekerheid	<p>Wat betekenen veranderingen voor mensen? Sommigen kost het moeite om het tempo ervan bij te houden, of ze hebben last van de onzekerheid die verandering met zich meebrengt. Anderen houden van dynamiek en voelen zich er juist door uitgedaagd. Maar hoe ze er ook tegen aankijken, elke verandering stelt eisen aan de betrokkenen. Zij moeten zich nieuwe gedachten, nieuwe gewoontes, nieuwe normen, nieuwe technieken eigen maken. Zij moeten ander gedrag aanleren, zien om te gaan met onbekende mensen, nieuwe ervaringen opdoen, het vertrouwde verlaten en nieuw gedrag uitproberen. Dat gaat niet zomaar.</p>
Beïnvloeding	<p>In dit boek gaat het over de wijze waarop je mensen kunt helpen, begeleiden of beïnvloeden bij hun verandering. Nu zijn velen erop uit om anderen te beïnvloeden. Je wordt overspoeld met communicatie die is bedoeld om je gedrag te beïnvloeden, dus om het te veranderen. Automobilisten toeteren om je van rijstrook te laten wisselen, reclame is bedoeld om je koopgedrag te sturen, influencers zijn erop uit om je mening in een bepaalde richting te duwen, collega's praten op je in om een voorstel erdoor te krijgen, je partner probeert je ervan te overtuigen dat je mee moet naar die verjaardag. Om al die vormen van alledaagse, toevallige of belanghebbende beïnvloeding gaat het hier niet. Wij gaan specifiek in op de <i>professionele</i> beïnvloeding van mensen met de bedoeling dat deze mensen het op de een of andere manier <i>beter</i> krijgen. Dit betreft bijvoorbeeld de begeleiding van verandering door maatschappelijk werkers, verpleegkundigen, re-integratieconsulenten, reclasseringswerkers, psychotherapeuten, coaches, opbouwwerkers, voorlichters, geestelijk verzorgers of organisatieadviseurs.</p>
Agogie	<p>Het woord <i>agogie</i> is de verzamelnaam voor al dit <i>werk zelf</i>. Dit woord is afgeleid van het Griekse <i>agein</i>, dat 'voeren' of 'leiden' betekent. De verschillende werksoorten kun je agogische werkvelden noemen, de betreffende beroepen zijn agogische beroepen en degenen die agogie bedrijven zijn agogen.</p>
Werkvelden	<p>De <i>leer</i> van de algemene principes in deze werkvelden is de <i>agogiek</i>. Agogiek is, zeg maar, het geheel van de <i>theorie</i> over het helpen veranderen van mensen, de <i>ervaringskennis</i> die daarbij is opgedaan en de <i>gewoonten, normen en gebruiken</i> die zich daarbij hebben gevormd. Hiermee wordt dus het vakgebied van de agogen aangeduid. De agogiek biedt aanwijzingen voor de wijze waarop je mensen kunt helpen, begeleiden of beïnvloeden bij veranderingsprocessen.</p>

## 1.2 Kenmerken van agogie

Hoewel de agogische werkvelden sterk uiteen kunnen lopen, zijn er veel gemeenschappelijke punten. Kenmerkend is in de eerste plaats dat het steeds gaat om *mensen in verandering*. Een maatschappelijk werker helpt

Beïnvloeden en  
veranderen

het gedrag van iemand zodanig te veranderen dat deze persoon voortaan geen grote schulden meer maakt. Een verpleegkundige helpt een patiënt zijn leefstijl zodanig te wijzigen dat hij of zij niet meer zo snel een hartinfarct zal krijgen. Een organisatieadviseur wil een bedrijf zo helpen veranderen dat werknemers meer bevrediging in het werk vinden. Een penitentiair inrichtingswerker probeert een gedetineerde zodanig te helpen veranderen dat hij weer normaal in de maatschappij kan functioneren. Een agoog probeert altijd mensen te beïnvloeden opdat zij veranderen. *Beïnvloeden* en *veranderen* zijn kernbegrippen in het agogisch werk.

Nu is niet iedereen die zich bezighoudt met het veranderen van mensen een agoog. Een chirurg brengt ook veranderingen aan, evenals een wiskundeleraar. Marketeers proberen de houding en het koopgedrag van consumenten te beïnvloeden, dus te veranderen. Toch is dit geen agogie. Daarvan is namelijk pas sprake bij de volgende kenmerken.

### Het gaat om psychosociale verandering

Psychosociaal

Het woord *psychosociaal* is een samenstelling van 'psyche' en 'sociaal'. Het eerste betekent zoiets als 'ziel' of 'geest', terwijl met 'sociaal' alles wordt aangeduid wat te maken heeft met de onderlinge verhoudingen van mensen. De samenvoeging tot 'psychosociaal' is nodig omdat het psychische niet goed te onderscheiden is van het sociale. Hoe je je gedraagt tegenover anderen, het sociale, heeft immers alles te maken met hoe je je voelt, met wat je denkt en wat je gelooft, dus met het psychische. Omgekeerd hangt je psychische gesteldheid mede af van bijvoorbeeld de manier waarop je door anderen bent grootgebracht en van degenen met wie je omgaat. Zo maakt het voor jezelf heel wat uit of je werkt in een gedreven en betrokken team of in een team waarin cynisme en gelatenheid de boventoon voeren. Tot het psychosociale rekent men dan ook niet alleen wat individuele mensen bijvoorbeeld voelen, vinden, doen, denken, willen en ervaren. Ook bijvoorbeeld de communicatie in een groep, de normen en waarden van een samenleving en de besluitvormingsprocessen binnen een organisatie behoren ertoe. Het begrip *psychosociaal functioneren* kan dus zowel betrekking hebben op individuele mensen als op mensen in groepsverband.

Psychosociaal  
functioneren

Hoewel verandering van alleen kennis, dus door 'verstandelijk' leren, ook een psychisch (en dus psychosociaal) proces is, wordt dit niet tot de agogie gerekend. Vandaar dat je een wiskundeleraar geen agoog noemt. Een agogische verandering houdt weliswaar een leerproces in, maar dit gaat verder dan alleen 'weten' of 'kunnen'.

### De verandering wordt door de betrokkenen gewenst

Gewenste  
verandering

In de agogie staat het belang centraal van degene(n) om wiens verandering het gaat. De verandering moet door de betrokkene(n) gewenst worden, al zal in de meeste gevallen ook de agoog de veranderde situatie wenselijk vinden. Dit kenmerk onderscheidt agogie van bijvoorbeeld beïnvloeding door reclame, waarbij het belang van de producent vooropstaat.

Beroepsmatige  
beïnvloeding

## De beïnvloeding vindt beroepsmatig plaats

Je spreekt pas van agogie als degene die de verandering probeert te begeleiden of te bewerkstelligen dit nadrukkelijk doet op grond van het beroep dat hij uitoefent. Hierbij hoeft het niet alleen om betaald werk te gaan, ook vrijwilligers kunnen agogisch bezig zijn. Typerend is dat de 'veranderaar' als zodanig herkenbaar en aanspreekbaar is. Iemand kan pas agoog worden genoemd als helpen veranderen (een deel van) zijn taak is.

Doelgerichte  
beïnvloeding

## De beïnvloeding is doelgericht

We staan de hele dag onder invloed van elkaar en veranderen daardoor ook. Meestal is die invloed echter toevallig en geen gerichte poging tot verandering. Dan spreek je niet van agogie. Agogisch werk betreft altijd verandering naar een situatie die van tevoren min of meer nadrukkelijk bedacht en gepland is. De verandering moet *bedoeld* zijn.

Planmatigheid

## De veranderaar werkt systematisch

Een agoog laat de zaak niet aan het toeval over, en handelt evenmin in het wilde weg in de hoop dat het doel misschien vanzelf bereikt wordt. Hij probeert systematisch dé omstandigheden te scheppen waarvan hij denkt dat ze de beoogde verandering kunnen vergemakkelijken. Hij maakt een plan en stemt de onderdelen daarvan op elkaar af, waarbij hij zich baseert op vakkenis en ervaring.

Bewuste beïnvloeding

## De beïnvloeding vindt bewust plaats

Het is typerend voor agogisch werk dat de beïnvloeding voor beide partijen open en eerlijk plaatsvindt, in tegenstelling tot bijvoorbeeld indoctrinatie, neuromarketing en manipulatie.

Vrijwilligheid van  
beïnvloeding

## De beïnvloeding wordt vrijwillig ondergaan

We kunnen pas van agogie spreken als degene die beïnvloed wordt zich hieraan vrijwillig onderwerpt. Al kun je er in een enkel geval over discussiëren in hoeverre aan deze eis kan worden voldaan. Kun je bijvoorbeeld van agogie spreken als het gaat om iemand die in een tbs-kliniek verblijft? In hoeverre onderwerpen mensen zich vrijwillig aan massavoorlichting over de gevolgen van overgewicht?

Asymmetrische  
relatie

## De beïnvloeding is niet wederzijds

Ook al zijn ze *gelijkwaardig*, de relatie tussen de agoog en degene die hij helpt veranderen is asymmetrisch. Uit de hiervoor genoemde kenmerken blijkt al dat zij ongelijke rollen hebben. De beïnvloeding is eenzijdig gericht, van de agoog naar de ander. Dit betekent echter niet dat de beïnvloede persoon geen invloed uitoefent op de agoog. Zo kan iemand met een burn-out ook zijn hulpverlener aan het denken zetten over de rol die diens werk in zijn leven heeft, en kan een stagiair zijn praktijkbegeleider soms nog heel wat leren. Die beïnvloeding is echter een toevallig bijeffect: de relatie die de partijen aangaan is niet voor deze beïnvloeding bedoeld.

## Het gaat om (jong)volwassenen

Meestal rekent men het werken met (jonge) kinderen niet tot de agogie. Dit valt onder de pedagogie.

Tot slot moet worden opgemerkt dat de genoemde eigenschappen van agogie eerder *richtinggevend* zijn dan absoluut. Sommige vormen van beïnvloeding die volledig aan die voorwaarden voldoen worden in de praktijk toch niet als agogie bestempeld. Omgekeerd zijn er legio veranderingsprocessen die niet aan álle voorwaarden voldoen en toch onder de noemer agogie vallen. Zo werd het betrekkelijke van 'vrijwilligheid' hiervoor al genoemd. Verder blijkt het psychosociale in de praktijk soms zeer lastig te onderscheiden van het niet-psychosociale. Zo kun je het welzijn van mensen niet los zien van bijvoorbeeld hun inkomen of woonsituatie. Hoewel dit boek meer hecht aan aansluiting bij de praktijk dan aan definities en theorieën die zijn gebaseerd op hoe het zou moeten, worden de genoemde kenmerken hier toch nog even samengevat in de volgende definitie van agogiek:

Definitie van  
agogiek

Agogiek is de leer van eenzijdige, systematische, doelgerichte, beroepsmatige beïnvloeding die gericht is op het bereiken van een meer wenselijk geachte psychosociale situatie van volwassenen (individueel of in onderling verband) die zich van deze beïnvloeding bewust zijn en die deze situatie ook nastreven.

## 1.3 Cliënt

Patiënt

Degene die anderen helpt veranderen wordt in dit vak de agoog genoemd. Voor degene die de verandering of beïnvloeding ondergaat bestaan verschillende namen. De medische traditie kent het begrip *patiënt*. Voor gebruik in agogisch verband bestaat hiertegen echter bezwaar omdat het begrip patiënt associaties oproept met een passieve, afhankelijke en onzelfstandige rol. Bovendien is het begrip patiënt verbonden met lijden en ongemak, terwijl agogiek ook veranderingen van goed naar beter betreft.

Cliënt

Om de gelijkwaardigheid en de zelfstandigheid van de betrokkene te benadrukken wordt het begrip *cliënt* veel gebruikt. Als het om de verandering van verschillende personen tegelijk gaat (bijvoorbeeld een gezin, een buurt of een heel sportteam) spreek je ook wel van *cliëntstelsel*. Aan het gebruik van het woord cliënt kleeft overigens het bezwaar dat het formeel, afstandelijk en geforceerd kan aandoen.

Cliëntstelsel



Deelnemer	Gaat het bijvoorbeeld om cursussen of trainingen, dan is <i>deelnemer</i> van toepassing. Een sympathiek woord, maar wel gebonden aan een bepaalde setting. In instellingen kunnen de cliënten <i>bewoners</i> worden genoemd, in opvanghuizen <i>gasten</i> . In de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking werkt men wel met <i>pupillen</i> . Wanneer het om grotere groepen mensen gaat, kan het begrip <i>doelgroep</i> van toepassing zijn.
Doelgroep	

In dit boek zullen we verder de term *cliënt* gebruiken, tenzij we nadrukkelijk alleen patiënten, deelnemers enzovoort voor ogen hebben. Als het 'cliëntsysteem' anoniem en/of groot is, spreken we hier meestal van doelgroep.

## 1.4 Agogische beroepen en velden

Langzamerhand zijn er veel beroepen met een agogisch karakter ontstaan. In een aantal daarvan staat het agogisch werk *centraal*, andere beroepen dragen een agogisch *aspect* in zich. Voorbeelden van beroepen waarin *agogie centraal* staat zijn maatschappelijk werker, sociaal-cultureel werker, mediator, ggz-agoog, voorlichter, pedagogisch hulpverlener, organisatieadviseur, psychotherapeut en medewerker bij een telefonische hulpdienst. Alle beroepen uit het sociaal werk vallen hieronder. Beroepen met een belangrijk *agogisch aspect* zijn bijvoorbeeld verpleegkundige, praktijkdocent, verzorgende, diëtist, pastor, personeelsfunctionaris en vakbondsleider.

Werkveld	De meer of minder uitgesproken agogische beroepen vinden we terug in een aantal <i>werkvelden</i> . Onder een werkveld of werkterrein verstaan we het geheel van instellingen, mensen, beroepen, organisaties, regels, wetten en dergelijke die betrekking hebben op hetzelfde doel of dezelfde doelgroep. Werkvelden zijn bijvoorbeeld reclassering, maatschappelijk werk, sociaal werk in de wijk, gezondheidsvoorlichting en -opvoeding, inrichtingswerk, gezondheidszorg, ontwikkelingssamenwerking, organisatieadvies, jongerenwerk en kinderbescherming.
----------	--



## Weldadigheid

Het sociaal werk is in zekere zin voortgekomen uit het liefdadigheids-werk. Daarin begon men steeds meer in te zien dat alleen materiële hulp aan armen en ontspoorde niet voldoende was. Zo werd bijvoorbeeld aan het begin van de negentiende eeuw in Nederland de *Maatschappij van Weldadigheid* opgericht. Mogelijk gemaakt door een landelijke inzameling onder de meer welgestelde burgers werd in het zuidwesten van het toen nog grotendeels onontgonnen Drenthe een zogeheten kolonie gesticht. 'Nette' maar verarmde gezinnen werden vanaf 1818 door plaatselijke commissies uit heel Nederland voor het leven naar Frederiksoord en latere uitbreidingen gestuurd. Daar kregen



Typische bordjes met namen van huizen en gebouwen in Veenhuizen, een van de laatste uitbreidingen (tegenwoordig bekend als 'gevangenisdorp'). De bordjes maken duidelijk wat het doel van de kolonie was.

ze de beschikking over eigen woonruimte en konden de mannen aan het werk op het land. Zo konden ze de kost verdienen én werden ze betere mensen door zich aan de strikte regels te houden.

Het lukte sommige 'deelnemers' inderdaad om hun positie te verbeteren. Maar het project kreeg naast misoogsten en praktische tegenslagen ook te kampen met drankmisbruik, contractbreuk, buitenechtelijke vrijerijen, conflicten – noem maar op.

## 1.5 Psychosociaal veranderen op verschillende niveaus

Cliëntensysteem:  
omvang

Hiervoor is al gezegd dat een cliënt niet altijd een individu hoeft te zijn, maar ook uit meerdere mensen kan bestaan. Cliëntensystemen kun je op grond van hun omvang onderverdelen in categorieën. Het gaat daarbij niet om het precieze aantal mensen waaruit het cliëntensysteem bestaat, maar om de consequenties die de omvang heeft voor de aard van het psychosociaal functioneren. Zo heeft het begrip 'emotie' betrekking op iets wat bij individuen hoort. Een groep of een organisatie kan zelf geen emoties hebben. Beslissingsprocedures en hiërarchie daarentegen hebben te maken met het functioneren van grotere systemen. Ruzie komt alleen voor tussen mensen die direct contact met elkaar hebben.

Op basis van de aard van het psychosociaal functioneren onderscheiden we vier soorten cliëntsystemen: individuele personen, groepen, organisaties en grotere samenlevingsverbanden.

### 1.5.1 Individuele personen

Individuele  
personen

Aspecten van het psychosociaal functioneren van een individu zijn onder andere zijn gevoelens, zijn houding ten opzichte van mensen en dingen, zijn persoonlijke ervaringen, gedrag, zelfbeeld, identiteit, ambitie, overtuigingen, behoeften en verlangens. Psychosociale veranderingen van een persoon kunnen dan bijvoorbeeld zijn: gaan aanvaarden dat een zoon zijn eigen keuzes maakt, een meer gefundeerde mening vormen over hulp bij zelfdoding, minder snel uitvallen tegen collega's, eigen grenzen eerder herkennen en zich beter bewust worden van eigen vooroordelen.

### 1.5.2 Groepen

Groepen

Onder een groep verstaan we een verzameling van mensen die elkaar kennen, die (al dan niet tijdelijk) met elkaar omgaan en die ook herkenbaar zijn als in een bepaalde situatie bij elkaar horend. Voorbeelden daarvan zijn gezinnen, sportteams, afdelingen van een bedrijf, schoolklassen of leefgroepen.

Omdat een groep uit mensen bestaat, speelt het psychosociaal functioneren op het niveau van het individu ook een rol in groepen. *Daarenboven* bestaan in een groep nog andere psychosociale verschijnselen, zoals jaloezie, communicatie, vriendschap, besluitvorming en onderling vertrouwen. Voorbeelden van psychosociale veranderingen in groepen zijn: twee samenwonende partners geven elkaar meer vrijheid, gezinsleden leren hoe ze voorkomen dat ruzie escaleert, binnen een basketbalteam verschuift het accent van onderlinge competitie naar samenwerking en solidariteit, de bewoners van een vleugel van een zorginstelling maken nieuwe afspraken over het koken.

### 1.5.3 Organisaties

Organisaties

Een organisatie bestaat onder meer uit individuen en groepen. Daardoor speelt ook het functioneren van de beide hiervoor genoemde niveaus erin mee. Een organisatie is echter meer. Een organisatie is anoniemer dan een groep. Als mensen in een organisatie elkaar al kennen, betreft dit veelal bekendheid op afstand, waardoor de communicatie formeel geregeld moet worden. Voorbeelden van organisaties zijn reclasseringsinstellingen, fabrieken, scholen, moskeestichtingen, rechtbanken en sportverenigingen.

Formele  
communicatie

Psychosociale zaken die in een organisatie spelen zijn onder meer hiërarchie (management of bestuursstructuur), belangentegenstellingen, besluitvormingsprocedures, geschreven regels en formele posities.

Voorbeelden van veranderingen in het psychosociaal functioneren van organisaties zijn: een hogeschool stelt een studentenraad in, een verzekeringsmaatschappij voert een nieuwe managementstructuur in, er komt een gewijzigde taakverdeling tussen twee afdelingen van de brandweer, een ziekenhuis voert nieuwe verpleegprotocollen in, de fusie van twee centra voor verslavingszorg leidt tot een nieuwe 'bedrijfscultuur'.

## 1.5.4 Grotere samenlevingsverbanden

Anonimiteit

Met een groter samenlevingsverband bedoelen we een grote, doorgaans anonieme verzameling mensen die een gemeenschappelijk kenmerk hebben. Het is niet altijd helemaal duidelijk wie er wel of niet toe behoort. Bovendien wisselt de samenstelling continu. Wie zijn bijvoorbeeld precies de volwassen Nederlanders, de bewoners van de Amsterdamse wijk Buitenveldert, de Nederlandse diabetespatiënten, de alleenstaanden, de Turkse ouders in Gent, de bejaarden, de rokers?

(Sub)cultuur

Ook hierbij geldt dat de psychosociale aspecten van de voorgaande niveaus kunnen worden teruggevonden. Er is echter meer. Ook maatschappelijke normen en waarden spelen een grote rol, en veelal is er sprake van een eigen *cultuur* of *subcultuur*. De communicatie is veelal anoniem en verloopt grotendeels via massa- en sociale media. Er bestaan wetten of andere formele regels die het gedrag regelen, en we komen dan ook op het gebied van politiek en overheid.

Politiek en overheid

Voorbeelden van psychosociale veranderingen in grotere samenlevingsverbanden zijn: het toenemend klimaatbewustzijn, het op gang komen van vrijwillige hulp voor ouderen in wijk X, de vorming van een beweging tegen globalisering, de invloed van het gebruik van sociale media op het zelfbeeld van jongeren, de scholing van vrouwen in een ontwikkelingsland, toeneemende kritiek op de marktwerking in de zorg.



## Over deze indeling naar niveaus

De genoemde onderverdeling in vier niveaus kent een zekere *willekeur*. Het is daardoor niet altijd duidelijk wat in welke categorie thuishoort. Waarin breng je een grote familie onder? Is een landelijk opererend spoorbedrijf nog een organisatie of eerder een samenlevingsverband? Het gaat hier echter om een denkschema; de naam die we eraan geven is minder interessant. De gegeven onderverdeling kan helpen om helder te kijken naar wat er speelt of kan spelen op het gebied van psychosociale verandering.

Micro-, meso- en macroniveau

Er wordt ook wel onderscheid gemaakt in micro-, meso- en macroniveau. Deze voorvoegsels betekenen achtereenvolgens klein, middel(groot) en groot. Met het *microniveau* bedoelt men dan meestal individuen en (kleine) groepen. Tot het *mesoniveau* rekent men organisaties en kleinere samenlevingsverbanden zoals buurten. Grotere samenlevingsverbanden en de maatschappij als geheel bevinden zich op het *macroniveau*.

Het *Landelijk opleidingsdocument sociaal werk* stelt dat de sociaal werker op alle genoemde niveaus aan de slag kan. Ook al zal in dit boek steeds op de verbanden tussen deze niveaus worden gewezen, de focus ligt vooral op datgene wat te maken heeft met verandering bij en van individuele mensen. Op welk niveau verandering ook plaatsvindt, je hebt sowieso altijd met personen te maken. Inzicht daarin vormt dan ook de basis. Wie met verandering op hogere niveaus gaat werken, bijvoorbeeld in het organisatieadvieswerk, de voorlichting of de samenlevingsopbouw, kan vervolgens meer beroepsspecifieke literatuur zoeken.

## 1.6 Verandering nader bekeken

In deze paragraaf kijken we naar verschillende soorten veranderingen.

### 1.6.1 Positieve en negatieve uitgangssituaties

Negatieve uitgangssituatie

Positieve uitgangssituatie

Een verandering kun je zien als het verschil tussen een nieuwe en een oude situatie. De kwaliteit van de uitgangssituatie kan verschillen. In sommige gevallen is er een vervelende, dus een *negatieve uitgangssituatie*. Dan is er een *probleem*, en bestaat de verandering uit de oplossing van dat probleem. In andere gevallen is de uitgangssituatie goed, maar is er een *streven naar een betere toestand* en is er de wil tot méér kunnen of tot verdere ontwikkeling.

## 1.6.2 Niet veranderen als verandering

Niet veranderen

Het klinkt misschien vreemd, maar soms is *niet* veranderen ook op te vatten als verandering. Dit lijkt in tegenspraak met de opmerking dat verandering het verschil is tussen een oude en een nieuwe situatie. Soms *lijkt* het echter zo vanzelfsprekend dat iemand verandert en wordt iemand zo gepusht door zijn omgeving, dat hij er juist energie in moet steken om het bij het oude te laten. Zo is het heel goed mogelijk dat een cliënt, nadat zijn probleem is besproken en verkend, besluit van verandering af te zien. Dan wijst hij bijvoorbeeld het aanbod voor een nieuwe functie af, gaat hij toch door met zijn studie of scheidt hij níét van zijn partner. Het verschil tussen de oude en de nieuwe toestand, de verandering, is dan dat de cliënt eerst niet en later wel achter zijn oorspronkelijke situatie staat. Eerst dacht hij dat het niet anders kon, nu kiest hij ervoor.

Marcus Aurelius  
Epictetus

### Oude wijsheid

De ‘Stoïcijnse’ filosofen, waaronder Marcus Aurelius (hier afgebeeld) en Epictetus, hebben veel gezegd waar je als sociaal werker nog steeds het nodige van kunt opsteken. Bekende Stoïcijnse uitspraken – waarvan diverse varianten bestaan – zijn:

‘Geef me de moed te accepteren wat niet in mijn vermogen ligt, de kracht om alles te doen wat in mijn vermogen ligt en de wijsheid tussen die twee onderscheid te maken.’

‘Wat je overkomt in het leven, daar kun je vaak niets aan doen. Hoe je ermee omgaat, daar heb je wel een keuze in.’



## 1.6.3 Incidentele en structurele verandering

Incidentele  
verandering

Een verandering kan een eenmalig oftewel *incidenteel* karakter hebben. Het is dan een oplossing of verbetering voor één speciaal geval of voor een beperkte tijd, bijvoorbeeld het sturen van meel ter bestrijding van de hongersnood in een land, het uit het hoofd leren van een rijtje hygiënische voorschriften voor de verpleging van operatiepatiënten, het bijleggen van een ruzie of het tijdelijk inzetten van een uitzendkracht in een onderbezet team.

Meer-van-het-  
zelfde-oplossing

Het steeds incidenteel oplossen van hetzelfde probleem kent het gevaar van de zogeheten *meer-van-hetzelfde-oplossing*. Het stapelen van steeds dezelfde oplossingen leidt er dikwijls toe dat het probleem erger wordt.

Structurele verandering	<p>Dit gebeurt bijvoorbeeld als men probeert de slechte samenwerking binnen het management op te lossen door steeds nieuwe leidinggevende of coördinerende functies te creëren. Het vindt ook plaats als een vrouw steeds vaker gaat schelden op haar vriendin die drinkt. Daardoor gaat die vriendin juist meer drinken, waardoor er nog harder wordt gescholden, enzovoort. Er is ook sprake van als je alsmaar méér informatie geeft aan leerlingen die achterlopen met het verwerken van de leerstof.</p> <p>Tegenover incidentele veranderingen staan <i>structurele veranderingen</i>. Het woord zegt al dat deze soort verandering betrekking heeft op de structuur, op het <i>wezen</i> van de situatie. Voortbordurend op de eerder gegeven voorbeelden kun je hierbij denken aan het zenden van zaaigraan naar een land met hongersnood, het verwerven van inzicht in infecties en besmetting na operaties, het leren omgaan met conflicten en het vereenvoudigen van procedures.</p>
Veranderingsorde	<p>Structurele veranderingen zijn van een andere orde dan incidentele. De verandering is meer blijvend van aard. Door structurele verandering worden er als het ware voorwaarden geschapen waardoor men zich steeds opnieuw kan aanpassen of zichzelf beter kan helpen.</p>
Veerkracht	<p>Als je denkt aan individuele cliënten is het bijvoorbeeld effectiever om iemand te ondersteunen bij het vergroten van zijn veerkracht, weerbaarheid of incasseringsvermogen dan om te helpen een eenmalige situatie het hoofd te bieden.</p>
Empowerment	<p>Een verandering is niet óf incidenteel óf structureel. Het zijn <i>graduele begrippen</i>. Een verandering kan dus meer of minder structureel zijn. Vergelijk bijvoorbeeld het sturen van meel, het leveren van zaaigraan, het uitzenden van een landbouwkundige en een leraar ter plaatse landbouwkunde laten doceren.</p> <p>In het algemeen richt sociaal werk zich eerder op structurele dan op incidentele verandering. In het <i>Landelijk opleidingsdocument sociaal werk</i> komen in de beschrijving van dit werkveld dan ook begrippen voor als zelfregie, empowerment, sociale ontwikkeling, participatie, rechtvaardigheid en vrijheid.</p> <p>Structurele verandering sorteert in het algemeen <i>meer effect</i> dan incidentele. Er is echter wel een langere adem voor nodig, en dikwijls is structurele verandering moeilijker te bewerkstelligen. Zo is het onder tijdsdruk meestal lastiger om iemand zelf zijn weg te leren vinden op de computer dan om even snel de juiste toetsen voor hem in te drukken.</p>

## 1.7 De gelaagde persoon: veranderingsdiepte

Men stelt het menselijk psychosociaal functioneren weleens voor als een bouwsel (of brouwsel) van verschillende elementen die onderling samenhangen: alles wat je weet, je gedachtewereld, gedrag, gevoelens,

Attitude	<p>behoeften, opvattingen, overtuigingen, verwachtingen, wensen, ervaringen, het gevoel dat je over jezelf hebt en je attitudes. (Een <i>attitude</i> is de houding ten opzichte van een mens of een zaak, bijvoorbeeld orgaandonatie, het koningshuis, fossiele energie, een politieke stroming of marktwerking in de hulpverlening.) In beginsel kunnen al deze elementen van het functioneren veranderen. Maar ze veranderen niet allemaal even gemakkelijk. Een voorbeeld kan dit toelichten. Meijra denkt dat het vandaag de dertiende is. Zij kijkt op de kalender en ziet dat het de twaalfde is. Zij gelooft dit, dus is haar kennis veranderd. Die verandering voltrok zich zonder enig probleem. Heel anders vergaat het Rajiv. Die denkt (of vindt? of voelt?) dat hij een waarde-loos iemand is om wie niemand echt zal kunnen geven. Dat verandert hij niet zomaar, zelfs niet als vrienden tegen hem zeggen dat ze wél van hem houden. Als Rajivs zelfgevoel al wezenlijk kan veranderen, dan kost hem dat veel tijd, pijn en moeite.</p>
Identiteit	<p>Je zou kunnen zeggen dat de verschillende elementen van de psyche in <i>lagen</i> op verschillende diepte liggen. Het ene bevindt zich wat meer aan de oppervlakte, het andere zit diep in je, vlakbij de kern van je 'zelf' (wat dat ook mag zijn) en is nauw verbonden met je <i>identiteit</i>. We spreken in dit boek dan ook van verschillen in de <i>diepte van de verandering</i>. Overigens hoeft een schijnbaar gelijksoortige verandering bij verschillende personen niet op gelijke diepte te liggen. Wie graag de mode volgt, zal zonder enige moeite zijn korte blauwe jasje van vorig jaar verruilen voor het lange groene model dat je nu overal ziet. Wanneer een ander besluit haar hoofddoek niet meer te dragen, kan dit echter zeer ingrijpend zijn. Oppervlakkige veranderingen zijn doorgaans gemakkelijk te bereiken. Ze raken je niet echt. Je identiteit komt er niet door in gevaar. Diepergaande veranderingen komen moeilijker tot stand. Maar als die eenmaal zijn bereikt, zijn ze veelal steviger opgenomen, veel meer een deel van jezelf geworden. De betrokkene heeft ze zich meer eigen gemaakt: ze zijn intern geworden, oftewel <i>geïnternaliseerd</i>.</p>
Internalisatie	<p>Wat er allemaal in je leeft en borrelt kan meer of minder in evenwicht met elkaar verkeren. We spreken van evenwicht als je gedrag overeenkomt met je wensen, als je kennis en je geloof niet met elkaar in strijd zijn, als je zelfgevoel overeenkomt met je behoeften, enzovoort. Wie in evenwicht verkeert voelt zich in het algemeen prettig, want evenwicht geeft rust. Als iemand uit zijn evenwicht is, leidt dat tot spanning (stress) en dat kost veel energie. Ieder streeft op zijn eigen manier, en met wisselend succes, naar psychisch evenwicht.</p>
Psychisch evenwicht	<p>Psychosociale verandering kan pas plaatsvinden als er een (tijdelijk) verschil bestaat tussen de huidige toestand en een gewenste toestand. Op handen zijnde veranderingen brengen je daarom uit het evenwicht. De negatieve spanning die iemand voelt tussen een feitelijke en een gewenste situatie kun je <i>frustratie</i> noemen. Verandering gaat dan ook bijna altijd met frustratie gepaard, zelfs als het proces van goed naar beter verloopt.</p>
Frustratie	

## 1.8 Veranderbaarheid, verantwoordelijkheid en vrijheid

Wie agogie zegt, zegt ook verandering. Je kunt dus alleen agogisch werken als je meent dat psychosociaal veranderen mogelijk is. Nu denkt niet iedereen hetzelfde over de grenzen van veranderbaarheid. De mate waarin je gelooft dat verandering mogelijk is heeft te maken met opvattingen over jezelf, over de mens, over de maatschappij en over de natuur.

Fixed mindset

Growth mindset

Men zegt wel dat de een meer een *fixed mindset* heeft, terwijl de ander meer over een *growth mindset* beschikt. Wie een fixed mindset heeft, gelooft helemaal niet of gelooft minder in veranderbaarheid. Het wonderlijke gevolg is dat hij in werkelijkheid ook minder gauw kan of zal veranderen. Personen met een growth mindset gaan er daarentegen van uit dat ze in staat zijn te leren wat ze (nu nog!) niet kunnen. Ze blijken dat ook gemakkelijker te doen.

Verantwoordelijkheid

Het is niet zomaar uit te maken wat wel en niet veranderbaar is, maar mensen beroepen zich vaak te gemakkelijk op 'het is nu eenmaal zo dat ...' Wie dat doet, miskent gemakkelijk zijn eigen macht over een situatie en gaat zijn verantwoordelijkheid er dan voor uit de weg. Dat belemmert verandering, en daarmee ook de verbetering van een situatie of de oplossing van een probleem.

### Zo is het nu eenmaal?

Je kunt vanuit verschillende achtergronden het idee hebben dat psychosociale verandering niet of nauwelijks mogelijk is.

#### Het karakter

Sinds mensenheugenis kennen we onszelf en elkaar een karakter toe. 'Zo is Tim nu eenmaal, dat zit in zijn karakter.' Het karakter lijkt dan iets wat je bij je geboorte meekrijgt, of wat je kort daarna aanleert en wat verder niet meer te wijzigen is.

Natuurlijk zit er veel waarheid in het idee dat we zo'n 'harde kern' hebben. Je gedraagt of voelt je niet van de ene op de andere dag volledig anders. Daardoor behoud je je identiteit. Toch moet je niet te gauw denken dat iemand 'nu eenmaal' zus of zo is. Als mens heb je wel een aantal basisgegevens, maar wat je daarmee *doet* is voor een deel aangeleerd. Ook al kan het soms moeilijk zijn, veel gedrag is af te leren, terwijl je nieuw gedrag kunt aanleren.

#### Te oud

Natuurlijk ben je flexibeler als je 15 jaar bent dan wanneer de AOW nabij is. Je hersenen zijn plastischer en je hebt minder bagage en ingesleten gewoonten dan wanneer je ouder bent. Toch ben je, zoals het spreekwoord zegt, nooit te oud om te leren. Naarmate iemand zijn leven lang blijft leren en zich opener opstelt tegenover verandering blijft hij flexibeler.

Identiteit



*De natuur: 'het zit in de genen'*

Je hoort weleens uitspraken als 'de mens is van nature lui', 'we zijn nu eenmaal kuddedieren' of 'het zit mannen in de genen dat ze ...'. Na een voorbeeld uit het dierenrijk volgt bijvoorbeeld de conclusie dat je mensen *dus* hard moet aanpakken, dat bepaald wangedrag *dus* te rechtvaardigen is, dat het *logisch* is dat de ene mens meer waard is dan de andere, of dat de een op voorhand geschikter is om het huishouden te doen dan de ander. 'Dat kun je niet zomaar veranderen', want wie durft of is in staat om tegen de natuur in te gaan?

Veel van onze gevoelens, gedachten en gedragingen hebben onmiskenbaar een biologische grondslag. Toch ligt veel menselijk gedrag minder vast dan je denkt. Juist de mens kenmerkt zich doordat hij 'onnatuurlijke' dingen doet. Er is geen dier dat zijn eten kookt, seks uitstelt tot op het gemeentehuis een handtekening is gezet of alsmar naar een schermplje grijpt. Omgekeerd zijn er bijvoorbeeld dieren die tweeslachtig zijn, terwijl andere dieren van geslacht kunnen veranderen, 'het' met geslachtsgenoten doen en zich kunnen voordoen als zijnde van het andere geslacht. En dan roepen sommigen dat alles op lhbtqia+-gebied tegen de natuur in gaat.

*Boven de natuur*

Sommigen geloven dat er een bovennatuurlijke kracht of macht bestaat die het menselijk doen en laten bestuurt. Bij de een gaat het om goede en kwade geesten, bij de ander om een godheid die ons lot van seconde tot seconde in handen heeft. Voor de een bepalen kosmische energiestromen zijn bestaan, de ander is ervan overtuigd dat de sterren zijn wel en wee bepalen. Als gevolg hiervan heeft de mens nauwelijks invloed op zichzelf en is de mogelijkheid om het psychosociale functioneren van individuen of groepen te beïnvloeden beperkt. En als het al zou kunnen, dan is het soms verboden.

Vanzelfsprekendheid

Om agogisch te kunnen werken moet je verandering mogelijk achten. De vanzelfsprekendheid van een situatie is de vijand van verandering. Je kunt eigenlijk alleen werken als cliënten kunnen inzien welke verantwoordelijkheid zij zelf dragen voor de situatie waarin ze zich bevinden. Daarom moet een agoog de betrokkenen helpen deze macht en deze verantwoordelijkheid op zich te nemen. Een cliënt die zegt: 'Zo ben ik nu eenmaal, daar kan ik niets aan doen', is op dat moment niet voor verandering vatbaar. Pas als je hem ervan kunt overtuigen dát hij ergens zelf iets aan kan doen en hem een perspectief biedt van wát dat dan zou kunnen zijn, kun je samen verder werken.

Zo kun je de uitspraak:

'Ik heb geen tijd voor mijn vrienden.'

vertalen in:

‘Ik wil geen tijd vrijmaken voor mijn vrienden, omdat ik mijn werk zo belangrijk vind.’

De uitspraak:

‘Ik móét het gras in de tuin van mijn dochter maaien.’

wordt bijvoorbeeld:

‘Ik wil het gras in de tuin van mijn dochter maaien, omdat zij het zelf niet belangrijk vindt en ik zo’n slordige tuin niet kan aanzien (of niet goed kan accepteren dat mijn dochter anders leeft dan ik).’

En de uitspraak:

‘Ik kan mijn baan niet opzeggen vanwege mijn gezin.’

kan neerkomen op:

‘Ik wil tegemoetkomen aan de materiële wensen van mijn partner.’

of op:

‘Ik ben bang dat ik mijn positie in het gezin kwijtraak als ik mijn baan opzeg.’

Keuzes

Dit maakt cliënten duidelijk welke keuzes zij, meer of minder bewust, *in feite* maken, of welke wensen en prioriteiten zij hebben. Dit wil overigens absoluut niet zeggen dat je als agoog die keuzes niet respecteert! Samen kun je concluderen dat de bestaande situatie het best zo kan blijven.

Verantwoordelijkheid

### **Te weinig of te veel zelf verantwoordelijk**

Verantwoordelijkheid lijkt een vreemde rol te spelen in onze samenleving. Enerzijds schuift men zijn verantwoordelijkheid nogal eens af. Leiden speculatieve beleggingen tot verlies, dan komt dat door de onjuiste voorlichting vanuit de beleggingsmaatschappij. Is er te veel of te weinig water in de rivieren, of juist op het land, dan is dat de schuld van de overheid. Gebeurt er een ramp, dan had de gemeente dat moeten voorkomen door controle. Maar wordt er door diezelfde gemeente gecontroleerd, dan miskent de overheid opeens de eigen verantwoordelijkheid, de privacy en de autonomie van de burger. Wie struikelt sleept de eigenaar van de straatstenen voor de rechter, wie ziek is de dokter of de tabaksfabrikant. Aan de andere kant wordt de verantwoordelijkheid van de mens voor zijn eigen gedrag ook wel weer overtrokken, en wordt er te veel van uitgegaan dat we allemaal over zo’n beetje alles *de regie zelf in handen*

Regie

hebben. Sommigen, onder wie soms ook hulpverleners, beschouwen letterlijk alles wat je overkomt als iets wat je, bewust of onbewust, zelf zo hebt gewild. Dan wordt er bijvoorbeeld beweerd dat iemand die verkracht wordt of een ongeluk krijgt het daar zelf (onbewust!) op heeft laten aankomen. Er bestaan 'genezers' die ziekten volledig toeschrijven aan de inbreng van de lijdens eraan. Wie kanker heeft zou dat zelf veroorzaken. Daarom zou hij er ook weer van kunnen genezen, als hij maar werkelijk wil en op de 'juiste' manier gaat vechten. Omdat volgens deze zienswijze alles 'tussen de oren' zit, heeft publiciste Karin Spink in haar ergernis hierover ooit de prachtige term *orenmaffia* gelanceerd.

Keuzevrijheid

Agogisch werk vereist besef van eigen verantwoordelijkheid, maar daarvan kan alleen sprake zijn als er een zekere mate van keuzevrijheid bestaat. Als een cliënt voor zijn situatie wérkelijk geen verantwoordelijkheid draagt, kan ook de agoog wel inpakken. Het is steeds de vraag in hoeverre iemand kán kiezen. Wat heeft een werkloze ten tijde van een crisis nog te kiezen? In hoeverre draagt iemand die zijn hele jeugd is genegeerd en mishandeld nog verantwoordelijkheid voor zijn huidige gedrag of welzijn?

Een agoog kan iemand niet helpen om uit de gevangenis te komen, na een scheiding geen partner laten terugkomen en evenmin een bijna failliet bedrijf nieuwe orders bezorgen. Hoogstens kan hij helpen een gevangenschap beter te ondergaan, een scheiding goed te verwerken of adequaat te reageren op een afnemende vraag naar producten.



## Gedrag en handelen

Handelen

In de agogiek speelt het begrip *handelen* een belangrijke rol. 'Handelen' staat in zekere zin tegenover 'gedrag'. Aan het begrip gedrag kleeft een betekenis die wel wordt geassocieerd met de meest zakelijke vorm van

Doelgerichtheid  
Zin

leer- of gedragspsychologie: menselijk gedrag wordt soms, net als dat van dieren, gezien als de reactie van een min of meer willoos organisme op prikkels uit zijn omgeving. Gedrag zou dus worden opgeroepen en bepaald door die omgeving. (Overigens hanteren we het begrip 'gedrag' in dit boek niet zo beperkt.) Het begrip 'handelen' heeft daarentegen een meer actieve lading: wie handelt is verantwoordelijk en maakt zelf een bewuste *keuze*. Handelen houdt in dat er een *doel* wordt nagestreefd. Een handeling heeft bovendien betekenis: je kunt er *zin* aan toekennen. Het is duidelijk dat wie handelt zelf verantwoordelijkheid heeft en deze ook neemt.

## 1.9 Procesgericht helpen veranderen

Proces: manier  
waarop

Menigeen herinnert zich die ene leraar die weliswaar alles van wiskunde, economie of de Franse taal wist, maar het absoluut niet kon overbrengen. Men herinnert zich ook zijn collega, die juist goed kon uitleggen, contact maakte met de leerlingen en wist te motiveren. In feite heeft dit met het verschil tussen 'product' en 'proces' te maken.

Een belangrijke eigenschap van agogisch werk is dat daarin niet alleen wordt gestreefd naar een kwalitatief hoogwaardig 'product': doorgaans gaat het niet zozeer om het bedenken van wat 'goed' is voor de cliënt, niet om wat een handige oplossing voor zijn probleem zou zijn of welk gedrag hem beter zou passen. Er wordt vooral gewerkt aan de *manier waarop* de cliënt zich zo'n verandering eigen maakt en ermee omgaat. Agogisch werk is dan ook eerder *procesgericht* dan *productgericht*.

Een voorbeeld kan het verschil tussen deze twee begrippen wellicht verduidelijken. Een patiënt komt met maagklachten bij zijn huisarts. Deze stelt vragen, klopt en voelt en laat desnoods een echo maken of bloed prikken. 'U moet vooral wat rustiger aan doen', is de conclusie. Uit puur medisch oogpunt heeft de arts waarschijnlijk gelijk met dit voorschrift. Zijn oplossing, het product dat hij aandraagt, is wel goed. Hij vergeet echter de achtergrond. Hij kan wel rust voorschrijven, maar de vraag is of de patiënt dit advies zomaar kan en wil opvolgen. Waardóór de patiënt onrustig is, is buiten beschouwing gebleven. Bij een meer agogische aanpak zou de arts ook zijn ingegaan op de oorzaak van de onrust en – vooral – op de mogelijkheden om tot rust te komen. Hij zou dan meer aandacht hebben besteed aan het ziekteproces van de patiënt en aan de manier waarop deze het gegeven advies verwerkt. Over de vraag of een huisarts beter product- of procesgericht kan werken kun je discussiëren, en natuurlijk hangt dat van de situatie af. Na een ongeluk of een beroerte is snel en productgericht handelen aangewezen. Moeilijk grijpbare klachten met een psychosomatische component bevinden zich aan de andere kant van het spectrum. Maar ook bij beslissingen met betrekking tot reageerbuisbevruchting, safe seks, euthanasie, het wel of niet aangaan van een belastende behandeling en dergelijke is de arts eerder een procesbegeleider dan dat hij vanuit zijn beroep weet 'hoe het moet'.

Acceptatie	<p>Het is doorgaans moeilijker te bedenken hóé je de cliënt zo kunt bijstaan dat deze zich een gewenste verandering eigen maakt dan wélke verandering geschikt zou zijn. Dat mensen om hun hart gezond te houden niet te veel vet moeten eten staat nauwelijks ter discussie. Maar hoe krijg je het voor elkaar om daar ook naar te leven? Dat Omar wat relaxter met anderen zou moeten omgaan is hem zelf ook wel duidelijk. Maar hoe krijgt hij dat voor elkaar? Bijna iedereen vindt dat we in onze maatschappij wat meer rekening met elkaar zouden moeten houden, maar hóé bereiken we dat? De <i>acceptatie</i> van een verandering is in de agogie doorgaans een veel groter probleem dan de aard van de verandering. Hierbij moet worden opgemerkt dat het begrip acceptatie in de agogiek niet de passieve betekenis heeft van het zich neerleggen bij iets wat nu eenmaal onvermijdelijk is. Het gaat om een actief proces van het bewust en op basis van eigen wensen aan- of overnemen van bepaald gedrag, een attitude, overtuiging en dergelijke. Agogisch werken betekent dat je je zeer intensief bezighoudt met het veranderingsproces van de cliënt. Er bestaat veel samenwerking en wisselwerking tussen agoog en cliënt. Agogisch werk is dan ook eerder gericht op de cliënt dan op het probleem.</p>
Cliëntgerichtheid	

## 1.10 Wat de agogiek je biedt

Begrippenkader	<p>In het sociaal werk richt je je op de cliënt. Daardoor kun je van tevoren niet alles precies uitdenken. Elke cliënt en elke situatie is anders, en de reacties zijn grotendeels onvoorspelbaar. Je kunt dan ook niet in een cursus of opleiding standaardoplossingen aangereikt krijgen voor de problemen die je tegenkomt. Agogisch werk doet een appèl op je creativiteit, durf, ervaring en improvisatievermogen. Het is soms eerder een kunst dan een kunde. De agogiek biedt dus geen receptenboek met pasklare oplossingen, maar wat dan wel? Om de vergelijking met de kunst door te trekken: je kunt een aanstaande kunstenaar niet leren iets moois te bedenken. Wel kun je hem laten zien wat anderen hebben gemaakt, wat daar mooi en lelijk aan kan zijn en wat daarbij een rol speelt. Je kunt hem ook technieken aanleren. Op dezelfde manier biedt dit vakgebied een begrippenkader en kan het daarmee een <i>manier van kijken</i> bijbrengen. Het kan je helpen een eigen mening en een eigen stijl te ontwikkelen. Het kan technieken aanreiken en de (toekomstige) professional helpen zich daarin te oefenen.</p>
Technieken	<p>Studie en training vergroten je <i>handelingsrepertoire</i>. Dat is als het ware je gereedschapskist, de 'voorraad' mogelijke handelingen waaruit je datgene kunt kiezen wat op een bepaald moment het meest geschikt is. Wie met mensen werkt moet hierover beschikken, net zoals een beroepstennisser zonder lang nadenken kan putten uit een uitgebreid repertoire van slagen, effecten en reacties.</p>
Handelingsrepertoire	

Agogisch  
handelen

Systematische  
aanpak

Je hoort weleens zeggen dat hulp en begeleiding beter vanuit een warm hart kunnen worden gegeven dan met een beroepsmatige houding en aangeleerde technieken. Kennis van de agogiek zou dan de spontaniteit doen afnemen. In de praktijk blijkt echter eerder het tegendeel. Een agoog is iemand die handelt, niet iemand die (gestandaardiseerd) gedrag vertoont. Men spreekt dan ook graag van agogisch *handelen*. Wie kennis heeft van de agogiek lijkt dikwijls juist meer van zichzelf in zijn werk te kunnen leggen dan iemand die dat niet heeft. Want hij heeft niet alleen allerlei theoretische en praktische competenties ontwikkeld, maar ook *zichzelf als instrument* leren kennen en hij vertrouwt op eigen inzicht, ervaring, intuïtie en gevoel. Daardoor is hij niet onnodig energie kwijt aan zijn eigen houding en onzekerheden, kan hij meer aandacht besteden aan de cliënt, durft hij te improviseren en kan hij zich juist meer als mens geven. Bovendien verhoogt een doordachte, systematische aanpak dikwijls het effect. Een agoog kan zowel vaardig als aardig zijn!



Ga naar het extra materiaal voor een aantal online verwerkingsopdrachten en meerkeuzevragen bij dit hoofdstuk.

# Kernpunten

- Mensen veranderen. Soms uit zichzelf, soms door verandering in hun situatie. Een agoog is een 'ingehuurde' helper, begeleider ofwel *beïnvloeder* van het veranderingsproces van zijn cliënt.
- Je spreekt pas van agogie als:
  - het gaat om psychosociale verandering...
  - ... die door de cliënt zelf is gewenst
  - de beïnvloeder beroepsmatig en doelgericht beïnvloedt en systematisch te werk gaat
  - de cliënt volwassen is
  - de cliënt zich van de beïnvloeding bewust is en vrijwillig meedoet
  - de beïnvloeding niet wederzijds (bedoeld) is
- Agogiek is de leer of de kunde van zulke beïnvloeding.
- Er zijn vier niveaus van psychosociaal functioneren te onderscheiden:
  - individuele personen (micro)
  - groepen (micro)
  - organisaties (meso)
  - grote(re) samenlevingsverbanden ((meso)/macro)
- Over het begrip *verandering*:
  - Probleem: een negatieve uitgangssituatie voor verandering.
  - Niet-veranderen kan ook verandering zijn.
  - Incidentele verandering is eenmalig (met het gevaar van een meer-van-hetzelfde-oplossing).
  - Structurele verandering helpt voorwaarden scheppen opdat de cliënt zichzelf kan helpen (veranderen), en is doorgaans effectiever.
- Hoe dieper 'in de psyche', hoe moeilijker de verandering.
- Agogie veronderstelt veranderbaarheid:
  - vrijheid van de cliënt
  - eerder een growth dan een fixed mindset
  - besef van eigen verantwoordelijkheid
- Een agoog werkt eerder proces- en cliëntgericht dan productgericht.
- Cliënt én agoog zijn *handelende* wezens. Agogie gedijt dan ook eerder in termen van willen, overwegen en kiezen dan van moeten en kunnen.

# Belangrijke begrippen

<b>Acceptatie</b>	(van verandering) Actief, bewust en overeenkomstig de eigen wil aan- of overnemen van bijvoorbeeld bepaald gedrag, een attitude of een overtuiging.
<b>Agogie</b>	(Uitleggend:) Verzamelnaam voor alle professionele beïnvloeding van mensen met de bedoeling dat deze mensen het op de een of andere manier beter krijgen; het betreft het sociaal werk, maar ook dienst- en hulpverlening in bijvoorbeeld verpleging, psychotherapie, voorlichting, ontwikkelingssamenwerking en organisatieadvieswerk.  (Definiërend:) Eenzijdige, systematische, doelgerichte, beroepsmatige beïnvloeding die gericht is op het bereiken van een meer wenselijk geachte psychosociale situatie van volwassenen (individueel of in onderling verband) die zich van deze beïnvloeding bewust zijn en de bedoelde situatie ook nastreven.
<b>Agogiek</b>	De 'leer' van de agogie: theorie, ervaringskennis en gewoonten, normen en gebruiken.
<b>Agoog</b>	Persoon die agogie bedrijft.
<b>Attitude</b>	Houding tegenover iets of iemand; de geneigdheid van een individu om een symbool, voorwerp of aspect van zijn wereld als gunstig of ongunstig te beoordelen.
<b>Cliënt</b>	Degene die verandert of wil veranderen en daardoor tegenover een agoog de rol van beïnvloede inneemt.
<b>Cliëntsysteem</b>	Ander woord voor cliënt, met name gebruikt als deze bestaat uit meer dan één persoon.
<b>Doelgroep</b>	(Meestal) een wat groter, niet geheel vast te omlijnen en min of meer anoniem cliëntsysteem.
<b>Fixed mindset</b>	Overtuiging dat men zelf, of de mens in het algemeen, niet of slechts moeilijk kan veranderen.



<b>Frustratie</b>	Negatieve spanning die door iemand wordt ervaren als zijn feitelijke en zijn gewenste situatie niet met elkaar overeenstemmen.
<b>Growth mindset</b>	Overtuiging dat men zelf, of de mens in het algemeen, kan veranderen.
<b>Handelen</b>	Het actieve, op vrijheid en verantwoordelijkheid gebaseerde, bewuste, doelgerichte en betekenisvolle deel van het doen en laten van mensen (hier zowel agogen als cliënten); staat tegenover 'gedrag', dat dan meer wordt gezien als passieve reactie op prikkels uit de omgeving.
<b>Identiteit</b>	Het (over langere tijd) constante en daardoor voor de betrokkene zelf en anderen herkenbare van de persoon(lijkheid).
<b>Incidentele verandering</b>	(Als tegenhanger van structurele verandering:) Een verandering die eenmalig is en dus niet is gericht op het vermogen van de cliënt om opnieuw te veranderen of zich opnieuw aan te passen aan een soortgelijke wijziging van situaties.
<b>Internalisatie</b>	Het proces van het verinnerlijken en/of het meer eigen maken van iets, hier met name bedoeld als het verinnerlijken van een verandering.
<b>Macroniveau</b>	Niveau van psychosociaal functioneren van grotere samenlevingsverbanden of de gehele maatschappij.
<b>Meer-van-hetzelfde-oplossing</b>	Het opstapelen van steeds dezelfde incidentele veranderingen of oplossingen (er dikwijls toe leidend dat een probleem erger wordt).
<b>Mesoniveau</b>	Niveau van psychosociaal functioneren van organisaties of kleinere samenlevingsverbanden.
<b>Microniveau</b>	Niveau van psychosociaal functioneren van individuele personen of groepen.
<b>Negatieve uitgangssituatie</b>	(Uitgangs)situatie die problematisch is en daardoor verandering behoeft.
<b>Procesgerichtheid</b>	(Als tegenhanger van productgerichtheid:) De houding van een agoog die zich vooral richt op de acceptatie van een verandering en dus meer let op de manier waarop een verandering tot stand komt dan op de inhoud van de voorgestane verandering zelf.

**Productgerichtheid**

(Als tegenhanger van procesgerichtheid:) De houding van een agoog die meer let op de kwaliteit en de inhoud van een voorgestane verandering dan op de manier waarop de verandering tot stand komt.

**Psychosociaal**

Samenstelling van de woorden 'psyche' (geest) en 'sociaal' (betreffende de verhoudingen tussen mensen) die wordt gebruikt vanwege de nauwe samenhang tussen het psychische en het sociale.

**Structurele verandering**

(Als tegenhanger van incidentele verandering:) Een verandering die gericht is op het vermogen van de cliënt opnieuw te veranderen of zich opnieuw aan te passen bij soortgelijke wijzigingen van situaties.

**Veranderingsdiepte**

Mate waarin het deel of de delen van de psyche waarop een verandering betrekking heeft bij de 'kern' van de 'persoon' en de identiteit ligt of liggen.

**Werkveld/veld/agogisch  
werkveld**

Werkgebied van een bepaald soort agogen, zoals reclassering, opbouwwerk, maatschappelijk werk of gezondheidszorg.