



# UNIT 1

## Communicatie

### HOOFDSTUK 5

## Communicatie met de familie



Dit project werd gefinancierd met de steun van de Europese Commissie. De verantwoordelijkheid voor deze publicatie ligt uitsluitend bij de auteur; de Commissie kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het gebruik van de informatie die erin is vervat.

Projectnummer: 543336-LLP-1-2013-1-DE-KA2-KA2MP  
Agreement: 2013-4182/001 – 001



## 1 Oefeningen

Oefening 1 Luister naar de dialoog en beantwoord de vragen.

- 1 Waarover klaagt de moeder van Gaëlle ? Zou jij je schuldig voelen als je ouders naar een woonzorgcentrum moeten verhuizen?

...Ze wil naar huis.....

- 2 Waarom is de moeder van Gaëlle opgenomen in het rusthuis?

...De moeder van Gaëlle is opgenomen in het rusthuis, omdat haar gezondheid snel

achteruit is gegaan. Ze kon zich ook niet meer zelfstandig behelpen thuis gegaan.....

- 3 Waarom wil zorgkundige An praten met Gaëlle? Wat is het probleem?

...De moeder van Gaëlle aanvaardt geen hulp en ze is agressief.....

- 4 Heb jij al meegemaakt dat je een bewoner niet rustig kan krijgen? Hoe heb jij dat probleem opgelost?

...Ja/nee, want ... Toen heb ik ...

- 5 Wat stelt zorgkundige An voor aan Gaëlle als oplossing?

...An stelt voor dat Gaëlle eens samen met haar moeder naar de eetzaal gaat.....



Oefening 2 Lees de tekst over omgaan met verbale agressie aandachtig.

### Hoe ga ik om met verbale agressiviteit?

"Ik heb een klant aan de lijn en kan hem niet meteen helpen. Daarop wordt hij verbaal agressief. Hoe reageer ik?" Franky Van Hoecke van het opleidingsinstituut Expert Academy onderscheidt vier stappen in dit proces.

We kunnen er niet omheen: mensen zijn mondiger geworden. Maar dat betekent ook dat iedereen voortdurend de grenzen van assertiviteit aftast. Verbale agressiviteit komt bijgevolg veel meer voor. Maar hoe gaan we daar op een bewuste manier mee om? Dat is de vraag.

#### 1. Respect

Laten we beginnen met de persoon die via de telefoon service verleent. We gaan ervan uit dat hij of zij de knepen van het vak kent. En op een professionele manier een klant kan te woord staan. Dat is een vorm van respect voor de klanten die ons bellen.

Zoals je weet, is hoe je iets zegt belangrijker dan wat je zegt. De communicatietaart geeft overzichtelijk aan hoe onze communicatie in elkaar zit:

Aan de telefoon valt die 55% non- en paraverbale communicatie volledig weg. Als je wil dat de persoon aan de andere kant van de lijn je juist interpreteert, moet je je concentreren op je intonatie en op je woorden. Van dat aspect moet een serviceverlener via de telefoon zich bewust zijn.

Als je als serviceverlener de telefonische knepen van het vak kent, kan er al veel opgelost worden. Stel dat de persoon aan de andere kant van de lijn blijft schelden, dan moeten we een stap verdergaan.

## 2. Begrijpen, niet veroordelen

Laten we even kijken waar die verbale agressie vandaan komt. Meestal ligt een vorm van frustratie van de schelder aan de grondslag. Verbale agressie is een gevolg van een gevoel van onmacht. Als ik mij kwaad maak, toon ik mijn onmacht. Het is puur menselijk om dadelijk in de verdediging te gaan en mee te schelden. We pleiten ervoor om die vorm van onmacht eerder te begrijpen dan te veroordelen. We proberen met andere woorden de oorzaken te achterhalen. Uiteraard is het niet de bedoeling om dit gedrag goed te keuren, maar we proberen wel in het verhaal van de razende beller te komen. Wat ons naadloos brengt bij ...

## 3. Samenvatten

Eerst en vooral laten we de beller uitspreken, in sommige gevallen uitzazen. Het is goed om hem even te laten uitspreken, zodat hij volledig zijn hart kan luchten. De bedoeling is dat je daarna zijn gedachtegang probeert samen te vatten en te herformuleren. Belangrijk hierbij is om (nog) niet in de verdediging te gaan.

Belangrijk is ook om een bevestiging te vragen: “Heb ik u goed begrepen dat u alle functies hebt getest en u slechts af en toe verbinding kunt maken tussen uw laptop en de nieuwe printer?” Op die manier ontminnen we de situatie en wordt de persoon aan de andere kant van de lijn alvast wat rustiger. Hij heeft eindelijk het gevoel begrepen te worden.

Dan is het de bedoeling dat de serviceverlener in actie schiet en het woord neemt. Zeg hierbij altijd wat je wél kan doen en vermijd zoveel mogelijk te benadrukken wat je niet kan doen.

Bijvoorbeeld: “Ik kan u geen compensatie geven voor een te late levering want dat is bij ons de policy niet.” Zo’n antwoord is uiteraard koren op de molen en zal de verbale agressiviteit van de beller alleen maar opnieuw aanwakkeren. Een sterker antwoord zou kunnen zijn: “Ik kijk voor u na wat er fout is gelopen en bel u vanmiddag zelf op met een stand van zaken.”

Maar dan is de kous nog niet af. De serviceverlener doet er goed aan om een instemming te vragen. Iets in de zin van: “Kan u zich vinden in mijn voorstel?” Hiermee neem je het risico dat de beller neen zegt en dat we weer van voor af aan moeten beginnen. Maar in het belang van een eerlijke communicatie is deze stap het beste. Als hij instemt, heeft hij zich bovendien akkoord verklaard met de oplossing die jij hebt aangegeven.

Nog een onmisbare tip voor serviceverleners is ...

## De tandartsmethode

Tandartsen maken veel gebruik van deze manier van communiceren. Iemand op een wachtmuziekje zetten of een lange stilte laten, werkt in deze situaties meestal nefast en gaan een sluimerende agressiviteit opnieuw aanwakkeren. Zeg dus luidop wat je aan het doen bent of wat je gedachten zijn.

Bijvoorbeeld: “Ik kijk samen met u even op mijn online applicatiesysteem waar uw bestelling zich op dit moment bevindt.”

#### 4. SMAL!

Als het echt te grof wordt aan de andere kant van de lijn, helpt dit letterwoord misschien wel:

Stop: niet reageren, laat de persoon gewoon uitrazen

Mantra: denk aan de uitdrukking 'Je kwaad maken, is een teken van onmacht'. Die persoon heeft het niet op mij gemunt, het is gewoon een teken van onmacht en frustratie.

Affirmeren: de agressie mag vooral niet besmettelijk worden. "Leg mij uw probleem uit, dan kan ik u tenminste begrijpen." Of "Eigenlijk hoeft je niet kwaad te zijn, ik ben bereid om te luisteren."

Luister alleen naar relevante zaken: we gaan dus selectief te werk. We proberen te filteren om te komen tot een objectieve samenvatting van het probleem.

!Informeer: dan komt het moment om zelf in actie te komen, een oplossing aan te brengen en het gesprek te sturen.

(Uit: *vacature.com*)

In de tekst worden tips gegeven over hoe je moet omgaan met verbaal agressieve mensen. Denk aan een situatie waarin een bewoner agressief werd tegen jou. Beschrijf aan de hand van de tips (SMAL!) hoe je dat probleem nu zou oplossen.

Voorbeeld: STOP: Jeanne roept tegen mij dat ik haar sieraden heb gestolen. Ik antwoord niet, maar laat haar eerst uitrazen.

- MANTRA: Ik begrijp dat Jeanne niet kwaad is op mij, maar dat ze gewoon ongerust is. Ik voel me niet persoonlijk aangevallen, dus ik blijf vriendelijk.

- AFFIRMEREN: Ik leg uit aan Jeanne dat ik de sieraden niet heb gestolen, maar dat ik haar wel graag wil helpen om ze terug te vinden. Ik vraag haar om me uit te leggen waar ze haar juwelen het laatst heeft gezien.

- LUISTEREN: Jeanne vertelt dat ze de sieraden op haar nachtkastje had gelegd en ik luister naar haar.

- INFORMEREN: Ik zoek samen met Jeanne naar de sieraden. Ze liggen op de grond.

.....

.....

Oefening 3.1 De stamboom van Anna.

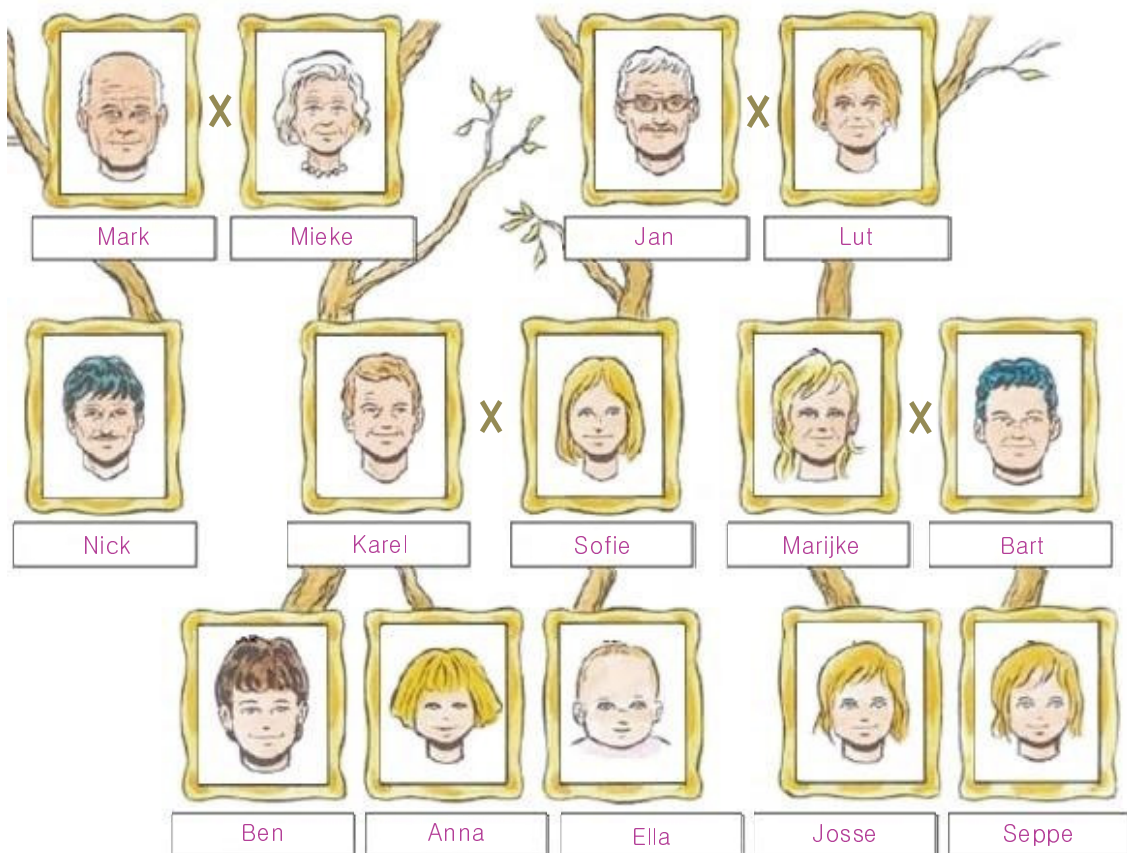
**DE FAMILIE**

de grootouders: de grootmoeder (de oma) – de grootvader (de opa)  
 de ouders: de moeder (de mama) – de vader (de papa)  
 de echtgenoot/ echtgenoten: de vrouw – de man  
 de tante – de oom

de zus – de broer  
 de kinderen: de dochter – de zoon  
 de kleinkinderen: de kleindochter – de kleinzoon

de nicht – de neef  
 de schoondochter – de schoonzoon  
 de schoonzus – de schoonbroer

TIP: Personen zijn altijd **de-woorden**, op een aantal uitzonderingen na, zoals 'het kind'.



Beantwoord de vragen met behulp van de stamboom.

- |    |  |   |
|----|--|---|
| 1  | Wat is de relatie tussen Lut en Marijke?             | ..... moeder en dochter .....                             |
| 2  | Wat is de relatie tussen Josse en Seppe?             | ..... broers .....  |
| 3  | Wat is de relatie tussen Anna en Ella?               | ..... zussen .....  |
| 4  | Wat is de relatie tussen Mieke en Ben?               | ..... grootmoeder (oma) en kleinzoon<br>(kleinkind) ..... |
| 5  | Wat is de relatie tussen Marijke en Bart?            | ..... vrouw en man (echtgenoten) .....                    |
| 6  | Hoe heet de moeder van Sofie?                        | ..... Lut .....   |
| 7  | Hoe heet het neefje van Josse?                       | ..... Ben .....   |
| 8  | Hoeveel kleinkinderen heeft Mieke?                   | ..... drie .....  |
| 9  | Hoe heet de grootmoeder van Ella aan de vaders kant? | ..... Mieke .....   |
| 10 | Heeft Nick een zus?                                  | ..... nee .....   |



Oefening 3.2 Negatief gedrag.

Vul de gaten in met de werkwoorden uit de volgende kader. Vervoeg ze telkens zodat ze passen in de zin.

vloeken – beledigen – verwijten – choqueren – uitvliegen – kwetsen – negeren – uitschelden – roddelen – uitpraten

- Toen zorgkundige An voor de zoveelste keer vergat dat Jos geen kaas eet, werd hij opeens heel boos. Hij is tegen haar ..... uitgevlogen .....
- De moeder van Gaëlle is boos op haar. Ze ..... verwijt ..... haar dochter dat ze haar te weinig aandacht geeft. Dat is niet waar.
- Als er iets niet lukt, gebruikt hij altijd slechte woorden. Hij ..... vloekt ..... veel.
- Als Marianne roept, doet zorgkundige An alsof ze er niet is. Ze ..... negeert ..... haar.
- De buurvrouw spreekt altijd slecht over andere mensen zonder dat zij het weten. Ze ..... roddelt .....
- Jan toont geen respect. Hij ..... beledigt ..... zijn vrouw door haar te negeren.

- 7 Ik was boos op jou, maar nu wil ik met je spreken. Ik wil met je aan tafel zitten en alles rustig .....**uitpraten**..... .
- 8 Jef loopt naakt door het rusthuis om de mensen te doen schrikken. Hij wil iedereen .....**choqueren**..... .
- 9 Lucienne noemde haar buurman een dommerik. Zij heeft hem .....**uitgescholden**..... .
- 10 Ze heeft hem triestig gemaakt door zoiets te zeggen. Ze heeft hem dus diep .....**gekwetst**..... .



Oefening 3.3 Vul het kruiswoordraadsel in met woorden uit de woordenlijst.

											1	o											
												p											
					2	a	g	r	e	s	s	i	e	f									
												t											
												a											
						3	b	e	t	r	o	k	k	e	n								
												d											
												i											
4	o	n	v	e	r	5	s	c	h	i	l	l	i	g									
							c																
							h																
							u																
							l																
							d																
							i																
							g																

**Horizontaal**

- 2 Wie iemand slaat, is
- 3 Wie meeleeft met iemand, is
- 4 Wie het niets kan schelen, is

**Verticaal**

- 1 Wie niet luistert, is
- 5 Wie iets fout doet, voelt zich

Oefening 4      Het gebruik van de bijzinconstructie.

## CONJUNCTIES

	BETEKENIS	VOORBEELD
een hoofdzin en een bijzin	<p>Zinnen die beginnen met <b>onderschikkende conjuncties</b> zoals</p> <p>die      dat      terwijl toen    omdat als sinds   zodra    wanneer hoewel etc.</p> <p>noemen we bijzinnen.</p> <p>Bijzinnen worden altijd gecombineerd met een hoofdzin. Ze geven extra informatie over die hoofdzin.</p> <p>In de bijzin staat het subject onmiddellijk na de conjunctie.</p> <p>In de bijzin staan alle verba achteraan.</p>	<p><i>Gisteren ging Jef niet naar cafetaria, <u>omdat</u> hij ziek was.</i></p> <p><i>Jef nam elke dag de trein naar Antwerpen <u>toen</u> hij nog in Essen woonde.</i></p> <p><i>Je moet veel geld verdienen <u>als</u> je een dure Porsche wil kopen.</i></p> <p><i>Alain gaat altijd op café een pint pakken <u>voordat</u> hij zijn vader komt bezoeken.</i></p>
een bijzin en een hoofdzin	<p>Als de <b>bijzin</b> voor de hoofdzin staat, komt het eerste verbum van de hoofdzin direct na de bijzin.</p> <p>De hele bijzin staat dan op de eerste plaats en het eerste verbum van de hoofdzin staat op de tweede plaats. Dan krijgen we dus inversie in de hoofdzin</p>	<p><i><u>Nadat</u> de studenten de tekst hebben gelezen, moeten ze de vragen beantwoorden.</i></p> <p><i><u>Omdat</u> zijn vrouw elke dag laat thuiskomt, maakt Jean altijd zelf het eten klaar.</i></p> <p><i><u>Wanneer</u> de zon schijnt, moet je zonnecrème gebruiken.</i></p> <p><i><u>Zodra</u> ik vertrek, bel ik mijn baas op.</i></p>
Let op!	<p>De <b>nevenschikkende</b> conjuncties <b>en, maar, of, want, dus,</b> leiden een hoofdzin in en geen bijzin. Het verbum staat dus naast het subject.</p>	<p><i>Leon begint te lachen, <u>want</u> Flor vertelt een grappig verhaal.</i></p> <p><i>De bewoners krijgen een vegetarische maaltijd <u>of</u> ze krijgen een stukje vis.</i></p> <p><i>Vroeger lasen de mensen een boek, maar nu kijken ze enkel nog tv.</i></p> <p><i>Ik ben moe van het werken dus ik wil gaan slapen.</i></p>



Plaats de zinsdelen in de juiste volgorde. Begin de zin steeds met het onderlijnde woord.

- 1 Mevrouw De Bleeckere / naar huis / klaagt / want / ze / voortdurend / wil

... Mevrouw De Bleeckere klaagt voortdurend, want ze wil naar huis. .....

- 2 wandelen / eten / of / Gaëlle / met haar moeder / samen / of / kunnen / kan / ze

... Gaëlle kan met haar moeder wandelen of ze kunnen samen eten. .....

- 3 bezorgd om / Zorgkundige An / dus / is / mevrouw De Bleeckere / met Gaëlle / praat / ze

... Zorgkundige An is bezorgd om mevrouw De Bleeckere, dus praat ze met Gaëlle. .....

- 4 maar / nood aan / ze / niet meer thuis / haar vertrouwde omgeving / heeft / Mevrouw De Bleeckere / woont

... Mevrouw De Bleeckere woont niet meer thuis, maar ze heeft nood aan haar vertrouwde omgeving. .....

- 5 Mevrouw De Bleeckere / ziek / thuis / zelfstandig behelpen / niet meer / zich / en / ze / was / kon

... Mevrouw De Bleeckere was ziek en ze kon zich niet meer zelfstandig behelpen thuis. .....

Omcirkel de juiste conjunctie.

- 1 ... oma niet meer voor zichzelf kan zorgen, moet ze naar het rusthuis.

- a terwijl  
 b omdat  
 c hoewel

- 2 Mevrouw De Bleeckere is plots agressief, ... ze vroeger zo lief was.

- a hoewel  
 b omdat  
 c zodra

- 3 ... zorgkundige An was uitgevlogen tegen een bewoner, voelde ze zich schuldig.

- a voordat  
 b hoewel  
 c nadat

- 4 ... Jos dement is, vloekt hij de hele dag.
- a want
  - b toen
  - c sinds
- 5 Marie roddelt altijd ... ze een nieuwtje over iemand heeft.
- a doordat
  - b als
  - c dus
- 6 Gaëlle negeert haar moeder, ... ze de hele tijd klaagt.
- a en
  - b want
  - c omdat
- 7 Jan verwijt Jos ... hij hem heeft gekwetst.
- a dat
  - b doordat
  - c omdat
- 8 ... Marie en Jef ruzie hadden, hebben ze elkaar uitgescholden.
- a zodra
  - b als
  - c toen
- 9 Zorgkundige An is nog steeds boos, ... mevrouw De Bleeckere zich al heeft verontschuldigd.
- a doordat
  - b hoewel
  - c want
- 10 ... je ruzie hebt gehad, moet je het uitpraten.
- a als
  - b doordat
  - c hoewel



Oefening 5 Beantwoord de vragen. Schrijf telkens 1 of 2 zinnen.

1 Wat is een moeilijke bewoner voor jou?

...Een moeilijke bewoner is iemand die agressief / opstandig / onverschillig / ... is.....

2 Je komt binnen in een kamer. De bewoner wil niet dat je daar bent en stuurt je weg. Wat doe je?

...Ik leg de bewoner uit wat ik kom doen en stel hem gerust.....

3 Een bewoner scheldt je uit, omdat hij het eten niet lekker vindt. Wat doe je?

...Ik leg uit dat ik het eten niet maak, maar dat hij op een briefje mag schrijven wat er beter kan. Ik zal dit doorgeven aan het keukenpersoneel.....

4 Een bewoner wordt agressief en wil je slaan. Wat doe je?

...Ik probeer de bewoner eerst gerust te stellen. Als dit niet lukt, ga ik hulp halen.....

5 Een bewoner voelt zich niet thuis in het woonzorgcentrum. Wat doe je om hem gerust te stellen?

...Ik vraag aan de bewoner wat hem of haar zou helpen om zich meer thuis te voelen. Ik.....  
...luister naar wat de bewoner zegt en probeer mee oplossingen te bedenken.....



Oefening 6      Rollenspel. Stel een boos familielid gerust.

Situatie: Gaëlle, de dochter van mevrouw De Bleeckere, is boos omdat de dokter niet bij haar moeder is langsgeweest gisteren. Ze belt zorgkundige An. An legt aan Gaëlle uit dat de dokter normaal gezien gisteren naar het woonzorgcentrum zou komen, maar dat hij het te druk had. Hij had An gevraagd om de afspraak te verzetten naar volgende week.

Gaëlle:            Dag An! Je spreekt met Gaëlle, de dochter van mevrouw De Bleeckere.

Zorgkundige    **Dag Gaëlle!**  
An:

Gaëlle:            Ik zal maar meteen zeggen wat er op mijn maag ligt. De dokter zou gisteren langskomen bij mijn moeder, maar hij is niet geweest. Dit vind ik ongehoord!

Zorgkundige    **Het spijt me dat de dokter niet kon komen gisteren. Hij had het erg druk en heeft de afspraak afgezegd. Volgende week heeft hij meer tijd, dus hebben we een nieuwe afspraak gemaakt voor volgende week.**  
An:

Gaëlle:            Dat kan wel zijn dat hij geen tijd had, maar mijn moeder heeft al een week last van buikpijn. Wat als er echt iets mis is?

Zorgkundige    **Je moet niet ongerust zijn. Je moeder vertoont geen ernstige symptomen en kan nog wel enkele dagen wachten. De dokter komt begin volgende week en zal je moeder dan onderzoeken.**  
An:

Gaëlle:            Oké, maar dit kan echt niet. Ik vind dat je nú een oplossing moet zoeken, zodat mijn moeder de hulp krijgt die ze nodig heeft.

Zorgkundige    **Vind je het goed dat ik een andere dokter bel, zodat je moeder deze week nog kan worden onderzocht?**  
An:

Gaëlle:            Ja, dat vind ik een goed idee. Dank je wel voor je hulp. Tot ziens!

Zorgkundige    **Graag gedaan! Tot ziens!**  
An:

## 2 Eindtest

Vul de gaten in. Gebruik woorden uit de woordenlijst en conjuncties waar nodig.

- 1 Bewoner Jef is ..... **opstandig** ....., omdat hij zijn zin niet krijgt.
- 2 Bewoonster Josée roept scheldwoorden en slaat de zorgkundigen. Ze ..... **vloekt** ..... en is ..... **agressief** ....., ..... **omdat** ..... ze dement is.
- 3 ..... **Aangezien** ..... mevrouw De Bleeckere pas nieuw is in het rusthuis, kent ze niemand en heeft ze moeite om de zorgkundigen te ..... **vertrouwen** ..... .
- 4 Bewoner Jos is ..... **onverschillig** ..... over het eten. Het kan hem niet schelen of ze soep of broodjes serveren.
- 5 “..... **Toen** ..... ik hier pas was, voelde ik me ook niet thuis”, stelt Josée mevrouw De Bleeckere ..... **gerust** ..... .