

COMMUNICATIE EN GEDRAG

COLOFON

Boom beroepsonderwijs
info@boomberoepsonderwijs.nl
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteur(s): J. Bolt, T. Cremers, V. Landsmeer-Dalm, A. Klaassen,
N. Koopman-Reuselaars, S. de Koning, N. de Kroon, S. Van Mameren, I. Mulder,
J. Noordzijn, K. Stolk
Eindredactie: V. Landsmeer-Dalm en M. Farla-Machielsen

Bronvermelding: PeterBraakmann | Shutterstock, SharonMcCutcheon |
Unsplash, Christina@wocintechchat.com | Unsplash

Titel: Communicatie en gedrag
ISBN: 978 90 372 6261 2
Eerste druk/eerste oplage

© Boom beroepsonderwijs 2022

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Boom beroepsonderwijs, te vinden op www.boomberoepsonderwijs.nl.

INHOUD

Voorwoord	9
Thema 1 Communicatie	16
1.1 Het communicatieproces	17
1.2 Verbale en non-verbale communicatie	19
1.3 Metacommunicatie	22
1.4 Ruis	25
1.5 Verschillende aspecten tijdens communicatie	29
1.6 Kritische beroepssituatie	30
1.7 Verdieping: In de praktijk	31
Thema 2 Professionele gesprekken voeren	34
2.1 De structuur van een gesprek	35
2.2 Actief luisteren	37
2.3 Gespreksdoelen	41
2.4 Verschillende vraagsoorten	42
2.5 Veel voorkomende valkuilen	47
2.6 Kritische beroepssituatie	49
2.7 Verdieping: In de praktijk	50
Thema 3 Specifieke gesprekken voeren	52
3.1 Een gesprek voorbereiden	53
3.2 Telefoongesprek	54
3.3 Intakegesprek	58
3.4 Kennismakingsgesprek	60
3.5 Evaluatiegesprek	60
3.6 Klachtengesprek	61
3.7 Slechtnieuwsgesprek	63
3.8 Kritische beroepssituatie	65
3.9 Verdieping: In de praktijk	66
Thema 4 Aansluiten bij taalontwikkeling en -niveau	70
4.1 Taal	71
4.2 Taalontwikkeling	75
4.3 Spraak- taalproblemen	81
4.4 Geletterdheid	85

4.5	Taalniveaus	90
4.6	Kritische beroepssituatie	93
4.7	Verdieping: In de praktijk	94
Thema 5	Communicatie afstemmen op ontvanger	98
5.1	Contact voor contract	99
5.2	Totale communicatie	100
5.3	Visuele beperkingen	104
5.4	Auditieve stoornissen	108
5.5	Kritische beroepssituatie	111
5.6	Verdieping: In de praktijk	112
Thema 6	(Inter)culturele communicatie	116
6.1	Communicatie en cultuurverschillen	117
6.2	Aandachtspunten en valkuilen	120
6.3	Interculturele sensitiviteit	123
6.4	Inzetten van een tolk	125
6.5	Kritische beroepssituatie	126
6.6	Verdieping: In de praktijk	128
Thema 7	Motiverende gespreksvoering	130
7.1	Motiveren	131
7.2	Motiverende gespreksvoering	131
7.3	Verandertaal	134
7.4	Omgaan met weerstand	138
7.5	Kritische beroepssituatie	139
7.6	Verdieping: In de praktijk	140
Thema 8	Psycho-educatie, voorlichting en advies geven	142
8.1	Voorlichting	143
8.2	Advies	148
8.3	Psycho-educatie	153
8.4	Kritische beroepssituatie	155
8.5	Verdieping: In de praktijk	156
Thema 9	Feedback	158
9.1	Het begrip feedback	159
9.2	Regels bij feedback	160
9.3	Feedback op inhoudsniveau en betrekkningsniveau	162
9.4	Feedback ontvangen	163

9.5	De Johari-matrix	164
9.6	Kritische beroepssituatie	167
9.7	Verdieping: in de praktijk	168
Thema 10	Instructie geven	172
10.1	Instructie	173
10.2	Instructiestappen	178
10.3	Instructiemethoden	181
10.4	Randvoorwaarden optimale instructie	182
10.5	Kritische beroepssituatie	184
10.6	Verdieping: In de praktijk	185
Thema 11	Rapporteren	188
11.1	Rapporteren in de maatschappelijke zorg	189
11.2	Vormen van rapporteren	191
11.3	Rapporteren en de wet	195
11.4	Rapporteren in de praktijk	195
11.5	Rapporteren volgens de SOAP-methode	197
11.6	Kritische beroepssituatie	199
11.7	Verdieping: in de praktijk	200
Thema 12	Overleggen en vergaderen	202
12.1	Overleg en overlegvormen	203
12.2	Overlegmomenten	205
12.3	Overleg voorbereiden	207
12.4	Vergaderen	207
12.5	Notuleren	212
12.6	Kritische beroepssituatie	214
12.7	Verdieping: In de praktijk	215
Thema 13	Conflicten hanteren en bemiddelen	218
13.1	Weerstand	219
13.2	Conflicten	223
13.3	Conflicten hanteren	225
13.4	Onderhandelen	230
13.5	Kritische beroepssituatie	232
13.6	Verdieping: in de praktijk	234
Thema 14	Grensoverschrijdend gedrag	238
14.1	Wat is grensoverschrijdend gedrag?	239

14.2	Mishandeling	242
14.3	Pesten	246
14.4	Seksueel grensoverschrijdend gedrag	254
14.5	Radicalisering	258
14.6	Kritische beroepssituatie	260
14.7	Verdieping: In de praktijk	262
Thema 15 De-scalerend werken		264
15.1	Escalatie van spanningen	265
15.2	De-escalerend communiceren	269
15.3	De-escaleren met een signaleringsplan	272
15.4	Kritische beroepssituatie	277
15.5	Verdieping: In de praktijk	278
Thema 16 Omgaan met agressie		280
16.1	Agressie	281
16.2	Vormen van agressie	283
16.3	Oorzaken van agressie	286
16.4	Methoden bij agressie	288
16.5	Kritische beroepssituatie	292
16.6	Verdieping: In de praktijk	293
Thema 17 Nieuwkomers		296
17.1	Asielzoekers, vluchtelingen en migranten	297
17.2	De asielprocedure	299
17.3	Alleenstaande minderjarige vreemdelingen	301
17.4	De Wet inburgering 2021	303
17.5	Integreren en functioneren	305
17.6	Kritische beroepssituatie	307
17.7	Verdieping: in de praktijk	308
Thema 18 Sociaal-maatschappelijke problematiek		312
18.1	Sociaal-maatschappelijke problemen	313
18.2	Eenzaamheid	317
18.3	Sociale uitsluiting	323
18.4	Armoede	326
18.5	Kritische beroepssituatie	329
18.6	Verdieping: in de praktijk	330

Thema 19	Complexe ondersteuningsvraag	332
19.1	Complexe ondersteuningsvraag	333
19.2	Samenhangende afwijkende ontwikkeling	335
19.3	Niet-samenhangende afwijkende ontwikkeling	336
19.4	Ondersteuningsvraag en signaal gedrag	338
19.5	Integraal ondersteunen	342
19.6	Kritische beroepssituatie	345
19.7	Verdieping: in de praktijk	346
	Index	348

VOORWOORD

Angerenstein Zorg & Welzijn is een complete serie leermiddelen voor de volgende kwalificatiedossiers:

- Maatschappelijke zorg
- Pedagogisch werk
- Sociaal werk
- Verzorgende-IG.

Voor de begeleider en persoonlijk begeleider maatschappelijke zorg is vakkennis van uiteenlopende onderwerpen van groot belang. Dit vormt de basis voor het handelen in de beroepspraktijk, waarbij de cliënt met zijn wensen en behoeften centraal staat. De bronnenboeken van Angerenstein Zorg & Welzijn bevatten alle benodigde theorie voor de beginnende beroepsbeoefenaar.

De serie leermiddelen voor het kwalificatiedossier Maatschappelijke zorg bestaat uit zes bronnenboeken met online aanvullende verwerkingsopdrachten:

Boek	Begeleider maatschappelijke zorg (niveau 3)	Persoonlijk begeleider maatschappelijke zorg (niveau 4)
Mensen	x	x
Methodisch begeleiden	x	x
Communicatie en gedrag	x	x
Professional maatschappelijke zorg	x	x
Kijk op mensen		x
Mensen professioneel ondersteunen		x

Koppeling kwalificatiedossier 2022

Elk thema heeft een koppeling met één of meerdere werkprocessen van het kwalificatiedossier. Hieronder tref je per thema aan met welk werkproces(sen) deze is gekoppeld.

		Basisdeel								Begeleider maatschappelijke zorg				Persoonlijk begeleider maatschappelijke zorg							
		B1-K1-W1	B1-K1-W2	B1-K1-W3	B1-K1-W4	B1-K1-W5	B1-K1-W6	B1-K1-W7	B1-K1-W8	B1-K2-W1	B1-K2-W2	P1-K1-W1	P1-K1-W2	P1-K1-W3	P1-K1-W4	P2-K1-W1	P2-K1-W2	P2-K1-W3	P2-K1-W4	P2-K1-W5	P2-K1-W6
1	Communicatie			x				x					x	x			x	x			
2	Professionele gesprekken voeren			x			x						x	x			x	x			
3	Specifieke gesprekken voeren	x		x					x	x					x						x
4	Aansluiten bij taalontwikkeling en -niveau				x								x								
5	Communicatie afstemmen op ontvanger				x								x					x			
6	(Inter)culturele communicatie							x					x	x			x				x
7	Motiverende gespreksvoering		x	x											x				x		
8	Psycho-educatie, voorlichting en advies geven		x		x									x				x			
9	Feedback							x		x			x		x			x			x
10	Instructie geven		x												x						
11	Rapporteren								x				x				x				
12	Overleggen en vergaderen							x					x				x				
13	Conflicten hanteren en bemiddelen								x						x						
14	Grensoverschrijdend gedrag								x												
15	De-escalerend werken								x												
16	Omgaan met agressie								x												
17	Nieuwkomers						x								x						
18	Sociaal-maatschappelijke problematiek			x	x								x		x						
19	Complexe ondersteuningsvraag	x											x								

Communicatie en gedrag

Het boek 'communicatie gedrag' bevat alle theorie die de (persoonlijk)begeleider nodig heeft om zorgvuldig te kunnen communiceren met de cliënt, de naast betrokkenen, collega's en andere professionals en voor het voeren van professionele gesprekken. Daarnaast is er aandacht voor onderwerpen als conflict hanteren, omgaan met agressie en grensoverschrijdend gedrag en leer je meer over de-escalerend communiceren.

De beschreven theorie en verwerkingsopdrachten zijn gebaseerd op de visie waarbij de cliënt centraal staat en zo veel mogelijk zijn eigen regie behoudt.

De cliënt centraal

