

# Lesmateriaal

## Leren signaleren

INKLIJKEXEMPLAAR

Blended leren over huiselijk geweld voor de opleiding  
**hbo Verloskunde**

Dit document is bedoeld voor docenten die lesgeven over huiselijk geweld. Hierin vindt u lessuggesties, klassikale gespreksoefeningen en praktische tips behorend bij de e-learning modules.



**AUGEO ACADEMY**

© Augeo academy 2019

**Onderdeel van Augeo foundation, Driebergen**

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze handleiding mag gepubliceerd of (online) verspreid worden zonder schriftelijke toestemming vooraf van Augeo academy.

**In opdracht van**

De ministeries van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW).

**Auteurs**

Aan deze handleiding hebben een aantal docenten meegewerkt van verschillende opleidingen. Augeo academy bedankt hen hartelijk voor hun kundige en enthousiaste bijdrage.

Heeft u vragen of opmerkingen over dit leerpakket? Neem dan contact op met Augeo academy. U kunt ons bellen op:

0343-53 6050 of een mail sturen naar: [helpdesk@augeoacademy.nl](mailto:helpdesk@augeoacademy.nl)

# Inhoudsopgave

Inhoud leerpakket

9

Lessuggesties bij  
Leren signaleren

17

Bekijk ter inzage:

Gespreksvoering

51

E-learning voor  
docenten

63

Aanvullende  
e-colleges en  
e-learningcursussen

67

Organisatie

71

Bekijk ter inzage  
hoofdstuk 3 over de  
online en klassikale  
gespreksoefeningen

# Hoofdstuk 3

## Gespreksvoering



# 3. Gespreksvoering



Veel (aankomend) professionals vinden het moeilijk om onveilige gezinssituaties te bespreken met de betrokkenen. Daarom heeft Augéo academy leerproducten ontwikkeld waarin studenten veilig kunnen oefenen met deze gesprekken. In de online en klassikale gespreks oefeningen kunnen studenten verschillende gesprekstechnieken toepassen op realistische casussen. De online gespreks oefeningen kunnen studenten zelfstandig, in eigen tijd uitvoeren. Studenten zijn in deze oefeningen onderdeel van een realistische videocasus, waarbij zij 'als professional' het verloop van het gesprek met hun cliënt bepalen. Ze krijgen hierbij theoretische handvatten, gebaseerd op de te oefenen gesprekstechnieken. In de docent informatie, volgende paragraaf, leest u meer over deze gesprekstechnieken en de inhoud van de casussen.

U consolideert deze gesprekstechnieken in de klassikale gespreks oefeningen, waarin studenten met elkaar casuïstiek uitspelen. Ze nemen hierin verschillende rollen aan: de professional, cliënt en observator, waardoor ze vanuit verschillende invalshoeken ervaren wat het effect van de betreffende gesprekstechniek kan zijn. Deze casuïstieken, bijbehorende beoordelingsformulieren en tips voor het begeleiden van deze gesprekken vindt u in paragraaf 3.2.

U kunt studenten als aanvulling op de zojuist genoemde online en klassikale oefeningen het e-college Communiceren over geweld laten volgen, zie hoofdstuk 6. Dit online college geeft studenten extra uitleg over de impact van stressvolle gebeurtenissen op de werking van de hersenen. Ze krijgen inzicht in de manier waarop dit de manier van communiceren van cliënten beïnvloedt en krijgen handvatten om stressreacties te reguleren.

# 3.1 Docentinformatie bij online gespreksoefeningen



Per opleidingsrichting zijn er één of meerdere online gespreksoefeningen beschikbaar. In deze oefeningen passen studenten veel gebruikte gesprekstechnieken toe. Studenten krijgen zo de kans om ‘moeilijke’ gesprekken over signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling op een veilige manier te oefenen.

De oefeningen bestaan steeds uit twee onderdelen. In het eerste onderdeel oefent de student middels een interactieve oefencasus met het voeren van een gesprek. In het tweede onderdeel oefent de student aan de hand van andere praktijkvoorbeelden verder met de betreffende gesprekstechniek. De oefeningen duren ongeveer 30 minuten.

## DE GESPREKSTECHNIKEN

Onderstaande gesprekstechnieken komen in de gespreksoefeningen aan bod.

### Schakelen tussen vier communicatieniveaus

Bij het voeren van moeilijke gesprekken is het helpend inzicht te hebben in de verschillende niveaus in communicatie. Inzicht in deze niveaus helpt de professional met het ontdekken waar een gesprek stagneert. Het schakelen tussen de verschillende niveaus helpt vervolgens bij het opheffen van deze blokkade(s). De vier niveaus zijn:

- Inhoud: waarover gaat het gesprek?
- Procedure: hoe gaan we het bespreken, wat zijn de spelregels?
- Interactie/relatie: hoe gaan we met elkaar om?
- Gevoel: welke emoties spelen een rol?

Studenten kunnen deze gesprekstechniek oefenen in:

#### 1. Gespreksoefening met cliënt Simone

Dit is een gesprek met cliënt Simone, die zwanger is. Ze kampt met vermoeidheidsklachten en ervaart thuis veel spanningen. De student bespreekt zijn/haar zorgen met haar. In het tweede onderdeel oefent de student met andere praktijkvoorbeelden verder met de verschillende communicatieniveaus. Middels

deze oefeningen leert de student de verschillende communicatieniveaus te gebruiken in een gesprek over zorgelijke signalen met een cliënt of zijn/haar ouder. Hij/ zij leert wanneer het schakelen naar welk communicatieniveau effectief is.



# 3.2 Docentinformatie

## klassikale gespreksoefeningen



Per leertraject zijn er één of meerdere klassikale gespreksoefeningen beschikbaar waarin studenten samen oefenen met het praten over zorgelijke signalen. In deze oefeningen passen zij veel gebruikte gesprekstechnieken toe. Andere klasgenoten observeren middels het bijgevoegd observatieformulier. De casusbeschrijvingen geven inhoudelijke input voor het gesprek.

### DOEL GESPREKSOEFENING

De volgende gesprekstechnieken worden geoefend:

1. Benoem de signalen die je opgevallen zijn zo concreet en objectief mogelijk.
2. Gebruik LSD: Probeer een duidelijker beeld te krijgen van de situatie en hoe de ander de situatie ervaart. Dit doe je door Luisteren, Samenvatten en Doorvragen.
3. Geef ruimte aan emoties die tijdens het gesprek mogelijk hoog oplopen. Deze kunnen hierdoor zakken waardoor een inhoudelijk gesprek weer mogelijk wordt.
4. Schakel bij stagnatie in het gesprek naar procedure of interactie niveau om het gesprek over de inhoud weer op gang te brengen.

### VOORBEREIDING VOOR DE LES

1. Lees vooraf deze docent informatie door voor tips over de introductie en de begeleiding van het rollenspel.
2. Print voor iedere student de casus met rolbeschrijvingen en uitleg over de gesprekstechnieken uit (zie einde van dit hoofdstuk).
3. Print voor iedere student één observatieformulier (zie einde van dit hoofdstuk).
4. Lees bovenstaande bijlages zelf ook goed door.

### INLEIDING OP DE OEFENING IN DE LES

1. Bespreek in de klas kort het doel van de oefening.
2. Lees de casus voor.
3. Stel zo nodig samen met de studenten vast wat de zorgen zijn die in het gesprek aan de orde moeten komen.
4. Bespreek klassikaal het doel van het gesprek en de

gesprekstechnieken die geoefend worden.

De oefening kan vervolgens zowel klassikaal als in kleine groepjes gedaan worden.

**In groepjes:** Verdeel de klas in groepjes van vier. Binnen deze groepjes worden de volgende rollen verdeeld: de rol van de cliënt, de rol van de professional en 2 observatoren.

**Klassikaal:** Vraag twee studenten die een rol willen uitspelen: professional en cliënt. De student die de professional speelt krijgt een maatje om te kunnen overleggen tijdens het gesprek (in een Time-out). Degene die de cliënt speelt krijgt een maatje om in de voorbereiding te helpen zich in te leven in de cliënt. De overige studenten observeren, verdeel wie welk onderdeel van de observatielijst voor zijn of haar rekening neemt.

- Deel de casus, gesprekstechnieken en rolomschrijving uit.
- Geef studenten de tijd om zich in te lezen in hun rol en de te gebruiken gesprekstechnieken.
- Geef de observanten het observatieformulier.  
*Opmerking: Vertel uw studenten dat het verloop van een gesprek bepaalt welke gesprekstechniek het meest passend is. Een 'lage' score (meest linkse bolletje) betekent dus niet per definitie dat iets 'fout' ging in het gesprek, soms is een techniek om een goede reden niet toegepast. Een techniek kan ook onterecht niet toegepast of verkeerd toegepast zijn en daarom een 'lage' score krijgen. Laat observatoren deze scores goed toelichten in de nabespreking. De professional licht zijn gebruikte technieken toe.*
- Rouleer de rollen zodat van iedere student één ingevuld observatieformulier is.
- Bespreek de tips, tops en opmerkingen klassikaal na.

## BEGELEIDING TIJDENS ROLLENSPEL EN NABESPREKING

### Bij klassikale oefening

1. Introduceer het rollenspel als een oefening van een praktijksituatie waarin je een aantal gesprekstechnieken die je geleerd hebt kunt toepassen. Geef de student die oefent de kans een Time-out te vragen als het gesprek vastloopt. Zorg als het een eerste keer is voor een maatje om mee te overleggen en zo nodig het gesprek over te nemen.
2. Houd de oefening kort. 5 minuten per student is genoeg. Daarna kan dezelfde student het op een andere manier proberen of laat je een andere student hetzelfde gedeelte oefenen of het gesprek vervolgen.
3. Houd ook de nabespreking kort. Anders is het niet meer te bevatten voor de student die geoefend heeft. Na de oefening krijgt eerst degene die de rol van de professional heeft gespeeld de gelegenheid om kort te reageren en even stoom af te blazen. De student kan vertellen hoe hij of zij het vond gaan, hier wordt verder inhoudelijk nog niet op ingegaan, wel wordt de student gecompimenteerd voor zijn poging!
4. Daarna geeft de student die de rol van de cliënt speelde feedback vanuit zijn of haar rol. Dus: 'ik merkte dat ik...' 'Toen je dat zei kreeg ik...'. De feedback is opbouwend geformuleerd. Een paar observaties is voldoende. Bijvoorbeeld:
  - Voelde je je uitgenodigd om te vertellen, waar kwam dat door?
  - Had je de indruk dat de professional je gevoel opmerkte en serieus nam, waardoor kwam dat?
  - Is je duidelijk geworden dat de professional zich zorgen maakt en waarover?
  - Weet je wat de vervolgstap is die de professional gaat zetten?
5. Vervolgens geven de observatoren (of een aantal personen uit de hele klas) aan welke gesprekstechnieken zij terug gehoord hebben in het gesprek en welk effect dit volgens hen had op de cliënt en op het gesprek. Als het een klassikale oefening betreft, kan de docent aanvullen en parafraseren.

6. Vraag de student die geoefend heeft of de feedback helder is en wat hij of zij eruit meeneemt.
7. Pik er een verbeterpunt uit en laat de student dit nog een keer kort oefenen; zo sluit je af met een succeservaring.
8. De spelers worden bedankt en krijgen een applaus.

### Bij oefening in groepjes

Verdeel de klas in groepjes van vier. Binnen deze groepjes worden de volgende rollen verdeeld: de rol van de cliënt, de rol van de professional en 2 observatoren. Bespreek punt 2 tot en met punt 6 van bovenstaande instructie klassikaal zodat de groepjes dit kunnen toepassen.

# Casus Daniëlle



## DOEL VAN HET GESPREK

Bespreken van de zorgen en meer zicht krijgen op hoe Daniëlle tegen haar situatie aankijkt en of zij de zorgen herkent. Daarnaast is het doel samen met haar de situatie beter in beeld te brengen als de baby geboren is en haar te motiveren voor extra kraamzorg.

## CASUS

Daniëlle is 19. Ze is aan het einde van haar zwangerschap, die op zich goed verloopt. Wel is er zorg vanwege complicaties door haar overgewicht. Ook rookt ze en daarmee stoppen kan ze niet, dit geeft teveel stress zegt ze en het loopt volgens haar wel los. Haar moeder heeft ook altijd gerookt terwijl ze zwanger was. Ze gebruikt ook regelmatig een jointje omdat haar vrienden dat ook doen. Ze heeft een vriendin die veel bij haar is vanwege problemen thuis.

Daniëlle woont zelfstandig met begeleiding vanuit de RIBW omdat ze moeite heeft met het aanbrengen van in haar dagen. Ze klaagt veel over deze begeleiding en wil ook niet dat ze betrokken worden bij haar zwangerschap of bevalling. Regelmatig doet ze de deur niet voor hen open, volgens eigen zeggen omdat ze zich niet goed voelt. Van haar 16e tot en met haar 18e woonde ze in een instelling. Ze is als zestienjarige van huis weggegaan. Haar opleiding heeft ze niet afgemaakt.

Daniëlle heeft zelf geen contact met haar ouders of andere familie, behalve met haar oma. Haar oma is niet goed ter been meer en heeft veel lichamelijke klachten. Ze komt wel regelmatig mee naar de afspraken met de verloskundige, ze komen dan samen met de bus. Als oma niet kan vergeet Daniëlle de afspraken of belt ze af. Oma heeft al eens met de verloskundige besproken dat ze hoopt dat er wat extra kraamzorg geregeld kan worden omdat Daniëlle zo jong is en er alleen voor staat. Daniëlle wil graag een kindje, ze verwacht een roze wolk. Ze heeft een mooi kamertje ingericht, waarvoor ze zich in de schulden heeft gestoken. Daniëlle's vriend is in het begin van de zwangerschap bij haar weggegaan. Ze was daar gelaten onder. Ze is

al snel via datingsites op zoek gegaan naar een nieuwe vriend. Dit 'daten' doet ze nog steeds.

## ROLBESCHRIJVING

### Verloskundige

Bedenk welke signalen je met Daniëlle wilt bespreken: zorg dat je deze helder en concreet kunt benoemen. Bedenk hoe je het gesprek wilt starten en hoe je je doel met het gesprek wilt bereiken. Lees de gesprekstechnieken door. Bespreek het gesprek eventueel voor met een maatje die je ook tijdens het oefenen kan raadplegen als je een Time-out wil tijdens het gesprek. Omdat Daniëlle de zorgen in eerste instantie niet deelt en ze bagatelliseert is het voor jou belangrijk goed te verwoorden waar de zorg vanuit jouw expertise als verloskundige ligt en daarnaast goed aan te sluiten bij wat Daniëlle je vertelt. Als je aandringt zal bij haar de weerstand toenemen en wordt zij mogelijk boos, als je reflecteert zullen de emoties weer zakken.

### Daniëlle

Reageer zo natuurlijk mogelijk door je in te leven in de positie van Daniëlle. Je reageert verbaasd en boos als de professional zijn zorgen benoemd (bijvoorbeeld: zorgen om mij? Gaat allemaal prima, de baby groeit toch goed, waar bemoei je je mee!? Ik red het prima, en mijn oma helpt me ook). Je vindt de zorgen allemaal wat overdreven en is bang voor bemoeienis van instanties; daar heeft ze geen goede ervaringen mee. Je wil wel graag een goede moeder zijn straks! Reageer zo realistisch mogelijk op de gesprekstechnieken die de professional toepast: voel je je door de professional uitgenodigd om te vertellen dan doe je dat, als je merkt dat je emoties gezien en serieus genomen worden zullen ze iets afnemen.

### Observator

Observeer en noteer zo nauwkeurig mogelijk welke gesprekstechnieken gebruikt worden en wat het effect daarvan is. Dit doe je op het observatieformulier.

Optie: Verdeel de verschillende aandachtspunten onder de observatoren. Zo kan je met meer aandacht naar één specifiek onderdeel van het gesprek kijken.

## GESPREKSTECHNIEKEN

1. Vertel wat het doel/de reden/de aanleiding van het gesprek is.
2. Benoem de signalen die je opgevallen zijn.
  - Zo objectief mogelijk, zonder daarin jouw oordeel/ interpretatie / oplossing door te laten klinken.
  - Zo concreet mogelijk: geen vaagheden, of verhullend taalgebruik.
3. Gebruik LSD: Probeer een duidelijker beeld te krijgen van de situatie en hoe de ander de situatie ervaart. Dit doe je door Luisteren, Samenvatten en Doorvragen.
  - Neem een luisterende houding aan. Toon interesse, wees uitnodigend (verbaal en non-verbaal).
  - Vraag door; wissel daarbij open en gesloten vragen af.
  - Laat de ander meer aan het woord zijn dan jij zelf.
  - Vat regelmatig in eigen woorden kort samen, zonder mening of oordeel, wat de ander gezegd heeft en vraag of het klopt.
4. Geef ruimte aan emoties die tijdens het gesprek mogelijk hoog oplopen. Deze kunnen hierdoor zakken waardoor een inhoudelijk gesprek weer mogelijk wordt.
  - Benoem emoties die je waarneemt of benoem de interne dialoog (check of het klopt).
  - Gebruik je eigen expertise als professional en erken de expertise van je cliënt over zijn eigen situatie.
5. Schakel tussen verschillende niveaus bij stagnatie in het gesprek om het gesprek over de inhoud weer op gang te brengen.
  - Schakel zo nodig van inhoud- naar interactie-niveau; bespreek wat er in de relatie/interactie gebeurt tijdens het gesprek.
  - Schakel zo nodig van inhoud- naar procedure-niveau ; hoe gaan we het bespreken, wat zijn de spelregels?

# Observatieformulier

	Gedragsbeschrijvingen	Wat zie je?	Tops, Tips en opmerkingen
Benoemen van signalen	0. Professional vertelt wat het doel/ de aanleiding/de reden van het gesprek is.	ja      nee  ○-----○	
	1. Professional benoemt de signalen: Bijv: ik zie ... of u vertelde ...	vaag/abstract                      concreet  ○-----○-----○-----○-----○	
	2. Professional benoemt de signalen:	subjectief                      objectief  ○-----○-----○-----○-----○	
LSD Methode	3. Professional neemt een geïnteresseerde/luisterende houding aan.	niet                      continue  ○-----○-----○-----○-----○	
	4. Professional is ... aan het woord zijn dan de cliënt.	meer                      minder  ○-----○-----○-----○-----○	
	5. Professional vat in eigen woorden samen wat de cliënt gezegd heeft en vraagt of het klopt.	niet                      waar nodig  ○-----○-----○-----○-----○	
	6. Professional vraagt door op wat cliënt vertelt. Bijv.: kan je daar een voorbeeld van geven of hoe vaak gebeurt dat?	niet                      waar nodig  ○-----○-----○-----○-----○	
	7. Professional wisselt open en gesloten vragen af.	gesloten (100%)                      open (100%)  ○-----○-----○-----○-----○	

Hanteren van oplopende emoties	8. Professional benoemt de emoties die hij waarneemt bij de cliënt. Bijv.: Ik zie dat wat ik zeg u boos maakt, klopt dat?	niet	waar nodig	
		○-----○-----○-----○-----○		
	9. Professional benoemt mogelijke gedachten van de cliënt. Bijv.: U denkt nu misschien waar bemoeit zij zich mee.	niet	waar nodig	
		○-----○-----○-----○-----○		
Schakelen bij stagnatie	10. Professional erkent de expertise van de cliënt. Bijv.: U kent haar het beste, u weet wat bij haar werkt.	niet	waar nodig	
		○-----○-----○-----○-----○		
	11. Professional maakt gebruik van eigen expertise. Bijv.: ik weet dat kinderen ... nodig hebben.	niet	waar nodig	
	○-----○-----○-----○-----○			
Schakelen bij stagnatie	12. Professional schakelt zo nodig van inhoud- naar interactie-niveau. Bijv.: ik merk dat hoe stiller je wordt hoe meer ik mijn best doe om je te overtuigen...	niet	waar nodig	
		○-----○-----○-----○-----○		
	13. Professional schakelt zo nodig van inhoud- naar procedure-niveau. Bijv.: ik merk dat je wantrouwend bent. Laat ik eerst uitleggen wat ik met de informatie ga doen.	niet	waar nodig	
		○-----○-----○-----○-----○		

