

# Inhoudsopgave Communicatie, advies en instructie in de zorg voor het mbo

ISBN: 9789083139340

---

Communicatie om een betere zorgprofessional te worden

Waarom een boek over communicatie in de zorg?

Hoe is dit boek opgebouwd?

## **1. Introductie: wat is communicatie?**

Leerdoelen

1.1 Informatie uitwisselen

1.1.1 De zender en ontvanger

1.1.2 De boodschap

1.1.3 De boodschap coderen

1.1.4 De boodschap decoderen

1.2 Vormen van communicatie

1.2.1 Verbale communicatie

1.2.2 Non-verbale communicatie

1.2.3 Totale communicatie

1.2.4 Communicatie op afstand

1.2.5 Eenzijdige en tweezijdige communicatie

1.3 Vier aspecten van een boodschap

1.3.1 Het inhoudelijke aspect

1.3.2 Het expressieve aspect

1.3.3 Het relationele aspect

1.3.4 Het appellerende aspect

1.4 Ruis in de mondelinge communicatie

1.4.1 Externe ruis

1.4.2 Interne ruis

1.4.3 Psychologische ruis

1.4.4 Semantische ruis

1.5 Overdracht en tegenoverdracht

1.5.1 Projectie op de zorgprofessional

1.5.2 Projectie op de zorgvrager

1.6 Interpersoonlijke afstand tijdens mondelinge communicatie

1.6.1 De intieme zone

1.6.2 De persoonlijke zone

1.6.3 De sociale zone

1.6.4 De publieke zone

Samenvatting

Begrippen

## **2. Miscommunicatie**

Leerdoelen

2.1 Storing in het proces van communicatie

2.1.1 De boodschap goed laten overkomen

2.1.2 Omgaan met onderlinge verhoudingen

2.2 Storing in de communicatie zelf: tien valkuilen

2.2.1 Attribueren

2.2.2 Bagatelliseren

2.2.3 Diagnosticeren

2.2.4 Drogredenen gebruiken

2.2.5 Interpreteren

2.2.6 Je laten leiden door het halo- of hoorneffect

2.2.7 Van je eigen kennis uitgaan

2.2.8 Moraliseren

2.2.9 Papegaaien

2.2.10 Van stereotypen en vooroordelen uitgaan

2.3 Storing door taalproblemen

2.3.1 Omgaan met laaggeletterde mensen

2.3.2 Omgaan met taalstoornissen

2.3.3 Omgaan met taalverschillen

2.3.4 Omgaan met tolken

2.4 Storing bij communicatie in een groep

2.4.1 Communicatie en groepsdynamiek

2.4.2 Zorgen voor een goede groepscommunicatie

Samenvatting

Begrippen

### **3. Cultuur en communicatie**

Leerdoelen

3.1 Cultuurverschillen

3.1.1 Diversiteit

3.1.2 Vooroordelen en discriminatie

3.2 Cultuurdimensies

3.2.1 Kleine machtsafstand versus grote machtsafstand

3.2.2 Individualisme versus collectivisme

3.2.3 Masculiniteit versus feminiteit

3.2.4 Lage onzekerheidsvermijding versus hoge onzekerheidsvermijding

3.2.5 Kortetermijngerichtheid versus langetermijngerichtheid

3.2.6 Hedonisme versus soberheid

3.3 Interculturele communicatiemethoden

3.3.1 De bospadmethode

3.3.2 De driestappenmethode van Pinto

3.3.3 Het Campinha-Bacote-praktijkmodel

Samenvatting

Begrippen

### **4. Het gesprek**

Leerdoelen

4.1 Gespreksfasen

4.1.1 De opening

4.1.2 De kern

#### 4.1.3 De afsluiting

### 4.2 Gespreksdoelen bereiken

#### 4.2.1 Kennis, houding en gedrag

#### 4.2.2 Het SMART-principe

### 4.3 De boodschap in ontvangst nemen

#### 4.3.1 Actief luisteren

#### 4.3.2 Samenvatten

#### 4.3.3 Doorvragen

### 4.4 Goede vragen stellen

#### 4.4.1 Open en gesloten vragen

#### 4.4.2 Directe en indirecte vragen

#### 4.4.3 Informatieve vragen

#### 4.4.4 Verhelderende vragen

#### 4.4.5 Controlevragen

#### 4.4.6 Onderzoekende vragen

#### 4.4.7 Opinie vragen

#### 4.4.8 Confronterende vragen

### 4.5 Valkuilen bij vragen stellen

#### 4.6.1 Suggestieve vragen

#### 4.6.2 Dubbele vragen

### 4.6 Ezelsbruggetjes bij gespreksvoering

#### 4.7.1 Laat OMA thuis

#### 4.7.2 Denk aan ANNA

#### 4.7.3 Smeer NIVEA

#### 4.7.4 Wees een OEN

#### 4.7.5 DIK is mooi

#### 4.7.6 Doe als een KOE

#### 4.7.7 Voer het gesprek als een HELD

### Samenvatting

### Begrippen

## 5. Specifieke gesprekken met zorgvragers

### Leerdoelen

#### 5.1 Het intakegesprek

##### 5.1.1 Het doel van het intakegesprek

##### 5.1.2 De structuur van het intakegesprek

##### 5.1.3 Aandachtspunten bij het intakegesprek

#### 5.2 Het slechtnieuwsgesprek

##### 5.2.1 Het doel van het slechtnieuwsgesprek

##### 5.2.2 De structuur van het slechtnieuwsgesprek

##### 5.2.3 Aandachtspunten bij het slechtnieuwsgesprek

#### 5.3 Het klachtengesprek

##### 5.3.1 Het doel van het klachtengesprek

##### 5.3.2 De structuur van het klachtengesprek

##### 5.3.3 Aandachtspunten bij het klachtengesprek

#### 5.4 Een professioneel telefoongesprek

##### 5.4.1 Het doel van een professioneel telefoongesprek

##### 5.4.2 De structuur van een professioneel telefoongesprek

##### 5.4.3 Aandachtspunten bij een professioneel telefoongesprek

#### 5.5 Beeldbellen

##### 5.5.1 Het doel van beeldbellen

##### 5.5.2 Aandachtspunten bij het beeldbellen

#### 5.6 E-mail

##### 5.6.1 Het doel van e-mail

##### 5.6.2 De structuur van een e-mailbericht

##### 5.6.3 Aandachtspunten bij e-mail

#### 5.7 Groepsgesprekken met zorgvragers

##### 5.7.1 Het doel van groepsgesprekken

##### 5.7.2 De structuur van groepsgesprekken

##### 5.7.3 Aandachtspunten bij groepsgesprekken

### Samenvatting

Begrippen

## **6. Advies, instructie en voorlichting**

Leerdoelen

6.1 Zes fasen van gedragsverandering

6.1.1 Openstaan voor gedragsverandering

6.1.2 Advies, instructie of voorlichting begrijpen

6.1.3 Willen veranderen

6.1.4 Kunnen veranderen

6.1.5 Doen

6.1.6 Blijven doen

6.2 Advies geven

6.2.1 Het doel van het adviesgesprek

6.2.2 Verschillende adviesmodellen

6.2.3 De structuur van het adviesgesprek

6.2.4 De WHAM-methode

6.2.5 Aandachtspunten bij het adviesgesprek

6.3 Instructie geven

6.3.1 Het doel van de instructie

6.3.2 De structuur van de instructie

6.3.3 Aandachtspunten bij instructie geven

6.4 Voorlichting geven

6.4.1 Het doel van de voorlichting

6.4.2 De structuur van de voorlichting

6.4.3 Aandachtspunten bij voorlichting geven

6.5 Motiverende gesprekken

6.5.1 Het doel van een motiverend gesprek

6.5.2 Drie stijlen van motiverende gesprekken

6.5.3 De structuur van een motiverend gesprek

6.5.4 Aandachtspunten bij motiverende gesprekken

6.6 Coachings- en counselingsgesprekken

6.6.1 Het doel van coachings- en counselingsgesprekken

6.6.2 De structuur van counselingsgesprekken

6.6.3 De structuur van coachingsgesprekken

6.6.4 Aandachtspunten bij coachings- en counselingsgesprekken

Samenvatting

Begrippen

## **7. Samenwerken**

Leerdoelen

7.1 In een team werken

7.1.1 Samen een doel bereiken

7.1.2 Interdisciplinair en multidisciplinair samenwerken

7.1.3 Overdracht van informatie met de SBAR-methode

7.2 Effectief vergaderen

7.2.1 Het doel van een vergadering

7.2.2 De structuur van een vergadering

7.3 Intervisie

7.3.1 Het doel van intervisie

7.3.2 Intervisiemethoden

7.4 Presenteren

7.4.1 Een presentatie voorbereiden

7.4.2 Een presentatie uitvoeren

7.5 Klinische les

7.5.1 Het doel van de klinische les

7.5.2 Vormen van klinische lessen

7.5.3 Een klinische les uitvoeren

7.6 Zelfbewust communiceren

7.6.1 Assertief communiceren

7.6.2 Subassertief communiceren

7.6.3 Agressief communiceren

7.6.4 Opkomen voor jezelf

## 7.7 Feedback

### 7.7.1 Feedback geven en ontvangen

### 7.7.2 Positieve feedback

### 7.7.3 Negatieve feedback

### 7.7.4 Het Johari-venster

## 7.8 Reflecteren

### 7.8.1 Het doel van reflecteren

### 7.8.2 Methoden om te reflecteren

### 7.8.3 Excuseren

## 7.9 Netwerken

### 7.9.1 Het doel van netwerken

### 7.9.2 Persoonlijk netwerken

### 7.9.3 Online netwerken

## Samenvatting

## Begrippen

## **8. Conflicten, agressie en crisis**

### Leerdoelen

### 8.1 Omgaan met conflicten

#### 8.1.1 Wat is een conflict?

#### 8.1.2 Roos van Leary

#### 8.1.3 Een conflict hanteren

#### 8.1.4 De-escalerend communiceren

#### 8.1.5 Bemiddelen bij een conflict

### 8.2 Omgaan met agressie

#### 8.2.1 Wat is agressief gedrag?

#### 8.2.2 Oorzaken van agressie

#### 8.2.3 Agressie hanteren

### 8.3 Crisis

#### 8.3.1 Wat is een crisis?

#### 8.3.2 Reageren op een crisissituatie



Samenvatting

Begrippen