

Egan's model voor probleemmanagement

Gerard Egan's "The Skilled Helper - A Problem-Management and Opportunity-Development Approach to Helping" verscheen voor het eerst in 1975 en werd herdrukt in 2014. Het is een van 's werelds best-verkochte naslagwerken voor begeleidende beroepen. De redenen voor deze populariteit liggen waarschijnlijk in de praktische richtlijnen voor het overwinnen van problemen en het openen van nieuwe kansen (cf. Ertelt, Schulz & Frey, 2020, pp. 70). Volgens Egan moet de cliënt vier basisvragen beantwoorden om zijn probleem op te lossen:

1. Aan welke specifieke problemen moet ik werken ("Huidig scenario")?
2. Wat wil ik in plaats van wat ik nu als problematisch ervaar ('Voorkeursscenario')?
3. Welke "strategieën" moet ik gebruiken om dit te bereiken?
4. Hoe kan ik planning vertalen naar concrete "actie"?

Om deze vragen te beantwoorden wordt gebruik gemaakt van een begeleidingsmodel in drie stappen.

Fase I - Verduidelijking van het huidige scenario omvat

- De precieze weergave van de probleemgeschiedenis door de klant ("verhaal").
- Het helpen van de cliënt bij het zichtbaar maken van aspecten die tot nu toe onvoldoende zijn overwogen ("blinde vlekken"); Om de probleemgebieden uit te werken die belangrijk zijn voor counseling. De nadruk ligt vooral op die gebieden en onbenutte kansen waar belangrijke veranderingen teweeg kunnen worden gebracht.

Fase II - Formulering van het voorkeursscenario vindt plaats

- Door mogelijkheden voor een betere toekomst uit te werken, ondersteund door divergent denken en brainstormtechnieken.
- Via het proces van de verandercatalogus, waarbij de vertrouwenspersoon helpt bij het nastreven van realistische en motiverende doelen.
- Door de tendensen tot zelfverwerkelijking te versterken door de cliënt te stimuleren om het doorzettingsvermogen bij het bereiken van doelen te versterken.

Fase III - Ontwikkeling van passende actiestrategieën door middel van:

- de presentatie van mogelijke acties die een weloverwogen onderzoek van de verschillende trajecten inhouden;
- de selectie van best passende strategieën;
- een gezamenlijk ontwikkeld plan voor georganiseerde actie om het gestelde doel te bereiken.

De processtappen naar deze niveaus vereisen verschillende begeleidingsvaardigheden (cf. Ertelt, Schulz & Frey, 2020, pp. 96; cf. Egan 2014):

- **Fase I** van het hulpverleningsproces is de beoordelingsfase, waarbij het doel niet is om de cliënt te beperken met behulp van een diagnostisch schema, maar om de cliënt aan te zetten tot zelfreflectie. Dit wordt geholpen door een speciale aandachtshouding, actief luisteren, empathie, professioneel en gevoelig aftasten en een samenvatting die prioriteiten stelt en richting geeft. Daarnaast zijn er vaardigheden op het gebied van zelfonthulling, cliëntgerichte

informatievoorziening, zoals interpretatie en toelichting van eerdere bevindingen, en focus op het verkleinen van de aan te pakken knelpunten.

- Op **niveau II** is begeleiding nodig bij divergent en creatief denken, brainstormen en het formuleren van eigen doelen. De hulpverlener moet ook in staat zijn om de cliënt te binden aan een toekomstscenario.
- **Niveau III** vaardigheden zijn onder andere het samen met de cliënt bepalen van de actiestrategie, het afwegen van verschillende handelingslijnen (bijvoorbeeld met de balansmatrixmethode) en het inzetten van ondersteunende krachten (bijvoorbeeld via het persoonlijke netwerk van de cliënt).

Bronverwijzingen

- Egan, G. (1975/2018). The Skilled Helper – A Problem-Management and Opportunity-Development Approach to Helping. Brooks/Cole.
- Ertelt, B.-J., Schulz, W.E. & Frey, A. (2022). Counsellor Competencies – Developing Counselling Skills for Education, Career and Occupation. Springer Nature Switzerland

