

# *Observatie- en oefenlijst voor de 'algemene gespreksvaardigheden'*

## **Instructie**

Je treft hier een observatie- en oefenlijst aan voor het observeren van de algemene gespreksvaardigheden. Er zijn dertien clusters van gespreksvaardigheden opgenomen. In de bijlage vind je een toelichting op de algemene gespreksvaardigheden.

Op het scoreformulier geeft de observator na het gesprek per cluster een oordeel op een schaal van 1 t/m 3, waarbij 1=onvoldoende, 2=voldoende, 3=goed. Voor alle vaardigheden geldt dat zowel de mate waarin het gedrag vertoond wordt, als de kwaliteit ervan, in de score moet worden afgewogen.

De observator houdt globaal bij welk oordeel hij geeft over het toepassen van de verschillende gespreksvaardigheden door te turven. Een + score staat voor een positief oordeel van de toepassing van een gespreksvaardigheid en een - score staat voor een negatief oordeel van de toepassing van een gespreksvaardigheid. De verhouding tussen + scores en - scores bepaalt het uiteindelijke oordeel (1, 2 of 3). Dus: eerst turven, pas na afloop oordelen. Vraag de observant ook aantekeningen te maken.

Voor de eerste oefeningen is het zinvol de toelichting op de gespreksvaardigheden (zie bijlage) door te nemen en even kort te bespreken.

## Observatie- en oefenlijst voor de 'gespreksvaardigheden'

- 1 = onvoldoende
- 2 = voldoende
- 3 = goed

In de bijlage is een toelichting per vaardigheid opgenomen. Voordat een observator gaat scoren neemt hij deze door in het geval hij nog onvoldoende op de hoogte is van het doel wanneer toegepast, geïndiceerd en de criteria.

### Aandachtgevend gedrag

	+	-	NVT
geïnteresseerde lichaamshouding			
geïnteresseerde gelaatsuitdrukking			
stimulerend oogcontact			
non-verbale aanmoedigingen			
verbale aanmoedigingen			
korte, aandachtige stiltes			
waar nodig			
juist gedoseerd			
<b>Eindbeoordeling</b>			

### Vragen stellen

	+	-	NVT
duidelijk geformuleerd			
verwijzen naar één onderwerp tegelijk			
neutraal gesteld			
open vragen bij exploratie			
gesloten vragen wanneer je iets			

specifiek wilt weten			
juist gedoseerd			
<b>Eindbeoordeling</b>			

### Doorvragen

	+	-	NVT
bij voorkeur open gesteld			
aansluitend op wat de ander zojuist heeft gezegd			
waar nodig			
juist gedoseerd			
<b>Eindbeoordeling</b>			

### Parafaseren van inhoud

	+	-	NVT
duidelijk en kernachtig			
neutraal gesteld			
met de juiste intonatie (bevestigend of veronderstellend)			
waar nodig			
juist gedoseerd			
<b>Eindbeoordeling</b>			

### Reflecteren van gevoel

	+	-	NVT
duidelijk en kernachtig			
in eigen woorden			
inhoudelijk juist			
juiste intensiteit			
geen waardeoordelen			
verbale en non-verbale gevoelens			
bevatten zo nodig de context			
juiste intonatie (bevestigend of			

veronderstellend)			
waar nodig			
juist gedoseerd			
<b>Eindbeoordeling</b>			

### Confronteren

	+	-	NVT
weergave tegenstrijdige uitspraken of gevoelens			
weergave discrepanties uitspraken en gedrag			
weergave discrepanties tussen het beeld dat de gespreksleider van de ander lijkt te hebben en de presentatie van de ander			
verheldert foutieve of gebrekkige informatie van de ander			
juiste intonatie, veronderstellend			
geen waardeoordelen			
waar nodig			
juist gedoseerd			
<b>Eindbeoordeling</b>			

### Positief her-etiketteren

	+	-	NVT
bevat gunstige interpretatie van situatie van de ander bevat relativering van te hoge norm van de ander			

waar nodig			
juist gedoseerd			
<b>Eindbeoordeling</b>			

### Samenvatten

	+	-	NVT
duidelijk en kernachtig			
in eigen woorden gegeven			
inhoudelijk correct en volledig			
toetsend gesteld			
waar nodig			
juist gedoseerd			
<b>Eindbeoordeling</b>			

### Geven van informatie

	+	-	NVT
duidelijk en concreet			
in begrijpelijke taal			
in kleine hoeveelheden			
waar nodig			
juist gedoseerd			
<b>Eindbeoordeling</b>			

### Hardop denken

	+	-	NVT
open en duidelijk			
geeft de ander inzicht in gedachten			
waar nodig			
juist gedoseerd			
<b>Eindbeoordeling</b>			

### Vragen om feedback

	+	-	NVT
open of gesloten vragen			
geeft cliënt inzicht in gedachten			
waar nodig			
juist gedoseerd			
<b>Eindbeoordeling</b>			

### Geven van feedback

	+	-	NVT
weergave gedrag ander			
weergave eigen beleving van gedrag ander			
weergave motivering van eigen beleving			
weergave hoe je het anders wil zien			
uitnodigend gesteld			
geen waardeoordelen			
concreet en in de hier-en-nu-situatie			
waar nodig			
juist gedoseerd			
<b>Eindbeoordeling</b>			

### Structureren

	+	-	NVT
ordent en stuurt het gesprek			
duidelijk en inzichtelijk voor de ander			
waar nodig			
juist gedoseerd			
<b>Eindbeoordeling</b>			

## **Bijlage**

### **Toelichting op de observatie- en oefenlijst 'gespreksvaardigheden'**

#### **Aandachtgevend gedrag**

Aandachtgevend gedrag bestaat uit non-verbaal en verbaal gedrag.

Non-verbale gedragingen zijn bijvoorbeeld oogcontact, hoofdknikken, ondersteunende handgebaren. Verbale aandachtgevendende gedragingen zijn: 'hummen', het gebruik van kleine tussenwerpsels en van stiltes.

De genoemde non-verbale en verbale aanmoedigingen mogen niet zo vaak voorkomen dat ze de cliënt afleiden van zijn verhaal.

Doel ervan is een situatie te creëren waarin de cliënt gestimuleerd wordt vrijuit en in alle rust over zijn problemen te praten.

#### *Criteria aandachtgevend gedrag:*

- geïnteresseerde lichaamshouding;
- geïnteresseerde gelaatsuitdrukking;
- stimulerend oogcontact;
- kleine non-verbale aanmoedigingen zoals hoofdknikken en ondersteunende handgebaren;
- kleine verbale aanmoedigingen, zoals 'hummen' of het herhalen van een woord op vragende toon;
- korte, aandachtige stiltes;
- is waar nodig gegeven (om cliënt te stimuleren verder te praten);
- is juist gedoseerd uitgevoerd (d.w.z. stimulerend, maar niet storend).

#### **Vragen stellen**

Vragen kunnen een open of gesloten karakter hebben.

Open vragen geven de cliënt alle ruimte in zijn beantwoording. Het doel hiervan is dat de cliënt vanuit zijn eigen referentiekader praat en zelf richting en inhoud geeft aan het gesprek.

Gesloten vragen, vragen naar iets specifiek, naar feitelijke en eenvoudige informatie.

Deze vragen beperken de cliënt in zijn antwoordmogelijkheden. Deze vragen zijn geïndiceerd als je iets specifiek wilt weten of als de cliënt weerstanden vertoont om een bepaald onderwerp te bespreken.

#### *Criteria vragen stellen:*

- is duidelijk geformuleerd;
- verwijst slechts naar één onderwerp tegelijk;
- behelst geen vooronderstellingen (zijn neutraal gesteld);
- open vragen bij probleemexploratie;
- gesloten vragen als je iets specifiek wilt weten;
- is juist gedoseerd uitgevoerd.

#### **Doorvragen**

Het doorvragen houdt in dat je meer nauwkeurig en precies wilt weten wat de cliënt bedoelt. Tevens kunnen verschillen in interpretaties helder worden. Hierdoor wordt een meer gedifferentieerd inzicht in (de problematiek van) de cliënt verkregen. Daarnaast geeft doorvragen de cliënt het gevoel dat hij serieus wordt genomen. Het doorvragen bestaat bij voorkeur uit open vragen die verder ingaan op een bepaald onderwerp. Het doorvragen kan plaatsvinden met betrekking tot verschillende aspecten van een

probleem of klacht: bijvoorbeeld de situatie, gevoelens, gedachten, gedrag, consequenties en dergelijke.

Het gesprek mag echter niet het karakter krijgen van een kruisverhoor.

*Criteria doorvragen:*

- is bij voorkeur open gesteld;
- sluit aan op wat de cliënt zojuist heeft gezegd;
- is zo nodig gericht op verschillende aspecten van de situatie;
- is waar nodig gesteld (d.w.z. bij vage uitspraken);
- is juist gedoseerd uitgevoerd (d.w.z. niet te gedetailleerd).

### **Parafraseren van inhoud**

Het parafraseren is een vaardigheid waarbij je kort in eigen woorden een weergave geeft van de belangrijkste inhoudelijke informatie die de cliënt juist daarvoor heeft gegeven.

Door te parafraseren kun je begrip tonen; de parafrase wordt dan op bevestigende toon uitgesproken. Als je wilt nagaan of je de cliënt goed begrepen hebt of je wilt de informatie van de cliënt preciezer weergeven, dan wordt de parafrase op een veronderstellende toon uitgesproken. Hierdoor krijgt de cliënt de gelegenheid tot correctie.

*Criteria parafraseren:*

- geeft kort en duidelijk de essentie weer van hetgeen de cliënt het laatst gezegd heeft;
- er mogen geen vooronderstellingen in doorklinken (zijn neutraal gesteld);
- is met de juiste intonatie uitgesproken (bevestigend of veronderstellend);
- is waar nodig gegeven (d.w.z. er blijven geen relevante zaken liggen);
- is juist gedoseerd uitgevoerd (d.w.z. er wordt voldoende begrip getoond, maar het verhaal van de cliënt wordt niet onderbroken).

### **Reflecteren van gevoel**

Reflecteren betekent het kort in eigen woorden weergeven van de belangrijkste gevoelens die in de woorden van de cliënt doorklinken en uit de houding van de cliënt naar voren komen.

Met het reflecteren van gevoel beoog je dezelfde doelen als bij het parafraseren genoemd zijn: 1) het tonen van begrip, 2) het nagaan of je de cliënt goed begrijpt en 3) het preciezer weergeven wat de cliënt bedoelt.

In het begin van een gesprek of een gesprekkenreeks zul je de cliënt veelal volgen door dicht bij het referentiekader van de cliënt blijven. In het verloop van het gesprek of een gesprekkenreeks zul je meer gebruik maken van nuancerende reflecties (oftewel nuancerende empathische reacties). Dit zijn reflecties van onderliggende gevoelens, van gevoelens 'tussen de regels door'. Je probeert de diepere betekenis van het probleem te achterhalen en te begrijpen vanuit de situatie van de cliënt.

*Criteria reflecteren:*

- geeft kort en duidelijk de essentie weer van de gevoelens van de cliënt
- is in eigen woorden gesteld;
- is inhoudelijk correct;
- stemt qua intensiteit overeen met de door de cliënt geuite gevoelens;
- bevat geen waardeoordelen;



- bevat zo nodig de context (wanneer, t.a.v. wie of wat);
- is met de juiste intonatie uitgesproken (bevestigend of veronderstellend);
- is waar nodig gegeven (d.w.z. er blijven geen belangrijke gevoelens liggen);
- is juist gedoseerd uitgevoerd (d.w.z. er wordt voldoende begrip getoond, het verhaal van de cliënt wordt niet onderbroken).

### **Confronteren**

Middels een confrontatie geef je discrepanties weer in het gedrag van de cliënt. Er kunnen vier soorten confrontaties onderscheiden worden. Confrontaties kunnen betrekking hebben op: 1) tegenstrijdige uitspraken of gevoelens van de cliënt, 2) discrepantie tussen inhoud van wat de cliënt zegt en zijn non-verbale gedrag, 3) discrepantie tussen de manier waarop je de cliënt ervaart en waarneemt en de wijze waarop de cliënt zich presenteert en 4) een verheldering van foutieve of gebrekkige informatie van de cliënt. Deze confrontaties beogen bewustwording van de cliënt. Dit kan de cliënt helpen meer zicht te krijgen op zijn problemen en de wijze waarop hij daarmee omgaat.

#### *Criteria confronteren:*

- bevat informatie over tegenstrijdige uitspraken of gevoelens;
- bevat informatie over discrepanties tussen wat de cliënt zegt en zijn non-verbale gedragingen;
- bevat informatie over discrepanties tussen de manier waarop je de cliënt ziet en de wijze waarop de cliënt zich presenteert;
- verhelderen foutieve of gebrekkige informatie van de cliënt over zijn problemen en zijn wijze van omgaan daarmee;
- is met de juiste intonatie (veronderstellend) uitgesproken;
- bevat geen waardeoordelen;
- is waar nodig gegeven;
- is juist gedoseerd uitgevoerd.

### **Positief her-etiketteren**

Positief her-etiketteren is het toekennen van een gunstige betekenis door de verpleegkundige aan de als negatief ervaren klachten en/of problemen van de cliënt. Zowel een problematische situatie kan op een gunstige manier geïnterpreteerd worden, als ook het motief voor het gedrag van de cliënt. Dit soort interpretaties beogen: 1) het wijzigen van het negatieve zelfbeeld van de cliënt, 2) een meer genuanceerde kijk op problemen en 3) een meer relativiserende kijk op de normen die de cliënt zichzelf oplegt. Positief her-etiketteren mag niet verward worden met het geruststellen van de cliënt of het naar voren brengen van positieve kanten aan een bepaald probleem. Voorkomen moet worden dat het probleem van de cliënt gebagatelliseerd wordt.

#### *Criteria positief her-etiketteren:*

- bevat een gunstige interpretatie van een problematische situatie van de cliënt;
- bevat een relativisering van een te hoge norm van de cliënt;
- is waar nodig gegeven;

- is juist gedoseerd uitgevoerd (d.w.z. er wordt voorkomen dat problemen worden gebagatelliseerd).

### **Samenvatten**

Een samenvatting is een weergave in eigen woorden van de belangrijkste elementen van het verhaal van de cliënt. Middels samenvattingen ga je na of je de cliënt goed begrepen hebt. Tevens beoog je middels een samenvatting structuur aan te brengen in het gesprek en de cliënt te stimuleren tot verdere exploratie van zijn gedachten of gevoelens.

#### *Criteria samenvatten:*

- ordent kort en duidelijk de hoofdzaken van wat de cliënt heeft gezegd;
- wordt in eigen woorden gegeven;
- bevat de juiste inhoud;
- geeft de cliënt de gelegenheid te reageren;
- is waar nodig gegeven (als cliënt alles verteld heeft over een onderwerp, bij overgangen en aan het einde van het gesprek);
- is juist gedoseerd uitgevoerd (d.w.z. ze mogen het verhaal van de cliënt niet storen).

### **Geven van informatie**

Op verschillende momenten in een gesprek geef je informatie aan de cliënt. Informatie wordt verstrekt ten bate van de cliënt. Het is noodzakelijk dat de cliënt de informatie begrijpt en onthoudt. Informatie wordt beter begrepen als ze concreet is, in begrijpelijke taal en aangepast aan het begripsvermogen van de cliënt. Informatie wordt beter onthouden wanneer ze in kleine hoeveelheden wordt aangeboden (2 of 3 zinnen). Informatie kan op verschillende momenten in een gesprek gegeven worden, bijvoorbeeld in het begin, bij de overgang naar elke volgende stap in een gesprek en bij het eind van het gesprek. Ook kan informatie gegeven worden naar aanleiding van vragen of klachten van de cliënt.

#### *Criteria informatie geven:*

- is duidelijk en concreet;
- is in begrijpelijke taal, en aangepast aan het begripsvermogen van de cliënt, gegeven;
- sluit aan op het vermogen van de cliënt;
- is in kleine hoeveelheden aangeboden;
- is waar nodig gegeven (d.w.z. bij begin, bij overgangen, bij vragen cliënt, bij eind).
- is juist gedoseerd uitgevoerd.

### **Hardop denken**

De verpleegkundige spreekt haar gedachten hardop uit. Niet alleen de uiteindelijke conclusies, maar ook de observaties, gedachten en overwegingen worden aan de cliënt verteld. Hardop denken heeft verschillende doelen: het bevordert de openheid en duidelijkheid van de kant van de verpleegkundige, het werkt angstreducerend, het stimuleert de cliënt zelf hardop te denken en het bevordert de samenwerkingsrelatie. Met behulp van hardop denken kan bovendien informatie worden uitgelokt waarmee het zich ontwikkelende begrip van de verpleegkundige wordt getoetst. Hardop denken kan plaatsvinden 1) bij het vragen naar een nieuw onderwerp of het plaatsen van een opmerking vanuit je referentiekader, 2) wanneer je gedachten hebt die je blokkeren in het luisteren naar de cliënt en 3) ter bevordering van de samenwerkingsrelatie, om de cliënt een actievere rol te laten spelen.

#### *Criteria hardop denken:*

- gebeurt open en duidelijk;
- geeft cliënt inzicht in gedachten en overwegingen van jou;
- is waar nodig uitgevoerd (d.w.z. wanneer je blokkeert, bij het inzichtelijk maken van vragen uit haar referentiekader, voor het bevorderen van de samenwerking);
- is juist gedoseerd uitgevoerd.

#### **Vragen om feedback**

Met feedback vragen wordt bedoeld: het vragen om reacties van de cliënt, nadat de verpleegkundige informatie heeft gegeven. Het vragen om feedback heeft verschillende doelen. Naast het bevorderende effect op de samenwerking, krijg je zicht op wat de cliënt gehoord en begrepen heeft en wat hij daarvan vindt. Als je wilt weten wat de cliënt van de informatie vindt, stel je open vragen. Gesloten vragen zijn geëigend bij het vragen om akkoord (bijvoorbeeld bij contractgedrag) en of iets duidelijk begrepen is. Bij het vragen om feedback is het van belang dat de verpleegkundige laat merken dat zij geïnteresseerd is in de feedback die de cliënt geeft en dit belangrijk vindt.

#### *Criteria vragen om feedback:*

- is open of gesloten gesteld, afgestemd op het doel van de vraag;
- geeft blijk van werkelijke interesse van jou in feedback van de cliënt;
- is waar nodig gesteld (d.w.z. bij opening, het geven van informatie, aan het eind van het gesprek en reacties op spontane feedback van de cliënt);
- is juist gedoseerd uitgevoerd (d.w.z. niet bij elke zin om feedback vragen maar ook niet teveel informatie tegelijkertijd geven zonder tussentijds om feedback te vragen).

#### **Geven van feedback**

Met feedback geven wordt bedoeld: het openlijk bespreken van hetgeen er zich in het contact tussen jou en de cliënt op dit moment afspeelt.

Het is een reactie van jou op het gedrag van de cliënt waarin je de cliënt vertelt wat de effecten van diens gedrag op jou zijn. Voorbeelden van gedragingen kunnen zijn: ongeduldig worden, irritatie, angst, verwarring, desinteresse en vermoeidheid. Je nodigt impliciet of expliciet de cliënt uit om het betreffende gedrag te onderzoeken. Het is dus een samengestelde vaardigheid die bestaat uit een confrontatie en een zelfonthulling. Vanwege dit confronterende element, zal de cliënt zich snel aangevallen voelen. Het bestaan van een vertrouwensrelatie is bij het geven van feedback een belangrijke voorwaarde.

#### *Criteria geven feedback:*

- bevat een beschrijving van het gedrag van de cliënt;
- is niet veroordelend en interpreterend beschreven;
- is concreet en in de hier-en-nu-situatie;
- bevat een verwoording van de beleving van het gedrag van de cliënt;
- bevat een motivering van deze beleving;

- bevat informatie hoe je het anders zou willen zien;
- is uitnodigend gesteld;
- is waar nodig gegeven;
- is juist gedoseerd uitgevoerd.

### **Structureren**

Met structureren wordt bedoeld het ordenen en leiden van het gesprek. Deze acties hebben de bedoeling de lijn van het gesprek vast te houden en het gesprek efficiënt te laten verlopen. Bijvoorbeeld als er afdewaald wordt, als er gesproken wordt over onderwerpen die niet relevant lijken en dergelijke.

#### *Criteria structureren:*

- ordent en stuurt het gesprek;
- is duidelijk en inzichtelijk voor de cliënt;
- is waar nodig gegeven (d.w.z. wanneer men afdwaalt, of doelen niet gehaald dreigen te worden);
- is juist gedoseerd uitgevoerd (d.w.z. niet rigide, maar flexibel, echter ook niet te weinig waardoor de tijdsplanning in het gedrang komt).

Bron: [www.han.nl](http://www.han.nl)