

EMPATHISCH FRANS
VOOR HULP- EN DIENSTVERLENERS

EMPATHISCH FRANS
VOOR HULP- EN DIENSTVERLENERS

Sofie Van Pelt, Griet Rits, Ilse Magnus

Acco Leuven / Den Haag

ASSOCIATIE

KU LEUVEN

Dit project wordt ondersteund door het
Onderwijsontwikkelingsfonds van de Associatie KU Leuven

Eerste druk : 2016

Gepubliceerd door

Uitgeverij Acco, Blijde Inkomststraat 22, 3000 Leuven, België
E-mail: uitgeverij@acco.be – Website: www.uitgeverijacco.be

Voor Nederland :

Acco Nederland, Westvlietweg 67 F, 2495 AA Den Haag, Nederland
E-mail: info@uitgeverijacco.nl – Website: www.uitgeverijacco.nl

Omslagontwerp : www.frisco-ontwerpbureau.be

© 2016 by Acco (Academische Coöperatieve Vennootschap cvba), Leuven (België)

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

No part of this book may be reproduced in any form, by mimeograph, film or any other means without permission in writing from the publisher.

	Voorwoord	9
	Dankwoord	11
01 	De cliënt verwelkomen en het gesprek openen	13
	1.1 Inleiding	13
	1.2 Dialoog	14
	1.3 Sleutelzinnen	15
	1.3.1 <i>De cliënt begroeten</i>	15
	1.3.2 <i>De cliënt ontvangen</i>	15
	1.3.3 <i>De gesprekspartner identificeren</i>	16
	1.3.4 <i>Jezelf voorstellen in je professionele rol</i>	16
	1.3.5 <i>Het ijs breken</i>	17
	1.3.6 <i>De taal van het gesprek bepalen</i>	18
	1.3.7 <i>De reden van het gesprek achterhalen</i>	18
	1.3.8 <i>De tijd voor het gesprek afbakenen</i>	19
	1.3.9 <i>Het verloop van het gesprek uitleggen</i>	19
	1.3.10 <i>De reden van het gesprek uitleggen</i>	19
	1.3.11 <i>Een gesprek op vraag van derden inleiden</i>	20
	1.3.12 <i>De cliënt en de context beschrijven</i>	20
	1.3.13 <i>Over je werk praten</i>	21
	1.4 Aandachtspunten in het Frans	22
	1.4.1 <i>Vous of tu in een hulpverleningsgesprek</i>	22
	1.4.2 <i>Franstalige hulpverleners aan het woord over tutoyeren en vouvoyeren</i>	22
	1.4.3 <i>Algemene regel voor vous en tu</i>	23
02 	Vragen stellen	24
	2.1 Inleiding	24
	2.2 Dialoog	25

2.3	Sleutelzinnen	26
2.3.1	<i>Gesloten vragen om de cliënt op zijn gemak te stellen</i>	26
2.3.2	<i>Vragen naar specifieke informatie over de cliënt</i>	26
2.3.3	<i>Vragen of je iets juist begrepen hebt</i>	26
2.3.4	<i>Vragen om de cliënt te doen praten</i>	27
2.3.5	<i>Waarom-vragen op een genuanceerde manier stellen</i>	27
2.4	Aandachtspunten in het Frans	29
2.4.1	<i>De grammaticale structuur van de vraagzin</i>	29
2.4.2	<i>De indirecte vraag in het Frans</i>	31
03 	Praten over emoties en gevoelens	33
3.1	Inleiding	33
3.2	Dialoog	34
3.3	Basisuitdrukkingen voor emoties en gevoelens	35
3.3.1	<i>Rust, tevredenheid en begrip uitdrukken</i>	35
3.3.2	<i>Vreugde uitdrukken</i>	36
3.3.3	<i>Kracht, energie en trots uitdrukken</i>	37
3.3.4	<i>Vermoeidheid, onverschilligheid en verwarring uitdrukken</i>	38
3.3.5	<i>Angst en onmacht uitdrukken</i>	39
3.3.6	<i>Pijn uitdrukken</i>	41
3.3.7	<i>Eenzaamheid en schuld uitdrukken</i>	41
3.3.8	<i>Boosheid uitdrukken</i>	42
3.3.9	<i>Een cliënt geruststellen</i>	43
3.3.10	<i>Begrip tonen in een moeilijke situatie</i>	44
3.4	Aandachtspunten in het Frans	45
3.4.1	<i>Zinsstructuren om gevoelens te benoemen</i>	45
3.4.2	<i>Bijwoorden om te nuanceren</i>	45
04 	Parafraseren en herformuleren	46
4.1	Inleiding	46
4.2	Dialoog	48
4.3	Sleutelzinnen	49
4.3.1	<i>Papegaaien</i>	49
4.3.2	<i>Spiegelen</i>	49
4.3.3	<i>Samenvattend herformuleren</i>	50
4.3.4	<i>Positief herformuleren</i>	50
4.3.5	<i>Verhelderend herformuleren</i>	51
4.3.6	<i>Tegenstrijdigheden herformuleren</i>	51
4.4	Aandachtspunten in het Frans	52
4.4.1	<i>De ontkennende zin</i>	52
05 	Concretiseren	56
5.1	Inleiding	56
5.2	Dialoog	57

5.3	Sleutelzinnen	59
5.3.1	<i>Terugkomen op iets wat de cliënt gezegd heeft</i>	59
5.3.2	<i>Het gedrag van de cliënt concretiseren</i>	59
5.3.3	<i>De gedachten van de cliënt concretiseren</i>	59
5.3.4	<i>De gevoelens van de cliënt concretiseren</i>	60
5.3.5	<i>De reacties van anderen concretiseren</i>	60
5.3.6	<i>Peilen naar antecedenten en gevolgen</i>	60
5.4	Aandachtspunten in het Frans	61
5.4.1	<i>De conditionnel gebruiken om respect te tonen</i>	61
5.4.2	<i>De vorming van de conditionnel</i>	61
5.4.3	<i>Voorbeelden</i>	62

06 	Een gesprek afronden	63
6.1	Inleiding	63
6.2	Dialoog	64
6.3	Sleutelzinnen	65
6.3.1	<i>De tijd bewaken</i>	65
6.3.2	<i>Het verloop van het gesprek samenvatten</i>	65
6.3.3	<i>Een nieuwe afspraak maken</i>	66
6.3.4	<i>Contact opnemen na het gesprek voor verdere inlichtingen</i>	66
6.3.5	<i>Vragen naar de indrukken of mening van de klant</i>	67
6.3.6	<i>Opdracht voor een volgende afspraak meegeven</i>	67
6.3.7	<i>Vooruitblikken naar volgende gesprekken</i>	68
6.3.8	<i>Gesprek voorstellen in het bijzijn van een derde persoon</i>	68
6.3.9	<i>Doorverwijzen</i>	69
6.3.10	<i>Afscheid nemen</i>	69
6.3.11	<i>Steun bieden in een moeilijke situatie</i>	69
6.3.12	<i>Reageren op een bedanking van een cliënt</i>	70
6.4	Aandachtspunten in het Frans	71
6.4.1	<i>Data en uren</i>	71

07 	Een telefonische afspraak maken	73
7.1	Inleiding	73
7.2	Dialoog	74
7.3	Sleutelzinnen	75
7.3.1	<i>De gesprekspartner identificeren</i>	75
7.3.2	<i>Doorverbinden</i>	75
7.3.3	<i>Eventjes wachten</i>	75
7.3.4	<i>Antwoorden op een bedanking</i>	75
7.3.5	<i>Verkeerd nummer</i>	76
7.3.6	<i>Verontschuldigen aanbieden</i>	76
7.3.7	<i>Reageren als je iets niet goed begrepen hebt</i>	76
7.3.8	<i>Een afspraak vastleggen</i>	77

7.3.9	<i>Een boodschap doorgeven</i>	78
7.3.10	<i>lets nagaan</i>	78
7.3.11	<i>Informatie vragen</i>	78
7.3.12	<i>Aangeven dat je luistert</i>	78
7.3.13	<i>Het telefoongesprek beëindigen</i>	79
7.3.14	<i>Een boodschap op een antwoordapparaat inspreken</i>	79
7.3.15	<i>De boodschap van het antwoordapparaat</i>	79
7.4	Aandachtspunten in het Frans	81
7.4.1	<i>De cijfers</i>	81
7.4.2	<i>Opgelet voor deze veelgemaakte fouten</i>	83

08 	Een e-mail versturen	84
8.1	Inleiding	84
8.2	Mail	85
8.3	Sleutelzinnen	86
8.3.1	<i>De aanspreking</i>	86
8.3.2	<i>De titel van de mail</i>	86
8.3.3	<i>Het onderwerp aangeven</i>	87
8.3.4	<i>Formules om te eindigen</i>	87
8.3.5	<i>Bedanken</i>	88
8.3.6	<i>lets vragen of een verwachting uitdrukken</i>	88
8.3.7	<i>Een wens formuleren</i>	88
8.3.8	<i>Je beschikbaarheid uitdrukken</i>	89
8.3.9	<i>De handtekening</i>	89
8.3.10	<i>Documenten bijvoegen</i>	89
8.4	Aandachtspunten in het Frans	90
8.4.1	<i>Bijwoorden om te situeren in de tijd</i>	90

09 	Bibliografie	92
------------	--------------	----

Voorwoord

In 2013 startte ik, in de Sociale Hogeschool Heverlee, met het project SoLangue, met de steun van het Onderwijs Ontwikkelingsfonds (OOF) van de Associatie KU Leuven. De gemotiveerde inbreng van Griet Rits, als projectmedewerker, en de doordachte feedback van Ilse Magnus, als co-promotor, zorgden ervoor dat het project al snel vorm kreeg.

Twee jaar lang werkten we, in overleg met de verschillende associatiepartners, aan een digitale leermodule die studenten kunnen gebruiken om professionele gespreksvaardigheden aan te leren en in te oefenen in het Frans.

Onder deskundige begeleiding werden gesprekken opgenomen en afgewerkt tot videofragmenten. Vijftien Franstalige hulpverleners waren bereid om de scenario's waarheidsgetrouw te spelen.

Met de verfilmde scenario's gingen we vervolgens aan de slag om transcripties te maken, de gespreksvaardigheden te analyseren met extra aandacht voor het Frans, en deze informatie te verwerken tot interactieve oefeningen op het leerplatform van de Associatie KU Leuven.

Ondertussen groeide er een vraag vanuit het werkveld. Naar aanleiding van de permanente vormingen "Frans voor hulpverleners" die in de Sociale School worden aangeboden, werd regelmatig de vraag gesteld of het materiaal ook op een of andere manier ter beschikking van het werkveld gesteld kon worden.

Met deze publicatie willen we hier een antwoord op bieden. Het boek biedt een rijk overzicht van zinsstructuren en uitdrukkingen die in de hulpverlening belangrijk zijn om een empathisch contact met een cliënt tot stand te brengen. De bedoeling is niet zozeer om dieper in te gaan op de specifieke woordenschat, maar wel om het spreekcomfort van de hulpverlener aanzienlijk te verbeteren door hem een veelvoud van standaardzinnen aan te reiken. Het is de bedoeling dat iedere individuele hulpverlener zijn eigen stem kan vinden in dit aanbod om zo op een ontspannen manier gesprekken te kunnen aangaan.

De vakspecifieke woordenschat in het sociaal-agogisch vakgebied is zo breed dat we hiervoor werken met concrete zoektips om de hulpverlener zelf in staat te stellen om een woordenschat op te bouwen. Voor een aantal vakgebieden zijn oefeningen uitgewerkt die de lezer op het online platform van Acco, Sofia, kan terugvinden.

Ik hoop dat we met dit boek de drempel om cliënten bij te staan in het Frans kunnen verlagen en zo bijdragen aan de kwaliteit van de hulpverlening in Vlaanderen.

Sofie Van Pelt

Dankwoord

Dit boek is het resultaat van een intensieve samenwerking met heel wat verschillende mensen. Sommige mensen werkten zeer intensief mee, anderen gaven advies of ondersteuning en nog anderen spraken ons moed in op momenten dat we het noorden even kwijt waren. Daarom een uitgebreid dankwoord aan al wie heeft meegewerkt.

Het projectteam: Sofie Van Pelt (projectleider), Griet Rits (projectmedewerker), Ilse Magnus (co-promotor), Joris Bruyninckx (projectmedewerker, regie), Jan Reynaerts (regie), Aurélie Van Keirsbilck (jobstudente, ondersteuner digitalisering).

De partners: Limel KU Leuven (opnames), Odisee (Sociaal Werk, Anouchka Goovaerts), Thomas More (Toegepaste Psychologie, Annelies Deprez en Sara Maeyaert), Vives (Sociaal werk, Luc Vanmarcke), KU Leuven (Psychologische en pedagogische wetenschappen, Walter Schaeken)

De acteurs: Sabrina Assabah, Claire Bossaert, Stefanie De Jonge, Fabienne Delbaere, Sarah Depasse, Sophie Devuyt, Rachida El Azhari, Joëlle Godefroid, Léa Hashin, Mireille Nguimfack, Stéphane Ostyn, Maxime Pourtois, Sabrina Marchioretto, Jeroen Rits, Stanislas Roisin, Valérie Sysmans, Juliette Uytterhoeven, Maggy Verschueren.

Inspirerende stemmen uit het werkveld: Veronique Cloetens (OCMW Leuven), Katrien Geuens (Kind & Gezin Leuven), Isabel De Schryver (OCMW Mechelen), Katrien Lauwereys (OTA Vlaams Brabant), Filip Keymeulen (Straathoekwerk, Diogenes), Nele Matthys (CLB Aarschot), Christophe Vancoppenolle (Gevangenis Vorst/Berkendael).

Een speciaal woord van dank aan onze enthousiaste collega's van de Sociale School Heverlee bij wie we steeds terecht konden met onze vragen over de gespreksvaardigheden.

In het bijzonder bedanken we ook enkele collega's die hun cursussen Frans beschikbaar stelden voor ideeën en inspiratie: Marguerite Verschueren en Annemie Bultynck.

En ten slotte "un grand merci" aan onze eigen partners en kinderen, voor wie dit project zeker niet ongemerkt voorbijgegaan is.

01 | De cliënt verwelkomen en het gesprek openen

1.1 Inleiding

Al van bij het eerste contact krijgt je relatie met de cliënt vorm. Door een open houding en een aantal non-verbale technieken, zoals oogcontact, gelaatsuitdrukking en een uitnodigende lichaamstaal, stel je, als hulpverlener, de cliënt op zijn gemak en bouw je een vertrouwensrelatie op.

Je geeft de cliënt het gevoel dat hij welkom is en je creëert een veilige ruimte voor het gesprek door te letten op intonatie en woordkeuze. Ook de manier waarop je de cliënt aanspreekt, met *vous* of met *tu*, kan een invloed hebben op het verdere verloop van het gesprek.

1.2 Dialoog

- Claire Bossard: Entrez, je vous en prie. C'est Madame Dupont?
- Marine Dupont: Oui, oui, Marine Dupont.
- Claire Bossard: Claire Bossard, enchantée, je suis conseillère en accompagnement de carrière. Bienvenue, asseyez-vous.
- Marine Dupont: Merci, Madame.
- Claire Bossard: Est-ce que je peux vous offrir un café ou un verre d'eau?
- Marine Dupont: Non, merci, c'est gentil. Merci.
- Claire Bossard: En fait on se rencontre dans le cadre d'un entretien d'accompagnement de carrière. C'est bien ça?
- Marine Dupont: Oui, oui, c'est ça, tout à fait.
- Claire Bossard: Donc je propose de d'abord parler de ce qui vous amène, ici, à venir me trouver. Et puis on prendra du temps pour que je vous explique ma manière de travailler. Oké?
- Marine Dupont: D'accord, d'accord.
- Claire Bossard: Alors on va peut-être commencer par simplement vous demander: Qu'est-ce qui vous a amenée à prendre contact avec notre centre?

*Voor de volledige
en authentieke
dialoog,
zie Sofia*

1.3 Sleutelzinnen

Maak
oefeningen
op Sofia

1.3.1 De cliënt begroeten

Neutre

Bonjour.

Bonsoir.

Plus formel

Bonjour, Madame Guillemet.

Bonjour, Monsieur Billet.

Bonjour, jeune homme / Mademoiselle.

Très informel (à éviter pour les adultes!)

Salut!

Salut Michel!

Coucou!

Neutraal

Goeiedag.

Goedenavond.

Formeler

Dag mevrouw Guillemet.

Dag mijnheer Billet.

Dag jongeman / jongedame.

Zeer informeel (te vermijden bij volwassenen)

Hoi!

Hoi Michel!

Koekoek!

1.3.2 De cliënt ontvangen

Entrez donc.

Bienvenue.

Soyez le(s) / la bienvenu(e)(s).

Asseyez-vous, je vous en prie.

Installez-vous à votre aise.

Vous pouvez prendre cette chaise-là pour vous asseoir.

On va se mettre ici, dans ce bureau.

Veillez me suivre, on va s'installer dans un endroit plus privé.

Suivez-moi s'il vous plaît. On va se mettre dans la salle d'entretien.

Kom gerust binnen.

Welkom

Welkom

Ga maar zitten.

Ga rustig zitten.

Je mag gerust die stoel nemen om te gaan zitten.

We zullen hier gaan zitten, in dit bureau.

Gelieve me te volgen, we gaan in een ruimte zitten die wat meer privé is.

Volg me maar. We gaan naar de gespreksruimte.

1.3.3 De gesprekspartner identificeren

Vous êtes bien Monsieur Dupont?

Vous êtes Madame Niche, n'est-ce pas?

Votre nom, vous pouvez me l'épeler?

U bent mijnheer Dupont?

U bent toch mevrouw Niche, hé?

Kunt u uw naam even spellen?

1.3.4 Jezelf voorstellen in je professionele rol

Comme c'est la première fois qu'on se rencontre, je vais me présenter.

Permettez-moi de me présenter.

Moi, je suis Sophie Duteuil, et je suis la psychologue du service.

Mon nom est Jean Costère et je suis chargé du recrutement dans l'entreprise.

Je m'appelle Michèle Mignon et je suis là en qualité d'assistante sociale.

Je suis Caro Dubois du Service Social.

Je travaille pour le centre d'aide sociale générale (le CAW).

Je suis chargée **des** nouveaux dossiers.

Je m'occupe surtout de l'accueil des clients.

Je fais la prise en charge des groupes.

Je travaille **pour** le CPAS de Louvain (Centre Public d'Action Sociale - CPAS)

Je travaille **au** centre d'aide sociale générale.

Je travaille **au** service de santé mentale.

Je travaille **pour** un service de placement familial.

Je travaille à Infor Jeunes.

Je travaille **dans** une maison de repos.

Je travaille **pour** le service d'aide aux familles.

Aangezien het de eerste keer is dat we elkaar ontmoeten, zal ik me even voorstellen.

Ik zal me even voorstellen.

Ik ben Sophie Duteuil en ik ben de psychologe van het centrum.

Mijn naam is Jean Costère en ik ben verantwoordelijk voor de aanwervingen in het bedrijf.

Ik heet Michèle Mignon en ik ben hier in de rol van sociaal assistent.

Ik ben Caro Dubois van de Sociale Dienst.

Ik werk voor het Centrum voor Algemeen Welzijn (het CAW).

Ik ben verantwoordelijk voor de nieuwe dossiers.

Ik hou me vooral bezig met het onthaal van cliënten.

Ik verzorg de groepswerking.

Ik werk voor het OCMW van Leuven.

Ik werk voor het CAW.

Ik werk voor het Centrum Geestelijke Gezondheidszorg (CGG).

Ik werk voor een dienst pleegzorg.

Ik werk bij het JAC.

Ik werk in een rusthuis.

Ik werk voor familiehelp.

Je travaille **au** centre de santé local.

Je travaille **comme** psychologue / conseiller (conseillère) / assistant(e) sociale / travailleur social.

Je travaille comme éducateur (éducatrice) / animateur (animatrice).

Je travaille comme collaborateur (collaboratrice) au sein de l'équipe des formations.

Je travaille comme aide familiale / infirmière (infirmier) / diététicien(ne).

Je suis le remplaçant / la remplaçante de Madame Duparc.

Pour être plus précis(e), je suis compétent(e) en matière de droit pénal.

Pour être plus concret, ma spécialisation c'est la médiation de dettes.

Ik werk voor het wijkgezondheidscentrum.

Ik werk als psycholoog / raadgever / sociaal assistent / sociaal werker.

Ik werk als opvoeder / animator.

Ik werk als medewerker binnen het team opleidingen.

Ik werk als familiehelp / verple(e)g(st)er / diëtist(e)

Ik ben de vervanger / vervangster van mevrouw Duparc.

Heel concreet ben ik bevoegd voor strafrecht.

Meer concreet is mijn specialisatie schuldbemiddeling.

Enkele specialisaties benoemen

la médiation de dettes / la drogue / le logement social / la violence conjugale / la gestion de budget / l'orientation des nouveaux clients / le soutien aux familles / les conseils parentaux / la prévention du suicide / l'alimentation / le droit pénal / l'assistance judiciaire.

1.3.5 Het ijs breken

Tout d'abord, je voudrais vous remercier de votre présence ici.

Avant de commencer, je tiens à vous dire que je suis content(e) que vous soyez là.

Merci d'être venu(e)(s).

C'est la première fois que vous venez ici?

Vous avez bien trouvé mon bureau?

Om te beginnen zou ik u willen bedanken voor uw aanwezigheid.

Voor we beginnen, wil ik u vertellen hoe fijn ik het vind dat u hier aanwezig bent.

Bedankt om te komen.

Is het de eerste keer dat u hier komt?

Hebt u mijn bureau goed gevonden?

Vous êtes venu(e) en bus / en voiture / à pied?

Vous désirez un thé ou un café?

Bonjour, on ne se connaît pas encore, n'est-ce pas?

Et vous, les enfants, vous avez envie de faire un beau dessin?

Regardez, là-bas, nous avons un beau petit coin enfants.

Bent u met de bus / met de auto / te voet?

Wilt u koffie of thee?

Dag, wij kennen elkaar nog niet, hé?

En jullie, kindjes, hebben jullie zin om een tekening te maken?

Kijk, daar is een mooie kinderhoek.

1.3.6 De taal van het gesprek bepalen

Je vais essayer en français.

On va se débrouiller.

Je ferai de mon mieux.

C'est bien que vous suiviez des cours de néerlandais. Ça viendra!

On devra progressivement adopter le néerlandais comme langue de base de nos entretiens. D'accord?

Ik zal in het Frans proberen te spreken.

We gaan onze plan trekken.

Ik zal mijn best doen.

Het is goed dat u lessen Nederlands volgt. Het zal wel komen.

We zullen beetje bij beetje Nederlands als voertaal van onze gesprekken gaan gebruiken. Akkoord?

1.3.7 De reden van het gesprek achterhalen

Voilà, Madame Delpierre, vous avez demandé cet entretien pour parler de vos problèmes avec votre fils.

Nous nous rencontrons aujourd'hui pour parler d'un souci spécifique.

Nous nous rencontrons suite à votre appel téléphonique de la semaine passée.

Nous nous rencontrons pour la deuxième fois dans le cadre d'un accompagnement de carrière.

C'est à ce propos que je voulais vous parler.

J'aimerais que nous en parlions.

Cela fait quelque temps que je voudrais aborder ce sujet avec vous.

Zo, mevrouw Delpierre, u hebt dit gesprek aangevraagd om te praten over uw problemen met uw zoon.

We zijn hier vandaag om over een bepaalde bezorgdheid te praten.

We ontmoeten elkaar naar aanleiding van uw telefoontje van vorige week.

We zien elkaar voor de tweede keer in het kader van een loopbaanbegeleiding.

Daarover wilde ik u spreken.

Ik zou willen dat we erover spreken.

Het is al even dat ik dit onderwerp met u wil aankaarten.

1.3.8 De tijd voor het gesprek afbakenen

Nous avons une demi-heure pour en parler.

We hebben een halfuur om hierover te praten.

Il nous reste dix minutes pour déterminer les objectifs.

We hebben nog tien minuten om de doelstellingen te bepalen.

Nous devons clôturer cet entretien à seize heures.

We moeten dit gesprek afsluiten om 16 uur.

Cela veut dire que nous avons une heure pour en parler.

Dat betekent dat we één uur hebben om erover te praten.

1.3.9 Het verloop van het gesprek uitleggen

Je vous explique tout d'abord la manière dont nous allons procéder.

Ik zal u eerst uitleggen hoe we te werk zullen gaan.

Tout d'abord je vais ouvrir un dossier pour vous.

Eerst zal ik een dossier voor u opmaken.

Pour commencer je vous explique ma façon de travailler.

Om te beginnen zal ik u mijn manier van werken uitleggen.

Comme on avait prévu, je vais vous inscrire.

Zoals we voorzien hadden, zal ik u eerst inschrijven.

Verloop van een gesprek

d'abord / pour commencer / premièrement / au début
 ensuite / alors / puis / par après / en cours de route / au cours des entretiens
 pour terminer / pour finir / finalement / dernièrement / à la fin

1.3.10 De reden van het gesprek uitleggen

Racontez-moi.

Vertel me (eens).

Dites-moi.

Zegt u me (eens).

Qu'est-ce qui vous occupe?

Wat houdt er u bezig?

Alors, dites-moi ce qui vous amène.

Vertel eens wat u naar hier gebracht heeft.

Quelle est la situation qui vous a amené(e) à nous contacter?

Wat heeft u ertoe gebracht om contact met ons op te nemen?

J'aimerais en savoir davantage sur la raison de votre venue.

J'aimerais en savoir un petit peu plus sur cette situation.

Dites-moi quelle est la raison de votre venue.

Pourriez-vous me dire pourquoi vous êtes venu(e)?

De quoi désirez-vous me parler?

Alors, j'ai noté que vous venez pour un traitement, c'est bien ça?

Vous aimeriez parler de votre situation financière?

Pourriez-vous m'en dire un peu plus?

Ik zou graag wat meer te weten komen over de reden van uw komst.

Ik zou graag wat meer weten over deze situatie.

Vertel me wat de reden van uw komst is.

Kunt u me vertellen wat de reden van uw komst is?

Waarover wenst u me te spreken?

Ik heb genoteerd dat u voor een behandeling komt, klopt dat?

U zou graag over uw financiële situatie praten?

Kunt u me daar wat meer over vertellen?

1.3.11 Een gesprek op vraag van derden inleiden

Pour commencer, savez-vous la raison de votre venue ici aujourd'hui?

Pour commencer, savez-vous pourquoi vous êtes là aujourd'hui?

Et tu sais pourquoi ils t'envoient?

Mais sais-tu pourquoi ta mère et ton école veulent que tu viennes ici aujourd'hui?

Je vous ai convoqué(e) à la demande de votre mari.

Om te starten, kent u de reden van uw komst hier vandaag?

Om te beginnen, weet u waarom u hier bent?

En je weet waarom ze je naar hier sturen?

Maar weet je ook waarom je moeder en je school willen dat je vandaag naar hier komt?

Ik heb u uitgenodigd op vraag van uw man.

1.3.12 De cliënt en de context beschrijven

Mon client est un adulte de 41 ans.

Il s'agit d'un / une adolescent(e). Il / Elle a 15 ans.

C'est un enfant âgé de 5 ans.

Cette personne a besoin d'être informée par rapport aux démarches à suivre pour chercher du travail.

Cette femme doit être orientée dans sa recherche d'un logement.

Mijn cliënt is een volwassene van 41 jaar.

Het gaat om een jongere. Hij / Ze is 15 jaar.

Het is een kind van 5 jaar oud.

Deze persoon moet geïnformeerd worden over de te volgen stappen om werk te vinden.

Deze vrouw moet begeleid worden in haar zoektocht naar een verblijfplaats.

Ce monsieur a besoin d'être accompagné dans les démarches à suivre pour régler ses problèmes financiers.

Deze man heeft begeleiding nodig bij de verschillende stappen om zijn financiële problemen te regelen.

Cliënten beschrijven

une personne endettée / un enfant maltraité / un jeune en décrochage scolaire / un jeune en fugue / un toxicomane / une personne âgée isolée / un réfugié politique / un travailleur en difficulté / une personne présentant un handicap / un parent inquiet.

1.3.13 Over je werk praten

J'aime travailler avec des personnes en difficulté.

J'aime bien faire des visites à domicile.

J'aime beaucoup chercher des solutions ensemble avec le client.

Ce qui me plaît le plus, c'est d'être indépendant(e) dans mon travail.

Je n'aime pas faire des comptes rendus de réunions.

Je n'aime vraiment pas le fait que les lois changent tellement souvent.

Je n'aime pas du tout parler devant un groupe.

Ik werk graag met mensen die moeilijkheden ervaren.

Ik doe graag huisbezoeken.

Ik zoek graag naar oplossingen samen met de cliënt.

Wat mij het meest bevalt, is dat ik onafhankelijk ben in mijn werk.

Ik maak niet graag verslagen van vergaderingen.

Ik vind het niet fijn dat wetten zo vaak veranderen.

Ik praat niet graag voor een groep.

Belangrijke werkwoorden voor de analyse en begeleiding

- *écouter, analyser* une demande
- *informer, aider* et *accompagner* la personne dans sa réflexion sur elle-même
- *proposer* des solutions aux problèmes
- *orienter* une personne vers un autre service d'aide
- *apporter* un soutien thérapeutique à un client
- *proposer au client un accompagnement* sur le terrain