



**Universiteit  
Antwerpen**

# **Grenzen en doorverwijzen: hand-out**

**Modulaire opleiding Coaching skills: Module 1 – Coaching Basics**

## 1. Wat is een grens?

Relationeel heb je altijd met grenzen te maken. Als je in gesprek gaat met anderen, en zeker ook als je een coachend gesprek hebt met een student, is een correcte grens noodzakelijk.

Een correcte grens naar anderen toe heeft eigenlijk te maken met het vinden van een evenwicht tussen nabijheid en afstand.

Enerzijds is **nabijheid** uiteraard van belang. Je wil de student helpen, en een zekere inleving en betrokkenheid is daarbij van belang om aansluiting te vinden bij de behoeften van de student.

Anderzijds is de juiste **afstand** bewaren even belangrijk. Dat gaat eigenlijk over de ruimte die je de *ander* geeft. Niet alleen letterlijk of fysiek, maar ook mentaal. Geef je te weinig ruimte, dan overschrijd je de grens van de student. En daarmee ook je eigen grens. Je kan bijvoorbeeld over de grens van een student gaan op een agressieve wijze wanneer je te sturend, dominant, bazig, te direct, te confronterend bent. Maar evengoed door te betrokken te geraken. Wanneer je te close wordt of alles voor de student wil oplossen bijvoorbeeld. Dan ben je de student niet meer aan het helpen om zelfredzamer te worden. Ondersteunen is dus niet hetzelfde als oplossen!

“Als je te weinig ruimte geeft, dan overschrijd je de grens van de student. En daarmee ook je eigen grens.”

Daarnaast gaat afstand ook over de ruimte die je *jezelf* geeft. Een grens gaat dan over **willen** en **kunnen**. Tussen weten wat je wel en niet wil, waar je wel of geen tijd in wil stoppen. Ook over wat je wel en niet aan kan.

## 2. Wat is het belang van grenzen stellen?

Grenzen stellen is belangrijk omwille van verschillende redenen:

- je leert de student om zelf keuzes te maken, je legt de verantwoordelijkheid dus bij de student en verhoogt zijn zelfredzaamheid
- je kan de student beter helpen omdat hij sneller bij de juiste persoon terecht komt indien de vraag buiten je vakgebied valt
- je wordt minder uit evenwicht gebracht wanneer iemand anders een vraag overneemt die bijvoorbeeld te veel emoties of herinneringen oproept uit je eigen geschiedenis

Kortom, je kan de student beter helpen, maar het is ook een belangrijke voorwaarde om je eigen werk goed te kunnen blijven doen.

### 3. Grenzen van de student respecteren

#### 3.1 Signalen opmerken

Voorkomen is beter dan genezen. Daarom is het belangrijk om tijdig in te grijpen wanneer je signalen opvangt van een grens die overschreden wordt bij de student. En dat kunnen zowel dingen zijn die je bij de student opmerkt, als signalen bij jezelf.

Signalen bij de student worden allicht sneller opgemerkt. Dus als je deze opvangt, is het een goede zaak om vervolgens even stil te staan bij jezelf en na te gaan of je daarnaast bepaalde signalen bij jezelf opmerkt.

De signalen kunnen verschillen, afhankelijk van de situatie. Zoals we zagen, kan je de grens van de ander passeren op agressieve manier enerzijds of je kan te betrokken geraken bij de student en dus te zorgzaam zijn anderzijds. Beide situaties kunnen andere signalen geven.

Wanneer je een **grens overschrijdt op een agressieve manier**, zal een student dat meestal laten merken door uit contact te gaan.

Signalen bij de student	Signalen bij mezelf
<p>Tijdens het gesprek:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>niet veel zeggen, zwijgzaam, sombere indruk</li><li>opstandig, boos, weerstand bieden, niet (meer) willen meewerken</li><li>net heel onderdanig worden en gelijk geven (altijd ja knikken)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>je bent meestal zelf aan het woord en de student krijgt weinig ruimte om iets te zeggen of toe te voegen</li><li>je geeft vaak je eigen mening waardoor de student weinig kansen krijgt om zelf een mening te vormen over bepaalde zaken. Vb. "Ik vind dat je dat zo moet doen", "Ik heb veel ervaring en heb daar andere ideeën over"; ...</li></ul>
<p>Na het gesprek:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>niet meer reageren op mails, niet meer komen opdagen, ....</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>je bent te nieuwsgierig en je stelt indiscrete vragen</li><li>je geeft ongevraagde tips en adviezen</li><li>je verzint acties voor de student. Vb. "We gaan het zo aanpakken", "Ik stel toch voor dat je nu dit doet"; ...</li><li>je geeft negatieve commentaar. Vb. "Wat jammer dat je niet gedaan hebt wat ik vroeg"; "Zo ga je er toch echt niet geraken hoor"; ...</li></ul>

Wanneer je te betrokken bent en dus **grenzen overschrijdt op een zorgzame manier**, kan een student soms meer aanklampend zijn naar je toe. Hoewel dat zeker niet altijd zo hoeft te zijn. Sommige studenten gaan ook het contact verbreken omdat het té beklemmend aanvoelt.

Signalen bij de student	Signalen bij mezelf
<p>Tijdens het gesprek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de student wordt afhankelijk van jou, doet heel veel appèl. Vb. “Wat zou u doen?”; “Wat zou u adviseren?”</li> <li>• de student wil vaker een afspraak, vraagt of hij je mag bellen</li> </ul> <p>Na het gesprek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de student blijft contact zoeken door vragen te blijven stellen, zijn verhaal blijven te doen (vb. stuurt veel e-mailtjes)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• je kan de student moeilijk loslaten, je neemt het verhaal mee naar huis. Vb. je denkt er heel veel aan of je stuurt na de werkuren nog mailtjes om te horen hoe het gaat.</li> <li>• je voelt je erg verantwoordelijk voor de student want ‘er is niemand anders die hem kan helpen’</li> <li>• je zoekt steeds oplossingen voor de student. Vb. je zoekt veel op voor de student</li> <li>• je staat altijd klaar voor de student waardoor je je eigen grens overschrijdt. Je maakt ‘uitzonderingen’ voor een student. Vb. je geeft je GSM-nummer terwijl je dat normaal niet doet</li> </ul> <p>Een gevolg is dat je emotioneel verstrengeld raakt met de student waardoor je niet meer objectief kan zijn en op een goede manier kan ondersteunen.</p>

### **Grenzen zijn niet zwart-wit**

De signalen van studenten die we zonet besproken hebben, *kunnen* wijzen op grensoverschrijdend gedrag van jezelf. Maar dat hoeft uiteraard niet altijd zo te zijn. Een student kan somber of zwijgzaam zijn omwille van redenen die niets met jou te maken hebben. Omgekeerd kan een student ook heel veel appèl doen op jou, hoewel jij je grens prima weet te bewaken. Deze signalen moeten dus louter beschouwd worden als een uitnodiging om je eigen functioneren onder de loep te nemen en te *blijven* nemen. Want gedrag van een student kan ook gedrag bij jou uitlokken. Het is een veelvoorkomende valkuil bijvoorbeeld om oplossingen en adviezen te geven als die gevraagd worden.

Weet ook dat het helemaal ok is dat je zulke signalen bij jezelf opmerkt. Geen enkele coach is perfect, je kan alleen maar uit zulke signalen leren en ze gebruiken om je coaching skills verder te ontwikkelen.

Een grens kan ook verschillen naargelang de persoon en de situatie. Bij een student in crisis (bijvoorbeeld met risico op suïcide), kan het wel heel zinvol zijn en is het zelfs aangewezen om meer betrokken te zijn. Dit wil zeggen, openlijk je bezorgdheid uiten, telefonisch contact opnemen wanneer een student niet komt opdagen....

Tegelijkertijd blijft het natuurlijk belangrijk om tijdig door te verwijzen naar de juiste hulpverlening. Betrokkenheid met een juiste grens dus. Daarover geven we later graag wat meer specifieke info.

## 3.2 Grenzen bijsturen

Als je bepaalde signalen opmerkt bij de student of bij jezelf, probeer dan grenzen bij te sturen om te verhinderen dat het coachingsproces vastloopt. Dat kan je doen door in eerste instantie te benoemen wat je opmerkt bij de student en ruimte te maken voor dat gevoel.

- Vb. “Ik merk dat je je niet helemaal ok voelt met de dingen die ik voorstel, klopt dat?”
- Vb. “Je lijkt het erg moeilijk te vinden om zelf keuzes te maken, is dat zo?”

Geef vervolgens erkenning: laat merken dat je de student begrijpt. Dan komt er vaak al vanzelf opnieuw beweging in het gesprek.

Tot slot gooi je het over een andere boeg en keer je terug naar de basis. Zet een stap terug en gebruik je basis coachingsvaardigheden. Ook dit kan je benoemen naar je student toe.

- Vb. “Ok dit werkt niet voor jou, wat zou er wel kunnen werken?”
- Vb. “We hebben nu dit geprobeerd, laten we het eens over een andere boeg gooien”.

Coachen is niet hard werken, integendeel. Je bent nieuwsgierig, stelt open vragen en luistert actief. De oplossingen laat je aan de student over. Door het eigenaarschap terug bij je student te leggen, wordt coachen een heel stuk relaxter voor jezelf, meer ontspannen voor de student en effectiever voor de uitkomst van het coachingsproces.

## 3.4 Ondersteunen versus oplossen

Zoals we daarnet al aanhaalden, staat ondersteunen niet gelijk aan oplossen!

Oplossen kan inhouden dat je te vaak je eigen ideeën en suggesties meegeeft aan de student, zelfs wanneer de student erom vraagt. Daarmee ontnem je de student de kans om zelf uitwegen te bedenken voor zijn probleem en maak je hem eigenlijk niet zelfredzamer... Oplossen is dus op een bepaalde manier grensoverschrijdend. Oplossen kan ook betekenen dat je de student allerlei tips of adviezen geeft.

Betekent dat dan dat je helemaal geen tips of advies mag geven? Neen, uiteraard niet. Wat wel waar is, is dat **je tips en advies nooit mag opdringen**. Als je ongevraagd een tip of advies tip geeft, zeg je eigenlijk “Ik weet het beter”, en help je de student niet om zelf de regie in handen te nemen. In dit geval sluit de tip of het advies dus niet aan bij de vraag van de student.

- Vb. Een student komt vragen of studie-aanpak verkeerd is en jij zegt dat hij maar beter meteen van studierichting kan veranderen
- Vb. Een student met faalangst wil praten over zijn angstgevoelens jij haalt meteen een studieplanning boven zonder naar zijn verhaal te luisteren

Maar soms heeft een student een reële vraag of probleem en heb jij vanuit je kennis en expertise een **advies dat de student net wél kan vooruithelpen**. En dan zou het jammer zijn om dat niet te bespreken.

- Vb. Een student geeft aan dat hij zijn studie niet meer aankan, en je bedenkt dat een aanpassing aan zijn studieprogramma misschien wel aanwezen is.
- Vb. Een student vraagt, na een tweede zittijd met alweer slechte resultaten, wat hij het best doet. Jij vraagt je af of hij niet beter van studierichting zou veranderen.

Veel staat of valt de manier waarop je dan een tip of advies geeft. Probeer vooral eerst goed te luisteren en je in te leven in de situatie van de student. Hierdoor zijn je suggesties beter afgestemd op de vraag van de student. Ook kan je suggesties geven op een luchtige manier, als optie, zodat de keuze dus bij de student blijft.

**“Soms heb je vanuit je kennis en expertise een advies dat de student net wél kan vooruithelpen”**

- Vb. Heb je al gedacht aan ...?
- Vb. Misschien kan je er toch over denken om ...

Daarna kan je best polsen of de student zich hierin kan vinden of niet. Studenten zijn vaak zelf al op bepaalde oplossingen gekomen, maar hebben ook redenen waarom dit niet zou lukken. Het helpt vaak om daar ruimte voor te maken.

Weet ook dat niet alle problemen zich lenen tot tips of advies. Neem bijvoorbeeld een student die rouwt omdat hij net iemand dichtbij verloren heeft. In zulke gevallen is het vooral belangrijk om te luisteren en begrip te tonen voor de situatie van de student. En zo gaat het eigenlijk met veel problemen, zeker als ze eerder psychologisch van aard zijn.

Een goede basis om van te vertrekken, zijn dus de eerste screencasts over coachingsvaardigheden.

## 4 Je eigen grens respecteren

Om je eigen grens te kunnen respecteren, zijn drie stappen noodzakelijk:

1. je eigen grens bepalen
2. je eigen grens herkennen
3. je eigen grens aangeven

### 4.1 Je eigen grens bepalen

Als je regelmatig coachende gesprekken voert met studenten, of dat nu is als docent, assistent, mentor... , is het belangrijk om vooraf voor jezelf na te gaan waar je eigen grenzen liggen en wanneer er volgens jou sprake is van grensoverschrijdend gedrag. Je kan enkel je grenzen aangeven door jezelf op dat vlak eerst goed te kennen.

En dat kennen gaat enerzijds over **willen**. Over weten wat je wilt en niet wilt. Welke ruimte heb je nodig (mentaal en fysiek) om je werk goed te kunnen doen? Wanneer en waar wil je gesprekken voeren (in tijd en ruimte)? Hoe wil je gesprekken voeren (vorm)? Waarover mogen deze gesprekken gaan (inhoud)? Welk gedrag van een student vind je ok? Wanneer is er volgens jou sprake van grensoverschrijdend gedrag wat niet door de beugel kan?

Anderzijds gaat dat over **kunnen**. Over weten wat er mentaal en professioneel kan en wat niet. Doorverwijzen is wenselijk als er ethische kwesties spelen (vb. je kent de student of je hebt gelijkaardige moeilijkheden gekend die nog niet verwerkt zijn), als een student meer hulp nodig heeft dan wat je kan geven, of als het je ontbreekt aan specialistische kennis om om te gaan met een bepaald probleem.

Enkele zinvolle vragen om voor jezelf te beantwoorden vooraleer je aan de slag gaat als coach:

- Wanneer wil je gesprekken voeren met studenten? Welke tijdsblokken werken voor jou het best om studenten te zien? In de voor- of namiddag? En welke momenten behoud je liever voor ander werk?
- Hoeveel studenten wil je spreken? Per dag? Week?
- Hoe lang mag een gesprek duren? 60 minuten of 50 minuten? En wat met de tijd tussen twee studenten? Laat je gesprekken onmiddellijk aansluiten of behoud je liever wat ruimte tussen twee gesprekken in?
- Wil je studenten wekelijks of tweewekelijks zien of laat je meer tijd tussen gesprekken?
- Mag een student je e-mailen, opbellen, ... tussen twee gesprekken of helemaal niet? Welke afspraken wil je daarrond maken?
- Waar wil je gesprekken voeren met studenten?
- Waar mag de student gaan zitten? Wat is een gepaste afstand voor jou?
- Hoe wil jij omgaan met agressief gedrag? Trek je een lijn tussen verbale agressie en fysieke agressie, of al veel vroeger?
- Waarover mogen deze gesprekken gaan? Met welke onderwerpen kunnen studenten bij je terecht?
- Over welke topics heb je het liever niet? Welke komen 'te dicht' bij je persoonlijke leefwereld?
- Waar ligt je rol en expertise? Met welke vragen en problemen kan je studenten helpen?
- Welke vragen en problemen horen niet bij je rol en expertise? Met welke vragen en problemen wil je studenten doorverwijzen?

#### ***Wat met geheimhouding?***

Studenten kunnen ook over je grens gaan door geheimhouding te vragen. Hoe wil en moet je omgaan met gevoelige informatie van een student? Als docent, mentor, studietrajectbegeleider, ... heb je discretieplicht. Je moet uiteraard discreet omgaan met wat er wordt gezegd, maar je hebt dus geen absoluut spreekverbod. Het is heel sterk af te raden om aan studenten te beloven dat je niets van informatie met collega's deelt. Soms moet er bijvoorbeeld ingegrepen worden als een student een gevaar vormt voor zichzelf of anderen. Een geheim kan zwaar zijn om alleen te dragen.

## **4.2 Je eigen grens herkennen**

Je eigen grens herkennen heeft weinig te maken met kennis of verstand. Je voelt wanneer je het te warm hebt of te koud. Je proeft of je het eten lekker vindt of niet. Je voelt wanneer je moe bent of niet. Kortom, grenzen herkennen doe je door je eigen behoeften goed aan te voelen. Een evenwicht is ook hier erg belangrijk. Te veel belang hechten aan de eigen behoeften, kan ervoor zorgen dat je makkelijk over de grens van anderen gaat. Te weinig rekening houden met je eigen behoeften, kan ervoor zorgen dat je anderen over je grenzen laat gaan.

Probeer je dus regelmatig af te vragen hoe je je voelt tijdens of na een gesprek met een student. Als je grenzen overschreden worden, kan je dit mogelijk herkennen aan de volgende signalen:

- je voelt je geïrriteerd of boos
- je voelt je erg moe, leeggezogen, uitgeput, afgemat en futloos
- je voelt je gestrest
- je voelt spijt nadat je ja hebt gezegd
- je voelt dat je dingen doet die je liever niet zou doen
- je voelt je snel verantwoordelijk voor de student

- je ziet op tegen een volgend gesprek. Je hoopt dat de student de begeleiding zal afronden.
- ...

Op langere termijn kan je zelfvertrouwen naar beneden gaan omdat je jezelf teveel wegcijfert en je te weinig oog hebt voor je eigen behoeften.

### 4.3 Je eigen grens aangeven

Je kan je eigen grenzen aangeven door middel van assertieve communicatie: je gedachten, behoeften en ideeën uitdrukken, met respect voor de student. Assertief zijn is dus niet hetzelfde als onbeleefd, grof of agressief zijn. Dit kan je zowel doen op een non-verbale als verbale manier doen.

Een groot deel van onze communicatie is **non-verbaal**. Houding, oogcontact, stem, ... spelen allemaal een rol in hoe je boodschap overkomt. Als je een assertieve boodschap wil geven, is het belangrijk om goed rechtop te zitten of te staan en oogcontact te maken. Adem in voor je een assertieve uitspraak doet en spreek traag en duidelijk. Zorg ervoor dat je stem gehoord kan worden.

Je houding kan je bewust inzetten om lichamelijk 'af te stemmen' op iemand, maar ook om iemand af te grenzen op een zachtere manier. Door iemands houding te spiegelen bijvoorbeeld, kan je op dezelfde golflengte komen van je student. Vaak doe je dit onbewust. Omgekeerd kan je je grens aangeven door het spiegelen bewust stop te zetten. Als merkt dat de tijd bijna voorbij is, kan je bijvoorbeeld van houding veranderen, wat meer rechtop komen zitten, wat bewegen op je stoel, .... Zo wordt het gesprek vaak al op een meer natuurlijke manier afgerond.

**Verbaal** kan je het ik-model gebruiken om assertief te communiceren, kort samengevat a.d.h.v.: wanneer-dan-ik voel-ik wil.



## HET IK-MODEL

WANNEER	[gedrag van de ander (objectief)]
, DAN	[het effect dat dat heeft op jou]
IK VOEL	[jouw gevoel, zonder beschuldiging]
IK WIL	[hoe je het gedrag liever ziet]

Je kan het ik-model gebruiken bij subtielere vormen van grensoverschrijdend gedrag (vb. student komt afspraken niet na die jij belangrijk vindt, neemt zijn telefoon op tijdens het gesprek, ...) of verbale agressie (vb. schelden, dreigen, onder druk zetten, ...).

Een voorbeeld:

“Wanneer je je smartphone opneemt tijdens ons gesprek, dan ben ik mijn draad kwijt. Het voelt dan aan alsof je me niet serieus neemt. Ik zou het fijn vinden, moest je dat in het vervolg niet meer doen.”

Het is belangrijk om daarbij de **verbinding** met de student niet uit het oog te verliezen. Assertief communiceren is geen eenrichtingsverkeer. Pols nadien even bij de student hoe jouw boodschap is angekommen.

Weet ook dat **grenzen aangeven** vaak **bemoeilijkt wordt door gevoelens**: je bent bang om de student te kwetsen als je nee zegt, je wil graag gewaardeerd worden door de student, ... Wees je hiervan bewust en probeer deze gevoelens te accepteren wanneer je een grens stelt.

### ***Wat bij fysieke dreiging?***

Voor het gesprek

- Hou steeds een vluchtweg vrij voor jezelf én de ander. Het gevoel in het nauw gedreven te worden verhoogt de spanning. Als je op voorhand weet dat je een gesprek gaat hebben met een opvliegende student, kan je je stoel dichtbij de deur positioneren.
- Weet je vooraf dat het een moeilijk gesprek of moeilijke situatie zal zijn? Spreek met je collega af om in de buurt te blijven.

Tijdens het gesprek

- Beperk of verwijder prikkels die bij de student angst teweeg brengen of de spanning doen toenemen. Als de stoppen doorslaan bij bespreking van een examenkopij bijvoorbeeld, verwijder dan dit document.
- Hou oogcontact en neem een open houding aan. Zet je beide voeten stevig op de grond, vermijd te veel beweging en praat rustig en duidelijk, zonder je stem te verheffen. Zend geen dubbele boodschap uit: loever niet glimlachen dan gemaakt glimlachen
- Wanneer je een agressief persoon tegenover je hebt, is vaak je eerste reactie om ook agressief te reageren. Toch is het beter om niet in discussie te gaan, en rustig en respectvol te blijven. Als jij agressief reageert, dan wordt de ander nog kwader en agressiever met alle gevolgen van dien.
- Je kan het gedrag benoemen, zodat de student zich begrepen voelt. Soms helpt het al om gewoon te zeggen: "Ik zie dat je kwaad bent". Studenten die agressief reageren, zijn meestal om een bepaalde reden zo boos of agressief. Kun je die reden benoemen en ze daarmee kalmeren, dan valt er meestal nog wel een land mee te bezeilen.
- Ga weg of las een time-out in als je voelt dat je jezelf of de situatie niet onder controle hebt. Ook al is het maar even een glas water halen. Zo heb je even tijd om jezelf in handen te nemen, de spanning te doorbreken, na te denken of de situatie te bespreken met een collega.
- Stop het gesprek inhoudelijk als er geen zinnig gesprek mogelijk is, bijvoorbeeld door middelengebruik of psychische stoornis. Je eigen veiligheid is meer in het gedrang dan wanneer iemand om een bepaalde reden boos is. Vluchten of weggaan is dan vaak de enige en beste reactie.
- Vlucht, sla alarm en roep altijd hulp in als er wapens en/of fysieke agressie in het spel zijn. Schakel de politie in bij geweldpleging of bedreiging met een wapen.

Meer info vind je in de bijgevoegde brochure "Reageer gepast" van Icoba.

## 5 Doorverwijzen

Zoals we daarnet zagen, is doorverwijzing wenselijk wanneer een probleem of situatie van een student buiten de grenzen van je motivatie of expertise valt. Op deze manier kan je jezelf en de student beter helpen. Het is daarom belangrijk om te weten wanneer, hoe en naar wie je studenten kan doorverwijzen.

### 5.1 Wanneer doorverwijzen?

De timing van de doorverwijzing is erg belangrijk:

- te vroeg en de persoon kan zich afgewezen voelen.
- te laat en de persoon kan te afhankelijk van jou geworden zijn.

Om misverstanden te vermijden, is het raadzaam om al in een eerste gesprek de mogelijkheid tot doorverwijzing te expliciteren.

Voorbeeld: "In dit eerste gesprek bekijk ik samen met jou wat er goed en minder goed gaat, en probeer ik een duidelijker beeld te krijgen van je noden en behoeften. Dus van wie of wat jou het best kan helpen. Als er bepaalde zaken zijn waarmee ik je minder goed kan helpen, kan ik je doorverwijzen naar een collega die daar meer ervaring mee heeft".

Als je voelt dat je doorverwijzing wat te laat komt, is het nog steeds belangrijk om effectief door te verwijzen als je niet de beste ondersteuning kan bieden. Dit geldt ook als een student de doorverwijzing weigert. Dat dit voor beide partijen lastig kan zijn, kan je benoemen naar de student toe.

Voorbeeld: “We hebben intussen al een aantal gesprekken gehad en ik wil je bedanken voor je openheid en eerlijkheid. Momenteel heb ik het gevoel dat we wat vastzitten, en dat ik je niet meer de beste ondersteuning kan bieden. Ik vind het erg belangrijk dat je goed geholpen wordt. Daarom zouden we eens kunnen bekijken of we je kunnen doorverwijzen naar een studentenpsycholoog.”

## 5.2 Hoe doorverwijzen?

Wees **zeker en vastberaden** over de noodzaak om door te verwijzen. Als je ambivalentie of onzekerheid ervaart of uitstraalt, zal de student die doorverwezen wordt, dit overnemen.

Geef aan dat je student doorverwijst uit **zorg**, om hem de **beste ondersteuning** te kunnen bieden. Hierdoor is de kans kleiner dat de student zich afgewezen voelt.

Als je doorverwijzing vooraf wil afdrukken bij collega's, is het essentieel dat je uitlegt bij wie je advies zoekt en dat je de **vertrouwelijkheid** benadrukt.

Wees ook **open**. Omdat de doorverwijzing gevoelens van afwijzing kan opwekken, is het belangrijk om eerlijk te zijn over de doorverwijzing, maar om het ook positief te kaderen.

Voorbeeld: “Ik ben echt blij dat je me verteld hebt over je problemen met eten en ik weet dat het niet gemakkelijk was om je verhaal hier te vertellen. Als ik denk over wat je verteld hebt, denk ik dat het helpend kan zijn als je hierover met een studentenpsycholoog zou gaan praten. Zij zijn het gewoon om over dit soort problemen te praten met studenten. Hoe zou je je daarbij voelen?”

Doorverwijzen staat niet gelijk aan opdringen! Probeer de student te motiveren om zelf contact op te nemen met de dienst, collega, .... Heb je het idee dat de student geen eerste stap zal zetten en dat doorverwijzing echt wenselijk is, kan je eventueel samen met de student telefonisch contact opnemen als eerste stap, een mailtje studeren met de student in cc, of zelfs met hem naar de eerste afspraak te gaan (als hij dat vraagt). Je zult zelf moeten beslissen wat voor jou comfortabel voelt.

## 5.3 Doorverwijzen binnen UAntwerpen

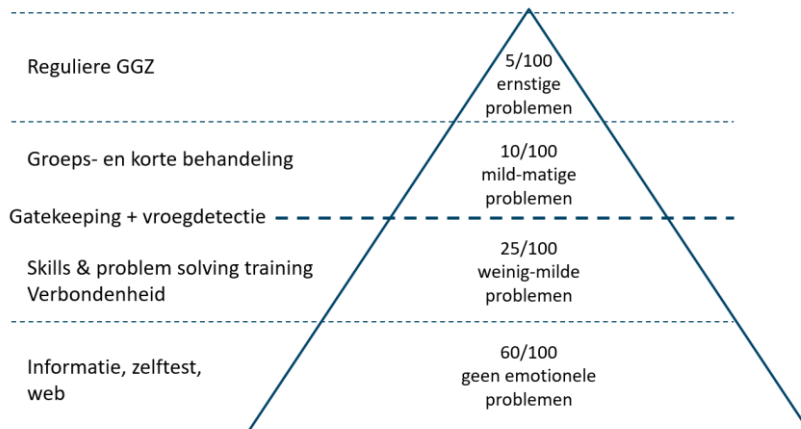
UAntwerpen beschikt over een uitgebreid netwerk van studieloopbaanbegeleiders die elk beschikken over hun eigen doelgroep en expertise, en dit zowel binnen als buiten de faculteiten.

Studenten aan UAntwerpen kunnen ondersteuning krijgen m.b.t. verschillende **thema's**:

- huisvesting en financiële problemen
- samenstelling en aanpassingen van een studietraject
- studieproblemen: vakinhoudelijke begeleiding, begeleiding academisch Nederlands, studietoetscoaching rond studiekeuze, studievaardigheden, faalangst, uitstelgedrag, ...
- psychologische problemen: stress, depressie, persoonlijke problemen, ...
- afstudeercoaching: loopbaanoriëntatie en solliciteren
- specifieke ondersteuning bij een functiebeperking, topsport- of kunstenaarsstatuut, onderneming of bij de combinatie van werken en studeren

Deze ondersteuning kan verschillende **vormen** aannemen. De UAntwerpen biedt een antwoord op de noden van studenten met een getrappt dienstverleningssysteem (zie Figuur 1) van informatie en preventie, over hulpaanbod in groep en tot individuele begeleiding binnen en buiten UAntwerpen.

**Figuur 1. Getrapt dienstverleningssysteem: ondersteuning afgestemd op ernst problemen studenten** (Bron: Bruffaerts, VLIR Webinar, 2020)



*Aandeel studenten in totale studentenpopulatie met bepaalde problemen*

- informatie: tips over hoe omgaan met online studies, stress door corona, ...
- zelfhulptools: online zelfstudiepakketten en tools, zelftests, werkboeken, ...
- verbinding: peercoaching door studentenverenigingen, peercoaching georganiseerd door een faculteit, students for students, ...
- begeleiding in groep: infosessies, workshops en begeleiding in kleine groepjes
- individuele begeleiding rond verschillende thema's: huisvesting, financiële problemen, studietraject, studieproblemen, psychologische problemen, specifieke noden, loopbaanoriëntatie en solliciteren, ...

We verwijzen graag naar de bijgevoegde verwijskaart voor een volledig overzicht van alle contactgegevens.

## 5.4 Doorverwijzen buiten UAntwerpen

Op de verwijskaart worden eveneens een aantal nuttige adressen opgelijst van diensten en initiatieven buiten UAntwerpen, die bijvoorbeeld interessant kunnen zijn na de kantooruren. Voor dringende psychische hulp tijdens de kantooruren, is de Dienst voor Studieadvies en Studentenbegeleiding het eerste aanspreekpunt.