

Werkwijze voor beeldbelgesprekken 16-04-2020

Beeldbellen in de hulp- en dienstverlening

Goede gesprekken als hulp- of dienstverlener hebben een aantal kenmerken. Zij zijn o.a. persoonlijk, niet oppervlakkig, worden niet afgeraffeld, gaan niet over jezelf, enz.

Nu in veel gevallen de face-to-face contacten niet kunnen, schakelen we over op beeldbelgesprekken. Deze lijken het meest op een face-to-face contact, en ook hier wil je de kenmerken van goede gesprekken terugzien. Beeldbellen vraagt toch iets anders: vaak moet je **sneller en nadrukkelijker je gesprekstechnieken inzetten**.

Bovendien vraagt een beeldbelgesprek meer van je concentratie. Een goed gesprek duurt daarom ook **niet langer dan 40 minuten**.

In deze handreiking nemen we je mee in het 5-fasenmodel.

Houd rekening met de [kenmerken](#) en de [randvoorwaarden](#) van beeldbellen en de mogelijke [ruis](#). Een extra hulpmiddel in het 5-fasenmodel is [LSDO](#): luisteren, samenvatten, doorvragen én ondersteunen. Een beeldbelgesprek vraagt andere vaardigheden van je dan een face-to-face gesprek. Je leert het door het veel te doen.

Dit model helpt om het gesprek zinvol te houden en structuur te bieden.

1. Contact maken en aansluiten

2. Stel de client **op zijn gemak**.
 3. Vertel over de **context/aanleiding** van het gesprek en maak **afspraken** (over gespreksduur en hoe je ervoor kunt zorgen dat je tijdens het gesprek zo min mogelijk bent afgeleid).
 4. Maak **ondersteunende opmerking** / toon je meeleven, zoals 'wat fijn dat dat gelukt is' of 'wat jammer dat het allemaal zo loopt'. Hiermee laat je zien dat je geen robot bent en ook op afstand een warme connectie maakt.
- Pas daarna kun je door naar de volgende fase.

2. Vraag verhelderen

Onderzoek de vraag op 4 niveaus (en blijf nieuwsgierig):

1. Feiten -> Wat is er gebeurd, wat is er aan de hand?
2. Beleving -> Welke emoties spelen er mee?
3. Wensen -> Wat wil de cliënt met zijn situatie? (Wat zou je nu het liefste willen?)
4. Relatie met jou als hulpverlener -> Is de cliënt zelfredzaam genoeg voor hulpverlening op afstand?
Ja? -> Ga door met het gesprek
Nee? -> Pas een [ruistechiek](#) toe

3. Doel van het gesprek vaststellen

Dit is een **cruciale pas op de plaats**. Als je deze fase biedt veel houvast en voorkomt valse verwachtingen.

Gespreksdoelen bij beeldbellen zijn klein. Het gaat om een stap op oplossingen die je samen vormgeeft tijdens het gesprek.

In 3 stappen kom je tot een vastgesteld gespreksdoel, wat veel houvast biedt aan cliënt en hulp-/ dienstverlener tijdens het beeldbelgesprek:

1. Open vragen naar verwachting van de cliënt: 'Wat kan ik voor je doen in dit gesprek?' en maak dit zo concreet mogelijk (dan past het in één gesprek)
2. Terugkoppeling over wat je wel én wat je niet kunt betekenen t.a.v. deze verwachtingen
3. Overeenstemming sluiten over gespreksdoel: 'Oké, dit gaan we doen!'

4. Doel uitwerken

Door mee te denken over passende mogelijkheden wordt de passende aanpak of oplossing gevonden. Dit doe je door:

- Cliënt te bevragen en te ondersteunen: 'Wat werkt?', 'Wat werkte eerder al?', 'Wat zouden je ouders als tip aan je geven?'
- Tips/ adviezen voor te leggen: andere perspectieven bieden soms andere inzichten
- Voors en tegens op een rij te zetten

Oplossingen afstemmen op cliënt: "meebewegen" ipv overtuigen

Eventueel verwijzen

Maak de gekozen aanpak zo **concreet** mogelijk in een **stappenplan**

5. De cirkel rondmaken

Soms is het gesprek al klaar na het vaststellen van het stappenplan. Sommige cliënten willen nog een afronding. Dit doe je door:

Een samenvatting te geven van het gespreksdoel én de uitgewerkte aanpak

Na te gaan of de cliënt hiermee verder kan

Eventueel reflecteren op het gesprek en dan gesprek beëindigen

Absoluut niet de vraag stellen: 'Kan ik nog iets voor je doen?'. Dan ga je namelijk weer opnieuw een heel gesprek beginnen.

Tot slot:

Het kan misschien verrassend zijn, maar sommige cliënten hebben de voorkeur voor onlinecontact boven face-to-face contact.

Uitwerking van de linken in voorgaande stuk

De 6 kenmerken van het beeldbelgesprek

1. Komt het dichtst bij het face-to-face contact

Maar dat is het niet! Het is een oneerlijke strijd om te vergelijken.

2. Afhankelijk van techniek, internetverbinding en de hardware aan beide kanten

Houd er rekening mee dat je cliënt vaak met een mobiele telefoon werkt. Dit geeft nog meer afleiding dan een laptop.

3. Er is geen oogcontact mogelijke

Het geeft wel de illusie van oogcontact, maar je kijkt niet rechtstreeks in de camera in elkaars ogen.

4. Beperkte non-verbale signalen

Je ziet alleen elkaars gezicht, maar de verdere lichaamstaal valt weg. Ook andere zintuigen zijn afgeschermd: je ruikt niet de bakluchtjes, of de vuile ruimte,

5. Er is beperkt zicht op de omgeving en de personen

Je ziet niet wat er verder in de kamer gebeurt. En kunt ook niet waarnemen of er iemand meekijkt of meeluistert. Als er sprake is van onveilige situaties zou je een code af kunnen spreken.

6. Beide kanten zijn zicht bewust van wat zij zeggen en doen (zgn. 'met je bakkus in beeld-effect')

Het gesprek kan opgenomen worden en beiden zijn zich sterk bewust van hun acties. Je ziet jezelf ook nog in beeld.

[Terug naar boven](#)

Randvoorwaarden van het beeldbelgesprek

- **Tegenlicht** - Zorg dat je gezicht duidelijk in beeld is. Tegenlicht kan een grote zwarte vlek geven en dan is je mimiek niet meer te zien. Zorg dus dat je duidelijk in beeld bent.
- **Rustige achtergrond** – heel veel drukte achter je in beeld lijdt af van het gesprek.
- **Draag effen kleding in een kleur** - kleine streepjes of stipjes gaan dansen in beeld. Dat haalt dan de concentratie weg. Zwart of wit geeft vaak de illusie dat er geen lijf aan het hoofd zit
- **Zorg voor een goed geluid** - oortjes van je telefoon geven vaak een bijgeluid, o.a. doordat het tegen je kleding aan schuurt

[Terug naar boven](#)

LSDO

Je gesprekstechnieken moet je sneller nadrukkelijker inzetten om de afstand te overbruggen en het verschil met een face-to-face contact te compenseren.

LSDO kan daarbij helpend zijn. LSD is voor veel medewerkers bekend. Met de toevoeging van de laatste letter 'ondersteunen' overbrug je de fysieke afstand iets meer.

Luisteren

Gebruik luisterkreten (zoals ah, o, hmm, enz.) en stiltes. Houd er rekening mee dat enkel je mimiek zichtbaar is en je verdere non-verbale communicatie sterkt verminderd is in verhouding tot face-to-face contact. Bedenk: de informatie moet zoveel mogelijk van je cliënt komen. Hij/zij is van de inhoud van de situatie, jij van het proces.

Samenvatten

Dit is belangrijker dan in een gewoon gesprek, omdat signalen of stukjes tekst verloren kunnen gaan. Benoem de kern in eigen woorden. Dat maakt voor de ander duidelijk wat wel en wat niet begrepen is. Dit onderdeel geeft ook rust in een gesprek: 'een pas op de plaats'. Het geeft zodoende ruimte om daarna weer verder te gaan.

Doorvragen

Stel korte, open vragen en 1 vraag tegelijk. Weet je even niet wat te vragen, dan is de vraag 'Hoe bedoel je?' vaak een aanzet voor de ander om verder te vertellen en te verduidelijken. Mensen gaan voorbeelden geven, en het zorg ervoor dat je geen aannames doet.

Ondersteunen

Je hebt nu eenmaal meer 'ondertiteling' nodig bij onlinegesprekken. Er zijn 3 ondersteunende technieken mogelijk:

- Benoem de gevoelens
Vertaal als het ware je waarneming, denk hierbij aan: 'Je klinkt moedeloos' en 'Je lijkt enthousiast'. Dit geeft de cliënt de ruimte om te reageren.
- Meeleven
Meeleven kun je op verschillende niveaus inzetten, van algemeen tot zeer persoonlijk. Bijvoorbeeld:
Ach, wat naar voor je ->
Ach, wat naar voor je dat je je baan bent kwijt geraakt. ->
Ach, wat moet jij veel op je bordje hebben. Je baan kwijt, je man ziek en 3 kinderen thuis onderwijs geven.
- Complimenteren
Complimenten hebben een versterkend effect. Je kunt het indelen in 3 niveaus:
 1. Goed gedaan! -> algemeen compliment
 2. Goed dat je het gesprek bent aangegaan -> compliment op gedrag
 3. Goed dat je het gesprek bent aangegaan. Nu heb je duidelijkheid gekregen. -> compliment op gedrag en effect

[Terug naar boven](#)

Gesprekstechnieken bij ruis

In een face-to-face contact kan ruis interne en externe ruis bestaan:

- bij interne ruis wordt de communicatie gestoord door de innerlijke toestand van één van de gesprekspartners. Iemand voelt zich bijvoorbeeld niet zo lekker, of is met zijn gedachten ergens anders
- bij externe ruis wordt de communicatie verstoord door externe factoren, zoals bijvoorbeeld lawaai.

Naast de normale storingen kan bij beeldbellen nog meer ruis bestaan.

De interne ruis is minder goed waar te nemen en aan de externe ruis worden factoren toegevoegd, zoals technische storingen of andere dingen in de ruimte die niet zichtbaar zijn voor één van gesprekspartners.

Er zijn verschillende technieken die je in kunt zetten bij ruis. Hieronder staan er 3:

1. Feedback

Vraag naar de **mening** van de hulpvrager over het gesprek of de interventie: wat vind je tot nu toe van dit gesprek? Heb je het gevoel dat ik je goed begrijp? Hoe vind je dat om te horen?

Benoem **concreet waarneembaar gedrag**: Ik hoor je steeds vragen wat je moet doen

En benoem het **effect** van gedrag op jou of op het gesprek: Daardoor krijg ik het idee dat je verwacht dat ik het nu meteen voor je kan oplossen.

2. Metacommuniceren

Neem afstand: ga achterover zitten en aanschouw het gesprek

Benoemen wat er gebeurt met het gesprek: We lopen vast. We blijven steeds in dezelfde discussie hangen.

Patroon concreet benoemen: wie doet wat en hoe beïnvloedt dit elkaar? Je laat steeds merken dat je van mij een pasklare oplossing wilt. En ik blijf je maar vragen of je zelf ideeën hebt. Zo komen we niet echt verder hè?

Een alternatief (laten) bedenken: Hoe kunnen we het anders aanpakken, zodat we samen bij een oplossing komen die bij jou past?

3. Eigen mening geven

Persoonlijke reactie geven: Ik vind het vervelend dat je steeds vloekt.

[Terug naar boven](#)