

Voorbeeldvragen Communicatieproef

Voor het onderdeel communicatieproef worden modelvragen die de verschillende dimensies van de proef bestrijken, ter beschikking gesteld.

Per vraag wordt het juiste antwoord in kleur aangeduid. Voor elke antwoordmogelijkheid is er een korte toelichting waarom dit alternatief juist of fout is.

Welke dimensies worden getoetst?

1. goede **luisterhouding**, de mogelijkheid om persoonlijke aandacht te geven aan de ander, respectvol met elkaar omgaan;
2. **empathie** of het vermogen om je in te leven in de situatie en in de belevingswereld van de ander;
3. **(familie)relaties** begrijpen en een open en **constructief gesprek** aangaan waarin loyaliteit en waardigheid bewaard blijven en je samen de beste keuze maakt;
4. de vaardigheid om gedrag en emoties correct te **interpreteren**, waarbij je verschillende interpretaties kan onderkennen en de bruikbaarheid ervan voor bepaalde doeleinden kan beoordelen;
5. een constructieve houding aannemen in **conflictsituaties** en in individuele of collectieve situaties met hevige emoties of uitzichtloosheid;
6. **zelfreflectie** of het kunnen inschatten van de gevolgen van je eigen gedrag in een relationele situatie met kwetsbare burgers, collega's en andere betrokkenen.

1. Luisterhouding

Jo is 19 en verblijft sinds zijn auto-ongeval zes maanden geleden in een revalidatiecentrum. In het begin verliep zijn revalidatie zeer vlot. De laatste weken stoot hij echter steeds vaker op zijn limieten en is zijn motivatie om zich aan zijn oefenschema te houden sterk afgenomen. Hij wil zo graag terug naar huis. Tijdens de kinesitherapie sessies komt hij ongelukkig over.

Hoe kan de kinesist zich het meest luisterend opstellen?

<A> "Ik merk dat het de laatste weken wat moeilijker is voor jou?"

Deze open vraag erkent de moeilijkheden van Jo en geeft hem de gelegenheid om te praten over wat er hem dwars zit.

 "Houdt de pijn je tegen om je oefeningen elke dag te doen?"

Gesloten vraag die Jo niet uitnodigt om over zijn gevoelens te praten.

<C> "Het lijkt me toch belangrijk dat je je aan je oefenschema houdt."

Gaat voorbij aan het motivatieprobleem van Jo, paternalistische houding.

<D> "Het komt wel goed, nog even volhouden nu!"

Goed bedoeld maar betuttelend en geeft Jo niet de mogelijkheid om te praten.

Olivia, een meisje dat je kent van in de sportclub, vertelt je dat ze vroeger een aantal manisch-depressieve episodes heeft doorgemaakt. Dat is een psychische ziekte waardoor je stemming verstoord is en waarbij je een groot risico op herval hebt. Ze is ondertussen vier jaar stabiel en heeft een vriend. Door de medicatie die ze neemt is het echter zeer moeilijk om haar gewicht onder controle te houden en ook wordt haar afgeraden om kinderen te krijgen. Ze zegt: "Ik weet dat Thomas mij echt graag ziet, maar soms vraag ik me toch af of hij het wel met mij uithoudt."

Welke reactie toont dat je actief luistert en inspeelt op wat Olivia bekommert op dit moment?

<A> "Je klinkt somber. Ik ga vanavond zwemmen. Lijkt het je een goed idee om met me mee te gaan? Sporten kan je misschien helpen om terug wat optimistischer naar je relatie en naar de toekomst te kijken."

Wil Olivia afleiden, sluit het gesprek juist af.

 "Als je al vier jaar stabiel bent, is er toch geen reden voor paniek. Ik zou niet weten waarom je vriend het niet met jou zou uithouden. De dingen die je noemt, kent hij toch ook al van jou? Je zegt zelf dat hij je echt graag ziet."

Goed bedoeld maar sussend, toedekkend.

<C> "Wat zorgt ervoor dat je je soms afvraagt of hij het wel met je uithoudt? Het lijkt alsof je soms twijfelt of hij steeds opnieuw voor je zal kunnen kiezen omwille van zaken die je zelf niet onder controle hebt."

Open vraag naar verdieping, ruimte-creërend, toetsend.

<D> "Ik hoor dat je piekert over je gewicht en over het feit dat je geen kinderen kan krijgen. Ik denk dat ik dat als de beste begrijp. Ook ik worstel met mijn gewicht en ik denk niet dat kinderen aan mij besteed zijn."

Goed bedoeld bondgenootschap, maar werkt hier toedekkend, haalt de aandacht naar zich toe in plaats van ruimte te laten voor het verhaal van Olivia.

2. Empathie

Eren is een 19-jarige student van Turkse origine. Wanneer hij bij de studentenbegeleider komt, geeft zijn non-verbale communicatie aan dat hij zeer gestresseerd is. Hij geeft in het gesprek aan zich depressief te voelen, maar vindt het duidelijk moeilijk om hier verder over te praten.

Welke reactie van de studentenbegeleider is het meest meelevend?

<A> "Ik begrijp dat het voor mensen met uw culturele achtergrond moeilijk is om over dat soort dingen te praten, maar als u dat niet doet, kan ik u ook niet helpen."

Opmerking die aangeeft dat de begeleider Eren vereenzelvigd met zijn culturele achtergrond, in plaats van hem als individu te benaderen.

 "Ik merk aan uw manier van doen dat u zich niet helemaal op uw gemak voelt...?"

Deze gevoelsreflectie op vragende toon erkent de non-verbale communicatie van Eren en geeft hem de gelegenheid om te praten over wat er hem dwars zit.

<C> "Als u zich depressief voelt kan onze studentenarts u antidepressiva voorschrijven en dan maken wij een nieuwe afspraak."

De begeleider gaat zonder het perspectief van de patiënt te bevragen eenzijdig een behandeling voorstellen. Hij stelt wel de vraag of de patiënt dit goed vindt, maar zonder hem daarbij echt de kans te geven om zijn visie hierop te geven.

<D> "En uw directe omgeving heeft waarschijnlijk weinig begrip voor uw situatie? U hebt immers alles om gelukkig te zijn..."

Suggestieve en betuttelende opmerking die de deur dicht doet voor een open gesprek over de vraag of Eren kan rekenen op steun vanuit zijn omgeving.

Lucie, één van je jaargenoten (17 jaar), kreeg vorige week te horen dat ze zwanger is. Lucie heeft al een jaar een geheime relatie met Daan, een 10 jaar oudere en gehuwde man die ze heel graag ziet. Ze is gefrustreerd dat Daan zegt dat hij zal scheiden maar geen verdere stappen zet. Om hem jaloers te maken heeft Lucie vorige maand een goede vriend van Daan verleid. Ze vreest nu dat ze zwanger is van deze vriend. Omdat Lucie al een paar dagen niet in de les is, ga je haar thuis bezoeken. Zij vertelt je: "Ik heb iets vreselijks stoms gedaan en wellicht geraak ik Daan nu helemaal kwijt. Soms denk ik dat het allemaal geen zin meer heeft."

Hoe sluit je best aan bij de hopeloze gevoelens van je jaargenote?

<A> "Ik ben bekommerd om je: ongewenst zwanger, je geliefde misschien kwijtraken... Wat bedoel je met 'het heeft allemaal geen zin meer'?"

Uiting van empathie met open vraag die ruimte biedt om meer te vertellen over de gevoelens van hopeloosheid.

 "Ik leef met je mee... Hoeveel weken ben je al zwanger en heb je al beslist of je het kindje wil houden?"

Te concreet, praktisch, vraagt naar een beschrijving van de situatie en gaat niet verder in op de gepaard gaande gevoelens van hopeloosheid.

<C> "Probeer je daar nu geen zorgen over te maken. Er zijn mogelijkheden om je zwangerschap te beëindigen."

Goed bedoeld maar toedekkend, geen oor naar de hopeloosheid, sussend.

<D> "Moed houden, ik zal er voor je zijn en ik ben zeker dat ook andere mensen je zullen begrijpen en steunen."

Goed bedoeld maar toedekkend, geen oor naar de hopeloosheid, eigen perspectief.

3. Relaties begrijpen

Een klasgenoot vraagt je of je volgend weekend wil meegaan naar een optreden. Je hebt dan wel tijd en ruimte om uit te gaan, maar je zou veel liever met deze persoon een gezellige cafébabbel hebben dan naar een optreden te gaan van een muziekgroep die je niet aanspreekt.

Welke uitspraak van jou is het meest relatiebevorderend?

<A> "Voor wat ik er van gehoord heb, ligt hun muziek me niet."

Deze communicatie is wel eerlijk omdat de muziek je inderdaad niet aanspreekt, maar ze is niet relatiebevorderend want je gaat voorbij aan de vraag/gevoelens van je klasgenoot.

 "Ik heb na een zware week behoefte aan een rustig weekend."

Oneerlijke communicatie, je hebt wel tijd en ruimte. Niet relatiebevorderend want houdt geen rekening met klasgenoot, enkel met eigen gevoelens.

<C> "Ik ben blij dat je me uitnodigt voor het optreden."

Geen open communicatie aangezien je je eigen mening niet weergeeft en enkel rekening houdt met die van je klasgenoot. Op termijn is dit niet bevorderlijk voor jullie relatie.

<D> "Ik zou veel liever een gezellige babbel hebben met jou."

Eerlijke communicatie die eerlijk de eigen gevoelens weergeeft en met aandacht voor de relatie/vraag van de klasgenoot.

Je bent op bezoek bij een vriend die heel binnenkort vader wordt. Hij vertelt jou dat hij zijn vader, met wie hij sinds zijn huwelijk een minder goede band heeft, wil vragen om het peterschap op te nemen. Enerzijds zou dat peterschap hun relatie mogelijk beter kunnen maken. Anderzijds twijfelt hij eraan of zijn vader genoeg aandacht voor zijn kindje zal tonen. Daarom ook vraagt hij aan jou om jij er soms iets voor voelt om het peterschap op te nemen.

Hoe kan je best een open en constructief gesprek aangaan met jouw vriend over het peterschap?

<A> "Ik wil graag peter zijn, maar zou je niet beter wachten met een beslissing tot je een echt gesprek gehad hebt met je vader?"

Begrip voor complexe familierelaties waarin loyaliteit en waardigheid voor alle partijen belangrijk is.

 "Ik denk dat jouw vader liever zelf peter zou willen zijn en het je kwalijk zal nemen als je hem niet de eerste kans geeft om te beslissen."

Zet het conflict nog meer in de verf, moraliserend.

<C> "Het is en blijft jouw vader en je moet deze unieke kans grijpen om je relatie met hem te herstellen. Kleinkinderen brengen dikwijls generaties bij elkaar."

Moraliserend

<D> "Ik hoor dat jij veel verwacht van een peter, maar ik zal je niet ontgoochelen. Ik zal alleszins meer betrokken zijn dan je vader."

Gaat voorbij aan de complexiteit van familierelaties en neemt de vraag aan als een beslissing, maar het is in deze context 'wijzer' om eerst de dialoog aan te gaan en openheid te tonen.

4. Interpretatie van gedrag en emoties

Een bevriend koppel nodigt jou, je vriend en nog twee anderen uit voor een etentje. Je geeft Veerle, de gastvrouw, een complimentje over de lekkere bouillabaisse (vissoep). Omdat je zelf nog op zoek bent naar een goede viswinkel in de buurt vraag je haar naar het recept en ook in welke viswinkel zij haar ingrediënten gehaald heeft. Ze zegt dat ze dit recept van haar moeder leerde en dat ze de vis rechtstreeks in de vismijn in Oostende kocht.

Bij het afruimen open je de vuilnisbak en zie je de verpakkingen zitten van vier afgeprijsde kant-en-klaar-maaltijden 'bouillabaisse' uit de supermarkt. Je vriendin krijgt knalrode wangen en ruimt snel verder op alsof er niets gebeurd is. De rest van de avond vermijdt ze oogcontact met je.

Welke interpretatie van het non-verbale gedrag van Veerle is het meest constructief voor jullie vriendschap?

<A> Veerle voelt zich betrappt; ze beseft dat ze gelogen heeft over haar kookkunsten en ze hoopt dat je haar nu niet zal verraden in het bijzijn van de anderen.

Oordelend, klemtoon op de leugen/fout.

 Veerle weet niet hoe ze deze situatie het best kan hanteren; ze laat blijken dat ze dit incident op dit moment wil laten rusten en er nu even niet wil op ingaan.

Ondersteunend, focus op hoe hier samen eens in dialoog over gaan zonder zelf al in te vullen waarom Veerle dit deed.

<C> Veerle voelt zich schuldig en minderwaardig omdat ze niet zelf gekookt heeft voor haar vrienden; ze vindt van zichzelf dat ze is tekortgeschoten als gastvrouw.

Oordelend, klemtoon op minderwaardigheid.

<D> Veerle heeft ontzag voor jou; ze wilde zichzelf beter voordoen dan ze is. Ze wilde blijkbaar haar beste beentje voorzetten en nu schaamt ze zich omdat ze 'van haar troon' is gevallen.

Oordelend, klemtoon op minderwaardigheid.

Mevrouw Desmedt, een jonge vrouw van 23, komt langs bij de huisarts. Als de consultatie beëindigd is, stelt ze een relatieprobleem aan de orde. Ze vertelt dat haar echtgenoot Wim beslist heeft dat hij de verbouwing van hun recent aangekochte huis zelf wil doen. Zij ziet dat niet zitten omdat hij dan elk weekend zal werken en zij alleen thuis zal zitten met hun zoontje van 18 maanden. Zij vindt nu al dat Wim zijn zoontje te weinig aandacht en tijd schenkt.

Daarom vraagt mevrouw Desmedt de huisarts een gesprek te hebben met haar echtgenoot, waarbij de huisarts hem sterk zou afraden zelf te renoveren. Mevrouw Desmedt vraagt de huisarts een klinisch onderzoek te doen bij haar echtgenoot en hem vervolgens te vertellen dat hij een afwijking van een ruggenwervel heeft met een sterk vergrote kans op een hernia. Wim heeft een vriend die een hernia heeft en hij zal niet willen dat hem dat overkomt. De arts reageert op dit verzoek van mevrouw Desmedt dat dit medisch niet correct is.

De arts wil dat het gesprek hierover zo constructief mogelijk verloopt voor alle betrokken partijen. Hoe interpreteert hij het gedrag van mevrouw Desmedt het best?

<A> Mevrouw is bezorgd over de impact van een verbouwing op de tijd om samen te zijn als gezin en zoekt een manier om op te komen voor het gezin.

Biedt opening naar gesprek vanuit noden en waarden/normen van beide partijen.

 Mevrouw beseft niet dat het onaanvaardbaar is om medisch onjuiste argumenten te gebruiken om het gezin te beschermen.

Geringschattende interpretatie waarbij er geen gelijkwaardigheid is in de relatie tussen de arts en de mevrouw.

<C> Mevrouw is gefrustreerd dat haar man minder tijd en aandacht besteedt aan hun zoontje dan zij en wil dat hij ook zijn deel van de opvoeding opneemt.

Oordelende interpretatie, invulling vanuit eigen perspectief van de arts wat vaak leidt tot afsluiten van dialoog ipv openen omdat de arts reeds denkt te weten wat er aan de hand is en wellicht vanuit dit verengde perspectief in dialoog zal treden.

<D> Mevrouw wil de dokter gebruiken om meer gezinstijd te verkrijgen voor haar, haar man en hun zoontje samen.

Oordelende interpretatie over het 'gebruiken' van de dokter, wat de relatie en wellicht daardoor ook de communicatie niet ten goede komt.

5. Constructieve houding in conflictsituaties

In de gemeenschappelijke eetruimte van een studentenhuus ben je spaghetti aan het klaarmaken. Een medestudent die net gegeten heeft, steekt een sigaret op, terwijl dit volgens het huishoudelijk reglement niet kan. En de rook is storend voor jouw eetlust.

Welke communicatie draagt bij tot een goede verstandhouding?

<A> Je maakt een briefje om aan de deur van de eetruimte op te hangen, waarin herinnerd wordt aan het rookverbod.

Eenzijdige communicatie, betuttelend.

 Je maakt stilzwijgend je pasta klaar en vertrekt met pot en eetgerei naar jouw kamer om daar te eten.

Je komt niet uit voor je eigen mening.

<C> Je spreekt je medestudent aan om te zeggen dat de eetplaats een rookvrije ruimte is en dat zijn roken je stoort.

Open overleg bevordert de verstandhouding.

<D> Je schrijft een email naar de verhuurder van de studentenkamers om te melden dat het reglement niet gevolgd wordt.

Achterbakse communicatie, niet relatiebevorderend.

Je bent vreselijk ontgoocheld omdat een gewaardeerde kennis jouw mails niet beantwoordt.

Hoe kan je best omgaan met deze emotie?

<A> Je stuurt een emotionele mail, waarin je jouw ontgoocheling de vrije loop laat.

Je weet niet waarom je geen antwoord kreeg dus meteen je ontgoocheling spuien is niet bevorderlijk voor jullie verdere relatie. Beschuldigend.

 Je stuurt een nieuwe mail met de vraag of hij jouw mails ontvangen en gelezen heeft.

Open communicatie, je confronteert hem met het feit dat je geen antwoord kreeg. Niet beschuldigend naar de kennis toe, wel uitnodigend.

<C> Je brengt je gemeenschappelijke kennis op de hoogte en vraagt te bemiddelen.

Dit is niet enkel voorbarig en beschuldigend, maar ook achterbaks omdat je je kennis zwart maakt zonder hem er zelf op aan te spreken.

<D> Zonder verdere uitleg schrap je de persoon van je vriendenlijst op Facebook.

Dit blaast de bruggen tussen jou en je kennis op zonder dat je weet wat zijn reden is om niet te antwoorden. Geen open communicatie want je confronteert hem er niet mee en hij/zij heeft niet de kans het uit te leggen.

6. Zelfreflectie

Je zit in het tweede jaar aan de unief. Laura, een dochter van de vriendin van je moeder komt op bezoek om te horen wat jouw ervaringen waren in het eerste jaar aan de universiteit. Om indruk te maken pak je uit met serieus aangedikte verhalen over het wilde studentenleven, over softdrugs en de vrije liefde.

Welke zelfreflectie is het meest passend na het doen van deze verhalen?

<A> Een verwittigde vrouw is er twee waard en het is beter de gevaren van het studentenleven niet te onderschatten.

Slechte inschatting van eigen woorden/daden. Je weet immers niet hoe Laura hierop zal reageren. Als je haar over de gevaren wilde inlichten kon je dat via directe communicatie doen.

 Er mag al eens gelachen worden en het lag er zo dik op dat Laura wel zal beseft hebben dat de verhalen fel overdreven waren.

Slechte inschatting van eigen woorden/daden. Je weet immers niet hoe Laura hierop zal reageren. Je gaat ervan uit dat Laura wel beseft dat verhalen overdreven waren, maar je toetst dit niet bij haar af en misschien is jouw interpretatie wel verkeerd.

<C> Ik kan Laura beter nog eens uitnodigen om de verhalen in een wat realistischer perspectief te plaatsen.

Hiermee geeft je te kennen dat je beseft dat je verhalen ongepast waren en dat je dit in een open gesprek met Laura wil rechtzetten.

<D> Ik moet mijn moeder verwittigen dat ik wat overdreven heb en dat ze best haar vriendin hierover aanspreekt.

Je beseft wel dat je een fout gemaakt hebt, maar hiermee geef je niet rechtstreeks t.o.v. Laura te kennen dat je verhalen overdreven waren. Ze moet het via haar moeder vernemen die het van jouw moeder hoort. Geen transparante communicatie.

Je ging al enkele keren babysitten bij de nieuwe burens. Het is mei en dus bijna examens, maar als de ouders je opbellen om diezelfde avond nog te komen, stem je in omdat je hen uit de nood wil helpen. Aangezien hun kindjes twee en vier jaar zijn, gaan ze vroeg slapen en kan jij studeren. Wanneer je arriveert, wordt de volgende vraag gesteld: "Je vindt het toch niet erg om ook voor de kleine Kasper van zes maanden te zorgen? We gaan samen op stap met zijn ouders en zij vonden geen babysit voor vanavond. Zie jij het zitten om hem binnen een uurtje zijn flesje te geven en hem dan in bed te stoppen?" Je vindt het niet fijn dat je voor een voldongen feit gesteld wordt.

Hoe kom je op de beste manier uit voor je eigen mening en gevoel?

<A> Je zegt duidelijk dat je het niet fijn vindt dat ze jou voor een voldongen feit stellen omdat je van plan was om te studeren. Je zegt dat je hen uit de problemen wilde helpen maar dat zij jou nu in de problemen brengen.

Verwijtend.

 Je vertelt een leugentje om bestwil: je zegt dat je Kasper er vast en zeker wil bijnemen maar dat je nog nooit voor zo'n klein kindje gezorgd hebt en dat je dus denkt dat het geen verstandig idee is.

Geen open communicatie, het ondermijnt ook het vertrouwen in jou als babysitter.

<C> Je geeft aan dat je verrast bent door de vraag omdat je vanavond wilde studeren. Je zegt dat je dit graag op voorhand had geweten om dan zelf te kunnen beslissen om al dan niet te komen babysitten die avond.

Open communicatie, ik-boodschap, verheldering van standpunt vanuit een visie op goed op kinderen letten, sterkt het vertrouwen in de rol als babysitter, opent de dialoog en vergroot de kans dat er een oplossing wordt gevonden.

<D> Je zegt dat je geen ja had gezegd als je dit geweten had, maar je stelt voor dat ze je omwille van de extra inspanningen en de laattijdige verwittiging dubbel betalen voor de babysit vanavond.

Indirecte communicatie met een verborgen boodschap, veel kans op stoornis in de communicatie waarbij de klemtoon op geld komt te liggen en de werkelijke boodschap verloren gaat.