



Methodisch reflectie-
instrument voor empathisch
handelen in zorg & welzijn

Editie: Zorg- & Hulpverlening

Toepassing & doel

1

De V(irtual) R(eality)-
reflectiekaarten zijn bedoeld
als onderdeel van VR-
interventies die bewustwording,
perspectiefwisseling en empathie
bevorderen.

Tijdens de VR-beleving ervaren
deelnemers hoe het is om in de
schoenen van iemand anders te
staan, bijvoorbeeld een slachtoffer
van huiselijk geweld, een kind
bij een complexe scheiding,
een persoon met dementie of
schizofrenie, of iemand met een
verstandelijke beperking.

In het reflectiegesprek na de VR-ervaring
worden cliënten/patiënten/naasten
uitgedaagd hun eigen gedachten, gevoelens
en handelen in relatie tot het personage en
thema te onderzoeken en te bespreken.

Het doel van dit gesprek is om meer
bewust te worden van het perspectief
van de ander en dit te koppelen aan
empathisch handelen.

In deze handleiding wordt voor de
leesbaarheid gesproken over deelnemer
en begeleider. Met deelnemer wordt de
cliënt, patiënt of naaste bedoeld; met
begeleider de hulp- of zorgverlener die
het gesprek begeleidt.

Wat is empathie en empathisch handelen?

2

Empathie is het vermogen om je te verplaatsen in de gevoelens,
gedachten en het perspectief van een ander, en daar op een passende
manier op te reageren. In de literatuur wordt vaak onderscheid
gemaakt tussen drie componenten van empathie (Decety, 2004;
Janssen, 2012):

- Emotionele empathie: het vermogen om mee te voelen met wat de
ander ervaart.
- Cognitieve empathie: het vermogen om het perspectief van de
ander te begrijpen en te zien hoe de situatie voor die ander is.
- Empathisch handelen: het gedrag, waarbij het inleven en het begrip
voor de ander vertaald wordt naar een passende reactie.

Samen met het reflectiemodel van Korthagen
(Korthagen & Nuijten, 2023) vormen de
drie componenten van empathie de basis
voor deze reflectiekaarten (Kiosses et al.,
2016; Martingano et al., 2021). Tijdens de
VR-beleving verplaats je je in de situatie,
gevoelens en gedachten van een ander. De
reflectiekaarten stimuleren bewustwording
door deze ervaring te verdiepen (emotionele
empathie) en het perspectief van de ander
beter te kunnen begrijpen (cognitieve
empathie), waardoor je dit kunt vertalen
naar empathisch handelen.

Empathisch handelen

Er zijn twee verschillende sets
reflectiekaarten ontwikkeld:

- Voor **onderwijs & professionalisering**:
gericht op het versterken van empathisch
professioneel handelen van (toekomstige)
professionals in zorg en welzijn, toepasbaar
binnen onderwijs, intervisie en training.
- Voor toepassing in de **zorg- &
hulpverlening**: gericht op het onder-
steunen van empathisch handelen bij
cliënten, patiënten en hun naasten. De
kaarten kunnen worden ingezet om hen te
helpen gevoelens, gedachten en situaties
van anderen beter te begrijpen en daar
op aan te sluiten, bijvoorbeeld binnen
de jeugdhulp, gezinshulp, opvoedings-
ondersteuning, ouderenzorg en de
geestelijke gezondheidszorg.

Materiaal

29 VR-reflectiekaarten,
waarvan:

- Stap 1: 5 kaarten
- Stap 2: 10 kaarten
- Stap 3: 8 kaarten
- Stap 4: 6 kaarten

Ontwikkeling & Auteurschap:

De VR-reflectiekaarten zijn
ontwikkeld door Astrid Altena,
onderzoeker bij het lectoraat
Social Work van Hogeschool
Saxion in Enschede, met hulp
van studenten, professionals
en docenten, in het bijzonder
collega Elisa Duinhof.

Financiering: Deze uitgave is mede mogelijk
gemaakt door financiering van het Centre of
Expertise HealthTechforAll van Hogeschool Saxion.

Illustraties: Fransje Immink, docent
hogeschool Saxion

Ontwerp: Morskieft Ontwerpers

**Voor meer informatie kunt u contact opnemen
met:** Dr. Astrid Altena (a.m.altena@saxion.nl) of Dr.
Margriet Braun, Lector Social Work van hogeschool
Saxion (b.m.braun@saxion.nl).

© Saxion. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze
uitgave mag worden veeleenvoudigd, opgeslagen in een
geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in
enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch,
door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder
voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Het reflectiegesprek bestaat uit vier stappen: **beschrijven (1), analyseren (2), verbinden (3), empathisch handelen (4)**.

Alle stappen moeten worden doorlopen, maar je hoeft niet alle vragen per stap te bespreken (zie de uitleg per stap in de tabel). Hoe meer vragen je behandelt, vooral in stap 2 en 3, hoe diepgaander en waardevoller het gesprek wordt.

De kaarten zijn een flexibel hulpmiddel: pas de selectie en het niveau van de vragen aan op het doel van het gesprek, de deelnemer(s), en de beschikbare tijd.

Wanneer in de reflectievragen gesproken wordt over 'het personage', bedoelen we het perspectief dat tijdens de VR-beleving wordt ingenomen. Als begeleider kun je het specifieke personage noemen waarin de deelnemer zich heeft ingeleefd, bijvoorbeeld door 'het personage' te vervangen door 'het kind', 'de dakloze vrouw' of 'iemand met dementie'.

Neem voldoende tijd voor het gesprek. Stimuleer doorvragen voor voldoende verdieping. Bijvoorbeeld:

- Kun je dat wat concreter uitleggen?
- Kun je een voorbeeld geven?
- Wat maakt dat je dat doet, denkt, of voelt?
- Wat doet dat met jou?

Werkvorm
De reflectiekaarten kunnen voor individuele of groepsreflectie (bijv. lotgenotengroepen) worden gebruikt, zowel begeleid als onbegeleid. Individueel, in duo's of kleine groep (1–5 deelnemers).

Begeleid: De begeleider selecteert per stap kaarten en stimuleert het gesprek met verdiepende vragen.

Onbegeleid: Deelnemers kiezen om de beurt een kaart, lezen deze voor en bespreken de vraag. Samen bepalen ze wanneer ze naar de volgende stap gaan. Zorg dat er doorgevraagd wordt en meerdere vragen per stap worden besproken om voldoende verdieping te bereiken.



Stap 1:

Algemene reflectie op VR-beleving (beschrijven)

Het creëren van rust door de VR-beleving te beschrijven en te ordenen, zonder deze al te gaan analyseren (op het niveau van situatie en gebeurtenissen in de VR-beleving).

Na een VR-ervaring is het prettig deze eerst een paar minuten te laten bezinken. De reflectievragen richten zich op de VR-beleving zelf: wat is er gebeurd, wie waren betrokken, welke situaties kwamen voorbij?

Stap 2:

Verdiepende reflectie gevoelens en gedachten personage (analyseren)

Het verdiepen van het inlevingsvermogen en de emotionele bewustwording (emotionele empathie), en het vergroten van begrip en inzicht in het personage in de VR-beleving (cognitieve empathie).

Door gevoelens, gedachten en gedragingen van het personage te onderzoeken, ontwikkelen deelnemers een beter begrip van de situatie. Dit legt de basis om in de volgende stap de ervaring te verbinden aan de eigen situatie.

Stap 3:

Transfer: De VR-beleving verbinden aan de persoonlijke situatie (verbinden)

Het verbinden van de VR-beleving aan eigen ervaringen, situaties en omgaan met personen.

Deelnemers reflecteren op hoe de situatie en beleving van het personage aansluit bij hun eigen ervaringen en handelen. Zo leggen ze verbanden tussen wat ze in de VR-beleving zagen, voelden en dachten en hoe ze zelf reageren in soortgelijke situaties.

Stap 4:

Van inzicht naar gedragsverandering (empathisch handelen)

Het omzetten van inzichten in leerpunten en concreet gedrag voor empathisch handelen.

Deelnemers zetten de eerder opgedane inzichten om in concrete acties voor gedragsverandering, gericht op hoe ze willen luisteren, reageren, afstemmen en aansluiten bij de ander, passend bij hun rol (bijvoorbeeld als ouder, mantelzorger of partner).

Werkwijze