

Gouden communicatietips

- Luister 2x zoveel dan je praat
- Neem de tijd voor de ander
- Maak een compliment en mensen zullen groeien
- Heb vertrouwen in de ander
- Zet je oordeel opzij
- Sta open voor het gesprek zonder (teveel) te sturen
- Kom erachter wat de ander nodig heeft
- Let op je eigen lichaamstaal, deze spreekt boekdelen
- Verplaats je in de ander
- Vergeet nooit te lachen
- Laat stiltes vallen
- Vul niet in voor een ander (NIVEA)
- Vermijd soms juist even oogcontact en wend je blik af
- Vraag door
- Spiegel, gebruik dezelfde woorden of houding

Samenvatten

Bij samenvatten geef je in jouw woorden terug wat je hebt gehoord. Zodat je zeker weet dat je beiden op één lijn zit. Je kunt daarbij ook verbindingen leggen tussen de 15 domeinen van de ZRR. Bijvoorbeeld tussen mobiliteit en sociale contacten. Dit kan aan het einde van een gesprek of tussendoor. De cliënt voelt zich gehoord en het is een kans het gesprek bij te sturen.

Voorbeeldzinnen:

Ik benoem nog even de belangrijkste dingen van ons gesprek...
Even checken of ik alles goed heb begrepen...
Als afronding benoem ik de aandachtspunten die we hebben besproken...
Als ik het goed heb begrepen, wilt u...
Onze afspraken op een rijtje....

Dit helpt je bij een positief gesprek over zelfredzaamheid.

Bevestigen/bekrachtigen

Met bevestigen of bekrachtigen benadruk je wat positief is. Je benoemt wat goed gaat. Je geeft de cliënt daarmee vertrouwen in zichzelf. Je ondersteunt de zelfredzaamheid door aan te sluiten bij de wensen of acties van jouw cliënt.

Voorbeeldzinnen:

Vorige week lukte het nog niet en nu kunt u al...
U oefent elke dag... (inzet en inspanning benoemen)
U zag er erg tegenop, toch hebt u... gedaan.

En vragen gericht op actie:

Wat wilt u/kunt u/besluit u?
Wat heeft u nodig om het toch te doen?

Dit helpt je bij een positief gesprek over zelfredzaamheid.

ZRR+

Communicatie
kaartje



Praktisch communicatiekaartje Handig voor het positieve gesprek

Voor iedereen is het belangrijk om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven, ook voor onze cliënten. Om de zelfredzaamheid te vergroten gebruiken wij de ZelfRedzaamheidsRadar (ZRR). Cliënten kunnen zo op 15 gebieden aangeven wat goed en wat minder goed gaat. Denk aan wassen, aankleden, eten en drinken, maar ook aan mobiliteit en vrijetijdsbesteding.

Met het gesprek over de radar zie en hoor je wat een cliënt kan en wat hij of zij graag wil. Wat geeft glans aan het leven?

Om jou te helpen bij dit positieve gesprek hebben we een praktisch communicatiekaartje gemaakt.

Wil je meer lezen over het ZRR⁺ project van Laurens? Scan dan deze qr code



Stel open vragen

Met een open vraag geef je de cliënt de ruimte om zelf te vertellen. Je krijgt daardoor veel informatie. Je stimuleert de cliënt zelf na te denken en hoort wat hij of zij belangrijk vindt. Je kunt daarna goed doorvragen.

Voorbeeldzinnen:

Hoe gaat het met u?

Oh?

Vertel eens?

Wat vindt u van...?

Waar wilt u het over hebben?

Welke vragen heeft u?

Dit helpt je bij een positief gesprek over zelfredzaamheid.

Reflectief luisteren

Bij reflectief luisteren toon je interesse en begrip. Je herhaalt in je eigen woorden wat jij denkt dat de cliënt zegt of bedoelt. Ook door de lichaamshouding of gezichtsuitdrukking te benoemen. En je vraagt of dat klopt. Zo check je of je het goed hebt begrepen, en kan de cliënt je verbeteren.

Voorbeeldzinnen:

Begrijp ik het goed dat u...

Dus...

U geeft aan dat...

Ik krijg de indruk dat...

Ik zie dat u...

Klopt het dat...

Dit helpt je bij een positief gesprek over zelfredzaamheid.

Informatie delen

Als je informatie deelt, vertel jij wat jij weet en luister je naar wat jouw cliënt weet, doet of graag wil leren. Door informatie uit te wisselen, voorkom je dat je cliënt passief wordt en dat jij meteen gaat oplossen of adviseren.

Voorbeeldzinnen:

Wat weet u zelf al over uw...?

Wat wilt en kunt u zelf doen aan uw...?

Wat werkt voor u wel/niet, en waarom wel/niet?

Wat spreekt u aan?

Wat ik hierover bij anderen heb gezien/ gehoord...

NB: een positiever woord voor een 'probleem' is 'aandachtspunt'.

Dit helpt je bij een positief gesprek over zelfredzaamheid.