

Voor de verandering

Een praktische inleiding in de agogische theorie

Joep Brinkman

Vijfde druk



Noordhoff Uitgevers

Voor de verandering

Een praktische inleiding in
de agogische theorie

Joep Brinkman

Vijfde druk

Noordhoff Uitgevers Groningen/Houten

Ontwerp omslag: Rocket Industries, Groningen

Omslagillustratie: Brenda Foran/Getty Images

Eventuele op- en aanmerkingen over deze of andere uitgaven kunt u richten aan:
Noordhoff Uitgevers bv, Afdeling Hoger Onderwijs, Antwoordnummer 13, 9700 VB
Groningen, e-mail: info@noordhoff.nl

Aan de totstandkoming van deze uitgave is de uiterste zorg besteed. Voor informatie die desondanks onvolledig of onjuist is opgenomen, aanvaarden auteur(s), redactie en uitgever geen aansprakelijkheid. Voor eventuele verbeteringen van de opgenomen gegevens houden zij zich aanbevolen.

0 / 13

Deze uitgave is gedrukt op FSC-papier.

© 2013 Noordhoff Uitgevers bv Groningen/Houten, The Netherlands.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Voor zover het maken van reprografische veelevoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprorecht (postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-pro.nl).

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without the prior written permission of the publisher.

ISBN (ebook) 978-90-01-84360-1

ISBN 978-90-01-82055-8

NUR 753

Woord vooraf bij de vijfde, herziene druk

In nogal wat beroepen houdt men zich bezig met de beïnvloeding van het welzijn van mensen. Denk – het is een willekeurige greep – aan maatschappelijk werkers, verpleegkundigen, personeelsconsulenten, voorlichters, artsen, coaches, creatief therapeuten, managers, geestelijke verzorgers, organisatieadviseurs en psychotherapeuten. Agogiek, de leer van het doen veranderen van mensen in een voor en door hen gewenste richting, heeft (al dan niet onder die noemer) dan ook op veel opleidingen een belangrijke plaats op het programma gekregen. *Voor de verandering* is in de eerste plaats bedoeld voor gebruik in het beroepsonderwijs. Het vindt zijn weg in (hogere) beroepsopleidingen als MWD, P&A, SPH, CMV, SJD, verpleegkunde, pastoraal werk en creatieve therapie. Het blijkt echter ook daarbuiten zijn nut te bewijzen. Steeds meer wordt van beroepsbeoefenaren in uiteenlopende sectoren geëist of verwacht dat zij aan innovatiemanagement doen en ontwikkelingsgerichte processen begeleiden. Ook zij moeten dus hun agogische competenties zien te vergroten.

Dit boek is als inleiding bedoeld. Het behandelt een breed scala van agogische onderwerpen, problemen, theorieën en dilemma's. Hun onderlinge verbanden komen ruimschoots aan bod. Daarmee wordt de basis gelegd voor het professioneel begeleiden, counselen, intermediairen, hulpverleners, adviseren, trainen en voorlichten. Afhankelijk van de beroepsgroep zal deze brede inleiding sommige lezers/studenten voldoende bieden. Voor anderen fungeert *Voor de verandering* als het fundament voor verdere verdieping en training in het eigen beroepsveld.

Opbouw en opzet van het boek

Hoofdstuk 1 is inleidend van karakter: het begrip 'agogiek' wordt besproken en het kernbegrip 'verandering' wordt verkend en uitgediept. Belangrijk is het onderscheiden van vier niveaus van het psychosociaal functioneren van de mens: individu, groep, organisatie en groter samenlevingsverband. Deze indeling fungeert in grote lijnen als leidraad voor de opbouw van dit boek. In de volgende drie hoofdstukken wordt besproken hoe verandering van individuen plaatsvindt en hoe je daar als agoog je handelen op kunt afstemmen. Hoofdstuk 2 behandelt algemene veranderingsverschijnselen, hoofdstuk 3 bespreekt een aantal theorieën die verandering verklaren en daarmee ook aangrijpingspunten bieden voor interventies. Hoofdstuk 4 gaat in op de basisvaardigheid van de agoog: de gesprekstechniek. In hoofdstuk 5 wordt de systematische methodische werkwijze van de agoog beschreven. In hoofdstuk 6 komen de groepen aan bod, in hoofdstuk 7 organisaties en in hoofdstuk 8 grotere samenlevingsverbanden. Hoofdstuk 9 is geheel aan voorlichting gewijd. Hoofdstuk 10 sluit het boek af met integratie van enkele zaken uit voorgaande hoofdstukken en het benoemen van een aantal vakdilemma's.

De stof is weliswaar veelomvattend, maar in een inleidend boek kunnen niet alle theorieën, velden en visies geheel aan bod komen. Ik moest ook keuzes maken ten aanzien van de theoretische stroomlijning. Om niet te verdwalen in academische discussies en voorzichtige uitspraken die de lezer/student zijn belangstelling zouden doen verliezen, heb ik begrippen en verschijnselen veelal omschreven met weglating van 'mitsen' en 'maren' en worden meer 'gevoelsmatiger' definities gegeven. Dat gebeurt nogal eens aanwijzend, met behulp van voorbeelden uit verschillende invalshoeken. Deze werkwijze blijkt goed aan te sluiten bij de ervaring en de intuïtie van de lezer.



www.voordeverandering.noordhoff.nl

Op de website bij dit boek 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. Je kunt ze individueel uitwerken, maar studenten kunnen de opdrachten ook in groepsverband bespreken. Een aantal opdrachten heeft tot doel te helpen reflecteren op de achtergronden van de behandelde onderwerpen. Daarbij wordt de lezer veelal gevraagd zichzelf te verplaatsen in de positie van iemand die verandert. Dan heeft hij dus eigenlijk de cliëntenrol. 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 soms daarin verwerkte casuïstiek gemakkelijk aanpassen aan het eigen werkveld. Eveneens per hoofdstuk wordt op de site een aantal meerkeuzevragen aangeboden om te toetsen of de stof wordt beheerst. De docent vindt er verder ondersteunend materiaal voor zijn colleges.

De vijfde, herziene druk

Voor deze vijfde druk van *Voor de verandering* is het boek opnieuw zowel in uiterlijk als inhoudelijk herzien. Tekst en beeldmateriaal zijn aangevuld, 'opgefrist' en geactualiseerd, er zijn enkele paragrafen toegevoegd (over positieve psychologie en werken met een procesmodel), het boek is nu in full colour gedrukt en de vormgeving is ook anderszins aangepast aan de wensen en mogelijkheden van deze tijd.

Ik hoop dat *Voor de verandering* met deze nieuwe druk collega's en studenten helpt hun vak met nóg meer plezier en betrokkenheid gestalte te geven.

Joep Brinkman
Groningen, januari 2013

Inhoud

1 Verandering en agogiek 13

- 1.1 Veranderen en helpen veranderen 14
- 1.2 Kenmerken van agogie 15
- 1.3 Cliënt 19
- 1.4 Met of zonder k? 19
- 1.5 Beroepen en velden 20
- 1.6 Niveaus van psychosociaal functioneren 21
- 1.7 Verandering nader bekeken 23
- 1.8 Incidentele en structurele verandering 24
- 1.9 Veranderbaarheid, verantwoordelijkheid en vrijheid 25
- 1.10 Procesgericht veranderen 28
- 1.11 Wat de agogiek je biedt 29
 - Kernpunten 31
 - De belangrijkste begrippen uit dit hoofdstuk 32

2 Individuele verandering nader bekeken 35

- 2.1 Bronnen van verandering 36
- 2.2 Motivatie 37
- 2.3 De gelaagde persoonlijkheid 38
- 2.4 De belaagde persoonlijkheid: weerstand en afweer 39
- 2.5 Veranderen door feedback 45
- 2.6 Lijnen uit het verleden 49
- 2.7 Neerwaartse en opwaartse spiralen 52
- 2.8 De prettige kanten van een probleem 54
- 2.9 Doorwerkende normen 55
- 2.10 Veranderen in context 56
- 2.11 Afstand nemen en bewust worden 57
- 2.12 Het individuele veranderingsproces 58
- 2.13 Veranderingsvoorwaarden en -effecten 60
- 2.14 Betrokkenheid en binding 64
- 2.15 Probleemomschrijving 66
 - Kernpunten 69
 - De belangrijkste nieuwe begrippen uit dit hoofdstuk 70

3 Invalshoeken voor individuele verandering 75

- 3.1 Veldtheorie: krachtenspel 76
- 3.2 Consistentietheorieën: evenwicht bewaren 77

- 3.3 De innovatietheorie: geslaagde vernieuwingen 84
- 3.4 Theorie van het gepland gedrag: vier voorwaarden 86
- 3.5 Humanistische psychologie: krachten van binnenuit 90
- 3.6 Communicatietheorie: tussen de regels lezen 92
- 3.7 Gedragspsychologie: beloning en straf 94
- 3.8 Cognitieve theorieën: op andere gedachten komen 97
- 3.9 Positieve psychologie: van klacht naar kracht 102
- 3.10 De kritische benadering: oog voor de omgeving 104
- 3.11 Een menukaart vol theorieën 106
 - Kernpunten 109
 - De belangrijkste nieuwe begrippen uit dit hoofdstuk 110

4 Gespreksvaardigheden 115

- 4.1 Agogische gesprekken: twee doelen 116
- 4.2 Het belang van openheid 116
- 4.3 Omgaan met bedenkingen en bezwaren 119
- 4.4 Een gesprek als uitkomst van een reeks beslissingen 122
- 4.5 Waarom je niet altijd zegt wat je zeggen wilt 126
- 4.6 Inadequate reacties op de cliënt 128
- 4.7 Non-directieve gesprekstechniek 132
- 4.8 Regulerende gespreksvaardigheden 133
- 4.9 Niet-selectieve luistervaardigheden 135
- 4.10 Selectieve luistervaardigheden 137
 - Kernpunten 143
 - De belangrijkste nieuwe begrippen uit dit hoofdstuk 144

5 Professioneel en methodisch werken 147

- 5.1 Het agogisch proces 148
- 5.2 Werken met een procesmodel 160
- 5.3 Communicatiemedia kiezen 163
- 5.4 Stijlen van hulpverlening en begeleiding 165
- 5.5 Deskundige ondeskundige 166
- 5.6 Visie en persoonlijkheid van de agoog 167
- 5.7 Betrokkenheid of professionele afstand 167
 - Kernpunten 169
 - De belangrijkste nieuwe begrippen uit dit hoofdstuk 170

6 Met groepen werken 173

- 6.1 De agoog voor de groep 174
 - 6.2 Functie en karakter van groepen 175
 - 6.3 Groepen in verandering 177
 - 6.4 Communicatiepatronen 178
 - 6.5 Weerstand tegen verandering 180
 - 6.6 Symptomen van groepsproblemen 185
 - 6.7 Kennismaking met de groep 185
 - 6.8 Een veilig klimaat 187
 - 6.9 Benoemen wat je 'ziet'; feedback 188
 - 6.10 Invalshoeken voor groepswerk 189
 - 6.11 Technieken en hulpmiddelen 193
 - 6.12 Groepservaringen integreren 204
 - 6.13 Emancipatorisch groepswerk 204
 - 6.14 Hulpverlening in/aan groepen 206
 - 6.15 Tot besluit van dit hoofdstuk 207
- [Kernpunten 208](#)
[De belangrijkste nieuwe begrippen uit dit hoofdstuk 209](#)

7 Met organisaties werken 213

- 7.1 Agogen en organisaties 214
 - 7.2 Organisatieverschijnselen 215
 - 7.3 Organisaties in verandering 220
 - 7.4 Weerstand tegen verandering 221
 - 7.5 Problemen in organisaties 222
 - 7.6 Visies op de mens in de organisatie 224
 - 7.7 Analyse van de uitgangssituatie 227
 - 7.8 Doelen van organisatieverandering 228
 - 7.9 Strategisch werken 230
 - 7.10 Invalshoeken voor organisatieverandering 231
 - 7.11 Consolidatie 234
- [Kernpunten 236](#)
[De belangrijkste nieuwe begrippen uit dit hoofdstuk 237](#)

8 Werken aan de samenleving 239

- 8.1 Agogen in en met de samenleving 240
- 8.2 Cultuur, structuur en besluitvorming 240
- 8.3 De samenleving in verandering 245

- 8.4 Weerstand tegen verandering 248
 - 8.5 Samenleving, taal en verandering 252
 - 8.6 Invalshoeken voor verandering 253
 - 8.7 Strategische wegen bewandelen 258
 - 8.8 Tot besluit van dit hoofdstuk 259
- Kernpunten** 260
- De belangrijkste nieuwe begrippen uit dit hoofdstuk** 261

9 Voorlichting opzetten en uitvoeren 263

- 9.1 Alternatief gedrag centraal 264
 - 9.2 Het 'psychologische' fundament 265
 - 9.3 Voorlichtingsmiddelen kiezen 269
 - 9.4 Tactische principes in het concept 270
 - 9.5 Tactische principes: de uitwerking 275
 - 9.6 Averechtse effecten en lamslaan 277
- Kernpunten** 279
- De belangrijkste nieuwe begrippen uit dit hoofdstuk** 280

10 Ter afsluiting: kanttekeningen en dilemma's 283


- 10.1 De vier niveaus 284
- 10.2 Stigmatisering 285
- 10.3 Hetagogisch proces 285
- 10.4 Het bijzondere en het algemene 286
- 10.5 Vrijwilligheid? 287
- 10.6 Aard en inhoud van verandering 287
- 10.7 Tot besluit 289

Bronverantwoording 290


Illustratieverantwoording 293

Register 294

Home | Catalogus | Contact Matthijs Ode | [Mijn account](#) | [Mijn toetsen](#) | [Uitloggen](#)



Voor de verandering - 5e druk 2013



Introductie

Introductie

- › **Introductie**
- Online boek
- › Toetsen
- › Verwerkingsopdrachten
- › Docenten

Welkom op de website bij *Voor de verandering*.


Voor studenten

- online boek
- toetsen
- verwerkingsopdrachten met uitwerkingen

Voor docenten


- toelichting bij de verwerkingsopdrachten
- figuren uit het boek in PowerPoint
- collegesheets bij de hoofdstukken

Toegang met je Campus Credit Card




Met de Campus Creditcard bij het boek krijg je toegang tot de Online Studiesupport exclusief de toetsen. Maak een account aan (klik rechtsboven) en voer de toegangscode in.

Haal je tentamens met online toetsen



Met de toetsen op deze website bereid je je voor op je tentamens. Een toegangscode koop je in de Noordhoff Campus webshop.

Webshop



• Zoek in de webshop

Actueel

- How can we save the high street? | Anna Minton, David Skeilton, Richard Sennett, Chuka Umunna and Emma Jones
- Haiti: the earthquake, cholera and Hurricane Sandy
- Neo-liberal thinking and the problem of politicised ethnicity in Africa
- Skivers v strivers: the argument that pollutes people's minds
- Northern children still struggle, despite return of peace

www.voordeverandering.noordhoff.nl

- vragen en opdrachten
- meerkeuzevragen
- ondersteunend materiaal



1

Verandering en agogiek

- 1.1 Veranderen en helpen veranderen**
- 1.2 Kenmerken van agogie**
- 1.3 Cliënt**
- 1.4 Met of zonder k?**
- 1.5 Beroepen en velden**
- 1.6 Niveaus van psychosociaal functioneren**
- 1.7 Verandering nader bekeken**
- 1.8 Incidentele en structurele verandering**
- 1.9 Veranderbaarheid, verantwoordelijkheid en vrijheid**
- 1.10 Procesgericht veranderen**
- 1.11 Wat de agogiek je biedt**

De wereld verandert in hoog tempo. En ook mensen veranderen, steeds meer en steeds sneller. Je ontwikkelt je doordat je ouder wordt. Je past je aan aan veranderde omstandigheden. Soms kriebelt het van binnen om jezelf of je situatie zo te veranderen dat het leven zinvoller wordt. Op het werk wordt er van je verwacht dat je je ontwikkelingsgericht en innoverend opstelt. Het werk zelf verandert en er vinden reorganisaties plaats. Het kan ook gebeuren dat je in meer of minder ernstige problemen komt. Dan moet er iets veranderen om daar weer uit te komen of om te leren ermee om te gaan.

Wat de reden ook is voor verandering, soms is het nodig of handig als iemand daarbij helpt, meedenkt en steunt. Dat is het werkgebied van de agogiek, en daarover gaat dit boek. In dit hoofdstuk worden het vak en de herkomst ervan geschetst, de basistermen behandeld, en de agogische werkgebieden geschetst. Verder wordt 'verandering' het kernwoord van de agogiek, uitgebreid verkend.

1.1 Veranderen en helpen veranderen

Onzekerheid

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 brengt. Anderen houden van dynamiek en voelen zich er juist door uitgedaagd. Maar hoe ze er ook tegenaan kijken, elke verandering stelt eisen aan de betrokkenen. Zij moeten zich nieuwe normen, nieuwe gewoontes, nieuwe gedachten, nieuwe technieken eigen maken. Zij moeten leren leven met vreemde mensen, nieuwe ervaringen opdoen, het vertrouwde verlaten en nieuw gedrag uitproberen. Dat gaat niet zomaar.

Het woord 'veranderen' kun je in twee verschillende betekenissen gebruiken. Deze worden het duidelijkst in een voorbeeld. Vergelijk de zinnen: 'Het weer verandert.' en 'Ik verander de inrichting van de kamer.' In het eerste geval is het onderwerp van de zin (het weer) hetgene wat verandert. Het onderwerp wordt dan *zélf anders*. In het tweede geval doet het onderwerp (ik) iets waardoor iets *ánders* (de inrichting) verandert. Er is dan sprake van *dóen veranderen*. Doordat ik de inrichting van de kamer verander, verandert die inrichting. In de taalkunde zegt men dat het werkwoord veranderen zowel overgankelijk als onovergankelijk wordt gebruikt; het anders *máken* is overgankelijk, het anders *wórden* is dat niet.

Beïnvloeden

In dit boek gaat het over de wijze waarop men mensen kan helpen, begeleiden of beïnvloeden bij hun verandering. Nu staan er velen klaar om anderen te beïnvloeden. Je wordt overspoeld door communicatie die is bedoeld om je gedrag te beïnvloeden en dus te veranderen. Automobilisten toeteren om je van rijstrook te laten veranderen, dagelijks pogen honderden reclameboodschappen je koopgedrag te sturen, tv-programma's zijn erop uit je mening te beïnvloeden, collega's praten op je in om een voorstel erdoor te krijgen, je partner probeert je ervan te overtuigen dat je écht naar die verjaardag moet. Om al die soorten alledaagse, toevallige of belanghebbende beïnvloeding gaat het hier niet. We gaan hier speciaal in op de *professionele* beïnvloeding van mensen met de bedoeling dat deze mensen het op de een of andere manier *beter* krijgen. Het betreft dan dienst- en hulpverleners in bijvoorbeeld maatschappelijk werk, verpleging, werkbegeleiding, reclassering, opbouwwerk, psychotherapie, cultureel werk, voorlichting of organisatieadvies.

Agogie

Het woord *agogie* is de verzamelnaam voor al dit werk. Deze naam is afgeleid van het Griekse 'agein', dat 'voeren' of 'leiden' betekent.

Agogiek

De verschillende werksoorten kun je agogische werkvelden noemen, de betreffende beroepen zijn agogische beroepen. De *leer* van de algemene principes van deze werkvelden wordt agogiek genoemd. Agogiek is dus de leer van het *dóen* veranderen van mensen, van het veranderen in overgankelijke zin. De agogiek biedt aanwijzingen voor de wijze waarop je mensen kunt helpen, begeleiden of beïnvloeden bij veranderingsprocessen. Daarvoor is het overigens wel nodig dat de agogiek óók bestudeert hoe mense-lijke verandering plaatsvindt in niet-overgankelijke zin.

Opkomst van de agogie

De mens van nog maar enkele eeuwen geleden leefde in een kleine, overzichtelijke gemeenschap, meestal op het platteland. Iedereen kende iedereen. De gemeenschap

en het gezag bepaalden in hoge mate hoe je je gedroeg, en er veranderde weinig. Je zag al van jongs af voorbeelden van wat je in het leven kon overkomen: vrouwen bevie-

len thuis, aan seksualiteit zat weinig geheimzinnigs, zieken stierven in de woonkamer, kinderen zagen hoe hun ouders hun werk uitvoerden.

De industrialisatie veranderde de maatschappij ingrijpend. Door de verstedelijking nam de onderlinge afhankelijkheid van burens sterk af. Nu leven mensen veelal in grote anonimiteit. Je kunt grotendeels zelf bepalen met wie je omgaat, wat je wilt en mag, maar je moet ook veel meer zelf beslissen. Dat vergt permanente aanpassing aan niet-vertrouwde situaties, terwijl het aan voorbeelden en vanzelfsprekende hulp ontbreekt. Hierdoor is de behoefte aan begeleiding toegenomen.

De industrialisatie bracht ook mogelijkheden. Men ging op maatschappelijk niveau hulp organiseren. Sociale wantoestanden als ondervoeding, verpaupering, alcoholisme en kinderarbeid werden niet langer als een gegeven beschouwd. De zorg voor hulpbehoevenden kwam op. Bezochten deftige dames de armen eerst alleen nog om een aalmoes te brengen, gaandeweg probeerden zij niet alleen materiële hulp te bieden maar ook opvoedend op te treden.

Met de industrialisatie vond ook arbeidsdeling plaats. Niet alleen de materiële produc-

tie, ook andere taken werden steeds vaker verricht door speciaal daarvoor aangestelde personen: het onderwijs door onderwijzers, het verplegen door verpleegkundigen enzovoort. Instanties werden opgericht om de taken op zich te nemen die eerder door de gemeenschap werden verricht. Zo ontstonden verpleeghuizen en instellingen voor wijkverpleging, psychotherapie, reclassering, gezinszorg, kraamzorg, maatschappelijk werk enzovoort.

De beroepskrachten konden zich volledig wijden aan hun taken, en richtten zich steeds meer op specifieke problemen of groepen mensen. Ze gingen steeds meer nadenken over hun vak, overlegden met collega's, wisselden kennis uit, schreven over hun ervaringen, spraken gedragscodes af en organiseerden congressen. Zo zette een proces van *professionalisering* in. Elk werkveld maakte daarin zijn eigen ontwikkeling door.

Langzamerhand kreeg men er echter oog voor dat er behalve grote verschillen ook veel overeenkomsten bestaan tussen de betreffende beroepen. Zo gaat het steeds om mensen die met verandering te maken hebben, en de dienst- of hulpverlener probeert deze verandering te beïnvloeden. In Nederland bedacht men het woord *agogie* als verzamelnaam voor al dit werk.

1.2 Kenmerken van agogie

In paragraaf 1.1 zagen we dat de agogiek zich bezighoudt met het agogische werk. Dat werk wordt verricht door mensen die we agogen noemen. Hoewel de 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 iemand zodanig te veranderen dat hij 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 het personeel meer bevrediging in het werk vindt. Een penitentiair inrichtingswerker probeert een gevangene zodanig te helpen veranderen, dat deze weer normaal in de maatschappij kan functioneren. Een agoog probeert altijd mensen te beïnvloeden opdat zij veranderen. *Beïnvloeden* en *veranderen* zijn kernbegrippen in de agogiek! Er zijn echter meer personen die zich bezighouden met het veranderen van mensen. Een chirurg brengt ook veranderingen aan, evenals een wiskundeleraar. Marketeers proberen de houding en het koopgedrag van

Beïnvloeden en veranderen

consumenten te beïnvloeden, en dus te veranderen. Toch is dit geen agogie. Daarvan is namelijk pas sprake als aan de volgende voorwaarden is voldaan.

Het gaat om een psychosociale verandering

Het woord *psychosociaal* is een samentrekking van ‘psyche’ en ‘sociaal’. Het eerste betekent zoiets als ziel of geest, met sociaal wordt alles 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, wat je denkt en wat je gelooft, dus met het psychische. Omgekeerd hangt je psychische gesteldheid mede af van bijvoorbeeld de manier waarop je 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 gevoelens en houdingen (attitudes), gedragingen, gedachten, beelden, fantasieën en dergelijke van individuele mensen. Maar 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. 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 de genoemde wiskundeleraar geen agoog heet. Omgekeerd houdt agogische verandering overigens wel een leerproces in, maar dit gaat verder dan het ‘weten’.

De beïnvloeding vindt beroepsmatig plaats

We spreken pas van agogie als degene die de verandering probeert te bewerkstelligen, dit nadrukkelijk doet op grond van het beroep dat hij uitoefent. Het hoeft hier natuurlijk niet alleen om betaald werk te gaan, ook vrijwilligers kunnen agogisch bezig zijn. Typerend is echter dat de ‘veranderaar’ als zodanig herkenbaar en aanspreekbaar is. Iemand kan pas agoog worden genoemd als helpen veranderen (een deel van) zijn taak is.

Psychosociale verandering

Psychosociaal functioneren

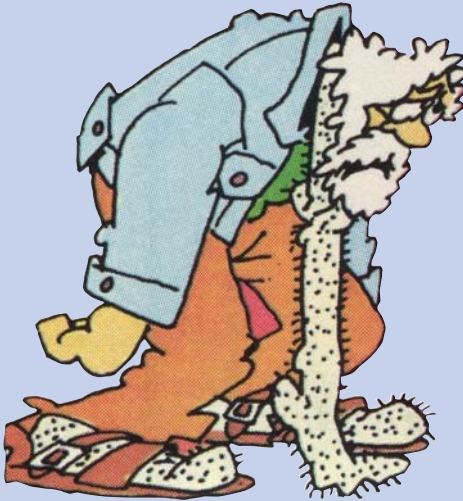
Beroepsmatige beïnvloeding

Emile en het imago van de agogie

Over agogie en over mensen met agogische beroepen bestaan nogal wat fantasieën. De beelden die dat oplevert, komen mooi tot uiting in de stripboekenserie ‘De familie Doorzon’ van Gerrit de Jager (en Wim Stevenhagen), waarvan deel 1 in 1980 uitkwam. Al in het derde album rijdt, in een Lelijke eend nog wel, ene ‘Emile’ de strip binnen om weldra uit te groeien tot de *huisagoog* van de familie.

Emile draagt een stevige baard en een flinke bos haar. Zijn voeten steken prominent in geitenwollen sokken en sandalen, om zijn hals prijkt – als stropdas – een langgerekte sok van hetzelfde materiaal. Vanaf deel 10 steekt er altijd een pijp in zijn mond. De weinige keren dat hij die pijp er even uitneemt, blijft er steevast een spekselsliert hangen tussen pijp en mond.

Emile, die later overigens Emiel gaat heten, praat bijzonder vaag en in modieus jargon: ‘... en het wordt natuurlijk echt héél interessant als we jouw probleem zien tegen je sociale achtergrond, dat stukje zwart zijn binnen dat kader van deze blanke gemeenschap, waarin



Huisagoog Emile in 1986, nadat hij heeft gehoord dat de subsidiekraan is dichtgedraaid

Bron: Gerrit de Jager, *De familie Doorzon* nr. 5: *Relatieboot*



De Emiel van 1997, op het punt een gesprek aan te gaan met een boom

Bron: Gerrit de Jager, *De familie Doorzon* nr. 22: *De bank*

je probeert je plaatje ingekleurd te krijgen. Hij stelt een multibegeleidend veldassistent aan, ontwikkelt een spijbelbusfunctie enzovoort. Emile is niet van zijn stuk te krijgen, behalve als de subsidiekraan dreigt te worden dichtgedraaid. Als huisagoog praat hij de striphelden allerhande problemen aan, waarna ze bij hem in therapie komen om zich ervan bewust te worden. Emile fungeert ook als geweten van het gezin. Hij wijst op dierenleed en milieuvervuiling en stelt onderdrukkende rolverdelingen aan de kaak, variërend van man/vrouw- tot Sinterklaas/Zwartepiet-verhoudingen.

Emile is beslist uit het goede hout gesneden: hij staat altijd klaar en is enthousiast, ondernemend en betrokken. Hij heeft het beste met de mensen voor en gaat voor de bestrijding van onrecht desnoods tot 'aksie' over. Overigens zorgt hij ook goed voor zijn eigen welzijn: de hulpverlening vindt geregeld in bed plaats, en als het knuffelige er wat van afgaat is Emile niet vies van de centen die hij kan verdienen door met nieuwe winden mee te waaien: als dat wat oplevert bedrijft hij zo nodig oosterse therapieën en gebruikt hij Engelstalig managementjargon.

De beïnvloeding is doelgericht

Mensen staan de hele dag onder invloed van elkaar en veranderen daardoor ook. Meestal is die invloed echter toevallig en geen gerichte poging tot verandering. In zo'n geval gaat het niet om 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.

Doelgerichte beïnvloeding

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 die omstandigheden te scheppen waarvan hij denkt dat ze de beoogde verandering kunnen vergemakkelijken. Hij maakt een plan voor zijn activiteiten en stemt deze zorgvuldig op elkaar af, waarbij hij zich baseert op zijn vakkennis en ervaring.

Systematisch werken

De beïnvloeding vindt bewust plaats

Bewuste
beïnvloeding

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

De verandering wordt door de betrokkenen gewenst

Gewenste
verandering

In de agogie staat het belang centraal van diegene om wiens verandering het gaat. De verandering moet door de betrokkene 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.

De beïnvloeding wordt vrijwillig ondergaan

Vrijwillige
beïnvloeding

We kunnen pas van agogie spreken als degene die beïnvloed wordt zich hieraan vrijwillig onderwerpt. Je kunt er overigens soms wel over discussiëren in hoeverre aan deze eis wordt voldaan. Kun je bijvoorbeeld van agogie spreken als het gaat om iemand die ter beschikking van de regering is gesteld? In hoeverre onderwerpen mensen zich vrijwillig aan voorlichting over de gevolgen van overgewicht?

De beïnvloeding is niet wederzijds

Rolverdeling

Uit de voorgaande kenmerken blijkt al dat er een ongelijke rolverdeling bestaat tussen de agoog en degene die hij helpt veranderen. De beïnvloeding is eenzijdig gericht, van de agoog naar de ander. Dat betekent overigens niet dat de beïnvloede persoon geen invloed uitoefent op de agoog. Zo kan een depressief persoon ook zijn psychotherapeut aan het twijfelen brengen, en kan een leerling zijn praktijkbegeleider soms nog heel wat leren. Die beïnvloeding is echter toevallig. De relatie die de partijen aangaan, is niet voor deze beïnvloeding bedoeld.

Het gaat om (jong)volwassenen

(Jong)
volwassenen

Meestal rekent men het werken met (jonge) kinderen niet tot de agogie (maar zie paragraaf 1.4, waar het onder andere gaat over *pedagogie*).

Hier 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 worden er legio veranderingsprocessen met agogie aangeduid terwijl ze niet aan alle voorwaarden voldoen. Zo werd het betrekkelijke van 'vrijwilligheid' hiervoor al aangegeven. Verder blijkt het psychosociale in de praktijk wel eens 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 gegeven kenmerken hier toch nog even samengevat in de volgende definitie van agogiek.

Definitie

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.

Zo, die staat. Inlijsten en boven het bed hangen!

1.3 Cliënt

Degene die helpt veranderen, wordt dus 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 hier tegen 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 veelal veranderingen van goed naar beter betreft.

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 sportteam), spreken we ook wel van *cliëntsysteem*. Aan het gebruik van het woord 'cliënt' kleeft overigens het bezwaar dat het statig, afstandelijk en geforceerd kan aandoen. Welke mentor spreekt zijn stagiairs nu aan als zijn cliënten? Gaat het bijvoorbeeld om cursussen of trainingen, dan spreekt men wel van *deelnemer*. Een sympathiek woord, maar wel gebonden aan een bepaalde setting. Ook hiermee kan de stagementor niet uit de voeten. In inrichtingen en in bijvoorbeeld Blijf-van-mijn-lijfhuizen kunnen de cliënten *bewoners* worden genoemd. In de zwakzinnigenzorg werkt men met *pupillen*. Wanneer het om agogie ten behoeve van grotere groepen mensen gaat, kan het begrip *doelgroep* van toepassing zijn.

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

Patiënt

Cliënt

Cliëntsysteem

Doelgroep

1.4 Met of zonder k?

Er bestaat een aantal termen die sterk verwant zijn met het woord agogie. Dat we hier op enkele daarvan ingaan, is niet omdat het in de praktijk écht zo belangrijk is, maar vooral omdat hierover gemakkelijk verwarring ontstaat.

Het bekendste en oudste woord is pedagogie. Dat is het begeleiden, het opvoeden, van kinderen (*pais* is het Griekse woord voor kind). Pedagogie is dus agogie voor kinderen. Toen men zich ging interesseren voor het begeleiden (en opvoeden!) van groepen volwassenen, kwam daarvoor het begrip *sociale pedagogie* op. In aansluiting op het begrip pedagogie is halverwege de vorige eeuw daarvoor het begrip andragogie opgekomen. Dit is afgeleid van het Griekse woord *anèr*, dat letterlijk 'man' betekent, maar eigenlijk voor volwassen mens staat.

Agogie, dus het woord zonder voorvoegsels, is strikt genomen de verzamelnaam voor alle 'agogieën' en omvat zowel pedagogie als andragogie. Langzamerhand is agogie in het gewone spraakgebruik echter 'agogie met volwassenen' gaan betekenen. Agogie heeft dus de betekenis van andragogie overgenomen.

Dan zijn er nog agogie-woorden met een 'k' erachter: pedagogiek, andragogie en agogiek. *Pedagogiek* is de leer van het begeleiden en opvoeden van kinderen (terwijl pedagogie – zonder k – het begeleiden zélf is). Op overeenkomstige wijze is *andragogie* de leer van het veranderen van volwassenen.

Pedagogie

Andragogie

Pedagogiek

Agogiek

Agogiek is dan de leer van het begeleiden en helpen veranderen van mensen in het algemeen. Ook hier geldt dat agogiek de betekenis van andragogiek heeft overgenomen.

Tot slot is er de *wetenschap*. De wetenschap die zich bezighoudt met bestudering van en onderzoek naar pedagogie en pedagogiek wordt pedagogie genoemd. Op gelijke wijze zijn de namen van de wetenschappen *andragologie* en *agogie* gevormd. Ook hier zien we weer de eerder genoemde verschuiving in betekenis.

(Andr)agologie

Het geheel wordt schematisch samengevat in tabel 1.1.

TABEL 1.1 Schematische samenvatting van de begrippen pedagogie, andragogie en agogie

	Kinderen	Volwassenen	Algemeen
Het eigenlijke beïnvloeden	Pedagogie	Andragogie	Agogie
De praktijkleer ervan	Pedagogiek	Andragogiek	Agogiek
De wetenschap ervan	Pedagogie	Andragologie	Agologie

De genoemde termen zijn in theorie goed te scheiden, maar lopen, eerlijk gezegd, in de praktijk nogal eens door elkaar.

1.5 Beroepen en velden

Langzamerhand zijn er veel beroepen met een agogisch karakter ontstaan. Je kunt daarin twee soorten onderscheiden: beroepen waarin agogisch werk *centraal* staat en beroepen die een agogisch *aspect* in zich dragen. Om een idee te geven van wat er in de praktijk zoal onder agogie wordt verstaan, noemen we er van beide soorten beroepen enkele op. Merk daarbij op dat ze zeer uiteenlopend van aard zijn.

Agogie centraal

Voorbeelden van beroepen waarin agogie centraal staat, zijn: maatschappelijk werker, 'mental coach', opbouwwerker, sociaal-cultureel werker, 'mediator', voorlichter, organisatieadviseur, psychotherapeut en hulpverlener bij een telefonische hulpdienst.

Agogisch aspect

Voorbeelden van beroepen met een belangrijk agogisch aspect zijn: verpleegkundige, arts, leraar, gezinsverzorgende, praktijkbegeleider, personeelsfunctionaris, ziekenhuishygiënist en vakbondsleder.

Werkveld

De meer of minder agogische beroepen vinden we terug in een aantal *werkvelden*. Onder een werkveld of werkerrein verstaan we het geheel van instellingen, mensen, beroepen, organisaties, regels, wetten en dergelijke die zich bezighouden met hetzelfde doel of dezelfde doelgroep. Werkvelden zijn bijvoorbeeld gezondheidszorg, reclassering, maatschappelijk werk, opbouwwerk, gezondheidsvoorlichting en -opvoeding, inrichtingswerk, ontwikkelingssamenwerking, organisatieadvies, sociaal-cultureel werk, jongerenwerk en kindbescherming.

Weldadigheid

In het begin van de negentiende eeuw werd in Nederland de *Maatschappij van Weldadigheid* opgericht. Mogelijk gemaakt door landelijke inzameling onder de meer welgestelde burgers werd in het zuidwesten van het toen nog grotendeels onontgonnen ruige Drenthe een 'kolonie' gesticht. 'Nette' maar verarmde gezinnen werden vanaf 1818 door plaatselijke 'subcommissies' uit heel het land voor het leven naar Frederiksoord en latere uitbreidingen gestuurd. Daar kregen ze de beschikking over eigen woonruimte, en konden de mannen aan het werk op het land. Zo konden ze de kost verdienen, en betere mensen worden.

Het lukte sommigen. Maar het 'project' kreeg naast misoogsten en praktisch tegenslagen ook te kampen met drankmisbruik, contractbreuk, buitenechtelijke vrijerijen, conflicten, en noem maar op. Wat een geluk voor deze mensen dat er nog geen reality-tv bestond.



BITTER .. ZOET	KENNIS .. MACHT	CONTROLE	ONTWIKKELING
WERK .. BID	VOORUIT	WIJSBELEID	ARBEID ADEL
VREDE .. RECHT	LEEREN ... VOORBEELD	HUMANITEIT.	OPVOEDING
EEN ... ZIN	EENDRACHT	LEERLUST	TOEWIJDING
ARBEID .. ZEBEN	FLINK .. VLUIG	PLICHTGEVOEL	HUIS .. HAARD
ORDE .. TUCHT	ZORG .. VLIJT	MAALLUST	HOU .. TROUW
VEENHUIZEN	RUST ROEST	HELPT ELKANDER.	KUNST .. Vlieg

Links een indruk van de vroege kolonisten. Rechts 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.

1.6 Niveaus van psychosociaal functioneren

In paragraaf 1.3 bleek dat een cliënt niet altijd een individu hoeft te zijn, maar ook uit meer mensen kan bestaan. Cliëntsystemen kan men op grond van hun omvang onderverdelen in categorieën. Het gaat daarbij niet om het precieze aantal mensen waaruit het cliëntstelsel bestaat, maar om de consequenties die de omvang heeft voor de aard van het psychosociale functioneren. Zo heeft het begrip 'emotie' betrekking op iets wat bij individuen hoort. Een organisatie kan 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. Enzovoort.

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

Individuele personen

Aspecten van het psychosociale functioneren van een individu zijn onder andere zijn gevoelens, zijn houding ten opzichte van mensen en dingen, zijn persoonlijke ervaringen, zijn gedrag, zijn zelfbeeld, zijn identiteit, zijn

Cliëntsystemen

Individuele personen

ambitie, zijn overtuigingen, zijn behoeften en zijn verlangens. Psychosociale veranderingen van een persoon kunnen dan bijvoorbeeld zijn: gaan aanvaarden dat een zoon zijn eigen keuzes maakt, blijvend aan sport gaan doen, een meer gefundeerd oordeel vormen over hulp bij zelfdoding, sneller kritiek gaan uiten op collega's en meer open komen te staan voor de problemen van groepsgenoten.

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 bij elkaar horend. Dit kunnen bijvoorbeeld echtparen, gezinnen, teams, klassen of leefgroepen zijn.

Omdat een groep uit mensen bestaat, speelt het psychosociale functioneren op het niveau van het individu ook een rol in een groep. Daarenboven bestaan in een groep ook nog andere psychosociale verschijnselen: jaloezie, communicatie, vriendschap, besluitvorming, onderling vertrouwen enzovoort. Enkele voorbeelden van psychosociale veranderingen in groepen zijn: twee echtgenoten geven elkaar meer vrijheid, een gezin leert ruzies te beperken, een basketbalteam begint onderling opbouwende kritiek te geven, de bewoners van een paviljoen van een inrichting maken nieuwe afspraken over het koken.

Organisaties

Organisaties

Een organisatie bestaat onder meer uit individuen en groepen, zodat ook het functioneren van de beide hiervoor genoemde niveaus meespeelt. Een organisatie is echter meer. Een organisatie is anoniemer dan een groep. Als mensen daarin elkaar al kennen, betreft dit veelal bekendheid-op-afstand, waardoor de communicatie formeel geregeld moet worden. Voorbeelden van organisaties zijn ziekenhuizen, fabrieken, scholen, kerkgemeenten en sportverenigingen.

Formeel

Psychosociale zaken die in een organisatie spelen zijn onder meer: hiërarchie, belangentegenstellingen, besluitvormingsprocedures, geschreven regels en formele posities.

Voorbeelden van veranderingen in het psychosociale functioneren van organisaties zijn: een hogeschool stelt een studentenraad in, invoering van een nieuwe managementstructuur in een verzekeringsmaatschappij, gewijzigde taakverdeling tussen twee afdelingen van de brandweer, een ziekenhuis voert verpleegprotocollen in, een fusie van twee scholen leidt tot een nieuwe 'bedrijfs'cultuur.

Grotere samenlevingsverbanden

Anoniem

Met een groter samenlevingsverband bedoelen we een grote, doorgaans anonieme verzameling mensen die een of ander gemeenschappelijk kenmerk hebben. Het is doorgaans niet helemaal duidelijk wie er wel en wie er niet toe behoort. Bovendien wisselt de samenstelling constant. Wie zijn bijvoorbeeld precies de volwassen Nederlanders, de bewoners van de Amsterdamse wijk Buitenveldert, de Nederlandse diabetespatiënten, de alleenstaanden, de Turkse ouders in Rotterdam, de bejaarden, de rokers? Ook hier 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 een eigen *(sub)cultuur*. De communicatie is anoniem en verloopt grotendeels via massamedia.

(Sub)cultuur

Er bestaan wetten of andere formele regels die het gedrag regelen, en we komen dan ook op het gebied van politiek en overheid.

Voorbeelden van psychosociale veranderingen in grotere samenlevingsverbanden zijn: toenemend milieubewustzijn in Nederland, het op gang komen van vrijwillige hulp voor bejaarden in een wijk, de vorming van een beweging tegen de globalisering van de samenleving, de opkomst van het indrinken in 'drankketen' onder jongeren, de scholing van vrouwen in een ontwikkelingsland, de manier waarop de gezondheidszorg met de gevolgen van de 'marktwerking' leert omgaan.

De hier gegeven onderverdeling in vier niveaus kent een zekere willekeur. Het is dan ook niet steeds duidelijk wat in welke categorie thuishoort. Waar breng je een grote familie onder? Is een bedrijf als Unilever nog een organisatie of eerder een samenlevingsverband? Het gaat hier echter om een denkschema, de naam van het beestje 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.

Men maakt ook wel een onderscheid tussen het micro-, meso- en macroniveau. Deze woorden 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 of de maatschappij als geheel bevinden zich op het *macroniveau*.

Micro-,
meso- en
macroniveau

1

1.7 Verandering nader bekeken

Een verandering is als het ware het verschil tussen een nieuwe en een oude situatie. Dat verschil is niet in alle gevallen gelijk van aard. Zo is er een onderscheid tussen *vervangen* en *toevoegen*. Door te vervangen verdwijnt iets ten gunste van iets nieuws. Op psychosociaal gebied kan bijvoorbeeld een achterdochtige houding plaatsmaken voor vertrouwen en intimiteit, of wordt een autoritaire stijl van leidinggeven vervangen door een democratische. Van toevoegen is sprake als het oude blijft bestaan, maar er iets nieuws bijkomt. Zo kan iemand geheel nieuwe vaardigheden aanleren, of hij kan een houding aannemen of een mening vormen ten opzichte van een of andere (voor hem) nieuwe zaak. In het algemeen lijkt toevoegen gemakkelijker dan vervangen.

Voorts kan de uitgangssituatie 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 uitgangspositie goed, maar streeft men naar een nog betere toestand, en wil men nog méér kunnen.

Tot slot moet worden opgemerkt dat *niet*-veranderen soms ook op te vatten is als verandering. Dit lijkt in tegenspraak met de eerste zin van deze paragraaf. Soms is het echter zo vanzelfsprekend dat iemand verandert, en wordt de persoon zo meegesleurd door zijn omgeving, dat men er juist energie in moet steken om alles bij het oude te laten. Het is heel goed mogelijk dat een cliënt, nadat hij zijn probleem met een agoog heeft besproken en verkend, besluit van verandering af te zien. Dan laat hij bijvoorbeeld zijn promotie lopen, maakt hij zijn studie tóch af of scheidt hij niet van zijn partner. Het verschil tussen de oude en de nieuwe toestand, de verandering dus,

Verandering

Vervangen

Toevoegen

Negatieve
uitgangs-
situatie

Niet-
veranderen

is dan dat de cliënt eerst niet, later wel achter zijn oorspronkelijke situatie staat. Eerst liet hij het misschien over zich heen komen, nu kiest hij ervoor.

1 'Geef me de moed om de dingen die ik kan veranderen te veranderen, de rust om te accepteren wat ik niet kan veranderen. En de wijsheid om het verschil te zien.'

Vrij naar *Franciscus van Assisi* (1181 of 1182 - 1226).



Franciscus van Assisi op een muurschildering van de Sacro Speco in Subiaco

1.8 Incidentele en structurele verandering

Incidentele verandering

Een verandering kan een eenmalig ofwel *incidenteel* karakter hebben. Het is dan een oplossing 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 hepatitispatiënten of het tijdelijk inzetten van een uitzendkracht op de onderbezette administratie.

Structurele verandering

Tegenover incidentele veranderingen staan *structurele veranderingen*. Het woord zegt al dat deze soort verandering betrekking heeft op de structuur, op het *wezen* van de situatie. Doorgaand op de eerder gegeven

voorbeelden, kun je hier denken aan het zenden van zaaigraan naar het land met hongersnood, het verwerven van inzicht in infecties en besmetting en het vereenvoudigen van administratieve procedures.

Structurele veranderingen zijn van een andere orde dan incidentele. De verandering is meer blijvend van aard. Door structurele verandering worden er als het ware de voorwaarden geschapen waardoor men zich steeds opnieuw kan aanpassen of zichzelf beter kan helpen.

Een verandering is niet óf incidenteel óf structureel. Het zijn graduele begrippen. Een verandering zal dus meer of minder structureel zijn. Vergelijk bijvoorbeeld het sturen van meel, het leveren van zaaigraan, een landbouwkundige uitzenden en een leraar landbouwkunde inhuren.

Structurele veranderingen sorteren in het algemeen meer effect dan incidentele. Er is echter wel een langere adem voor nodig, en dikwijls zijn ze moeilijker te bewerkstelligen. Zo is het onder tijdsdruk meestal lastiger om een zwakzinnige pupil te leren zichzelf te wassen dan snel even het washandje te pakken.

Het steeds incidenteel oplossen van hetzelfde probleem kent het gevaar van de zogeheten *meer-van-hetzelfde-oplossing*. Het opstapelen van steeds dezelfde oplossingen leidt er dikwijls toe dat het probleem erger wordt. Dit gebeurt bijvoorbeeld als men probeert de slechte samenwerking binnen het management op te lossen door steeds nieuwe leidinggevende of coördinerende functies te scheppen. Het vindt ook plaats als een vrouw steeds meer gaat schelden op haar vriendin die drinkt. Want daardoor gaat die vriendin juist meer drinken, waardoor er nog harder wordt gescholden enzovoort. Er is ook sprake van als je steeds maar méér informatie geeft aan leerlingen die achterlopen bij het verwerken van de leerstof.

Andere orde

Graduele begrippen

Effect

Meer-van-hetzelfde-oplossing

1

1.9 Veranderbaarheid, verantwoordelijkheid en vrijheid

Wie agogie zegt, zegt ook verandering. Je kunt dus alleen maar agogie bedrijven als je meent dat psychosociaal veranderen mogelijk is. Niet iedereen blijkt hetzelfde over veranderbaarheid te denken. De mate waarin je gelooft dat verandering mogelijk is, heeft te maken met opvattingen over jezelf, over de mens, de maatschappij en de natuur. Men zegt wel dat de een meer een *fixed mindset* heeft, in tegenstelling tot degene die eerder een *growth mindset* heeft. Wie een *fixed mindset* heeft, gelooft niet of minder in veranderbaarheid, met als wonderlijk gevolg dat hij ook minder gauw kan of zal veranderen. Personen met een *growth mindset* gaan ervan uit dat ze in staat zijn te leren hetgeen ze (nu nog!) niet kunnen. En ze blijken dat ook gemakkelijker te doen!

Het is niet zomaar uit te maken wat wel en niet veranderbaar is, maar mensen beroepen zich vaak al te gemakkelijk op 'het is nu eenmaal zo dat...'

Daarmee ontkennen ze hun eigen macht over een situatie en gaan zij hun verantwoordelijkheid ervoor uit de weg. Dat belemmert verandering en dus ook de verbetering van een situatie of de oplossing van een probleem.

Fixed/growth mindset

Verantwoordelijkheid

‘Zo is het nu eenmaal’

Er bestaan verschillende achtergronden van waaruit men soms denkt dat psychosociale verandering niet of nauwelijks mogelijk is.

Het karakter

Sinds mensenheugenis kent men aan mensen een karakter toe. ‘Zo is Piet 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 waars in het idee dat mensen zo’n ‘harde kern’ hebben. Een mens gedraagt of voelt zich niet van de ene dag op de andere volledig anders. Daardoor behoudt hij zijn identiteit. Toch moet je niet te gauw denken dat iemand ‘nu eenmaal’ zus of zo is. Als mens heb je een aantal basisgegevens, maar wat je daarmee dóet, is grotendeels aangeleerd. Ook al is dat soms verschrikkelijk moeilijk, je kunt gedrag afleren en nieuw gedrag aanleren.

De natuur

Je hoort bij borrels en discussies wel uitspraken als: ‘De mens is van nature lui’, ‘De mens is een kuddedier’ of (en misschien wel vooral) ‘Het zit bij vrouwen/mannen in de genen dat ze...’. Na een frappant voorbeeld uit het dierenrijk volgt er een conclusie in de trant van: ‘Je moet mensen dus hard aanpakken, anders...’

Men zegt wel dat mensen van nature ongemakkelijk zijn, en het ‘dus’ logisch (en ‘daardoor’

onontkoombaar) is dat de ene mens rijk en de andere arm is, dat de ene mens meer waard is dan de andere. En wie durft tegen de natuur in te gaan?

Natuurlijk kennen veel van onze gevoelens, gedachten en gedragingen een biologische grondslag. Toch ligt het menselijk gedrag vaak minder vast dan je denkt. Juist de mens kenmerkt zich doordat hij ‘onnatuurlijke’ dingen doet. Geen bioloog heeft dieren ontdekt die hun eten koken, seks uitstellen tot ze op het stadhuis een handtekening hebben gezet, pas slapen nadat ze een pil slikten of die elkaar op duizenden kilometers afstand weten te doden.

Boven de natuur

Sommige mensen 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 heeft de mens nauwelijks invloed op zichzelf, en is de mogelijkheid beperkt om het psychosociale functioneren van individuen of groepen te beïnvloeden. En als het al zou kunnen, mág het soms niet eens.

Vanzelfsprekendheid

Voor het bedrijven van agogie moet verandering mogelijk worden geacht. De vanzelfsprekendheid van een situatie is de grootste vijand van verandering. Als agoog kun je alleen maar werken als cliënten (leren) 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 een agoog hem duidelijk kan maken dát hij ergens zelf iets aan kan doen, en wát dat dan zou kunnen zijn, kunnen ze samen verder werken. Zo vertaalt een agoog de uitspraak: ‘Ik heb geen tijd voor mijn vrienden’ in: ‘Ik wil geen tijd vrijmaken voor mijn vrienden, omdat ik

mijn werk zo belangrijk vind.' 'Ik moet het gras in de tuin van mijn dochter maaien' wordt dan: 'Ik wil het gras in de tuin van mijn dochter maaien, omdat zij het niet belangrijk genoeg vindt om te doen en ik zo'n slordige tuin niet kan aanzien (of niet wens te accepteren dat mijn dochter anders leeft dan ik).' 'Ik kan mijn baan niet opzeggen vanwege mijn gezin,' blijkt te zijn: 'Ik wil tegemoetkomen aan de materiële wensen van mijn partner,' of: 'Ik ben bang dat ik mijn positie in het gezin kwijtraak als ik mijn baan opzeg.' Een agoog maakt cliënten duidelijk welke keuzes zij, meer of minder bewust, in feite maken. Wat overigens absoluut niet wil zeggen dat de agoog die keuzes niet respecteert! Cliënt en agoog kunnen besluiten dat de bestaande situatie het beste gehandhaafd kan blijven. Zij zullen dan afzien van een verdere veranderingspoging.

Keuzes

Verantwoordelijkheid lijkt een vreemde rol te spelen in onze moderne 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 opens de verantwoordelijkheid van de burgers. Wie struikelt haalt de eigenaar van de straatstenen voor het gerecht, wie ziek is de dokter, wie longkanker krijgt de tabaksfabrikant.

Verantwoordelijkheid

Aan de andere kant wordt ook de verantwoordelijkheid van de mens voor zijn eigen gedrag ook wel weer overtrokken. Sommigen, ook sommige hulpverleners, beschouwen letterlijk alles wat je als mens overkomt, als iets wat je, bewust of onbewust, zelf zo gewild hebt. Men beweert dan rustig dat iemand die verkracht wordt of een auto-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 en er dus ook weer van kunnen genezen, mits hij maar werkelijk leert te willen. Omdat volgens deze zienswijze alles 'tussen de oren' zit, heeft publiciste Karin Spaink hiervoor in haar ergernis ooit de prachtige term *orenmaffia* geïntroduceerd.

Orenmaffia

De Tovenaar van Fop

door Brant Parker en Johnny Hart



Agogisch werk vereist verantwoordelijkheid, maar kan dan alleen maar plaatsvinden als er een zekere mate van keuzevrijheid is. Als een cliënt voor zijn situatie wérkelijk geen verantwoordelijkheid draagt, kan ook de agoog wel inpakken.

Keuzevrijheid

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 welzijn? Zo kan een agoog iemand niet helpen om uit de gevangenis te komen, een partner weer terug te krijgen en evenmin een bijna failliet bedrijf nieuwe orders bezorgen. Hoogstens kan hij helpen een gevangenschap beter te ondergaan, een scheiding te verwerken of adequaat te reageren op een afnemende vraag naar producten.

Handelen

In de agogiek speelt het begrip *handelen* een belangrijke rol. ‘Handelen’ staat in zekere zin tegenover ‘gedrag’. Aan het woord ‘gedrag’ kleeft een betekenis die wel wordt geassocieerd met de meest zakelijke vorm van leer- of gedragspsychologie (waarover meer in paragraaf 3.7). 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 de omgeving. (Overigens hanteren we ‘gedrag’ in dit boek niet zo beperkt.) Het begrip ‘handelen’ heeft daarentegen een 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.

1.10 Procesgericht veranderen

Manier waarop

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 een goede oplossing of verandering.

Er wordt vooral gewerkt aan de *manier waarop* de cliënt zich die 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. ‘Ik schrijf u maagzuurremmers voor,’ zegt de arts. ‘En u moet zich wat minder druk maken.’ Uit puur medisch oogpunt heeft de arts vast gelijk met zijn voorschrift. Zijn oplossing, het product, is wel goed. Hij vergeet echter de achtergrond. Hij kan wel rust voorschrijven, maar de vraag is of de patiënt dit advies zomaar kan opvolgen. De vraag waaróm de patiënt kennelijk 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 lang discussiëren. Hoe het ook zij, natuurlijk hangt dat van de situatie af. In noodgevallen, zoals een ongeluk of een beroerte, moet hij snel en productgericht handelen. Vage klachten met een psychosomatische component bevinden zich aan de andere kant van het spectrum. Maar ook bij beslissingen met betrekking tot reageerbuisbevruchting, het gebruik van voorbehoedmiddelen, euthanasie, het wel of niet behandelen en dergelijke is de arts eerder een procesbegeleider dan dat hij vanuit zijn beroep weet ‘hoe het moet’.

Iedereen herinnert zich uit zijn schooltijd nog wel die leraar die misschien alles van wiskunde, economie of Frans wist, maar het absoluut niet kon 'overbrengen'. Andere leraren konden daarentegen de moeilijkste stof eenvoudig uitleggen en wisten je te motiveren voor het vak. De sfeer in de klas was bij hen bovendien prettig. In feite heeft dit met hetzelfde verschil tussen 'product' en 'proces' te maken.

Het is doorgaans moeilijker te bedenken hóe je de cliënt zo ver krijgt dat deze zich een verandering eigen maakt, dan wélke verandering de geschikteste is. Dat mensen niet veel vet moeten eten om hun hart gezond te houden, staat niet ter discussie. Maar hoe krijg je mensen zo 'gek' om daarnaar te leven? Dat Jan wat meer ontspannen met anderen zou moeten omgaan is Jan 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 hóe bereiken we dat? De *acceptatie* van een verandering is in de agogie doorgaans een veel groter probleem dan de aard der verandering.

Agogisch werken betekent dat je je zeer intensief bezighoudt met het veranderings*proces* van de cliënt. Er bestaat veel samenwerking en wisselwerking tussen agoog en cliënt. *Agogisch werk is eerder gericht op de cliënt dan op het probleem.*

Acceptatie

1.1.1 Wat de agogiek je biedt

Als agoog richt je je op de cliënt. Daardoor kun je van tevoren niet alles precies uitdenken. Elke cliënt, elke situatie is weer 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 serie 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 is en welke aspecten daarbij een rol spelen. Je kunt hem ook technieken aanleren. Op dezelfde manier kan de agogiek iemand een begrippenkader, en daarmee een manier van kijken bijbrengen. De agogiek kan je helpen een eigen mening en een eigen stijl te ontwikkelen. En, last but not least, zij kan ook technieken beschrijven en de (toekomstige) agoog helpen zich daarin te oefenen. Studie en training vergroten je gedrags- of *handelingsrepertoire*. 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.

Technieken
Begrippen-
kader
Eigen stijl

Handelings-
repertoire

Er zijn mensen die vinden dat hulp en begeleiding beter met een warm hart kunnen worden gegeven dan met een beroepsmatige houding en aangeleerde technieken. Ze zijn bang dat door kennis van de agogiek de spontaneiteit afneemt. In de praktijk blijkt echter dikwijls 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

Agogisch
handelen

agogiek lijkt dikwijls 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, intuïtie en gevoel. Daardoor hoeft hij niet zo met zijn eigen houding en angsten bezig te zijn, 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 vaardig, en toch aardig zijn!

**Zichzelf als
instrument**

**Systematische
aanpak**

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
 - door de cliënt zelf gewenst
 - beïnvloeder beïnvloedt beroepsmatig en doelgericht en gaat systematisch te werk
 - (jong)volwassen cliënt
 - cliënt is zich ervan bewust en doet vrijwillig mee
 - beïnvloeding is niet wederzijds
- ▶ *Agogiek* is de leer of de kunde van zulke beïnvloeding.
- ▶ Vier te onderscheiden *niveaus* van psychosociaal functioneren:
 - individuele personen (micro)
 - groepen (micro)
 - organisaties (meso)
 - grote(re) samenlevingsverbanden (macro)
- ▶ Over het begrip *verandering*:
 - Verandering: vervanging door iets nieuws of toevoeging van iets nieuws.
 - Probleem: negatieve uitgangssituatie voor verandering.
 - Niet-veranderen kan ook verandering zijn!
 - Incidentele verandering is eenmalig (met gevaar van meer-van-hetzelfde-oplossing).
 - Structurele verandering helpt daarentegen voorwaarden scheppen opdat cliënt zichzelf kan helpen (veranderen).
 - Structurele verandering is effectiever en heeft de voorkeur. Daarom werkt agoog eerder proces- en cliëntgericht dan productgericht.
- ▶ Agogie veronderstelt *veranderbaarheid*: vrijheid van de cliënt, eerder een growth dan een fixed mindset en besef van eigen verantwoordelijkheid.
- ▶ Cliënt én agoog zijn *handelende* wezens. Agogiek gedijt dan ook eerder in termen van willen, overwegen en kiezen, dan van moeten, mogen en (niet) kunnen.

De belangrijkste begrippen uit dit hoofdstuk

1

Agogie	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 dan dienst- en hulpverlening in bijvoorbeeld maatschappelijk werk, verpleging, werkbegeleiding, reclassering, opbouwwerk, psychotherapie, sociaal-cultureel werk, voorlichting of organisatieadvies. 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 die deze situatie ook nastreven.
Agogiek	Leer/theorie van de agogie.
Agogoog	Persoon die agogie bedrijft.
Andragogie/Andragogiek/Andragoog	Termen waarvan de betekenis gelijk is aan die van agogie, agogiek en agogoog, gebruikt wanneer het heel nadrukkelijk om volwassenen gaat (als onderscheid met pedagogie, pedagogiek en pedagoog, waarin het juist om kinderen gaat).
Cliënt	Degene die verandert en daardoor tegenover een agogoog de rol van beïnvloede inneemt.
Cliëntstelsel	Cliënt, met name gebruikt als deze bestaat uit meer dan één persoon.
Doelgroep	(Meestal) een wat groter, niet geheel vast te omlijnen en min of meer anoniem cliëntstelsel.
Fixed mindset	Overtuiging dat men zelf, of de mens in het algemeen, niet of slechts moeilijk kan veranderen.
Growth mindset	Overtuiging dat men zelf, of de mens in het algemeen, kan veranderen.
Handelen	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 als passieve reactie op prikkels uit de omgeving wordt gezien.

<i>Incidentele verandering</i>	(Als tegendeel van structurele verandering) een verandering die eenmalig is en dus niet is gericht op het vermogen van de cliënt opnieuw te veranderen of zich opnieuw aan te passen aan een soortgelijke wijziging van situaties.
<i>Macroniveau</i>	Niveau van psychosociaal functioneren van grotere samenlevingsverbanden of de gehele maatschappij.
<i>Meer-van-hetzelfde-oplossing</i>	Het opstapelen van steeds dezelfde incidentele veranderingen of oplossingen, er dikwijls toe leidend dat een probleem erger wordt.
<i>Mesoniveau</i>	Niveau van psychosociaal functioneren van organisaties of kleinere samenlevingsverbanden.
<i>Microniveau</i>	Niveau van psychosociaal functioneren van individuele personen of groepen.
<i>Negatieve uitgangssituatie</i>	(Uitgangs)situatie die problematisch is en daardoor verandering behoeft.
<i>Procesgerichtheid</i>	(Als tegendeel 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.
<i>Productgerichtheid</i>	(Als tegendeel 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.
<i>Psychosociaal</i>	Samentrekking van de woorden 'psyche' (geest) en 'sociaal' (betreffende de verhoudingen tussen mensen) die wordt gebruikt vanwege de vergaande samenhang tussen het psychische en het sociale.
<i>Structurele verandering</i>	(Als tegendeel 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.
<i>Werkveld/Veld/Agogisch werkveld</i>	Werkgebied van een bepaald soort agogen, zoals reclassering, opbouwwerk, maatschappelijk werk en gezondheidszorg.