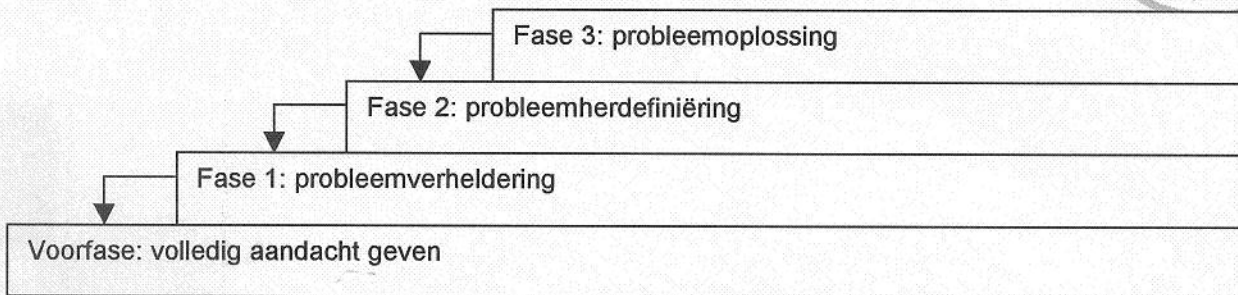


Het model van Egan:



Onderzoek toont aan dat hantering van dit gespreks- en trainingsmodel resultaten afwerpt (Egan 1980). Het aantrekkelijke van dit model is dat het een combinatie is van het beste uit andere modellen, waarmee menselijke en praktische problemen kunnen worden opgelost. Het is zo simpel dat men het zelfs in een spannend gesprek in het achterhoofd kan houden.

De *Voorfase* is een eigenlijk geen fase, maar een eis die in het hele gesprek aan de counselor gesteld wordt, namelijk hij onverdeelde aandacht geeft aan de cliënt.

Fase 1 is de *probleemverheldering* waarin het erom gaat het probleem zoals de cliënt het zelf ziet, helder te krijgen. In deze fase is aanvoelen en doorvragen nodig. Belangrijke houdingsaspecten zijn respect en echtheid, deze vaardigheden tellen ook in de tweede en derde fase mee.

Fase 2 is de *probleemherziening*, waarin u uw inzichten met die van de cliënt combineert. U probeert het probleem in een grotere context te plaatsen. Ook tracht u inzicht te geven in de samenhang van de onderdelen van het probleem (alles hangt immers altijd met alles samen). De in deze fase belangrijke vaardigheden: diepgaand invoelen, zelfonthulling, directheid, confronteren en probleemherzien zijn ook in de derde fase van belang.

Fase 3 is de *probleemoplossing*. Samen zoekt u de oplossingen, maakt keuzes en stelt een actieplan op. In deze fase spelen eerdere genoemde vaardigheden en houdingsfactoren mee, plus die van het goed overdragen van informatie.

Geen enkele fase kan ingezet worden, voordat de vorige fase bevredigend is afgerond. Iedere vaardigheid uit een volgende fase veronderstelt ook bedrevenheid met de vaardigheden van eerdere fasen. Egans model lijkt trapvormig. In de praktijk moet u echter regelmatig terug naar de vorige fase, omdat nieuwe informatie opduikt of een vorige fase te haastig is doorgelopen. Dat teruggaan is aangegeven met de pijlen.

De hoofdzaken

Voorfase – Zorg voor omstandigheden die het gesprek bevorderen. Bepaal wederzijdse verwachting, gespreksdoel en beschikbare tijd. Geef onverdeelde aandacht aan de woorden en non-verbale communicatie van de ander en aan wat bij u oproept. Vat samen en vraag door.

Probleemverheldering – Krijg duidelijk hoe de ander zijn probleem ziet. Toon begrip door te spiegelen. Geef geen eigen interpretaties of oplossingen. Vraag door als de ander niet concreet is in zijn verhaal.

Probleemherziening – Help de ander een meer objectiefbeeld van zijn probleem te krijgen, inclusief zijn eigen aandeel en samenhang van onderdelen van het probleem. Dat doet u door accuraat inlevingsvermogen, verband leggen tussen losstaande uitspraken, openheid, directheid, confronteren en het aanbieden van alternatieve referentiekaders.

Probleemoplossing – Vraag de ander naar mogelijke oplossingen en zijn ervaringen daarmee. Kies samen wat aangepakt moet worden. Stel een concreet en haalbaar actieplan op. Spreek evaluatiemomenten en verdere begeleiding af.

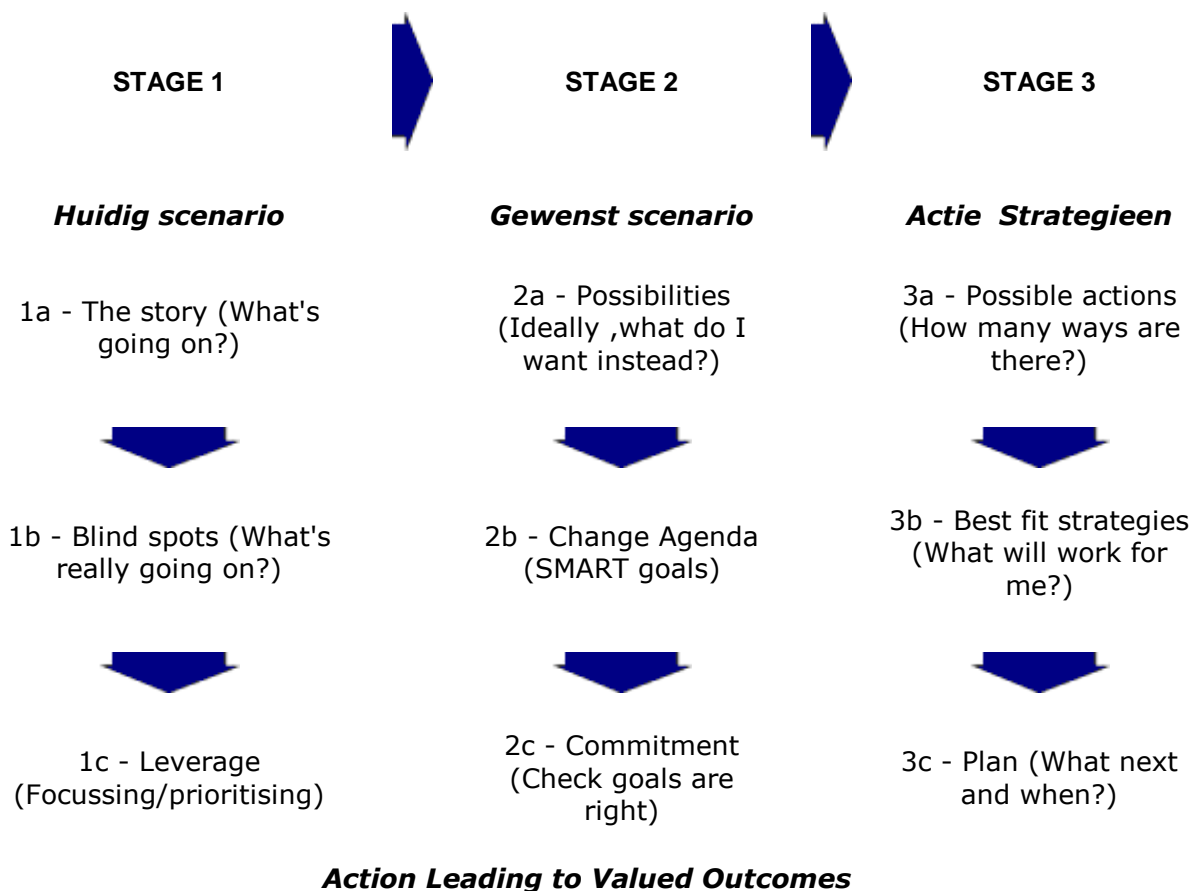
Het Deskundig-hulpverleners Model van Egan

Fase I: Het huidige scenario bekijken. Het principe: help cliënten bij het benoemen, exploreren en verhelderen van hun probleemsituatie en onbenutte mogelijkheden.

Fase II: Het ontwikkelen van het gewenste scenario. Het principe: help cliënten nauwkeurig omschrijven wat ze willen in termen van doeleinden en oogmerken die zijn gebaseerd op inzicht in probleemsituaties en in mogelijkheden.

Fase III: De weg erheen. Het principe: help cliënten actiestrategieën ontwikkelen voor het bereiken van doeleinden, om te komen waar ze willen zijn.

Diagram van het Model



Stap I-A het verhaal vertellen en verhelderen. Het principe: help cliënten met het zo duidelijk mogelijk vertellen van hun verhaal.

Stap I-B Het opsporen en aan de orde stellen van blinde vlekken. Het principe: Help cliënten die blinde vlekken opsporen en aanpakken die hen afhouden van een duidelijk zicht op problemen en mogelijkheden en hen beletten er verder mee te komen.

Stap I-C Zoeken naar punten die aangegrepen kunnen worden. Het principe: help cliënten vast te stellen welke problemen, kwesties, zorgen of mogelijkheden er veel toe doen en help hen daar aan te werken.

Actie van de client: De kern van het hulpverleningsproces. Het principe: help cliënten om zowel in de hulpverleningssessies als daarbuiten actie te ondernemen.

Stap II-A: Het ontwikkelen van mogelijke scenario's (Mogelijkheden). Het principe: help cliënten mogelijkheden ontwikkelen voor een beter toekomst.

Stap II-B: Mogelijkheden vertalen in haalbare doeleinden (Agenda). Het principe: help cliënten realistische mogelijkheden kiezen en verwerk die tot haalbare doeleinden.

Stap II-C: Zich vastleggen op een programma voor het bewerkstelligen van constructieve verandering. Het principe: help cliënten vaststellen welke prikkels hen van dienst kunnen zijn bij het nastreven van de gekozen doeleinden.

Stap III-A: Het in het wilde weg bedenken van actiestrategieën. Het principe: help cliënten met het in het wilde weg bedenken van een reeks strategieën waarmee ze hun doeleinden kunnen bereiken.

Stap III-B: Het kiezen van de beste strategieën. Het principe: help cliënten met het kiezen van een stel strategieën dat het best past bij hun omgeving en bij hun mogelijkheden.

Stap III-C: Strategieën omzetten in een plan. Het principe help cliënten een plan formuleren, een stapsgewijze procedure voor het bereiken van elk doeleinde van het gewenste scenario.