

Clïëntenwerkboek module zelfstandig telefoneren

Naam deelnemer:



© februari 2021

Auteur: Logopedist in opleiding Milou Verbiesen en Britt Timmermans
in opdracht van Siza afasiecentra, locatie Tilburg.

Uitgever: Siza afasiecentra, locatie Tilburg

Druk: 1^e druk

Cliëntenwerkboek module zelfstandig telefoneren

Inleiding

Voor u ligt de module voor zelfstandig telefoneren.














Hij bestaat uit 14 bijeenkomsten.

Hierin staan opdrachten voor tijdens de therapie,
maar ook actiepunten voor thuis.

We werken tijdens de module aan SMART doelen.

Veel succes!

Inhoudsopgave

	Bijeenkomst 1	5
	Bijeenkomst 2	9
	Bijeenkomst 3	13
	Bijeenkomst 4	18
	Bijeenkomst 5	22
	Bijeenkomst 6	27
	Bijeenkomst 7	32
	Bijeenkomst 8	37
	Bijeenkomst 9	42
	Bijeenkomst 10	47
	Bijeenkomst 11	52
	Bijeenkomst 12	59
	Bijeenkomst 13	65
	Bijeenkomst 14	69

Bijeenkomst 1
Kennismaking





Welkom

Informatie:

Deze module gaat over:

- Het krijgen van inzicht in de vaardigheid telefoneren.
- Het oefenen met telefoneren.



Opdracht 1:

Kennismaking met elkaar.



Opdracht 2:

- Praten over telefoneren.
 - Telefoon je?
 - Met wie?
 - Wanneer?
 - Wat is lastig aan telefoneren?
 - Wat doe je wel en niet tijdens telefoneren?
 - Wat gaat wél goed tijdens telefoneren?

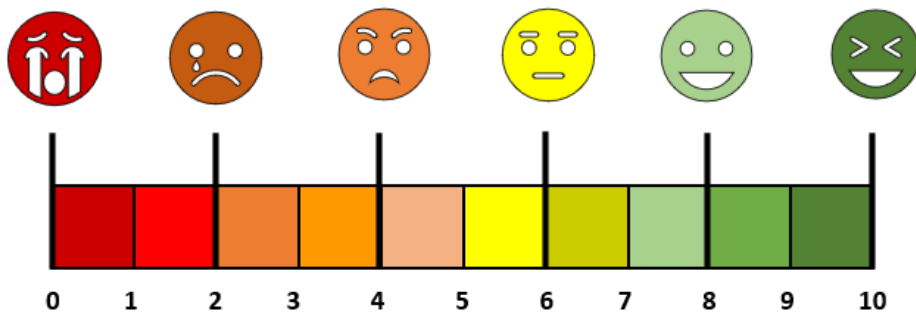


Opdracht 3:

- We gaan doelen maken. We schrijven ze zo duidelijk mogelijk op.

Voor elk doel beantwoord je 2 vragen:

- Welk cijfer heb je nu?
- Welk cijfer wil je halen?



Actiepunten:

Bij de module zelfstandig telefoneren werk je aan je eigen doelen.

Elke week stel je een actiepunt op met je behandelaar.

Dit actiepunt voer je elke week uit.

De week erop komen we terug op de uitvoering van je actiepunt in de groep.

Zo kun je stap voor stap je doel bereiken.

Voorbeeld actiepunt: Ik type deze week 3 keer zelfstandig het telefoonnummer in van mijn zus.

Mijn actiepunt voor deze week is:

Bijeenkomst 2

Start van het telefoongesprek





Onvoorbereid bellen

Als eerste bespreken we vorige week.

Daarna bespreken we hoe de actiepunten zijn gegaan.

Vandaag oefenen we een onverwachts telefoontje.

Opdracht 1:

Midden op tafel ligt een telefoon. Deze gaat af.

- Wat doet dat met jou?
- Noteer dat in het tekst vak:

We bespreken dit met elkaar.



Opdracht 2:

Pak je telefoon. Jullie worden één voor één gebeld door de behandelaar.

- Lukt het om de rust te bewaren terwijl je de ringtoon hoort?



Opdracht 3:

We hebben geoefend met het bewaren van de rust wanneer je gaat bellen.

De volgende stap is opnemen.

Maar hoe doe je dat?

- Welke telefoon heb je?
- Hoe ziet jouw groene knop eruit?
- Hoe moet je opnemen?



En hoe hang je dan weer op?

- Hoe ziet jouw rode knop eruit?
- Hoe moet je ophangen?

Dit bespreken we in de groep.

Opdracht 4:

Leg je telefoon voor je op tafel. Je behandelaar belt één van de deelnemers.

Als je gebeld wordt mag je opnemen met de groene knop.

Denk aan de punten die je helpen om de rust te bewaren.



Je hoeft verder niks te zeggen. De behandelaar hangt meteen weer op.

De behandelaar herhaalt dit een paar keer.

Mijn actiepunt voor deze week is:

Schrijf hier op wat je wilt oefenen komende week.

Dit bespreek je samen met jouw behandelaar.

Bijeenkomst 3
Start van het telefoongesprek





Voorbereid bellen

Als eerste bespreken we vorige week.

Daarna bespreken we hoe de actiepunten zijn gegaan.

Opdracht 1:

We praten over hoe je je kunt voorbereiden op een verwacht telefoontje.



Opdracht 2:

Het vooraf maken van aantekeningen helpt tijdens het bellen.

We praten over welke aantekening je kunt maken en hoe je dat kunt doen.



Opdracht 3:

Je bent thuis.

Je wilt om 14:00 worden opgehaald.

Je moet naar centraal station Tilburg.

Je wilt de taxi bellen.



Wat zet je op het lijstje?

We vergelijken de lijstjes:

- Wat zijn de overeenkomsten?
- Zijn er verschillen?

Opdracht 4:

Pak een briefje uit de doos.

Hierop staat een situatie, bijvoorbeeld een afspraak maken bij de kapper.

Deze persoon gaat jou om 13:00 bellen.

Wat zet je op het lijstje?

We vergelijken de lijstjes:

- Wat zijn de overeenkomsten?
- Zijn er verschillen?



Mijn actiepoint voor deze week is:

Schrijf hier op wat je wilt oefenen komende week.

Dit bespreek je samen met jouw behandelaar.



Bijeenkomst 4
Start van het telefoongesprek





De werking van de telefoon

Als eerste bespreken we vorige week.

Daarna bespreken we hoe de actiepunten zijn gegaan.

De volgende stap is het volume regelen.

- Waarom is dat belangrijk?
- Versta je wel eens iets niet?



Opdracht 1:

Hoe regel je het volume?

- Welke telefoon heb je?
- Hoe ziet jouw volumeknop eruit?
- Hoe bedien je die?
- Hoe zet je de luidspreker aan?

Bespreek dit in tweetallen.

Oefen dit een aantal keer.

Opdracht 2:

Hoe maak je vervolgens verbinding met iemand?

Nummer intypen of opzoeken in contacten?

We praten erover met elkaar.



Opdracht 3:

Jullie behandelaar schrijft het nummer van een andere deelnemer op een post-it.

Oefen met het contact in je telefoon zetten.

Voeg het contact toe van een andere deelnemer.

Zet het volume aan.

Zoek het toegevoegde contact en bel dit contact.



Opdracht 4:

Pak de post-it er nogmaals bij.

Toets het nummer in en bel deze.

Neem op en zet beiden de luidspreker aan.

Je hoeft verder niks te zeggen.

Help elkaar als het niet lukt.



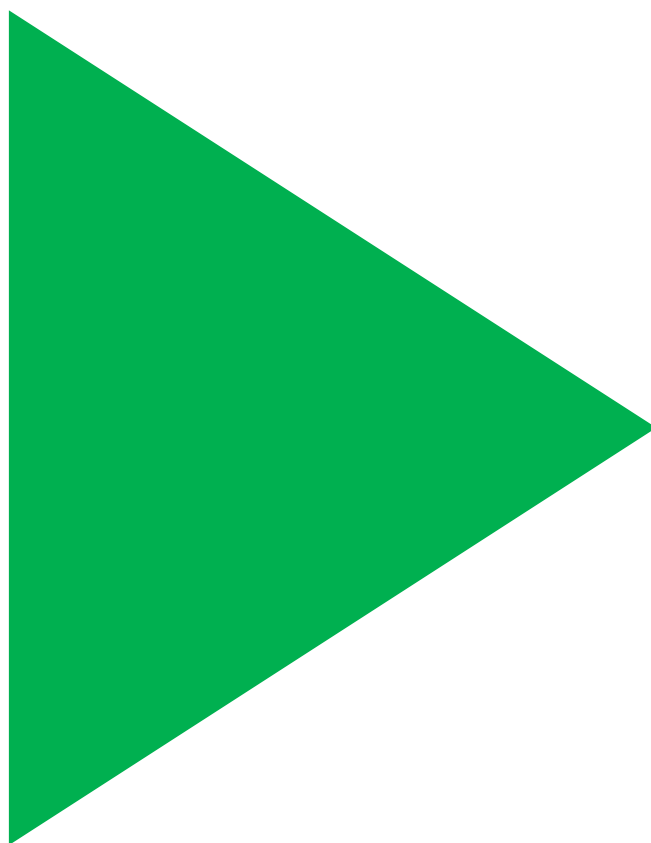
Mijn actiepoint voor deze week is:

Schrijf hier op wat je wilt oefenen komende week.

Dit bespreek je samen met jouw behandelaar.



Bijeenkomst 5
Start van het telefoongesprek





De start

Als eerste bespreken we vorige week.

Daarna bespreken we hoe de actiepunten zijn gegaan.

Introductie:

Als je naar de huisarts belt, hoor je bijvoorbeeld:

‘Goedemorgen, u spreekt met Sanne Jacobs, de assistente van Dokter Joosen. ‘

Dit is veel informatie.

Het is belangrijk dit goed te begrijpen.

Opdracht 1:

Luister goed naar het audiofragment.

Je hoort steeds iemand die de telefoon opneemt.

- Met wie ben je verbonden?



De behandelaar geeft 3 opties.

Schrijf het nummer of de naam in de tekstvakken.

Situatie 1:

Situatie 2:

Situatie 3:

Situatie 4:

Situatie 5:

Bedenk hoe je tot je antwoorden bent gekomen.

We bespreken dit met elkaar.

Opdracht 2:

We gaan na hoe jullie de telefoon opnemen.

- Voornaam?
- Achternaam
- Goedemiddag?
- Hallo?



We praten erover in de groep.

- Wat zijn jouw mogelijkheden?

Opdracht 3:

Pak je telefoon.

De behandelaar geeft jullie één voor één de beurt.

Je groet dan en noemt je naam.



Opdracht 4:

Oefen in tweetallen.

Rol 1:

- Zet het volume aan.
- Toets het nummer van de ander/ klik het contact aan.
- Bel de ander.

Rol 2:

- Bewaart de rust.
- Neemt op.
- Groet.
- Noem je naam.



Wissel een paar keer van rol.

Mijn actiepoint voor deze week is:

Schrijf hier op wat je wilt oefenen komende week.

Dit bespreek je samen met jouw behandelaar.

Bijeenkomst 6

Start van het telefoongesprek





Uitleg geven over je afasie

Als eerste bespreken we vorige week.

Daarna bespreken we hoe de actiepunten zijn gegaan.

Opdracht 1:

Het kan voorkomen dat je verkeerd begrepen wordt.

Dit kan ook gebeuren aan de telefoon.

- Heb je dat wel eens meegemaakt?
- Waar lag dat aan?
- Wil je je ervaring delen?

We praten er samen over.



Opdracht 2:

Voor meer begrip aan de telefoon kan je je afasie uitleggen.

Bedenk:

- Wat valt op aan jouw spreken?
- Wat heb je nodig van de ander?

Je mag het eventueel noteren:

We bespreken het in de groep.

We maken van jouw uitleg een kaartje.

Deze mag je meenemen naar huis.



Opdracht 3:

Beweeg je nu door de ruimte.

Houdt je kaartje bij de hand.

De behandelaar zegt 'stop'.



Je loopt naar degene toe waar je dichtbij staat.

Je vertelt wat er op je kaartje staat.

De ander doet dit ook.

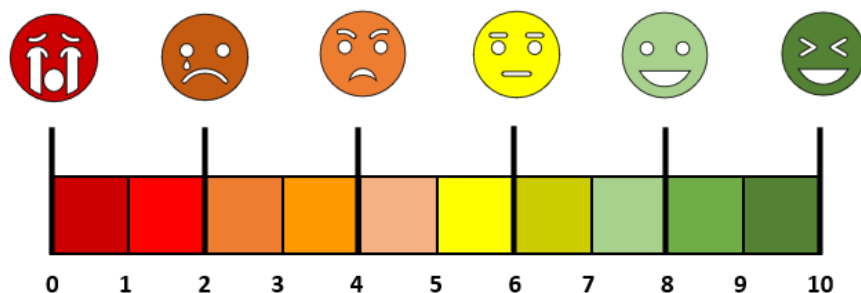
Dit doen we een aantal keer.

Opdracht 4:

Start van het gesprek is afgerond.

- Wat hebben jullie geleerd tot nu toe?
- Vul de Vas-schaal nogmaals in.
- Heb je vooruitgang geboekt?

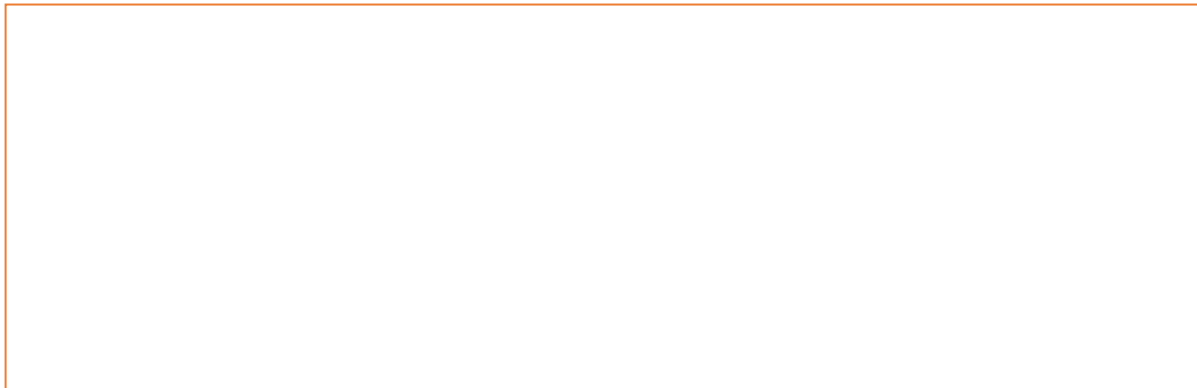
We praten erover in de groep.



Mijn actiepoint voor deze week is:

Schrijf hier op wat je wilt oefenen komende week.

Dit bespreek je samen met jouw behandelaar.



Bijeenkomst 7
Midden van het telefoongesprek





Standaardzinnen en woorden in privégesprekken

Als eerste bespreken we vorige week.

Daarna bespreken we hoe de actiepunten zijn gegaan.

Er bestaan zakelijke en privégesprekken aan de telefoon.

Privé: familie, vrienden, omgeving.

Zakelijk: kapper, huisarts, tandarts, taxi etc.

In deze gesprekken komen standaardzinnen en woorden voor.

Opdracht 1:

Vandaag oefenen we standaardzinnen en woorden tijdens privégesprekken.

Dit kan helpen om bijvoorbeeld een gesprek op te starten of af te sluiten.

- Voorbeeld: Hoe gaat het met je?



We bedenken samen standaardwoorden en zinnen.

Opdracht 2:

Je wilt je broer bellen.

Je krijgt je nichtje aan de telefoon.

Vul het gesprek aan met de standaardzinnen en woorden.

Nichtje: Hallo, met Lotte!

Jij.....

Jij.....

Nichtje: Ja, ik zal papa geven.

Jij.....

Broer: Hallo met John.

Jij.....

Jij.....

Broer: Ja goed! En met jou?

Jij.....

Broer: Wanneer gaan we wandelen?

Jij.....

Broer: Ja, morgen kan ik wel!

Jij.....

Broer: uhmm... half 2?

Jij.....

Broer: Oke, tot morgen!

Jij.....

Broer: Doe!

Jij.....

Opdracht 3:

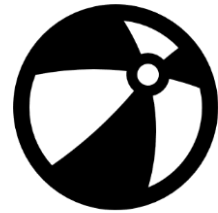
Kies een standaardzin of woord.

Deze gaan we oefenen.

We gaan in een kring zitten.

De trainer rolt de bal.

Krijg jij de bal?



- Noem jouw standaardzin of woord.
- Rol de bal naar een deelnemer.

Dit herhalen we een aantal keer.

- Hoe ging dit?

Mijn actiepoint voor deze week is:

Schrijf hier op wat je wilt oefenen komende week.

Dit bespreek je samen met jouw behandelaar.

Bijeenkomst 8
Midden van het telefoongesprek





Standaardzinnen en woorden in zakelijke gesprekken

Als eerste bespreken we vorige week.

Daarna bespreken we hoe de actiepunten zijn gegaan.

Opdracht 1:

Vandaag oefenen we standaardzinnen en woorden tijdens zakelijke telefoongesprekken. Deze kan je inzetten bijvoorbeeld bij de tandarts.

- Zoals: Ik wil graag een afspraak maken.

We bedenken samen standaardzinnen en woorden.

Opdracht 2:

Je belt de huisarts.

Je hebt pijn aan je voet.



Bekijk de volgende bladzijde.

Vul het gesprek aan met de standaardzinnen en woorden.

Assistente: Goedemiddag, u spreekt met assistente van dokter Braams.

Jij.....

Assistente: Waar kan ik u mee helpen?

Jij.....

Assistente: Oke, Wat is uw geboortedatum?

Jij.....

Assistente: Oké. Het lijkt me goed dat u langs komt. Het kan morgen om 3 uur eventueel?

Jij.....

Assistente: Oke, dan zie ik u morgen.

Jij.....

Assistente: Fijne dag nog, Dag!

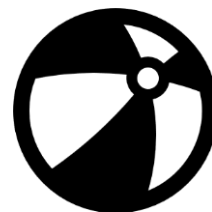
Jij.....

Opdracht 3:

Kies een standaardzin of woord die je graag wilt oefenen. Dit kan zijn om jezelf voor te stellen of om het gesprek af te sluiten.

We gaan in een kring zitten.

De trainer rolt de bal.



Krijg jij de bal?

- Noem jouw standaard zin of woord.
- Rol de bal naar een deelnemer.

Dit herhalen we een aantal keer.

- Hoe ging dit?

Mijn actiepoint voor deze week is:

Schrijf hier op wat je wilt oefenen komende week.

Dit bespreek je samen met jouw behandelaar.

Bijeenkomst 9
Midden van het telefoongesprek





Informatie verwerken

Als eerste bespreken we vorige week.

Daarna bespreken we hoe de actiepunten zijn gegaan.

Opdracht 1:

We hebben al geoefend met het luisteren wanneer iemand opneemt.

Vandaag gaan we oefenen met informatie tijdens het gesprek.

- Heb je gebeld deze week?
- Met wie?
- Wat vertelde de ander?
- Begreep je de ander?

- Wat kan je doen als de informatie te snel gaat? Probeer dit toe te passen in de komende oefeningen.

Schrijf deze punten op je persoonlijke informatielijst.

We praten erover in de groep.



Opdracht 2:

Je behandelaar leest 4 korte verhalen voor.

Welk woord komt niet voor in het verhaal?

Omcirkel deze.

1. Handschoen – trein – mobiel – tas



2. Duur – goedkoop – gratis – weinig geld

3. Maandag- vrijdag – zaterdag – zomer

4. Jaar- maand – de telefoon – week

Opdracht 3:

Je begeleider en een van de deelnemers voeren een gesprek.

De dochter gaat niet naar school vanwege:

- De dokter
- De tandarts



Marit gaat met Fleur naar:

- De dierentuin
- Het museum

Opdracht 4:

Oefen in tweetallen.

Fleur belt Sanne.

Zeg het gesprek na.

Fleur: Goedemorgen met Fleur Janssen.

Sanne: Hallo, met Sanne!

Fleur: Hallo Sanne!

Sanne: Wanneer gaan we naar de stad?

Fleur: Morgen?

Sanne: Ja, is goed. Hoe laat?

Fleur: kan je toevallig om 2 uur?

Sanne: Ja, prima! Dat moet wel lukken.

Fleur: Oké tot morgen dan!

Sanne: Tot morgen, Doei.

Fleur: Doei.



Wissel ook van rol.

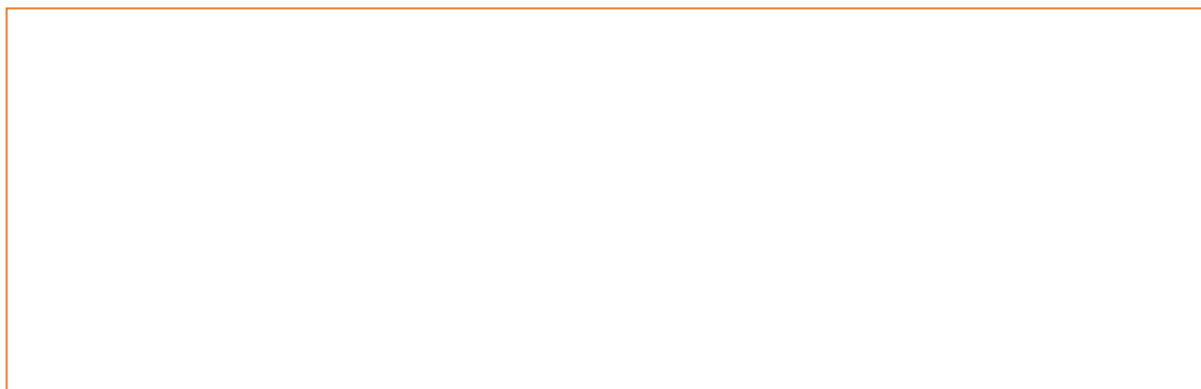
- Hoe ging dit?

We praten erover met elkaar.

Mijn actiepoint voor deze week is:

Schrijf hier op wat je wilt oefenen komende week.

Dit bespreek je samen met jouw behandelaar.



Bijeenkomst 10
Midden van het telefoongesprek





Videobellen

Als eerste bespreken we vorige week.

Daarna bespreken we hoe de actiepunten zijn gegaan.

Opdracht 1:

Naast normaal bellen, kan je ook videobellen.

Je kan elkaar dan zien.

- Welke voordelen heeft dat?

We praten er samen over.



Opdracht 2:

We bekijken 3 YouTube filmpjes van Maarten van Rossum, Irma Sluis en de visie van Siza.

- Wat zie je?
- Hoe wordt iets duidelijk gemaakt?
- Welk filmpje had jouw voorkeur?



We bespreken dit in de groep.

Opdracht 3:

We gaan oefenen met totale communicatie. Dit kan helpen om je boodschap duidelijk te maken tijdens het beeldbellen.

Midden op tafel ligt een stapel kaartjes.

Daar staat steeds een woord op.

Je moet steeds om de beurt gooien met de dobbelsteen.

Wit: Nog een keer gooien

Roze: Uitbeelden

Blauw: Tekenen

Oranje: Omschrijven

Groen: Imiteren



Als je aan de beurt bent pak je een kaartje.

Kijk naar de kleur op de dobbelsteen.

Pak een kaartje met die kleur.

Hoe moet jij het woord duidelijk maken?

- Tekenen, omschrijven, imiteren of uitbeelden?

Als je niet aan de beurt bent, schrijf/ type je welk woord de ander bedoelt.

Opdracht 4:

We evalueren de totale communicatie.

- Wat werkte goed?
- Wat werkte niet goed?



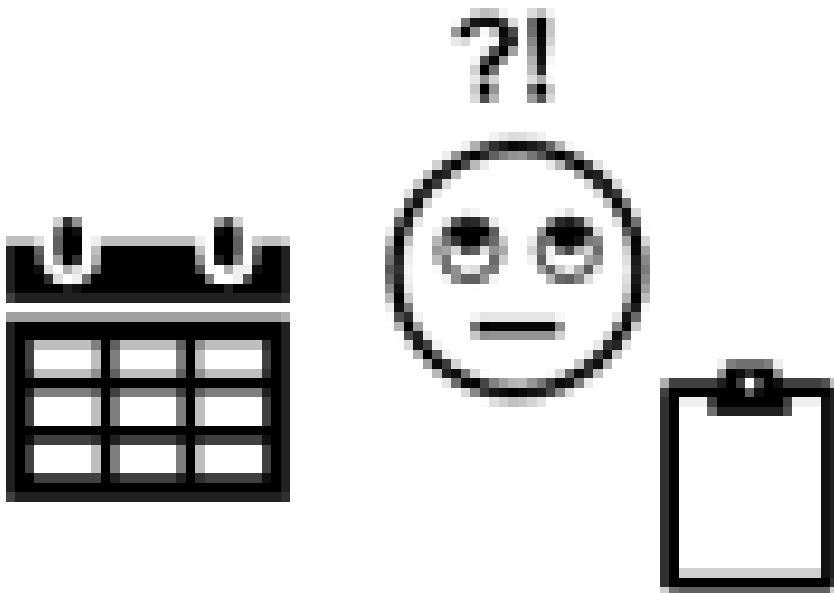
Mijn actiepoint voor deze week is:

Schrijf hier op wat je wilt oefenen komende week.

Dit bespreek je samen met jouw behandelaar.



Bijeenkomst 11
Midden van het telefoongesprek





Dubbeltaken

Als eerste bespreken we vorige week.

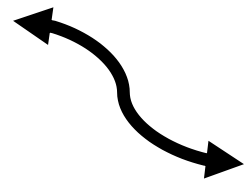
Daarna bespreken we hoe de actiepunten zijn gegaan.

Soms moet je 2 dingen tegelijk doen.

Ook tijdens een telefoongesprek.

- Voorbeeld: nummer noteren, datum noteren.

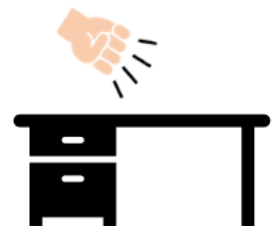
Vandaag oefenen we dat.



Opdracht 1:

Je hoort 4 korte verhalen.

- Klop op de tafel als je een datum hoort.



Opdracht 2:

Oefen in tweetallen.

Ieder krijgt 3 briefjes.

Hier staan adressen op.

Op de volgende bladzijde staat een gesprek die jullie samen gaan voeren.

Het adres is weggelaten.

Type het adres in de app.

Laat de app uitspreken.



De behandelaar doet het eerst voor met één van jullie.
Daarna gaan jullie zelf aan de slag.

We bespreken het in de groep.

- Lukte het?

Taxi: Goedemiddag, met Jan.

Jij: Hallo met.....

Taxi: Waar kan ik je mee helpen?

Jij: Ik moet naar de

Jij: Kon je het verstaan?

Taxi: Ja, wanneer?

Jij: dinsdag om 2 uur.

Taxi: Oké, tot dan!

Jij: Sluit het gesprek af.

Opdracht 3:

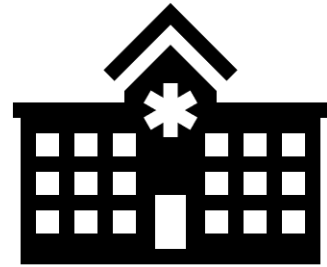
Maak tweetallen.

Jullie krijgen allebei een agenda.

1 agenda is leeg, in 1 agenda staat een afspraak.

De een speelt de dochter.

De ander speelt een moeder/ vader.



Je dochter brengt je altijd naar ... (eigen invulling).

Je wilt doorgeven wanneer je daar heen moet.

Je belt je dochter.

De dochter noteert dit in de agenda.

De behandelaar doet het eerst voor met één van jullie.

Daarna gaan jullie zelf aan de slag.

Voer het gesprek op de volgende bladzijde.

Dochter: Hallo met Femke!

Jij: Hallo met.....

Jij: Ik moet naar.....

Dochter: Oke, wanneer?

Jij:.....

Dochter: Oke, ik noteer het even.

Jij: Gelukt?

Dochter: Ja, dankjewel voor het bellen.

Jij: Oke, tot dan!

Dochter: Doe. Tot dan!

Mijn actiepoint voor deze week is:

Schrijf hier op wat je wilt oefenen komende week.

Dit bespreek je samen met jouw behandelaar.



Bijeenkomst 12

Midden + afsluiten van het telefoongesprek





Ophangen

Als eerste bespreken we vorige week.

Daarna bespreken we hoe de actiepunten zijn gegaan.

Opdracht 1:

We werken in tweetallen.

Jullie krijgen allebei een notitieblad.

De ene notitie is leeg, deze speelt de assistente.

In de andere staat een nummer, deze speelt een patiënt.

De patiënt belt de assistente voor rugpijn.

De assistente geeft het nummer van de fysiotherapeut.

De patiënt noteert dit in de notitie.



De behandelaar doet het eerst voor met één van jullie.

Daarna gaan jullie zelf aan de slag.

Voer het gesprek op de volgende bladzijde en wissel bij ronde 2 van rol.

Assistente: Goedemiddag, u spreekt met de assistente van Dokter Janssen.

Patiënt: Hallo met.....

Assistente: Waar kan ik u mee helpen?

Patiënt: Ik heb last van mijn rug.

Assistente: U kan bellen naar de Fysiotherapeut.

Assistente: Het nummer is:

Patiënt: Oke, ik noteer het.

Assistente : Zal ik het herhalen?

Patiënt: Ja, graag.

Assistente : 'Herhaalt nummer'.

Patiënt: Sluit het gesprek af.

Opdracht 2:

We gaan na hoe jullie gedag zeggen.
Wat zeg je nog meer voor je ophangt?



We praten erover in de groep.

- Wat heeft jouw voorkeur?

Opdracht 3:

We oefenen in de groep.

De behandelaar geeft jullie één voor één de beurt.

De behandelaar zegt dan: 'Oké, dus dan zie ik je daar?'

Je sluit het gesprek dan af.



Opdracht 4:

- Welke afsluiting heb je net toegepast?
- Wat zijn nog meer mogelijkheden?

Oefen in tweetallen.

Rol A:

1. Type het nummer in
2. Zet het volume aan.
3. Bel de ander
4. Groet
5. Zeg je naam
6. Reageer
7. Vraag of de ander koffie komt drinken
8. Morgen om 13:00?
9. Sluit het gesprek af
10. Groet



Rol B:

1. Bewaar de rust
2. Neem op
3. Groet
4. Zeg je naam
5. Ja, leuk wanneer?
6. Ja is goed!
7. Sluit het gesprek af
8. Groet
9. Hang op

Mijn actiepoint voor deze week is:

Schrijf hier op wat je wilt oefenen komende week.

Dit bespreek je samen met jouw behandelaar.



Bijeenkomst 13
Herhaling





Oefenen maar!

Als eerste bespreken we vorige week.

Daarna bespreken we hoe de actiepunten zijn gegaan.

Opdracht 1 staat op de volgende
bladzijde. Oefen steeds in
tweetalen.



Opdracht 1:

Situatie 1: Je wilt een avondje uit. Je hebt oppas nodig voor je kinderen. Je belt de vaste oppas op.

Situatie 2: Je bent op stap met een vriend. Je bent later thuis dan verwacht. Je belt je partner hierover.

Situatie 3: Je wilt je partner verrassen met een etentje in een restaurant. Je belt het restaurant op.

Situatie 4: Je bent ziek. Je kan volgende week niet werken. Je belt je werkgever op.

Situatie 5: Je wilt taart en broodjes bestellen bij de bakker. Je belt de bakker op.

Situatie 6: Er is een probleem met de waterleiding. Je belt de loodgieter op.

Opdracht 2:

We hebben alles doorlopen.

- Wat wil je nog graag oefenen?



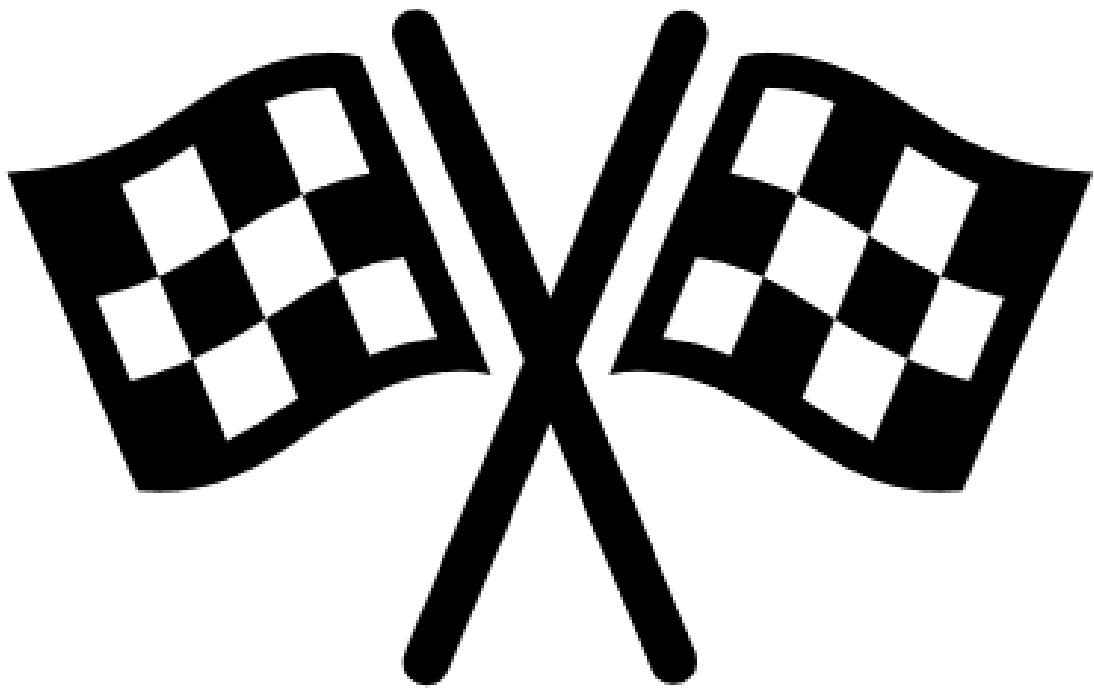
Er is ruimte om te oefenen!

Mijn actiepoint voor deze week is:

Schrijf hier op wat je wilt oefenen komende week.

Dit bespreek je samen met jouw behandelaar.

Bijeenkomst 14
Evaluatie





Einde

Als eerste bespreken we vorige week.

Daarna bespreken we hoe de actiepunten zijn gegaan.

Opdracht 1:

We hebben thuis een telefoongesprek gevoerd.

We bespreken dit in de groep.

- Is er verschil?
- Wat is het verschil?
- Wat wil je nog oefenen?



We hadden doelen gemaakt.

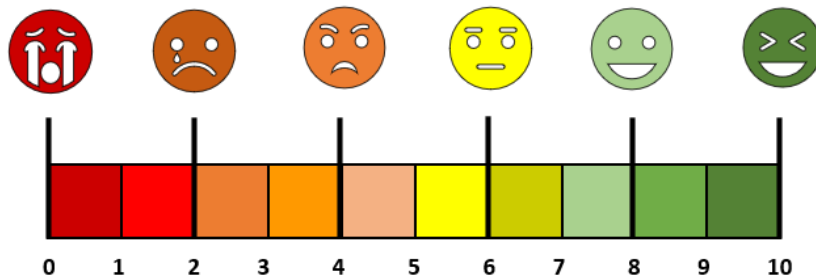
Opdracht 2:

- Zijn de doelen behaald?
- Waarom wel/ niet?

Opdracht 3:

Voor elk doel beantwoord je 2 vragen:

- Welk cijfer had je ?
- Welk cijfer heb je nu?



Opdracht 4:

We praten over de module:

- Heb je tips?
- Wat was goed?
- Wat heb je geleerd?
- Ben je tevreden?



Diploma

Module zelfstandig telefoneren

Naam deelnemer:

.....

