

# Communicatie

Practicum 3 en 4:  
Verbale communicatie

# Verbale communicatie

- Gesprekstechnieken
  - Actief luisteren
  - Parafraseren
  - Reflecteren
  - Vragen stellen
  - Concretiseren
  - Samenvatten
  - Confronteren

Wij raden je aan LSD te gebruiken?!

- ✓ Luisteren
- ✓ Samenvatten
- ✓ Doorvragen



# LSD

Oefening ahv filmpje:

Zoek de fouten

# OEFENING

"Wat heb jij deze vakantie gedaan?"

# Luisteren

- Niet-selectieve luistervaardigheden: volg de verteller
  - Laten merken dat je luistert
  - Zowel verbaal als non-verbaal
- Selectieve luistervaardigheden: selecteren aspecten verhaal
  1. Vragen stellen
  2. Parafraseren
  3. Gevoelsreflectie
  4. Concretiseren
  5. Samenvatten
  6. Confronteren

# Actief luisteren

- Non-verbaal
  - Houdingen, beweging, mimiek
- Verbaal
  - Parafraseren, reflecteren, vragen stellen, concretiseren, samenvatten, confronteren
  - Houdingen, beweging, mimiek

# Actief luisteren

- Oprechte intentie
  - Echtheid
  - Empathie
  - Respect



# Actief luisteren

DO'S?

Actief luisteren

DONT'S?

- pauze

# Parafraseren

**Kort in eigen woorden herhalen wat de ander  
zojuist heeft gezegd**

- Kort en specifiek
- Eigen woorden (niet ‘papegaaien’)
- Toonzetting: ‘veronderstellend’
- Vragend (stem gaat omhoog)
- Bevat geen waardering of oordeel

# Reflecteren

## Gevoelsreflectie:

**HET HERFORMULEREN VAN HET  
AFFECTIEVE DEEL VAN EEN BOODSCHAP  
OF DE GEVOELENIS VAN DE CLIËNT.**

**ERVAN BLIJK GEVEN DAT JE DE  
GEVOELENIS EN EMOTIES VAN JE  
GESPREKSPARTNER HEBT HERKEND.**

# Reflecteren

## Doelen:

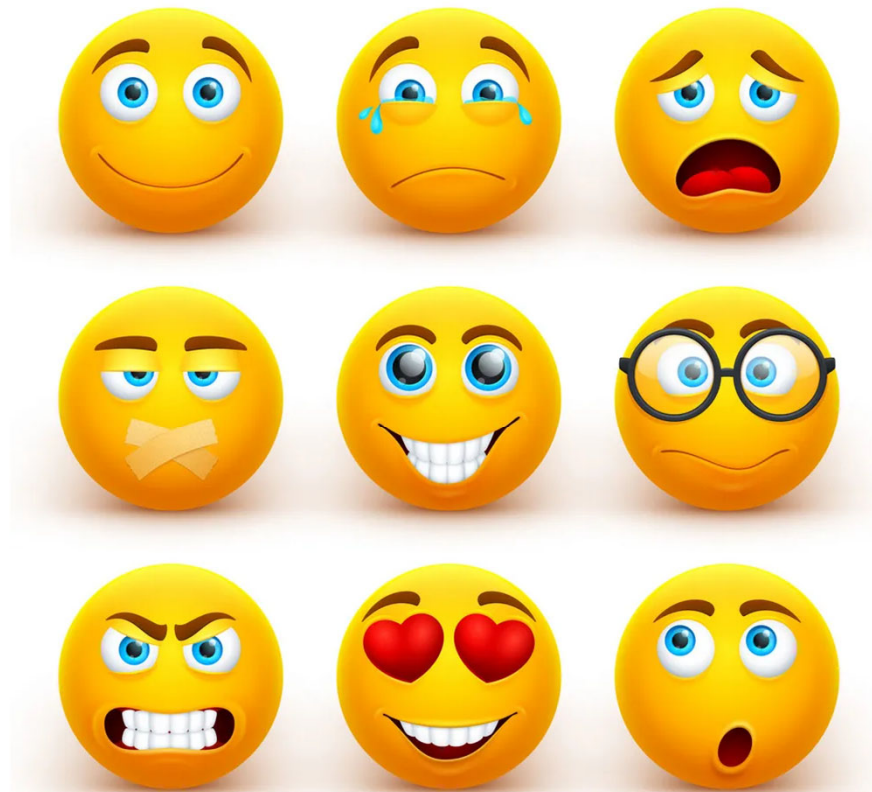
1. Nagaan of je de gevoelens van de cliënt juist hebt getaxeerd
2. Cliënt merkt dat zijn gevoelens geaccepteerd worden en aandacht krijgen
3. Cliënt helpen gevoelens te herkennen en er leren mee om te gaan
4. Verschillende gevoelens van elkaar leren differentiëren

# Reflecteren

## Vuistregels:

1. Aanwezigheid van emoties nagaan
2. Differentiëren verschillende emoties
3. Hulpverlener verwoordt in zijn eigen woorden de emoties van de cliënt
4. Hulpverlener is alert en neemt de tijd om de effectiviteit van de reflectie bij de cliënt na te gaan

# Oefening op emoties: Luisteren – Parafraseren – Reflecteren





# Vragen stellen

- ❖ Hoe vind jij het op de opleiding?
- ❖ Soms leuk, soms minder leuk.
- ❖ Kun je de studie goed aan?
- ❖ Dat gaat over het algemeen wel.
- ❖ Zit je in een leuke groep?
- ❖ Neen, eigenlijk niet.
- ❖ Zit je op kot?
- ❖ Neen, ik reis op en neer.
- ❖ Enz.

- ❖ Hoe vind jij het op de opleiding?
- ❖ Soms leuk, soms minder leuk.
- ❖ Kun je er wat meer over vertellen?
- ❖ Wel, ik kan de studie goed aan, alleen psychologie vind ik moeilijk, maar ik vind vind de klas niet zo gezellig, al kan ik met een paar mensen uit de groep goed opschieten.
- ❖ Wat is er dan niet zo gezellig?
- ❖ Er zitten een paar mensen in de groep die altijd haantje de voorst willen zijn en dat bederft de sfeer.
- ❖ Wat doen ze dan precies?
- ❖ Enz.

# Vragen stellen

## Open vragen

- Geeft minimale structuur en richting aan het antwoord.
- Degene die het antwoord geeft is vrij om te bepalen hoe hij de vraag zal beantwoorden en hoe uitgebreid het antwoord zal zijn.
- Nodigen uit tot het verwoorden van een eigen standpunt.
- Beginnen met vraagwoorden (wat, hoe, waar, wie, waarom,...)

# Vragen stellen

## Open vragen

- Onderscheid in hoeveelheid ruimte
- Kan op verschillende momenten in het gesprek
- Kan aansluiten bij wat cliënt zegt, of over iets nieuws gaan

# Vragen stellen

Kenmerken goede open vraag:

- Neutraal
- Kort
- Juiste vraagwoord
- Uitnodigend gesproken
- Ondersteund met lichaamstaal

# Vragen stellen

## Gesloten vragen

- Beginnen met werkwoord/veronderstelling/keuze
- Kunnen in principe beantwoord worden met ja/nee
- Vanuit referentiekader hulpverlener
- Korte antwoorden
- doel: vernauwen, focussen, specifieke informatie  
bekomen

# Vragen stellen

## Half gesloten vragen

- Effect:
  - Ander moet eerst ja/nee antwoorden
  - Suggestief, ander moet niet meer nadenken
- Nadelen:
  - Cliënt beperkt
  - Suggestief
  - Effect op verloop van het gesprek
- Voordelen
  - Moeilijke onderwerpen beginnen

- pauze

# Oefening: van gesloten naar open vraag

- Heb je toen iets gezegd?
- Wil je dat er iets verandert?
- Ga je volgende keer iets anders doen?
- Was je blij toen je dat nieuws hoorde?
- Reageerde hij zoals je had verwacht?



# Concretiseren

Voorbeeld: gesprek tussen 2 studenten over leraar:

- ❖ Kon jij vandaag die les van haar volgen?
- ❖ Ging wel...
- ❖ Op sommige momenten wist ik echt niet meer waar ze het over had
- ❖ Ik had met het meeste toch geen moeite.
- ❖ Het kan aan mij liggen, maar ik vind haar over het algemeen toch nogal vaag.
- ❖ Er zijn er meer die dat vinden.
- ❖ Vind jij haar dan duidelijk?
- ❖ Wel, valt wel mee, maar echt sympathiek vind ik hem niet!  
Ik heb verder geen moeite met hem.

# Concretiseren

- De vaagheid van de mededeling kan zowel betrekking hebben op bepaalde begrippen als op feiten en gebeurtenissen, gevoelens, gedragingen en effecten. Van elk van deze mogelijkheden krijgen jullie een aantal voorbeelden.
- Gaat het om vage termen en begrippen, feiten en gebeurtenissen, gedragingen, of gevoelens?
- Geef een aantal mogelijke reacties waarmee je zou kunnen proberen de uitspraak te concretiseren.

# OEFENING

- Ik ga regelmatig naar de film
- Soms zie ik het echt niet meer zitten
- Ik kan daar een heel stuk in meegaan
- Iedereen heeft een hekel aan mij
- Dat scheelde niet veel, daarnet
- Mijn stagebeleidster vond mijn stageverslag onvoldoende
- Ik heb daarnet een blunder gemaakt!
- Ik vond dat hij zich nogal eigenaardig gedroeg
- Ik kon aan hem zien dat hij er heel blij mee was
- Ik voel me niet op mijn gemak in deze groep. Het is alsof ik er niet bij hoor.
- Dat viel me super mee van hem, ik was er helemaal door van de kaart.
- Volgende week ga ik voor het eerst op stage. Ik heb nu al zenuwen!

# Samenvatten

- Uitbreiding van parafraseren en reflecteren
- Thema's of patronen onderkennen
- Gesprek structureren

**SAMENVATTEN IS EEN BEKNOPTTE WEERGAVE VAN EEN GEDEELTE VAN EEN (GROEPS)GESPREK**

# Samenvatten

- Functies:
  - Controlefunctie
  - Uitdiepende functie
  - Stimulerende functie
  - Afbakenen
  - Richtinggevende functie
  - Uitdiepende functie
    - Gemengde gevoelens onderscheiden
    - Elkaar tegensprekende opvattingen onder woorden brengen

# Samenvatten

- Timing:
  - Na lange/verwarde uitleg
  - Na verhaal cliënt
  - Op einde gesprek
  - Begin volgend gesprek
  - Uitdiepende functie

# Samenvatten

## Hoe?

- Beginzin beginnen met jij/naam cliënt
- Relevante zaken samenvatten
- Bedoeling samenvatten
- In eigen woorden
- Niet te lang
- Op de juiste moment

# Samenvatten

## Herhalen:

- Letterlijk herhalen gedeelte van wat de ander heeft gezegd

## Samenvatten:

- Een beknopte weergave van een gedeelte van een gesprek

## Parafraseren

- Niet alleen het besprokene weergeven, maar ook de bedoeling van de verteller



- pauze

# OEFENING

- Actief luisteren (verbaal & non-verbaal)
  - Reflecteren
  - Samenvatten
  - Parafraseren
  - Concretiseren
  - Open vragen stellen
- **!! DENK OOK AAN DE NON-VERBALE COMMUNICATIE !!**

# Reminder observator: WAKKER-methode

- Wees **WAKKER** in je rol als observator tijdens het oefenen
- **W**aarnemen: Aandachtig luisteren en kijken
- **A**antekeningen maken (zonder interpretatie)
- **K**walificeren: Wat zie/hoor ik?
- **K**wantificeren: Hoe vaak zie/hoor ik dit?
- **E**valueren: Wat betekent dit?
- **R**apporteren: Feedback geven

# Casus: Dagboekfragment

Het is alweer een maand geleden sinds mijn wereld uiteen viel. Een maand sinds dat vreselijke auto-ongeluk dat mijn leven voorgoed veranderde. Ik weet niet eens hoe ik dit moet beginnen, maar ik moet het ergens kwijt. Dus hier gaat het:

## 8 augustus 2023

De dag begon zoals elke andere dag. Ik stond op, kuste mijn vrouw Marieke gedag en vertrok naar mijn werk. Ze had me een knipoog gegeven en beloofde dat we die avond een speciaal diner zouden hebben, alleen wij tweeën. Ik glimlachte en ging op weg.

Maar toen ik die avond thuiskwam, was de wereld zoals ik die kende verdwenen. De politie stond voor de deur en mijn buurman probeerde me met trillende handen te vertellen wat er was gebeurd. Marieke en haar minnaar, een man die ik nooit echt heb gekend, waren betrokken bij een vreselijk auto-ongeluk. Ze overleefden het niet.

Mijn hart voelde alsof het uit mijn borst werd gescheurd. Mijn wereld stortte in. En dan te bedenken dat ze elkaar in het geheim zagen, al die tijd dat ik nietsvermoedend dacht dat we een gelukkig gezin waren. Het voelde als een mes in mijn rug, keer op keer.

## 9 augustus 2023

De dagen sinds het ongeluk zijn een waas geweest. Ik heb geen idee hoe ik de begrafenis van Marieke en haar minnaar heb doorstaan. Mijn ouders en vrienden hebben me door alles heen gesleept, maar ik voel me leeg, alsof er een diepe afgrond in mijn ziel is.

De kinderen vragen voortdurend naar mama en ik weet niet wat ik moet zeggen. Hoe vertel ik hen ooit de waarheid over hun moeder? Ze zijn te jong om te begrijpen wat er echt is gebeurd. Mijn oudste, Lisa, huilt zichzelf in slaap elke nacht. Ik kan haar alleen maar vasthouden en zelf huilen.

## 15 augustus 2023

Ik kan niet meer functioneren. Mijn werk is een puinhoop, en ik kan me nauwelijks concentreren op wat dan ook. Alles herinnert me aan Marieke. Elk hoekje van ons huis, elke foto, elke herinnering. Hoe kan ik ooit doorgaan zonder haar?

De gedachte aan haar verraad achtervolgt me dag en nacht. Ik probeer het uit mijn hoofd te zetten, maar het lukt me niet. Ik weet dat het geen zin heeft om boos te zijn op iemand die er niet meer is, maar ik kan het niet helpen. Ik voel me verraden en verlaten.

## 30 augustus 2023

Ik heb hulp gezocht bij een therapeut. Misschien kan ze me helpen om met mijn verdriet om te gaan en te leren hoe ik voor de kinderen moet zorgen. Ze zijn alles wat ik nog heb. Ze hebben hun moeder verloren, en ik wil er zijn voor hen, hoe moeilijk het ook is.

De nachten zijn het ergst. Als ik in bed lig en naar het plafond staar, zie ik Marieke voor me, lachend en gelukkig met haar minnaar. Het voelt alsof mijn hart in duizend stukjes is gebroken en nooit meer zal helen.

# Confronteren

## Directe confrontatie:

- De hulpverlener legt aan de cliënt uit wat zijn (negatief) gedrag is en wat de gevolgen daarvan voor hem zijn
- vertellen

## Indirecte confrontatie

- De hulpverlener helpt de cliënt nadenken over zijn (negatief) gedrag en wat de gevolgen daarvan voor hem zijn, waardoor hij tot zelfinzicht komt
- Vragen en reflecteren

# Confronteren

Op welk vlak kunnen er discrepanties zijn?

1. Verbaal en non-verbaal gedrag
2. Twee tegenstrijdige boodschappen
3. Verschil in 2 non-verbale boodschappen
4. Verschil in wat de cliënt zegt en doet
5. Verschil tussen twee personen
6. Verschil tussen boodschap en context

# Confronteren

## Basisregels

1. Alert
2. Bewustwording
3. Vertrouwen en timing
4. Samenvatten
5. Respectvolle houding
6. Gedrag loskoppelen van de persoon
7. Effectiviteit checken

# CONSTRUCTIEF CONFRONTEREN

- Stap 1: Analyseer de situatie
- Stap 2: Creëer de juiste omstandigheden
- Stap 3: Presenteer het probleem
- Stap 4: Stel verhelderende vragen
- Stap 5: Bespreek oplossingen
- Stap 6: Volg en inspireer





# OEFENING casus 1

- **Rol gespreksleider:** Je bent trajectbegeleider en je begeleidt Hans die al een jaar bij jou onder begeleiding werk zoekt.
- Je gaf vorige week de opdracht om 5 sollicitaties uit te sturen via mail en om langs te gaan bij 3 interimkantoren.
- Een week later komt hij terug.
- Je opent de mailbox. Er is geen enkele mail verzonden.
- Tegelijkertijd reageert de cliënt emotioneel dat hij in geldnood zit en werk nodig heeft.
- Jij confronteert je cliënt met deze discrepantie.

## OEFENING casus 2

- **Rol gespreksleider:** Je bent CLB medewerker
- Je had een gesprek met een leerling die de afgelopen maand 5 keer had gespijbeld.
- Je maakte samen de afspraak om de komende week alle dagen aanwezig te zijn op school. De leerling gaf hierbij aan zich te willen herpakken omdat hij zeker niet wil blijven zitten.
- Je krijgt bericht van het secretariaat dat de leerling op woensdag ongewettigd afwezig was.
- Tijdens het gesprek op vrijdag reageert de leerling angstig omdat hij echt niet wil blijven zitten.
- Jij confronteert de leerling met deze discrepantie.

## Oefening casus 3

- Rol gespreksleider. Je bent psychologisch consulent binnen een groepspraktijk (therapeutische setting)
- Je hebt een individueel gesprek met een vrouw die net ruzie had met haar moeder
- Ze roept de hele tijd over hoeveel pijn ze heeft door de opmerking van haar moeder
- Wanneer je haar emoties bevroegt, roept ze dat ze heel BOOS is en dan gaat ze verder over de pijn en verdriet die ze voelt.
- Je confronteert de vrouw met de discrepantie tussen dat haar gedrag (boos zijn) en de inhoud van haar verhaal (pijn en verdriet)

# Afronding + Volgende week

- Vanaf nu zal ik in gesprek ...
- Neem volgende week zeker wél je laptop mee, we gaan het dan hebben over schriftelijke en digitale communicatie