



## COMMUNICATIE EN GEDRAG VOOR SOCIAAL WERK

---

**Boom**

# COLOFON

---

Boom Beroepsonderwijs  
info@boomberoepsonderwijs.nl  
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteur(s): L. Benjamin-Merens, I. Campfens, T. Cremers, C.M. van Eck, R. de Groot, HansoEducatie, G. Hingstman, A. Klaassen, M. de Knikker, N. Koopman, V. Landsmeer-Dalm, M. Liebrechts, D. v. Loon, S. van Mameren

Inhoudelijke redactie: V. Landsmeer-Dalm, M. Liebrechts

Titel: Communicatie en gedrag voor sociaal werk  
ISBN: 978 90 3726 691 7  
1<sup>e</sup> druk/ 1<sup>e</sup> oplage

Bronvermelding: Dziurek | Shutterstock.com

©2024 Boom Beroepsonderwijs | Boom  
Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden veeleenvoudigd, 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. Auteursrecht ten aanzien van tekst- en datamining en machinelearning is nadrukkelijk voorbehouden.

Voor zover het maken van reprografische veeleenvoudingen 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](http://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](http://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](http://www.boomberoepsonderwijs.nl).

# INHOUD

---

<b>Voorwoord</b>	<b>8</b>
<b>1 Communicatie</b>	<b>13</b>
1.1 Communicatieprocessen	14
1.2 (Non-)verbale communicatie	18
1.3 Aspecten van communicatie	20
1.4 Ruis	22
1.5 Inhouds- en betrekkningsniveau	24
1.6 Kritische beroepssituatie	28
1.7 Begrippen	29
<b>2 Een gesprek voeren</b>	<b>31</b>
2.1 Actief luisteren	32
2.2 Gespreksdoelen	34
2.3 Vraagsoorten	36
2.4 Valkuilen tijdens een gesprek	39
2.5 Verschillende gesprekstechnieken	43
2.6 Kritische beroepssituatie	48
2.7 Verdieping	49
2.8 Begrippen	52
<b>3 Specifieke gesprekken</b>	<b>55</b>
3.1 Gesprekken voorbereiden	56
3.2 Gespreksstructuur	58
3.3 Telefoongesprek	59
3.4 Baliegesprek	63
3.5 Kennismakingsgesprek en intake	64
3.6 Keukentafelgesprek	66
3.7 Kritiekgesprek	66
3.8 Klachtengesprek	67
3.9 Slechtnieuwsgeprek	68
3.10 Evaluatiegesprek	70
3.11 Beginnend beroepsbeoefenaar	71
3.12 Kritische beroepssituatie	75
3.13 Begrippen	76
<b>4 Interculturele communicatie</b>	<b>78</b>
4.1 Interculturele communicatie	79
4.2 Omgaan met cultuurverschillen	83
4.3 Aandachtspunten en valkuilen	87
4.4 TOPOI-model	89
4.5 BOSPAD-methode	92

4.6	Tolken als interventie	93
4.7	Kritische beroepssituatie	95
4.8	Begrippen	96
<b>5</b>	<b>Communicatie afstemmen</b>	<b>97</b>
5.1	Communiceren met cliënten	98
5.2	Afstemmen op taalgebruik	101
5.3	Communicatie bij een beperking	107
5.4	Kritische beroepssituatie	112
5.5	Begrippen	113
<b>6</b>	<b>Contact leggen en verbinden</b>	<b>114</b>
6.1	Aanspreekpunt in de wijk	115
6.2	Contact maken en onderhouden	117
6.3	Verbinden	124
6.4	Lastige situaties en kwetsbare mensen	128
6.5	Kritische beroepssituatie	133
6.6	Verdieping	134
6.7	Begrippen	137
<b>7</b>	<b>Voorlichting, instructie en advies</b>	<b>138</b>
7.1	Advies geven	139
7.2	Voorlichting geven	144
7.3	Instructie geven	149
7.4	Kritische beroepssituatie	155
7.5	Verdieping	156
7.6	Begrippen	158
<b>8</b>	<b>Overleggen</b>	<b>160</b>
8.1	Overleggen	161
8.2	Vergaderen	166
8.3	Besluitvorming	174
8.4	Overleg met externen	175
8.5	Kritische beroepssituatie	178
8.6	Verdieping	179
8.7	Begrippen	181
<b>9</b>	<b>Feedback</b>	<b>183</b>
9.1	Het begrip feedback	184
9.2	Feedbackregels	186
9.3	Feedback ontvangen	188
9.4	De Johari-matrix	190
9.5	360 graden feedback	192
9.6	Kritische beroepssituatie	194
9.7	Verdieping	194

9.8	Begrippen	197
<b>10</b>	<b>Didactiek</b>	<b>198</b>
10.1	Leren	199
10.2	Didactiek	209
10.3	Leeromgeving	214
10.4	Kritische beroepssituatie	221
10.5	Verdieping	221
10.6	Begrippen	224
<b>11</b>	<b>Agogiek</b>	<b>226</b>
11.1	Agogie	227
11.2	Motivatie	232
11.3	Gedragsveranderingsmodellen	235
11.4	Kritische beroepssituatie	243
11.5	Verdieping	244
11.6	Begrippen	245
<b>12</b>	<b>Motiverende gespreksvoering</b>	<b>247</b>
12.1	Motiveren tot gedragsverandering	248
12.2	Basishouding en gesprekstechnieken	251
12.3	Van motivatie naar (stappen richting) actie	255
12.4	Kritische beroepssituatie	262
12.5	Begrippen	263
<b>13</b>	<b>Omgaan met een groep</b>	<b>264</b>
13.1	Groepen	265
13.2	Groepsvorming	270
13.3	Groepsrollen	274
13.4	Groepsdynamica	277
13.5	Groepen onderzoeken	281
13.6	Groepen sturen	286
13.7	Kritische beroepssituatie	288
13.8	Begrippen	289
<b>14</b>	<b>Belangenbehartiging</b>	<b>291</b>
14.1	Belangen behartigen	292
14.2	Belangenbehartiging en sociaal werk	297
14.3	Een pleidooi houden	299
14.4	Kritische beroepssituatie	301
14.5	Verdieping	302
14.6	Begrippen	303
<b>15</b>	<b>Conflicthantering</b>	<b>305</b>
15.1	Kernelementen van een conflict	306

15.2	Conflictperspectieven	308
15.3	Het 7i-model	310
15.4	Conflicthantering	314
15.5	Weerstand	317
15.6	Kritische beroepssituatie	319
15.7	Begrippen	320
<b>16</b>	<b>Onderhandelen</b>	<b>323</b>
16.1	Wat onderhandelen inhoudt	324
16.2	Het belang van onderhandelen	327
16.3	Onderhandelingsfasen	329
16.4	Houding en vaardigheden	332
16.5	Onderhandelingsstijlen	335
16.6	Kritische beroepssituatie	339
16.7	Verdieping	340
16.8	Begrippen	342
<b>17</b>	<b>Bemiddelen</b>	<b>344</b>
17.1	Wat is bemiddelen	345
17.2	Bemiddelen bij een ruzie	346
17.3	Interculturele bemiddeling	350
17.4	Buurtbemiddeling	351
17.5	Professionele mediation	352
17.6	Kritische beroepssituatie	356
17.7	Begrippen	358
<b>18</b>	<b>Crisis en de-escaleren</b>	<b>359</b>
18.1	Spanning en agressie	360
18.2	De-escalerend communiceren	368
18.3	Hulpmiddelen om te de-escaleren	371
18.4	De rol van organisaties bij agressie	375
18.5	Crisis en crisisinterventie	377
18.6	Suïcide	383
18.7	Kritische beroepssituatie	387
18.8	Begrippen	388
<b>19</b>	<b>Public relations</b>	<b>391</b>
19.1	Betekenis van pr	392
19.2	Interne en externe publieksgroepen	392
19.3	Anticiperende en defensieve pr	393
19.4	Pr-technieken en -middelen	395
19.5	Pr voor projecten	401
19.6	Pr-campagne	402
19.7	Kritische beroepssituatie	403
19.8	Begrippen	404

<b>20</b>	<b>Digitale communicatie</b>	<b>405</b>
20.1	Digitale communicatie	406
20.2	E-mail	409
20.3	Beeldbellen	415
20.4	E-learning	418
20.5	Privacy en ethische dilemma's	422
20.6	Kritische beroepssituatie	425
20.7	Verdieping	425
20.8	Begrippen	428
	<b>Literatuurlijst</b>	<b>429</b>
	<b>Index</b>	<b>434</b>

## VOORWOORD

---

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

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

Voor de sociaal werker 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 Sociaal werk bestaat uit vijf bronnenboeken met online aanvullende verwerkingsopdrachten, kritische beroepssituaties en toetsen:

- De context van sociaal werk
- Mensen en problematiek
- Communicatie en gedrag voor sociaal werk
- Methodisch handelen voor sociaal werk
- Professional sociaal werk



## Koppeling kwalificatiedossier 2024

Elk thema heeft een koppeling met een of meer werkprocessen van het kwalificatiedossier. Hieronder tref je per thema aan met welk(e) werkproces(sen) dit is gekoppeld:

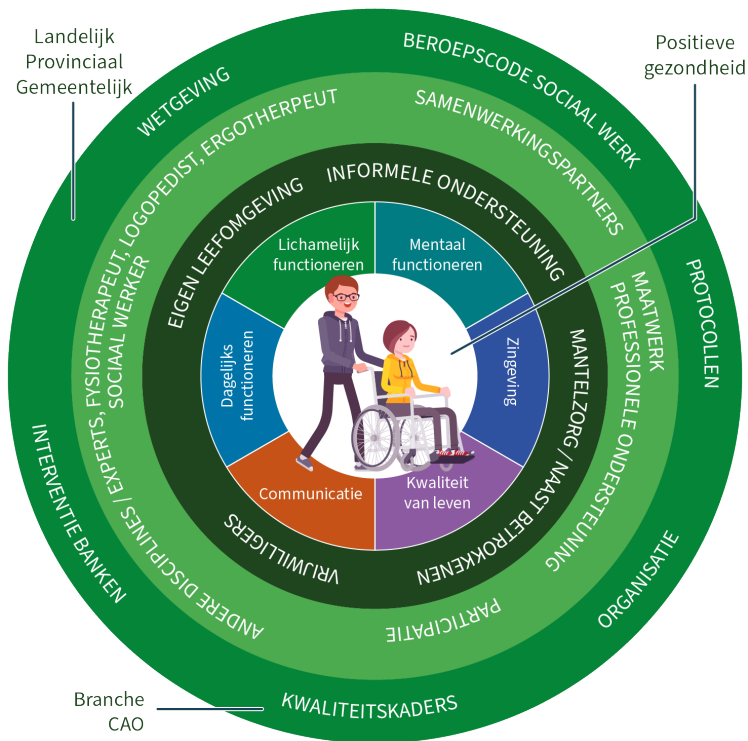
	<b>Communicatie voor Sociaal werk</b>	B1-K1-W1	B1-K1-W2	B1-K1-W3	B1-K1-W4	B1-K1-W5	B1-K1-W6	B1-K1-W7		B1-K2-W1	B1-K2-W2	B1-K2-W3
1	Communicatie	x		x								
2	Een gesprek voeren	x		x								
3	Specifieke gesprekken	x		x								
4	Interculturele communicatie	x	x	x								
5	Communicatie afstemmen	x	x			x						
6	Contact leggen en verbinden	x	x	x								
7	Voorlichting, instructie en advies			x	x	x				x		
8	Overleggen		x					x				
9	Feedback			x				x				x
10	Didactiek			x	x	x						x
11	Agogiek			x	x							
12	Motiverende gespreksvoering	x	x									
13	Omgaan met een groep		x		x							
14	Belangen behartigen		x					x				
15	Conflicthantering			x	x	x						
16	Onderhandelen			x	x	x						
17	Mediation			x	x	x	x					
18	Crisis en de-escaleren			x	x	x						
19	Public relations											
20	Digitale communicatie				x						x	

## Communicatie en gedrag voor sociaal werk

‘Communicatie en gedrag voor sociaal werk’ is een van de vijf boeken voor de opleiding sociaal werk. Dit boek beschrijft alle kennis over elk communicatie- en gedragsaspect dat van belang is voor de sociaal werker. Het gaat hierbij om communicatievaardigheden en gedragsvaardigheden die de hij inzet tijdens zijn werkzaamheden richting de doelgroep, andere professionals (zoals collega’s), ketenpartners, instanties en organisaties.

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

## De cliënt centraal



### De cliënt centraal

De cliënt en zijn ondersteuningsvraag staan centraal tijdens jouw werk als sociaal werker. Met behulp van de uitgangspunten van de 'Positieve Gezondheid' ga je als sociaal werker met de cliënt in gesprek om te achterhalen welke ondersteuning voor hem belangrijk is. Uitgangspunt hierbij is dat de cliënt zo veel mogelijk de regie over zijn eigen leven behoudt. De ondersteuning komt in de eerste plaats vanuit de eigen leefomgeving (interprofessioneel) en in de tweede plaats vanuit de professional(s).

### Opbouw theorie

1. Basistheorie
2. Kritische beroepssituatie
3. Verdieping
4. Begrippen

### Basistheorie

De basistheorie bevat informatie die relevant is voor de sociaal werker. De theorie wordt verlevendigd met voorbeelden. Belangrijke begrippen worden in de tekst uitgelegd en zijn vet gemaakt.



Wanneer je in de linkerkantlijn dit icoontje ziet, kun je in de bijhorende digitale leeromgeving een online aanvulling vinden in de vorm van een videofragment, verwijzing naar een website of een document.

### **Kritische beroepssituatie (KBS)**

In de KBS word je geconfronteerd met een probleemstelling of dilemma waarbij je niet kunt terugvallen op routinematig handelen. Elke KBS heeft een koppeling met een kernwaarde en een van de artikelen uit de beroepscode voor de sociaal werker. Door alle thema's van alle boeken te doorlopen maak je kennis met de diverse artikelen uit de beroepscode. Online vind je bij elke KBS aanvullende opdrachten. De structuur van de opdrachten volgt de stappen van het ethisch redeneren. Op die manier oefen je als beginnend beroepsbeoefenaar regelmatig met deze manier van redeneren, leer je diverse situaties goed te doorzien en kun je beredeneerd handelen en de link leggen met de artikelen uit de beroepscode voor de sociaal werker.

### **Verdieping**

Enkele thema's bevatten een aanvullende verdieping. Binnen dit onderdeel wordt het thema verder uitgebouwd en de onderzoekende houding gestimuleerd. De verdieping heeft naast de relatie met het onderwerp van het thema ook een relatie met één van de volgende aspecten: de beroepscode, onderzoek, wet- en regelgeving of een dilemma.

### **Begrippen**

Aan het einde van elk thema worden de belangrijkste begrippen (die in de theorie vetgedrukt zijn) overzichtelijk opgesomd, met daaronder de betekenis van het begrip.

### **Digitale leeromgeving**

Daarnaast kent Angerenstein Zorg & Welzijn online enkele aanvullingen, die beschikbaar zijn via [www.boomdl.nl](http://www.boomdl.nl). Het gaat om de volgende zaken:

- verwerkingsopdrachten
- kritische beroepssituaties
- uitdagingen
- toetsen
- videofragmenten.

Voordat je de digitale leeromgeving kunt gebruiken, moet je je licentie activeren:

- Overleg met je docent welk type account je gebruikt.
- Ga naar [www.boomberoepsonderwijs.nl/licentie](http://www.boomberoepsonderwijs.nl/licentie).
- Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
- Volg de stappen.

Daarna kun je aan de slag!

### **Verwerkingsopdrachten**

Bij elk thema horen enkele verwerkingsopdrachten. Deze opdrachten helpen je de informatie uit de theorie te verwerken en toe te passen.

### **Uitdagingen**

Tijdens de uitdaging werk je met meerdere studenten aan een grote opdracht op basis van verschillende thema's. Daarbij wordt een beroep gedaan op je samenwerkingsvaardigheden en je creativiteit. De uitdaging levert altijd een product op dat wordt beoordeeld.

### **Aanspreekvorm**

In de theorie en verwerkingsopdrachten wordt de lezer zo veel mogelijk aangesproken met de neutrale je-vorm, met als doel om een inclusieve omgeving te creëren waarin iedereen zich vertegenwoordigd voelt. Daarnaast wordt er ter afwisseling beperkt de aanspreekvormen 'hij' of 'zij' gehanteerd. Het is belangrijk op te merken dat waar 'hij' staat, ook 'zij' gelezen kan worden en andersom, om ervoor te zorgen dat alle lezers zich aangesproken en erkend voelen.

Veel plezier en succes met het werken met Angerenstein Zorg & Welzijn!



# Thema 1

## Communicatie

---

### Inhoud thema

- Communicatieprocessen
- (Non-)verbale communicatie
- Aspecten van de communicatie
- Ruis
- Inhouds- en betrekkningsniveau
- Kritische beroepssituatie
- Begrippen

Communicatie is onlosmakelijk verbonden met ons menszijn. Communiceren vindt constant plaats en zelfs als je niet praat, geef je bewust en onbewust allerlei communicatieve signalen en boodschappen af. In onderlinge communicatie kan van alles misgaan. Van niet goed luisteren en bevooroordeeld zijn tot het geven van ongevraagde adviezen en invullen voor de ander. Binnen het werkveld is goede onderlinge communicatie essentieel. Zeker als sociaal werker is het belangrijk om op een goede, efficiënte en duidelijke manier te communiceren binnen de teams waarin je participeert. Zo krijgt een collega of cliënt het vertrouwen dat hij gehoord en begrepen wordt. In dit thema komen verschillende onderwerpen aan bod die centraal staan binnen het begrip communicatie.

## 1.1 Communicatieprocessen

Communicatie is een proces waarbij de zender met een bepaald doel een boodschap wil overdragen aan de ontvanger. Communicatie gaat niet vanzelf maar verloopt via een bepaald proces. In de volgende paragraaf lees je hoe een communicatieproces verloopt via de zender naar de ontvanger, al dan niet gebruikmakend van een medium. Daarbij is het belangrijk dat de zender de boodschap goed codeert en de ontvanger goed decodeert. Na het bestuderen van deze paragraaf weet je hoe een communicatieproces verloopt en met welk doel de zender kan communiceren naar de ontvanger.

### Interactie door communicatie

Door met elkaar te communiceren ontstaat interactie. De zender en ontvanger laten zich beïnvloeden door elkaar, waardoor er sprake is van tweerichtingsverkeer in de communicatie. Interactie gaat dus over gedrag van de een dat gedrag uitlokt bij de ander. Gedrag wordt hier bedoeld in de brede zin van het woord. Het kunnen gesproken woorden zijn, maar ook een non-verbale reactie zoals een gezichtsuitdrukking of bevestigend knikken met het hoofd. Onderlinge interactie vormt de basis van iedere samenwerking, zowel privé als op professioneel gebied. Het vormt een van de fundamentele voorwaarden voor het bereiken van een gewenst resultaat met een bepaalde groep. Interactie vormt ook een belangrijk werkinstrument voor de sociaal werker (Haas, 2017).

Communicatie verloopt volgens een proces, waar verschillende aspecten bij betrokken zijn:

- zender
- boodschap
- ontvanger
- medium
- coderen
- decoderen
- referentiekader.

In onderstaand communicatieschema zie je hoe de communicatie volgens de verschillende aspecten verloopt.



Communicatieschema.

### Zender, boodschap en ontvanger

Degene die de communicatie opstart, is de zender. De informatie die wordt overgebracht, noem je de boodschap. Degene voor wie de boodschap is bedoeld, is de ontvanger. Dat kan een persoon zijn, maar ook een groep.

### Medium

Om informatie goed over te brengen kunnen, naast gesproken taal, ook andere communicatiemiddelen gebruikt worden door de zender. Dit kan bijvoorbeeld een e-mail, sociale media of een geschreven brief zijn.

### Coderen en decoderen

**Coderen** is het omzetten van gedachten in een specifieke boodschap. Het is belangrijk dat de codering past bij de betreffende doelgroep. Wanneer je bijvoorbeeld een boodschap hebt voor een cliënt met een verstandelijke beperking, gebruik je andere woorden en een andere intonatie dan wanneer je een boodschap hebt voor een directe collega. Zodra de ontvanger de boodschap ontvangt, begint het **decoderen** oftewel het ontcijferen van de boodschap. De ontvanger geeft betekenis aan de boodschap en probeert helder te maken wat de zender precies bedoelt. Stel dat je samen met een cliënt binnen de ggz of in een opvangcentrum het nieuws kijkt op televisie. Een collega is op hetzelfde moment bezig met de keuken opruimen. Ze zegt tegen je: 'Fijn dat je even meehelpt.' Deze boodschap moet je decoderen. Vindt ze het echt fijn wat je doet? Of wil ze eigenlijk dat je haar met het huishouden helpt (ZorgvoorBeter, 2022)?

### Geert in gesprek

Geert werkt in een nachtopvang voor dak- en thuislozen, hij vraagt aan meneer Gadot of hij ondersteuning nodig heeft bij het bereiden van de maaltijd. In dit voorbeeld is Geert de zender en meneer Gadot de ontvanger. De vraag die Geert stelt, 'Heeft u ondersteuning nodig bij het bereiden van de maaltijd?', is de boodschap. Zodra meneer Gadot de vraag van Geert beantwoordt, is hij de zender en wordt Geert de ontvanger van de boodschap. De ontvanger wordt dus zender zodra hij reageert op de boodschap. Het proces van coderen en decoderen verloopt bij praktische en eenvoudige vragen