

# **Trainershandleiding module zelfstandig telefoneren**



© Februari 2021

Auteurs: Logopedisten in opleiding Milou Verbiesen en Britt Timmermans in opdracht van Siza afasiecentrum, locatie Tilburg.

Uitgever: Siza afasiecentrum, locatie Tilburg

Druk: 1<sup>e</sup> druk

Trainershandleiding module zelfstandig telefoneren

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
Instructie voor de trainers gedurende de gehele module.....	6
Onderbouwing voor de module .....	9
Bijeenkomst 1.....	11
Bijeenkomst 2.....	18
Bijeenkomst 3.....	25
Bijeenkomst 4.....	34
Bijeenkomst 5.....	41
Bijeenkomst 6.....	50
Bijeenkomst 7.....	58
Bijeenkomst 8.....	66
Bijeenkomst 9.....	73
Bijeenkomst 10.....	81
Bijeenkomst 11.....	97
Bijeenkomst 12.....	115
Bijeenkomst 13.....	128
Bijeenkomst 14.....	133
Literatuurlijst .....	138

## Inleiding

Door hersenletsel kan afasie ontstaan. Bastiaanse (2010) definieert afasie als “een verworven taalstoornis, veroorzaakt door focaal hersenletsel dat ontstaat nadat de taal verworven is” (In Berns et al, 2015, p. 12). Afasie zorgt ervoor dat één of meer taalaspecten verstoord zijn. Dit leidt tot communicatieproblemen. Aangezien communiceren erg belangrijk is in het dagelijks leven beïnvloedt afasie vele aspecten van het dagelijks functioneren, zoals sociale participatie. Dit geldt voor zowel de persoon met afasie als de mensen om hem/haar heen (Berns et al, 2015).

Logopedie kan de gevolgen van afasie beïnvloeden (Brady, Kelly, Godwin & Enderby, 2012). De logopedist houdt tijdens deze module rekening met de ernst en aard van het hersenletsel door oefeningen zo nodig aan te passen aan het niveau van de cliënt. In de chronische fase houden afasiepatiënten hulpvragen waar ze in het dagelijks leven tegenaan lopen, zoals telefoneren. Personen met afasie kunnen ook jaren na het ontstaan van de afasie nog vooruitgang ervaren in de taalfuncties en vaardigheden leren, die leiden tot betere communicatie en grotere zelfredzaamheid (Berns et al, 2015). Omdat de vaardigheid zelfstandig telefoneren vaak een hulpvraag is en hier geen behandelmodule voor bestaat, is deze module ontwikkeld. Doordat ongeveer 70% van de mensen met afasie het gevoel heeft dat anderen het contact vermijden vanwege communicatieproblemen en 90% van de mensen met afasie het gevoel heeft in een sociaal isolement te verkeren, is het belangrijk om te trainen op activiteiten- en participatieniveau. Door op dit niveau te trainen zullen de communicatieve vaardigheden van de cliënten verbeteren, zal de impact van afasie op het leven van de cliënt verminderen en zullen ze beter kunnen participeren in de maatschappij (Berns et al, 2015; Haan-Neven et al., 2015; Afasie Vereniging Nederland, z.d.-b).

**Deze behandelmodule “zelfstandig telefoneren” is ontwikkeld met als doel dat cliënten op een gestructureerde wijze het telefoneren oefenen in groepsverband met ruimte voor individuele afstemming. De cliënt staat altijd centraal. Je werkt vanuit de hulpvraag van de cliënt en jij als trainer begeleidt het proces dat de cliënt zelf doorloopt en bepaalt.**

Het doel van de ontwikkeling van de trainershandleiding is, dat zorgverleners de module op eenzelfde manier kunnen aanbieden. Hierdoor wordt ongewenste variatie in het handelen tussen zorgverleners verminderd en kunnen groepen makkelijker van elkaar overgenomen worden. Door deze modulair onderbouwde behandelmodule kan er uniform gewerkt worden. Het is gericht op het verbeteren van de kwaliteit van de zorg, gebaseerd op deze drie verschillende bronnen: wetenschappelijke evidentie, expertise van deskundigen in de beroepsgroep en de expertise van cliënten. De expertise en ervaring van zorgprofessionals en cliënten is de leidraad geweest voor de inhoud van de module.

De wensen en ideeën van zowel trainers als cliënten zijn onderzocht door twee studenten, namelijk: Milou Verbiesen en Britt Timmermans.

Op basis van deze ingewonnen informatie hebben Milou Verbiesen en Britt Timmermans deze module ontwikkeld.

Milou Verbiesen heeft de trainershandleiding ontwikkeld en Britt Timmermans het cliëntenwerkboek. Deze twee producten zijn samengevoegd tot een behandelmodule.

Als leidraad voor de aanpak van de behandeling is een methode gebruikt, namelijk "De Goldstein methode". De Goldstein methode werkt met een opbouw van vier onderdelen: modeling, gedragsoefening, bekrachtiging en transfer-training. In de module wordt de volgende structuur aangehouden volgens de Goldstein methode. Eerst worden voorbeelden van vaardigheden voorgelegd. Vervolgens worden deze vaardigheden uitgevoerd door de cliënten in de therapeutische situatie. Door middel van oefenen, komen de cliënten erachter dat dit zorgt voor progressie en ervaren ze positieve terugkoppeling en sociale bekrachtiging. Als laatst wordt de oefening in het dagelijks leven geoefend.

De bijlages van de bijeenkomsten:

Wanneer een bijeenkomst bijlages heeft, staan deze direct na de bijeenkomst vermeld. Dit is gedaan op aanvraag van Siza Afasiecentrum.

# Instructie voor de trainers gedurende de gehele module

## **Opbouw van de module**

In de losse trainershandleiding staat een indicatie van de pauze. Deze is indicatief dus hoeft niet precies opgevolgd te worden. Jij kiest als trainer wanneer de pauze plaatsvindt. De oefeningen van de module zijn mogelijkheden, omdat de smalltalk en de actiepunten best veel tijd kosten. Er zijn dus meerdere oefeningen beschikbaar, die niet allemaal in één sessie uitgevoerd kunnen worden, wanneer ze zo lang duren als beschreven staat. Jij hebt als trainer dus de keus welke opdrachten je in wilt zetten en waar je tijd voor hebt. Doordat je keuzes hebt kan je de oefeningen bepalen op basis van het niveau van de groep.

## **Ondersteuningslijst**

Gedurende de module maakt de cliënt met hulp van de trainer een ondersteuningslijst van punten, welke ondersteunend zijn tijdens het zelfstandig telefoneren. Deze lijst wordt elke sessie aangevuld met nieuwe informatie en kan digitaal of op papier gemaakt worden. De cliënt kiest de vorm. Er kan eventueel gebruik gemaakt worden van een format (bijlage 1). Bijlage 1 is te zien in de eerste bijeenkomst. In deze bijeenkomst wordt de ondersteuningslijst geïntroduceerd en uitgelegd. Elke keer als de ondersteuningslijst aangevuld is, moet een kopie in de clientadministratie terecht komen, omdat het zowel op papier als digitaal kwijt kan raken.

## **Lezen en schrijven**

In veel van de oefeningen moeten de cliënten hun ideeën of antwoorden opschrijven. Wanneer dit niet lukt, kan de cliënt zijn ideeën of antwoorden mondeling uiten. Vervolgens legt de trainer de ideeën en antwoorden vast in het werkboek.

In het werkboek kunnen de cliënten mee lezen met de opdrachten. Jij leest als trainer altijd de oefening voor en licht deze toe, waardoor het geen probleem is als cliënten niet kunnen lezen.

## **Oefeningen in tweetallen**

In de behandelmodule staan een aantal opdrachten waarin tweetallen tegelijkertijd werken. Dit is echter geen vereiste. Wanneer tegelijkertijd werken in tweetallen niet lukt, laat je een tweetal klassikaal iets uitvoeren zodat de rest kan kijken naar het voorbeeld.

## **Aanpassen op niveau**

De oefeningen aanpassen aan het niveau is erg belangrijk voor het zelfvertrouwen van de cliënt. Door de competentie, ook wel het vertrouwen in eigen kunnen, te stimuleren als trainer moet het niveau aangepast worden aan de cliënt.

Wanneer tweetallen niet lukt laat je een tweetal klassikaal iets uitvoeren zodat de rest kan kijken naar het voorbeeld.

## **Thuis therapie**

Thuis therapie is belangrijk om de transfer van de therapie naar het dagelijks leven te kunnen maken. Het is aan jou als trainer om na te gaan wie thuis therapie nodig heeft en hoeveel tijd daarvoor nodig is. Dit kan bijvoorbeeld 1 keer per twee weken 2 uur of iedere week 1 uur gegeven worden. De tijdsindeling wordt samen met de cliënt afgestemd.

In deze eerste thuis therapie wordt de nulmeting gedaan van een telefoongesprek. Je gaat kijken wat er gebeurt wanneer je met de cliënt een telefoongesprek voert. Het kan zo zijn dat iemand de telefoon niet op wil nemen of niet verder komt dan groeten. Dit kan ook als nulmeting worden gezien. Zolang het maar helder is wat iemand op dat moment voor en/of mogelijk tijdens een telefoongesprek doet. Dit gesprek wordt opgenomen, zodat aan het einde van de module de vooruitgang kan worden getoond aan de cliënt.

Gedurende de thuis therapie zullen de actiepunten geoefend worden. Als trainer ga je inschatten hoeveel training een bepaald actiepunt nodig heeft. Je kunt ook terugkomen op een vorig actiepunt om dit nog extra te oefenen. Je mag als trainer een eigen invulling geven aan de thuis therapie rekening houdend met wat de cliënt graag wil en nodig heeft.

## **Voorblad en inleiding cliënten**

Op het voorblad van het cliëntenwerkboek staat een tekstvak waar de deelnemer zijn/haar naam in kan vullen. Benoem dit aan het begin van de behandelmodule. Ook heeft het cliëntenwerkboek een inleiding. Omdat deelnemers moeite kunnen hebben met lezen, is het prettig als jij deze inleiding aan het begin van de behandeling voorleest (indien nodig).

## **Tekstvakken cliëntenwerkboek**

De tekstvakken zijn in het cliëntenwerkboek groter dan in deze handleiding, zodat er meer schrijfruimte is. Er is gekozen om de tekstvakken in deze trainershandleiding kleiner te maken voor de compactheid en omdat er in deze handleiding niks geschreven hoeft te worden.

## **Nulmeting**

Je gaat voor of na de eerste bijeenkomst een nulmeting uitvoeren.

Zo kan de startpositie bepaald worden. Hierdoor kunnen de trainers effecten meten, vooruitgang monitoren, succes vastleggen en bepalen wat er nodig is om het einddoel te bereiken. Vooraf aan bijeenkomst 6 wordt de tussenmeting uitgevoerd, waardoor een tussenevaluatie gedaan kan worden. Ten slotte wordt in bijeenkomst 14 een eindmeting gedaan. Hierin wordt zowel de startpositie als de tussenmeting vergeleken met de eindmeting (als de cliënt hier toestemming voor geeft). Zo kan de groei gehoord worden. Doordat je elke week kleine stapjes zet, heb je zelf niet goed door hoe goed je groeit. Wanneer je de startpositie in vergelijking tot de tussenevaluatie en in vergelijking met de eindpositie hoort kan je mogelijk verschillen ervaren, waardoor het zelfvertrouwen groeit.

## **Apps**

In de trainershandleiding worden geen apps bij naam genoemd. Dit omdat apps snel ontwikkelen, waardoor de markt snel veranderd en dus snel achterhaald is.

## Onderbouwing van de module

Een voorbeeld geven is belangrijk. Albert Bandura (1977) beweert namelijk dat het proces 'observationeel leren', ook wel modeling genoemd, erg belangrijk om te kunnen leren. Modeling leer je door een ander te observeren, waardoor je een nieuwe handeling kan leren (V. Werners, 2018). Het is dus belangrijk om een goed voorbeeld te kunnen observeren. Ook is het als trainer belangrijk om gedurende de module het voorbeeld te geven (wanneer wel in tweetallen gewerkt wordt). Je begint dus als trainer altijd met een voorbeeld.

Allereerst staat de cliënt altijd centraal in de module. De cliënt maakt eigen keuzes en bepaalt zijn/haar eigen ontwikkelproces. De trainer is er om dit proces te begeleiden maar niet te bepalen. Door cliëntgerichte therapie kan het prestatieniveau van het dagelijks leven, het niveau van tevredenheid en de kwaliteit van leven verbeteren (Park, 2018, p. 348; Vereniging Persoonsgerichte experiëntiële Psychotherapie, z.d.).

Tijdens de module kan de trainer voorbereidende opdrachten meegeven aan de deelnemers, hierdoor treedt sensitization op. Sensitization betekent dat de deelnemers eventueel met hulp van diens omgeving de context alvast gaan verkennen en hier 'gevoelig' voor worden. (Van & Wouters, 2020). Dit heeft als effect dat de deelnemers de informatie meer paraat hebben (Veer & Wouters, 2020).

Wat ook voorkomt in de module zijn de SMART-doelen. Cliënten leren beter, wanneer ze worden aangemoedigd door doelen (Geerts & Kralingen, 2016, p. 86). SMART is bedoeld om als trainer samen met de cliënt doelen helder te krijgen, waardoor de cliënt gemotiveerd raakt om deze doelen te behalen.

In de trainershandleiding staan lesdoelen en de cliënten gaan zelf een lang termijn doel opstellen en elke week korte termijn doelen. Als dit goed gebeurt ontstaan een duidelijk verband tussen het doel en de activiteiten die ondernomen moeten worden om dit doel te bereiken. De doelen worden samen opgesteld zodat de cliënt mee kan bepalen over wat hij/zij wil leren (V. Werners, 2018; Ros et al., 2014, p. 80). Zo houdt de cliënt de eigen regie in handen. Hierdoor blijft de intrinsieke motivatie hoog, waardoor de cliënt wil blijven leren (Ros et al., 2014, p.24).

De module zelfstandig telefoneren vindt plaats in groepsverband. Hieraan zitten verschillende voordelen. Tijdens een groepsbehandeling is er een meer natuurlijke communicatieve setting, waarbij er gelegenheid is om pragmatische vaardigheden zoals telefoneren te oefenen. Ook kan je hier gemakkelijk in contact zijn met lotgenoten, wat mogelijk zorgt voor nieuwe sociale relaties (Raven-Takken, Veldkamp & van Ewijk, 2016). Dit heeft mogelijk een positieve invloed op gezondheid gerelateerde kwaliteit van leven (Hilari, 2006). Daarnaast bevordert het volgens Elman (2007) ook de initiatief name en beurtwisseling. En je hebt in een groep variatie in gesprekspartners en meer natuurlijke gespreksituaties dan bij individuele therapie, waardoor transfer naar de dagelijkse situatie eenvoudiger wordt, zeker in combinatie met thuistherapie.

Herhaling is belangrijk voor het opslaan van informatie in het langetermijngeheugen. Herhaaldelijk aanbieden is essentieel voor effectieve therapie (Varley, 2011; Geerts & Kralingen, 2016, p. 49). In de module wordt zowel in de groepstherapie als de thuissituatie herhaaldelijk gewerkt aan een telefoongesprek. Doordat de vaardigheid ook in het dagelijks leven geoefend wordt, raakt de cliënt uit isolatie en durft de PMA meer te participeren in de sociale maatschappij.

Het is belangrijk om elke bijeenkomst samen met de cliënten actiepunten op te stellen, die ze de week erop willen bereiken. De cliënten worden betrokken bij het maken van de doelen, zodat ze het gevoel krijgen dat ze de situatie kunnen overzien en het aan kunnen (V. Werners, 2018). Zo houden ze hun eigen regie in handen. Deze actiepunten moeten thuis worden uitgevoerd om de generalisatie van de therapieessie naar de dagelijkse situatie te verschuiven (Berns et al, 2015).

De cliënten hebben de mogelijkheid om therapie te ontvangen in de thuissituatie. Of dit nodig is, wordt ingeschat door de trainer. Het stimuleren van oefenen op participatieniveau is belangrijk om de transfer te maken naar het dagelijks leven. In de thuistherapie worden de opgestelde actiepunten uit de therapieessie geoefend of de trainer geeft eigen invulling aan de thuistherapieessie (Berns et al, 2015; Haan-Neven et al., 2015).

Er wordt relatief veel aandacht besteed aan het opstarten van het telefoongesprek, voorbereidingen, standaardzinnen, compensatiestrategieën en rust bewaren. De reden hiervoor is dat emotie invloed heeft op het spontaan taalgebruik van de PMA. Zo bleek uit onderzoek dat iemand bij een onderwerp met een emotionele lading meer semantische parafasieën, is meer seconden onverstaanbaar, gebruikt meer lexicale werkwoorden en minder bijvoeglijke naamwoorden. (Wolthuis et al., 2014, p. 103). Wanneer iemand het spannend vindt om te telefoneren roept dit dus emotie op. Het is daarom belangrijk te oefenen met de rust bewaren, je goed voor te bereiden, te weten wat je kan zeggen wanneer je het even niet weet en niet in de emotie te schieten, aangezien dit het taalgebruik beïnvloed.

Tot slot wordt er gebruik gemaakt van rollenspellen. Dit is een meer realistische situatie om doelgericht met het onderwerp te oefenen (Dieckmann et al., 2008, p.10). Met als gevolg dat dit mogelijk de intrinsieke motivatie van de PMA verhoogt. (Verstuijff & Vansteenkiste, 2018, p.11). Samenwerkend leren is een krachtige stimulans voor het leerproces. Om die reden is het goed om cliënten samen te laten werken (in tweetallen). Onderzoek heeft aangetoond dat samenwerkend leren, leidt tot significant betere leerprestaties dan individueel leren. Daarom is veel samenwerking in de module verwerkt (Geerts & Kralingen, 2016, p. 126). Door de competentie, ook wel het vertrouwen in eigen kunnen, te stimuleren als trainer moet het niveau aangepast worden aan de cliënt. Hierdoor zullen zij meer zelfvertrouwen krijgen waardoor ze gemotiveerd blijven. Wanneer er veel niveauverschil is, moet de trainer gaan differentiëren, waardoor je beter aansluit op de zone van naaste ontwikkeling (Geerts & Kralingen, 2016, p. 426/112/36; Ros et al., 2014, p.24).

Bijeenkomst 1  
Kennismaking





## Welkom

### Doelen:

- Aan het einde van deze bijeenkomst hebben de cliënten kennis gemaakt met elkaar.
- Aan het einde van deze bijeenkomst hebben de cliënten kennis over wat ze wel en niet doen tijdens telefoneren.
- Aan het einde van deze bijeenkomst zijn voor iedere cliënt SMART- doelen opgesteld die ze aan het eind van deze module behaald willen hebben.
- Aan het einde van deze bijeenkomst heeft iedere cliënt zijn/haar SMART- doelen beoordeeld door middel van de VAS-schaal.
- Aan het einde van deze bijeenkomst heeft iedere cliënt een actiepunt opgesteld waar zij de komende week aan gaan werken.

### Materiaal:

- Flip-over voor de doelen
- Stiften
- A-4 papier
- Flip-overs voor de brainstormsessie over het telefoneren
- Dossiers voor de cliënten
- Cliëntenwerkboeken
- VAS-schaal voor iedereen per doel voor nu en in de toekomst

### Informatie:

#### Deze module gaat over:

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



### Smalltalk (25 min)

Heet de cliënten welkom en blik terug op vorige week. Ga na hoe de actiepunten zijn verlopen. Is het gelukt? Wat ging er goed? Wat is de reden als het niet gelukt is? Niet te lang op doorgaan omdat het positieve benoemen belangrijk is voor de motivatie.

Geef informatie over de inhoud van de module. Licht toe dat de module gaat over het krijgen van inzicht in de vaardigheid telefoneren en het oefenen met telefoneren. Leg de informatielijst uit. Bepaal samen met de cliënt of ze de lijst op papier of digitaal bij willen houden.

## Opdracht 1:

### Kennismaking met elkaar.



#### **Activiteit 1: energizers kennismaken (10 min)**

Om de cliënten met elkaar te laten kennismaken kun je verschillende energizers uitvoeren. Deze kan je zelf invullen maar je kunt ook gebruik maken van een van de onderstaande energizers:

1. De cliënten hebben als voorbereiding een voorwerp van thuis meegenomen. Je laat de cliënten één voor één iets vertellen over het voorwerp. Licht hierbij toe dat iedere cliënt dit op zijn eigen manier mag doen, eventueel door middel van een hulpmiddel, tekenen of schrijven.

Door het doen van een voorbereidende opdracht vindt sensitization plaats, wat betekent dat ze eventueel met hulp van diens omgeving de context alvast gaan verkennen en hier 'gevoelig' voor worden. (Van & Wouters, 2020). Dit heeft in dit geval als effect dat de cliënten de informatie meer paraat hebben omdat ze er van tevoren al over hebben nagedacht (Veer & Wouters, 2020).

2. Je vult een bak met verschillende voorwerpen. De cliënten pakken allen een voorwerp dat ze aanspreekt. Vervolgens laat je de cliënten een voor een vertellen waarom dit voorwerp van waarde is voor hen. Licht hierbij toe dat iedere cliënt dit op zijn eigen manier mag doen, eventueel door middel van een hulpmiddel etc.
3. De cliënten gaan in een kring zitten. Je pakt een bal in handen en vertelt iets over jezelf. Wanneer je dit gedaan hebt geef je de bal door aan een cliënt, die mag dan ook iets vertellen over zichzelf.

## 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?



### **Activiteit 2: brainstormsessie telefoneren (30 min)**

**Je gaat brainstormen over de volgende punten omtrent 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?**

**Wat je als trainer aan het licht gaat brengen is het feit dat veel mensen met afasie te maken krijgen met onzekerheid waardoor ze minder snel zullen/durven telefoneren. Deze onzekerheid komt doordat je minder goed kan telefoneren dan voorheen. Dit is belangrijk om te benoemen omdat mensen zich hierin kunnen herkennen en weten ze dat ze hierin niet de enige zijn.**

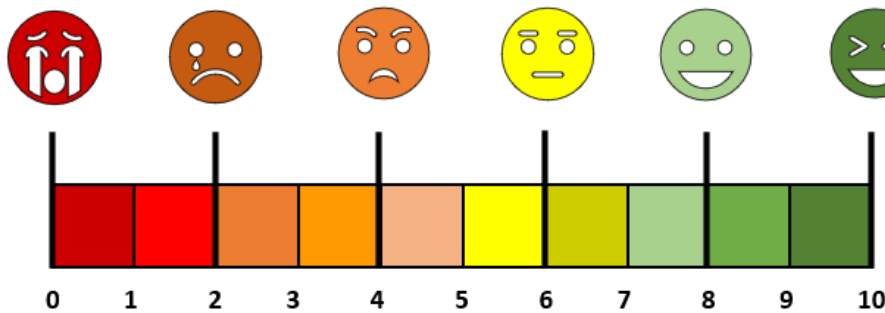
**Door het brainstormen kunnen de cliënten ervaringen met elkaar delen en hierdoor steun vinden bij elkaar. Dit zorgt ervoor dat een open werksfeer ontstaat. (Veer & Wouters, 2020).**

### 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?



#### **Activiteit 3: SMART doelen maken (35 min)**

Uit eerdere gesprekken is gebleken dat er bij iedere cliënt een hulpvraag ligt op het gebied van telefoneren. Jij gaat als trainer helder krijgen voor elke cliënt wat zij specifiek willen bereiken met het telefoneren. Je maakt het doel duidelijk door erover te praten. Daarna schrijf je ze zo SMART mogelijk op.

#### **Invullen VAS-schaal (10 min)**

Daarna beantwoord je samen onderstaande vragen bij elk doel:

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

Dit wordt gedaan aan de hand van bovenstaande VAS-schaal:

Na het invullen van de VAS-schaal beantwoord je samen met de cliënten onderstaande vraag:

- Welke stappen moet je zetten om het doel te kunnen behalen?

## 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:

### **Activiteit 4: uitleg en opstellen actiepunten (25 min)**

Je legt uit wat actiepunten zijn en geeft een voorbeeld hiervan. Je stelt samen met de cliënt een actiepunt op, afgestemd op het niveau, voor de komende week. De cliënten kunnen hun actiepunt invullen in het lege tekst vak onderaan het cliëntenblad van bijeenkomst 1.

### **Afsluiting (5min)**

Besprek samen met de cliënten hoe ze de sessie ervaren hebben. Benoem het actiepunt nog een keer en geef aan dat je het hierover gaat hebben in de volgende sessie.



Bijeenkomst 2

# Start van het telefoongesprek





## Onverwacht bellen

### Doelen

- Aan het einde van deze bijeenkomst hebben de cliënten geoefend met de rust bewaren vooraf aan een telefoongesprek.
- Aan het einde van deze bijeenkomst weten de cliënten hoe zij op moeten nemen.
- Aan het einde van deze bijeenkomst weten de cliënten hoe zij op moeten hangen.
- Aan het einde van deze bijeenkomst heeft iedere cliënt een actiepunt opgesteld waar zij de komende week aan gaan werken.

### Materiaal

- Telefoons/tablet van de cliënten en trainer
- Cliëntenwerkboeken
- Flip-overs
- Stiften

Als eerste bespreken we vorige week.

Daarna bespreken we hoe de actiepunten zijn gegaan.

Vandaag oefenen we een onverwachts telefoontje.

### Smalltalk (25 min)

Heet de cliënten welkom en blik terug op vorige week. Ga na hoe de actiepunten zijn verlopen. Is het gelukt? Wat ging er goed? Wat is de reden als het niet gelukt is? Niet te lang op doorgaan omdat het positieve benoemen belangrijk is voor de motivatie.

Leg uit dat je op 2 manieren gebeld kan worden, namelijk: onverwachts of op afspraak. Dit vergt beide andere inspanningen en voorbereidingen. Geef aan dat vandaag aandacht wordt besteed aan een onverwachts telefoontje. Het is belangrijk om vooraf aan een telefoongesprek de rust te bewaren. Wanneer je zonder rust een gesprek in gaat, ben je niet ontspannen en is de kans op het maken van fouten veel groter. Na de rust bewaren, bespreken we het opnemen van de telefoon. Dit zijn de eerste stappen van een onverwachts telefoongesprek.

## 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.



### **Activiteit 1: De telefoon gaat, wat doe je? (30 min)**

Om de cliënten te laten ervaren wat ze voelen of doen wanneer de telefoon gaat wordt er midden op tafel een telefoon gelegd. Deze bel jij als therapeut. Observeer de verschillende reacties en lichaamstaal van de cliënten. Hieruit kun je veel informatie halen. Vervolgens geef je de opdracht om in het tekst vak op het cliëntenblad op te schrijven, te tekenen etc. wat dit met ieder doet. Dit bespreek je vervolgens in de groep. Hierbij benoem je ook wat je zelf gezien hebt. Wanneer je alle ervaringen besproken hebt, leg je uit dat de rust bewaren voordat je de telefoon opneemt erg belangrijk is voor een goede start van het gesprek.

*Emotie heeft invloed op het spontaan taalgebruik van personen met een chronische afasie. Zo maakt iemand bij een onderwerp met een emotionele lading meer semantische parafasieën, is meer seconden onverstaaanbaar, gebruikt meer lexicale werkwoorden en minder bijvoeglijke naamwoorden. (Wolthuis et al., 2014, p. 103). Wanneer iemand het spannend vindt om te telefoneren roept dit dus emotie op. Het is daarom belangrijk te oefenen de rust te bewaren en niet in de emotie te schieten, aangezien dit het taalgebruik beïnvloedt.*

## 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?



### **Activiteit 2: Oefenen rust bewaren (20 min)**

Je vraagt alle cliënten om hun telefoon erbij te pakken. Je belt de cliënten één voor één. Je legt uit dat elke cliënt moet proberen om de rust te bewaren wanneer de ringtoon gaat. Geef aan dat ze verder niet hoeven te handelen. Het gaat enkel om de rust bewaren terwijl je de telefoon hoort. Als trainer help je de cliënten waar nodig om de rust te bewaren. Geef aan dat de cliënt niet meteen de telefoon op hoeft te pakken wanneer deze afgaat. Adem eerst diep in en uit, ga zitten wanneer je staat om tot rust te komen en neem dan de telefoon pas op. Coach de cliënten tijdens het afgaan van de telefoon door bovenstaande tips te benoemen. Bijvoorbeeld: doe maar rustig, adem diep in en neem dan pas de telefoon op. Schrijf samen met de cliënten hun helpende punten voor het bewaren van de rust op hun persoonlijke lijst (zie inleiding).

### 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.

#### **Activiteit 3: De telefoon opnemen (20 min)**

Je benoemt dat je de telefoon opneemt door de groene knop. Je legt uit dat er verschillende groene knoppen bestaan. Hierbij horen verschillende handelingen zoals schuiven en drukken. Beantwoord samen met de cliënten onderstaande vragen:

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

Je benoemt dat je de telefoon ophangt door de rode knop. Beantwoordt samen met de cliënten onderstaande vragen:

- Hoe ziet jouw rode knop eruit?
- Hoe moet je ophangen (digitaal of een drukknop)?

## 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.

### **Activiteit 4: telefoon opnemen (15 min)**

**Je vraagt de cliënten hun telefoon voor zich op tafel te leggen. Je legt uit dat je één van de cliënten steeds belt. Wie dat is, weten zij van tevoren nog niet. Benoem nogmaals dat het belangrijk is de rust te bewaren voor het opnemen. Herinner de cliënten aan hun lijst met helpende punten. Als zij gebeld worden dient de desbetreffende cliënt de rust te bewaren om vervolgens de telefoon op te nemen en daarna weer op te hangen. Leg hierbij uit dat de cliënt verder niks hoeft te zeggen. Dit herhaal je een aantal keer. Nadat de cliënt heeft opgehangen vraag je hoe de cliënt het vond gaan.**

Mijn actiepoint voor deze week is:

Schrijf hier op wat je wilt oefenen komende week.

Dit bespreek je samen met jouw behandelaar.

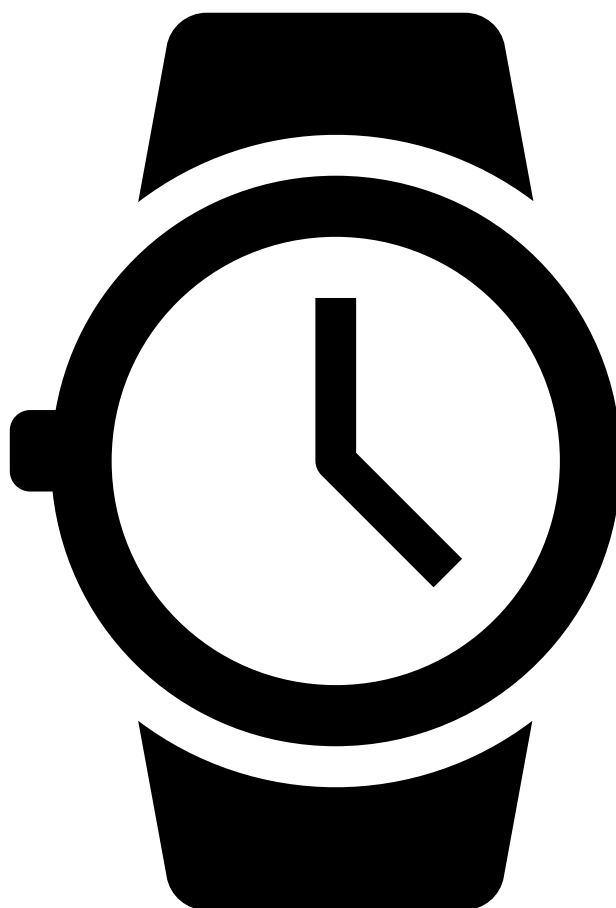
**Activiteit 5: opstellen actiepunten (25 min)**

Je stelt samen met de cliënt een actiepoint op, afgestemd op het niveau, voor de komende week. De cliënten kunnen hun actiepoint invullen in het bovenstaande lege tekst vak.

**Afsluiting (5min)**

Bespreek samen met de cliënten hoe ze de sessie ervaren hebben. Benoem het actiepoint nog een keer en geef aan dat je het hierover gaat hebben in de volgende sessie.

Bijeenkomst 3  
Start van het telefoongesprek





## Vorbereid bellen

### Doelen:

- Aan het einde van deze bijeenkomst weten de cliënten hoe zij zich kunnen voorbereiden op een telefoongesprek.
- Aan het einde van deze bijeenkomst hebben de cliënten geoefend met een lijstje maken.
- Aan het einde van deze bijeenkomst heeft iedere cliënt een actiepunt opgesteld waar zij de komende week aan gaan werken.

### Materiaal:

- Pen en papier
- Eventueel telefoon/tablet voor typen als schrijven moeilijk is
- Cliëntenwerkboeken
- Flip-overs
- Stiften
- Doos met één gat erin waar briefjes in kunnen
- Uitgeprinte en uitgeknipte briefjes uit de bijlage

Als eerste bespreken we vorige week.

Daarna bespreken we hoe de actiepunten zijn gegaan.

### Smalltalk (25 min)

Heet de cliënten welkom en blik terug op vorige week. Ga na hoe de actiepunten zijn verlopen. Is het gelukt? Wat ging er goed? Wat is de reden als het niet gelukt is? Niet te lang op doorgaan omdat het positieve benoemen belangrijk is voor de motivatie.

Herhaal dat er op 2 manieren gebeld kan worden, namelijk: onverwachts of op afspraak. Dit vergt beide andere inspanningen en voorbereidingen. Geef aan dat rust bewaren erg belangrijk is voordat je gaat telefoneren en dat we dit vorige week geoefend hebben. Vandaag wordt aandacht besteed aan een verwacht telefoongesprek. Vertel dat een verwacht telefoongesprek op twee manieren kan. Een verwacht telefoongesprek is wanneer je een belafpraak hebt en dus weet wanneer op welk tijdstip iemand jou gaat bellen. Maar het is ook een verwacht telefoongesprek wanneer je zelf belt.

## Opdracht 1:

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



### **Activiteit 1: Brainstormsessie over een verwacht telefoongesprek (30 min)**

Vandaag gaan we het hebben over een verwacht telefoongesprek. Tijdens een verwacht telefoongesprek kan je jezelf goed voorbereiden. Je gaat samen met de groep brainstormen over wat je kan doen voordat je belt of verwacht gebeld wordt. Wat pak je erbij? Wat leg je klaar? Wat doe je vooraf?

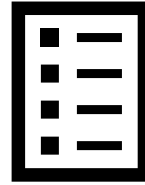
Voorbeelden die je in kan brengen wanneer de cliënten er niet op komen zijn:

- Lijstje maken
- Agenda erbij pakken
- Google Maps of kaarten gebruiken om te zeggen waar je heen wilt
- Rustige ruimte opzoeken
- Zitten in plaats van staan
- Lege tafel zodat er minder prikkels zijn
- Ruimte met weinig afleiding
- Moment van de dag
- Energielevel bepalen voor het soort gesprek
- Partner/omgeving als back-up

## 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.



### **Activiteit 2: Wat zet je op het lijstje (10 min)**

In de vorige opdracht is het hulpmiddel lijstje door ofwel de cliënt ofwel de trainer ingebracht tijdens de brainstormsessie. In deze opdracht ga je met de groep brainstormen over wat er op het lijstje kan komen te staan. Dit hoeft maar heel kort te zijn want het gaat om het soort informatie wat erop staat en dus nog niet om de inhoudelijke zinnen. Voorbeelden hiervan zijn:

- Steekwoorden
- Standaardzinnen
- Moeilijke woorden
- Lange zin die moeilijk te onthouden is

### 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?

#### **Activiteit 3: Lijstje maken voor de taxi (20 min)**

In deze opdracht geef je als trainer een casus zodat de cliënten een lijstje kunnen maken. Een voorbeeld voor een casus is: de taxi. De bedoeling is dat de cliënten zogenaamd gaan bellen naar de taxi waarvoor ze een lijstje gaan maken. Alles wat zij belangrijk vinden om te zeggen, schrijven zij op het lijstje.

Je gaat elke cliënt hun lijstje laten presenteren. Laat ze ook uitleggen waarom ze hetgeen wat ze opgeschreven hebben zo moeilijk vinden als dat lukt. Zo maak je ze bewust van wat ze lastig vinden, waardoor ze weten waar ze mee kunnen oefenen. Je vergelijkt de lijstjes met elkaar en maakt van alle lijstjes een groot lijstje op een flip-over. Zo kunnen de cliënten ook goed zien wat de andere opgeschreven hebben. Deze tips kunnen ze gaan gebruiken in hun dagelijkse leven om participatie te verhogen. Wanneer ze niet uit de moeilijke woorden komen die ze opgeschreven hebben, help je ze. Ook is het belangrijk om na te gaan of iedereen kan schrijven. Wanneer iemand niet kan schrijven kan je diegene de optie geven om het te typen op zijn/haar telefoon/tablet. Wanneer dit niet lukt, kan hij/zij eventueel het lijstje mondeling vertellen, nadat iedereen klaar is met het maken van het lijstje. Want er mag niet te veel omgevingsgeluid zijn terwijl de cliënten hun lijstje schrijven. Voorbeelden wat er op het lijstje kan komen te staan:

- Moeilijke straatnamen
- Postcode en huisnummer
- Standaardzinnen zoals: Ik wil graag met de taxi om 2 uur. (Aanpassen op niveau)
- Moeilijke woorden

## 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?



### **Activiteit 4: Doos met verschillende Casussen (25 min)**

Voor deze activiteit heb je bijlage 4 nodig. Als voorbereiding op deze opdracht heb jij een doos gepakt waar één gat in zit zodat de cliënten kunnen grabbelen. In deze doos zitten briefjes waarop verschillende casussen beschreven zijn (bijlage 4):

- Tandartsafspraak
- Kappersafspraak
- Doktersafspraak
- Huisarts assistente herhaalrecept aanvragen
- Huisarts bloeduitslag opvragen
- Afspraak maken met je zoon/dochter om naar de dierentuin te gaan
- Afspraak maken met je broer/zus om naar het ziekenhuis te gaan
- Enzovoort

De opdracht voor de cliënten is dat iedereen één casus grabbelt. De cliënten hebben zogenaamd een belafsprak waarvoor ze een lijstje gaan maken. In de tijd dat de cliënten de lijstjes maken kijk jij welke briefjes er getrokken zijn. Deze casussen schrijf jij op een flip-over waardoor overzichtelijk is voor welke situatie er briefjes gemaakt worden. Als alle cliënten klaar zijn wijs je de cliënten één voor één aan. Elk briefje wordt gepresenteerd door de cliënt mogelijk met hulp van jou. De andere cliënten moeten raden welke situatie bij dit lijstje past. Wanneer je klaar bent en tijd over hebt, kan opnieuw een casus gegrabbeld worden door alle cliënten.

Mijn actiepoint voor deze week is:

Schrijf hier op wat je wilt oefenen komende week.

Dit bespreek je samen met jouw behandelaar.

**Activiteit 5: opstellen actiepunten (25 min)**

Je stelt samen met de cliënt een actiepoint op, afgestemd op het niveau, voor de komende week. De cliënten kunnen hun actiepoint invullen in het bovenstaande lege tekst vak.

**Afsluiting (5min)**

Bespreek samen met de cliënten hoe ze de sessie ervaren hebben. Benoem het actiepoint nog een keer en geef aan dat je het hierover gaat hebben in de volgende sessie.

*Bijlage 2*

## Opdracht 4

Je belt voor een  
afspraak bij de kapper

Je belt de taxi omdat  
je naar huis moet

Je belt je zus om naar  
de dierentuin te gaan

Je belt voor een afspraak  
bij de tandarts

Je belt omdat je een afspraak  
bij de dokter wilt verzetten

Je belt de dokter omdat je  
last hebt van je voet

Bijeenkomst 4  
Start van het telefoongesprek





## De werking van de telefoon

### Doelen:

- Aan het einde van deze bijeenkomst weten de cliënten hoe zij het volume moeten regelen en hoe ze de luidspreker moeten gebruiken.
- Aan het einde van deze bijeenkomst weten de cliënten hoe ze iemand bellen door het nummer op te zoeken in de contacten.
- Aan het einde van deze bijeenkomst hebben de cliënten geoefend met het intoetsen van een telefoonnummer.
- Aan het einde van deze bijeenkomst heeft iedere cliënt een actiepunt opgesteld waar zij de komende week aan gaan werken.

### Materiaal:

- Telefoon/tablet van de cliënt en de trainer
- Eventueel telefoon voor typen als schrijven moeilijk is
- Cliëntenwerkboeken

Flip-overs

Stiften

Als eerste bespreken we vorige week.

Daarna bespreken we hoe de actiepunten zijn gegaan.

### Smalltalk (25 min)

Heet de cliënten welkom en blik terug op vorige week. Ga na hoe de actiepunten zijn verlopen. Is het gelukt? Wat ging er goed? Wat is de reden als het niet gelukt is? Niet te lang op doorgaan omdat het positieve benoemen belangrijk is voor de motivatie.

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.

**Activiteit 1: Volumeregeling (30 min)**

Herhaal dat we de afgelopen weken bezig zijn geweest met wat je doet, voordat je gaat bellen. Er is nog een onderdeel wat erg belangrijk is om het gesprek goed in te gaan: het volume. De volumeregeling is erg belangrijk omdat je zo beter het gesprek kan volgen. Wanneer het volume niet hard genoeg staat, moet je je heel erg concentreren en goed luisteren om het te kunnen horen. Omdat bellen met afasie al heel veel energie kost, is het niet handig als je ook nog eens veel moeite moet doen om het goed te kunnen horen. Daarom is het belangrijk dat je je volume zo zet dat jij het goed kan horen. Dit kan je het beste vooraf aan een telefoongesprek doen. Wanneer je dit nog tijdens een gesprek moet doen, word je onrustig waardoor de rust bewaren moeilijker wordt. Er moet dus vermeden worden dat er onrust ontstaat.

Vraag aan de groep of zij wel eens ervaren hebben dat ze het niet goed konden verstaan door het volume? En of ze hierover hun ervaringen willen delen?

Vertel dat het kan zijn dat het volume op zijn hardst staat maar nog niet hard genoeg is. Daarvoor is ook een oplossing en dat is de luidspreker. Deze zorgt ervoor dat het geluid extra hard is waardoor je het goed kan horen. Ook kan je je telefoon op tafel leggen met luidspreker waardoor je je telefoon niet vast hoeft te houden. Wanneer je verlamd bent aan je goede kant en het niet fijn of onwennig is om je telefoon in je andere hand vast te houden is dit een goede oplossing.

De opdracht voor de cliënten is als volgt. Ze gaan in tweetallen de volgende vragen met elkaar bespreken:

- Welke telefoon heb je?
- Hoe ziet jouw volumeknop eruit?
- Hoe bedien je die?

## Opdracht 2:

Hoe maak je vervolgens verbinding met iemand?

Nummer intypen of opzoeken in contacten?

We praten erover met elkaar.



### **Activiteit 2: Brainstormsessie over iemand bellen, hoe doe je dat? (25 min)**

Als tweede opdracht ga je een brainstormsessie houden over wat je doet als je iemand belt. De cliënten gaan de opties benoemen. Je gaat elke cliënt af om te vragen wat zij/hij doet wanneer ze iemand gaan bellen. Je schrijft de antwoorden overzichtelijk op een flip-over. Wanneer ze hier niet op komen kan je deze voorbeelden aankaarten:

- Toets het nummer in met het telefoonboek ernaast
- Je toetst het nummer in
- Je klikt op contacten en zoekt de persoon/foto/teken
- Je klikt op contacten en typt de naam in

Het kan zo zijn, dat het moeilijk is voor diegene om de naam of het nummer in te typen. Dan kan je een afbeelding of plaatje koppelen aan die persoon zodat de cliënt alleen de afbeelding/het plaatje hoeft te zoeken en aan te klikken waardoor je gaat bellen. Dit moet jij als trainer inschatten en aanpassen op het niveau van de cliënt.

### 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.



#### **Activiteit 3: oefening contact toevoegen (30 min)**

In deze activiteit gaan de cliënten het contact van de medespeler in hun telefoon zetten. Ook gaan ze dit nummer bellen. Eerst worden tweetallen gemaakt. Aan de hand van deze tweetallen moet jij nummers op gaan schrijven op een post-it of papiertje. Hier schrijf je de nummers met naam op van alle deelnemers. Je geeft aan ieder tweetal het nummer van hun tweetalpartner. Het aanklikken van de persoon welke je wilt gaan bellen kan lastig zijn. Wanneer je een smartphone hebt, moet je een contact zoeken en bellen door te scrollen of door de naam in te toetsen. Je gaat iedere client het nummer van zijn/haar tweetalpartner in zijn/haar telefoon laten zetten. Dit gebeurt klassikaal zodat jij mee kan kijken of het goed gaat. Vervolgens zoeken ze het toegevoegde contact op in de telefoon. Het is ook belangrijk om aan te kaarten, dat wanneer je het contact kiest je op de groene knop moet drukken voordat de telefoon gaat bellen. Wanneer een deelnemer het moeilijk vindt om de naam in te typen, kan je een foto maken van de tweetalpartner (als hij/zij dat goed vindt), waardoor het contact herkenbaar is door een afbeelding. Zo kan de deelnemer scrollen door zijn contacten en op zoek gaan naar die foto.

## Opdracht 4:

Pak de post-it er nogmaals bij.

Toets het nummer in en bel dit contact.

Neem op en zet beiden de luidspreker aan.



Je hoeft verder niks te zeggen.

Help elkaar als het niet lukt.

### **Activiteit 3: oefening elkaar bellen (30 min)**

In deze activiteit gaan dezelfde tweetallen elkaar bellen.

Dezelfde tweetallen worden aangehouden voor het gemak. Ze hebben al elkaars nummer in hun contacten staan, maar nu is het de bedoeling dat ze het geschreven nummer van het post-it/papiertje in gaan toetsen in de telefoon. Vervolgens moeten ze op het groene hoorntje drukken om die persoon te bellen. Leg uit dat het de bedoeling is, dat ze de oefening zelf uitvoeren, maar wanneer dit niet lukt ze elkaar instructies mogen geven (wanneer ze in tweetallen werken. Als het klassikaal gebeurt hoef je dit niet te benoemen). De cliënt mag het dus niet volledig voordoen behalve als de andere cliënt het daarna nadoet. Dit kan zowel klassikaal als tegelijk in tweetallen gebeuren. Dat mag jij kiezen als trainer. Kies wat jij prettiger vindt. Wil je het overzicht houden bij elke cliënt of loop je rond?

Het nummer intoetsen wordt geoefend omdat dit wel eens voorkomt. Wat vaker voorkomt is, dat je het contact opzoekt en drukt op het groene hoorntje, daarom is het belangrijk om te weten of dit ook lukt. Als dit lukt gaan de cliënten dit nog een keer proberen, maar nu proberen ze ook de rust te bewaren (als dit niet al gelukt is).

Mijn actiepoint voor deze week is:

Schrijf hier op wat je wilt oefenen komende week.

Dit bespreek je samen met jouw behandelaar.

**Activiteit 4: opstellen actiepunten (25 min)**

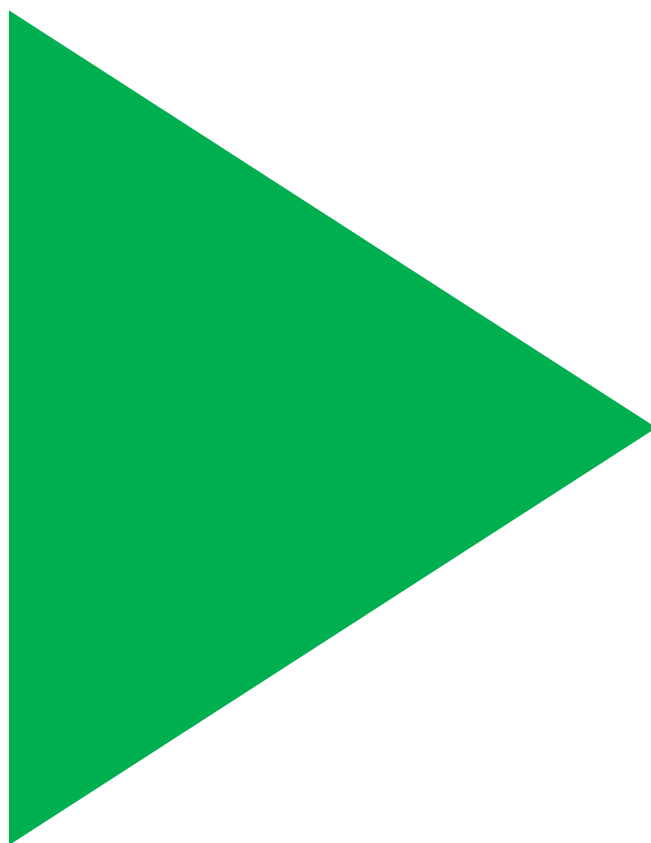
Je stelt samen met de cliënt een actiepoint op, afgestemd op het niveau, voor de komende week. De cliënten kunnen hun actiepoint invullen in het bovenstaande lege tekst vak.

**Afsluiting (5min)**

Bespreek samen met de cliënten hoe ze de sessie ervaren hebben. Benoem het actiepoint nog een keer en geef aan dat je het hierover gaat hebben in de volgende sessie.

Bijeenkomst 5

# Start van het telefoongesprek





## De start

### Doelen:

- Aan het einde van deze bijeenkomst hebben de cliënten geoefend met het luistergedrag wanneer iemand opneemt.
- Aan het einde van deze bijeenkomst weten de cliënten wat zijn of haar mogelijkheden zijn, op het gebied van groeten en hun naam noemen, met het opnemen van de telefoon.
- Aan het einde van deze bijeenkomst hebben de cliënten geoefend met groeten en hun naam noemen.
- Aan het einde van deze bijeenkomst heeft iedere cliënt een actiepunt opgesteld waar zij de komende week aan gaan werken.

### Materiaal:

- Telefoon/tablet van de cliënt en de trainer
- Eventueel telefoon voor typen als schrijven moeilijk is
- Cliëntenwerkboeken
- Flip-overs
- Stiften

Als eerste bespreken we vorige week.

Daarna bespreken we hoe de actiepunten zijn gegaan.

### Smalltalk (25 min)

Heet de cliënten welkom en blik terug op vorige week. Ga na hoe de actiepunten zijn verlopen. Is het gelukt? Wat ging er goed? Wat is de reden als het niet gelukt is? Niet te lang op doorgaan omdat het positieve benoemen belangrijk is voor de motivatie.

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.

Bedenk hoe je tot je antwoorden bent gekomen.

We bespreken dit met elkaar.

Situatie 1:

Situatie 2:

Situatie 3:

Situatie 4:

Situatie 5:

**Activiteit 1: Luistergedrag (30 min)**

We hebben het al gehad over wat je doet voordat je een telefoongesprek begint en de praktische dingen zoals volumeregeling. Vertel dat we het deze week gaan hebben over het opstarten van een telefoongesprek. Hierbij moet je zowel goed luisteren, als groeten en je naam noemen.

We beginnen met het stukje luisteren. Zonder te luisteren weet je niet wat er gebeurt en wat er speelt. Wanneer je iemand belt, zoals we afgelopen sessie hebben gedaan, moet je natuurlijk weten wie je aan de telefoon hebt. Het is veel informatie die je moet begrijpen. Het is dus belangrijk dat je goed luistert of je de goede persoon hoort, zodat je hierop kan reageren.

Voor deze activiteit heb je bijlage 3 met de geluidopnames nodig. De opdracht gaat als volgt. De therapeut speelt een audiofragment af en de cliënten luisteren goed. Het gaat over een situatie waarbij iemand naar een bepaalde instantie belt. Vervolgens zet jij 3 opties op de flip-over. Deze licht je ook mondeling toe voor degene die moeite hebben met lezen. Je noemt het nummer en dan de optie zodat zij het nummer kunnen opschrijven en/of benoemen. De cliënten moeten dus de optie die zij denken dat het is opschrijven/typen en als dat niet lukt mondeling benoemen. De antwoorden bespreek je met de groep en je gaat navragen hoe ze tot dat antwoord gekomen zijn en wat ze gefilterd hebben uit het fragment. De audiofragmenten staan hierboven.

**Opdracht 2:**

We gaan na hoe jullie de telefoon opnemen.

- Voornaam?
- Achternaam
- Goedemiddag?
- Hallo?



We praten erover in de groep.

- Wat zijn jouw mogelijkheden?

**Activiteit 2: Groeten en naam noemen ontdekken (10 min)**

Vertel dat opnemen, groeten en je naam noemen het eerste is wat je doet tijdens een telefoongesprek. Daar gaan we nu mee oefenen. Laat elke cliënt ontdekken wat hij/zij wel/niet kan. Lukt het groeten? En lukt het om alleen de voornaam duidelijk te noemen of ook de achternaam?

Opdracht 3:

Pak je telefoon.

De behandelaar geeft jullie één voor één de beurt.

Je groet dan en noemt je naam.



**Activiteit 3: Groeten en naam noemen oefenen (15 min)**

Vervolgens ga je de opdracht uit laten voeren in de groep. De cliënten gaan droog oefenen. Ze hoeven nog niet te bellen en de telefoon op te nemen. Je gaat iedereen één voor één af. Ze gaan met hun telefoon aan het oor (of door de verlamming de telefoon op tafel met zogenaamde luidspreker) groeten en hun naam noemen.

## 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:

- Bewaar de rust
- Neem op
- Groet
- Noem je naam



Wissel een paar keer van rol.

#### **Activiteit 4: Rollenspellen van rust bewaren tot naam noemen (30 min)**

Als laatste oefening ga je de cliënten rollenspellen uit laten voeren. Je gaat ze laten oefenen met herhaling van de afgelopen sessies. De bedoeling is dat de een belt en de ander neemt op. Je gaat alle stappen weer doorlopen en nu gaan de cliënten echt bellen. Je geeft ze de opdracht om de rust te bewaren, het nummer in te voeren of de persoon aan te klikken, drukken op de groene knop wanneer ze gaan bellen en opnemen als ze worden gebeld en vervolgens groeten en hun naam noemen (aanpassen op ieders niveau als trainer). De cliënten wisselen van rol van beller naar niet beller en dit herhaal je een aantal keer (schat dit zelf in zodat je nog genoeg tijd over hebt voor de actiepunten en afsluiting) zodat ze het goed kunnen oefenen.

Mijn actiepoint voor deze week is:

Schrijf hier op wat je wilt oefenen komende week.

Dit bespreek je samen met jouw behandelaar.

**Activiteit 5: opstellen actiepunten (25 min)**

Je stelt samen met de cliënt een actiepoint op, afgestemd op het niveau, voor de komende week. De cliënten kunnen hun actiepoint invullen in het bovenstaande lege tekst vak.

**Afsluiting (5min)**

Bespreek samen met de cliënten hoe ze de sessie ervaren hebben. Benoem het actiepoint nog een keer en geef aan dat je het hierover gaat hebben in de volgende sessie. Neem een tussenevaluatie op. Dit kan in de sessie of in de thuistherapie.

*Bijlage 3*

## Opdracht 1



Assistente neemt op.mp4



Taxi bedrijf neemt op.mp4



Praxis Reeshof neemt op.mp4



Haarstudio Tilburg.mpeg



Cool blue neemt op.mpeg

Bijeenkomst 6

# Start van het telefoongesprek





## Uitleg geven over je afasie

### Doelen:

- Aan het einde van deze bijeenkomst weten de cliënten welke uitleg zij kunnen geven over hun afasie.
- Aan het einde van deze bijeenkomst staat de uitleg van afasie op een kaartje en op de persoonlijke lijst.
- Aan het einde van deze bijeenkomst hebben de cliënten geoefend met uitleg geven over afasie.
- Aan het einde van deze bijeenkomst heeft iedere cliënt een actiepunt opgesteld waar zij de komende week aan gaan werken.

### Materiaal:

- Pen en papier
- Eventueel telefoon/tablet voor typen als schrijven moeilijk is
- Cliëntenwerkboeken
- Flip-overs
- Stiften
- Grotere ruimte waar de je in kan rondlopen/bewegen.
- Uitgeprint kaartje uit bijlage 2

Als eerste bespreken we vorige week.

Daarna bespreken we hoe de actiepunten zijn gegaan.

### Smalltalk (25 min)

Heet de cliënten welkom en blik terug op vorige week. Ga na hoe de actiepunten zijn verlopen. Is het gelukt? Wat ging er goed? Wat is de reden als het niet gelukt is? Niet te lang op doorgaan omdat het positieve benoemen belangrijk is voor de motivatie. Vooraf aan deze bijeenkomst is een tussenmeting gedaan van hoe iedere deelnemer een telefoongesprek voert. Door deze tussenmeting kan je een tussenevaluatie doen door te luisteren naar de groei van de deelnemers (wanneer ze hier toestemming voor geven)

## 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.



### **Activiteit 1: Informatie en ervaringen delen over uitleg geven afasie (20 min)**

Het komt vaak voor dat mensen met afasie zich onbegrepen voelen. Situatie schetsen waarin dit kan gebeuren. Een voorbeeld hiervan is:

“Je belt de huisarts en je krijgt de assistente aan de lijn. Ze vraagt je om de klacht uit te leggen en dit doe je. Je komt alleen niet duidelijk uit je woorden en moet zoeken naar je zinsopbouw. Hierdoor geeft de assistente een foute samenvatting waardoor jij opnieuw moet beginnen. Ze heeft je dus niet goed begrepen.”

Vraag aan de cliënten of ze zoiets weleens meegemaakt hebben en of ze hun ervaringen hiermee willen delen met de groep.

Bevestig de ervaringen en geef aan dat je meer begrip kan krijgen wanneer je aan het begin van het gesprek aangeeft dat je afasie hebt. Licht toe dat uitleg geven over afasie belangrijk is, omdat iemand niet aan de andere kant van de lijn kan zien dat je afasie hebt. Wanneer iemand weet dat je afasie hebt en je uitlegt wat je nodig hebt (bv. langzamer praten of pauzes tussen de zinnen) zal er meer begrip komen en zal de tijdsdruk afnemen.

## Opdracht 2:

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

Bedenk:

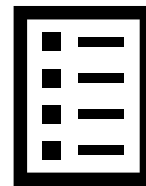
- Wat valt op aan jouw spreken?
- Wat heb je nodig van de ander?

Je mag het eventueel noteren:

We bespreken het in de groep.

We maken van jouw uitleg een kaartje.

Deze mag je meenemen naar huis.



### **Activiteit 2: Afasie uitleg maken (35 min)**

Voor deze activiteit heb je bijlage 4 nodig. In deze activiteit ga je de cliënten de opdracht geven om voor zichzelf op te schrijven, wat voor hen belangrijk is om te vertellen. Ze schrijven op welke informatie ze willen geven over afasie en wat zij nodig hebben van de ander om een goed gesprek te kunnen voeren. Ook schrijven ze, als dit van toepassing is, op waar zij moeite mee hebben (bv. tragere informatieverwerking of moeilijke woorden). Denk hierbij als trainer mee met de mogelijkheid van de cliënten. Denk aan vereenvoudigen van woorden (bv. tempo aanpassen in plaats van tragere informatieverwerking) of het inkorten van lange zinnen.

Je bespreekt ieders mogelijkheden in de groep. Wanneer helder is wat iemand wil en kan zeggen, ga je het afasie uitlegkaartje maken. Wanneer schrijven moeilijk is kan jij het voor de cliënt schrijven.

Deze informatie wordt op het kaartje in bijlage 2 geschreven, zodat de cliënt deze informatie altijd bij zich heeft. Dit kaartje kan dus gebruikt worden als hulpmiddel wanneer de cliënten het moeilijk vinden om het uit het hoofd te doen. Met dit kaartje kunnen ze ook thuis oefenen waardoor ze het kaartje later mogelijk niet meer nodig hebben. Ook wordt de uitleg toegevoegd aan de ondersteuningslijst.

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.

**Activiteit 3: Oefenen met de uitleg geven over afasie (15 min)**

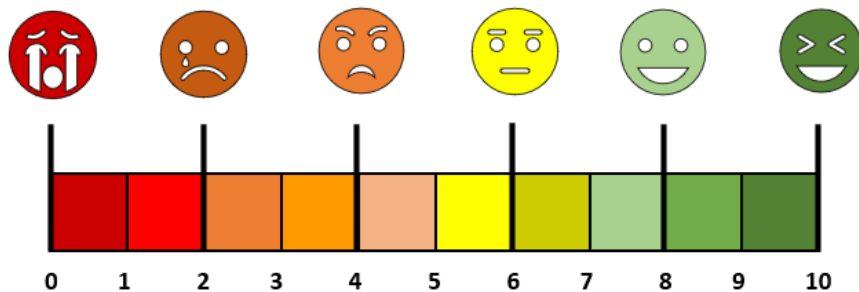
Deze opdracht is een actieve opdracht, dus hierbij heb je een grotere ruimte nodig. De bedoeling is dat iedereen zijn eigen briefje bijhoudt over de persoonsgebonden uitleg over afasie. Ze gaan rondlopen in de ruimte. Elke keer als jij stop zegt, moeten de cliënten stil staan en bij de dichtstbijzijnde cliënt gaan staan. Aan deze cliënt moeten ze hun uitleg vertellen over afasie. Dit doe je 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.



### **Activiteit 4: Evaluatie start gesprek (15 min)**

Je geeft in deze opdracht aan dat de start van een telefoongesprek is afgerond. De komende sessies zullen gaan over het midden van het gesprek. Je gaat na wat de cliënten geleerd hebben en hoe het starten van een gesprek nu gaat.

Je stelt de volgende vragen:

- Wat hebben jullie geleerd tot nu toe?
- Heb je vooruitgang geboekt?

Vervolgens laat je de cliënten de VAS-schaal nogmaals invullen.

Mijn actiepoint voor deze week is:

Schrijf hier op wat je wilt oefenen komende week.

Dit bespreek je samen met jouw behandelaar.

**Activiteit 5: opstellen actiepunten (25 min)**

Je stelt samen met de cliënt een actiepoint op, afgestemd op het niveau, voor de komende week. De cliënten kunnen hun actiepoint invullen in het bovenstaande lege tekst vak.

**Afsluiting (5min)**

Bespreek samen met de cliënten hoe ze de sessie ervaren hebben. Benoem het actiepoint nog een keer en geef aan dat je het hierover gaat hebben in de volgende sessie.

*Bijlage 4*

## Opdracht 2:

Persoonlijke uitleg afasie

Van: .....

---

---

---

---

Bijeenkomst 7  
Midden van het telefoongesprek





## Standaardzinnen en woorden in privégesprekken

### Doelen:

- Aan het einde van deze bijeenkomst hebben de cliënten nagedacht over standaardzinnen/informatie die voor kunnen komen in privégesprekken.
- Aan het einde van deze bijeenkomst hebben de cliënten geoefend met standaardzinnen in privégesprekken.
- Aan het einde van deze bijeenkomst heeft iedere cliënt een actiepunt opgesteld waar zij de komende week aan gaan werken.

### Materiaal:

- Eventueel telefoon/tablet voor typen als schrijven moeilijk is
- Cliëntenwerkboeken
- Flip-overs
- Stiften
- Bal

Als eerste bespreken we vorige week.

Daarna bespreken we hoe de actiepunten zijn gegaan.

### Smalltalk (25 min)

Heet de cliënten welkom en blik terug op vorige week. Ga na hoe de actiepunten zijn verlopen. Is het gelukt? Wat ging er goed? Wat is de reden als het niet gelukt is? Niet te lang op doorgaan omdat het positieve benoemen belangrijk is voor de motivatie.

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 standaard woorden en zinnen.

### **Activiteit 1: Standaard informatie/zinnen bedenken voor privégesprekken (40 min)**

Leg uit dat er twee soorten gesprekken bestaan: privégesprekken en zakelijke gesprekken. Deze gesprekken verschillen heel erg op verschillende gebieden: vrijheid, minder druk, begrip, geduld, achtergrondkennis, taalgebruik enzovoort. Licht toe dat we het vandaag gaan hebben over privégesprekken. Wanneer je een gesprek voert, komt het vaak voor dat bepaalde zinnen vaak terugkomen in een gesprek. Deze zinnen zijn standaardzinnen.

Leg uit dat vandaag de standaardzinnen aan bod komen. Standaardzinnen kunnen geleerd worden om ervoor te zorgen dat het praten makkelijker gaat. Doordat je standaardzinnen leert hoef je niet meer na te denken in die zin over de zinsopbouw en woordkeuze. Als je deze zinnen vaak oefent wordt het meer automatisch en kan je deze zinnen makkelijk inzetten tijdens een gesprek. Leg uit dat een voorbeeld van een situatie waarin je een standaardzin in kan zetten is: je neemt de telefoon op, iemand antwoordt en je vraagt hoe het met diegene gaat. Hoe gaat het, hoe is het, alles goed, is dan dus de standaardzin. Deze standaardzin, pas je als trainer aan op de voorkeur van het taalgebruik en niveau van de cliënt.

Na de uitleg ga je een brainstormsessie houden. In deze brainstormsessie gaan de cliënten samen met jouw hulp standaard informatie/zinnen bedenken voor privégesprekken. Het zijn niet alleen zinnen maar ook informatie, daarom moet de cliënt zowel zinnen als informatie benoemen. Een voorbeeld van standaard informatie is bijvoorbeeld een wekelijks terugkomende activiteit (bv. fysiotherapie).

Voorbeelden van standaard informatie/zinnen die jij als trainer in kan brengen wanneer de cliënten er niet (meer) op komen. De zinnen worden genummerd. Er kunnen verschillende varianten gemaakt worden zodat de cliënt het kan zeggen en ook prettig vindt om te zeggen:

1. Hoe gaat het?
2. Hoe is het met .... (jou, Jos, je moeder)?
3. Wat heb je vandaag/afgelopen weekend/gisteren/afgelopen week gedaan?
4. Is ....(papa, Mirjam, je zus enz.) thuis?
5. Mag ik die spreken?
6. Wat ga je vandaag doen?
7. Kan ik ... (straks, vanavond enz.) langskomen?
8. Hoe was het gisteren (eventueel aanvullen met bijv. in de dierentuin)?
9. Met mij gaat het .... (goed, slecht, minder, prima enz.)
10. Wanneer gaan we (eventueel aanvullen met de activiteit zoals bijvoorbeeld fotograferen)?
11. Hoe laat gaan we (eventueel aanvullen met de activiteit zoals bijvoorbeeld schilderen)?
12. Haal je me op?
13. Kan ik komen .... (eventueel aanvullen met bijvoorbeeld eten, kaarten, kletsen)?
14. Wekelijks terugkomende activiteit

Je zorgt er als trainer voor dat iedereen aan bod komt en standaard informatie of zinnen invult. Deze zinnen pas je aan op hun voorkeur van taalgebruik en niveau. Laat de cliënten de voor hun relevante standaardzinnen opschrijven in de ondersteuningslijst.

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: uhhh... half 2?

Jij.....

Broer: Oké, tot morgen!

Jij.....

Broer: Doe!

Jij.....

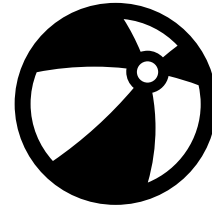
**Activiteit 2: gesprek aanvullen (30 min)**

Hierboven zie je een gesprek, dat aangevuld moet worden. Jij gaat als trainer de ingevulde zinnen voorlezen. De bedoeling is dat de groep gezamenlijk (een) passende standaard informatie/zin gaat bedenken voor op de stippellijn. Dit mag informatie of een zin zijn uit het lijstje op de flip-over, een variatie daarop of een zelf verzonnen kloppende zin. Je zorgt er als trainer voor dat iedereen aan bod komt en standaard informatie of zinnen invult.

### 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.

#### **Activiteit 3: balspel (30 min)**

In deze opdracht gaan we een oefening doen waar beweging bij komt kijken. De bedoeling is dat elke cliënt standaard informatie of een zin uitkiest die hij/zij wil oefenen zodat ze die in het dagelijks leven kunnen toepassen. Ze benoemen het nummer van de informatie/zin om duidelijk te maken welke zij willen gaan oefenen. Jij vraagt aan de cliënt om de zin uit te spreken. Als dit lukt is het goed. Als de cliënt het anders wil zeggen pas je het aan zijn/haar voorkeur en niveau aan. Wanneer dit te lastig is, pas je het aan op het niveau van de cliënt. Je zorgt voor een bal die je aan een willekeurige cliënt geeft. Deze cliënt benoemt zijn gekozen zin en rolt de bal vervolgens naar een andere cliënt. Deze cliënt benoemt zijn zin en rolt de bal door, enzovoort. Dit doe je een aantal keer zodat elke cliënt meermaals aan de beurt is geweest. Jij geeft als trainer aan wanneer de eerste ronde af is gelopen. In de tweede ronde kiezen de cliënten een andere zin die ze willen oefenen waarna je de oefening herhaalt. Kijk of je nog tijd over hebt voor nog een ronde. Als dit niet zo is ga je door naar de actiepunten.

Mijn actiepoint voor deze week is:

Schrijf hier op wat je wilt oefenen komende week.

Dit bespreek je samen met jouw behandelaar.

**Activiteit 4: opstellen actiepunten (25 min)**

Je stelt samen met de cliënt een actiepoint op, afgestemd op het niveau, voor de komende week. De cliënten kunnen hun actiepoint invullen in het bovenstaande lege tekst vak.

**Afsluiting (5min)**

Bespreek samen met de cliënten hoe ze de sessie ervaren hebben. Benoem het actiepoint nog een keer en geef aan dat je het hierover gaat hebben in de volgende sessie.

Bijeenkomst 8  
Midden van het telefoongesprek





## Standaardzinnen en woorden in zakelijke gesprekken

### Doelen:

- Aan het einde van deze bijeenkomst hebben de cliënten nagedacht over standaardzinnen/informatie die voor kunnen komen in zakelijke gesprekken.
- Aan het einde van deze bijeenkomst hebben de cliënten geoefend met standaardzinnen in zakelijke gesprekken.
- Aan het einde van deze bijeenkomst heeft iedere cliënt een actiepunt opgesteld, waar zij de komende week aan gaan werken

### Materiaal:

- Telefoons/tablets van de cliënten en de trainer
- Eventueel telefoon voor typen als schrijven moeilijk is
- Cliëntenwerkboeken
- Flip-overs
- Stiften
- Bal

Als eerste bespreken we vorige week.

Daarna bespreken we hoe de actiepunten zijn gegaan.

### Smalltalk (25 min)

Heet de cliënten welkom en blik terug op vorige week. Ga na hoe de actiepunten zijn verlopen. Is het gelukt? Wat ging er goed? Wat is de reden als het niet gelukt is? Niet te lang op doorgaan omdat het positieve benoemen belangrijk is voor de motivatie.

## Opdracht 1:

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

- Zoals: Ik wil graag een afspraak maken.

We bedenken samen standaardzinnen en woorden.

### **Activiteit 1: Informatie en ervaringen delen over uitleg geven afasie (25 min)**

Leg uit dat we vandaag verder gaan met de standaardzinnen. Herhaal dat een standaardzin ervoor kan zorgen dat je gesprek makkelijker verloopt, omdat je voor de standaardzinnen geen zinsopbouw en woordkeuze meer hoeft te bedenken. Een voorbeeld van een situatie waarin je een standaardzin in kan zetten is: je wilt een afspraak maken bij bijvoorbeeld de dokter/tandarts/kapper enzovoort. Je kan dan zeggen: Ik wil graag een afspraak maken. Bedenk hier als trainer variaties op en pas aan op het niveau van de cliënt.

Na de uitleg ga je een brainstormsessie houden. In deze brainstormsessie gaan de cliënten samen met jouw hulp standaard informatie/zinnen bedenken voor zakelijke gesprekken. Ik zeg informatie/zinnen omdat niet alles zinnen zijn. Een voorbeeld van standaard terugkomende informatie is bijvoorbeeld je geboortedatum noemen.

Voorbeelden van standaard informatie/zinnen, die jij als trainer in kan brengen wanneer de cliënten er niet (meer) op komen. De zinnen worden genummerd. Er kunnen verschillende varianten gemaakt worden zodat de cliënt het kan zeggen en ook prettig vindt om te zeggen:

1. Ik wil een afspraak maken
2. Kan je dat herhalen?
3. Het gaat te snel voor mij
4. Kan je wat langzamer praten?
5. Geboortedatum
6. Ik wil een herhaalrecept van .....
7. Ik wil mijn afspraak verzetten
8. Ik wil mijn rijbewijs verlengen
9. Ik wil de doktersuitslag
10. Kan het op....? (Afspraak maken)
11. Kan het om...? (Tijd afspreken)
12. Sorry ik ben verkeerd verbonden
13. Kunt u een e-mail bevestiging sturen (van de afspraak)?

Je zorgt er als trainer voor dat iedereen aan bod komt en standaard informatie of zinnen invult. Deze zinnen pas je aan op hun voorkeur van taalgebruik en niveau. Laat de cliënten de voor hun relevante standaardzinnen opschrijven in de ondersteuningslijst.

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.

**Activiteit 2: gesprek aanvullen (30 min)**

Op de volgende bladzijde zie je een gesprek dat aangevuld moet worden. Jij gaat als trainer de ingevulde zinnen voorlezen. De bedoeling is dat de groep gezamenlijk (een) passende standaard informatie/zin gaat bedenken voor op de stippellijn. Dit mag informatie of een zin zijn uit het lijstje op de flip-over, een variatie daarop of een zelf verzonnen kloppende zin. Je zorgt ervoor dat iedereen aan bod komt en standaard informatie of zinnen invult.

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

Jij.....

Assistente: Waar kan ik U mee helpen?

Jij.....

Assistente: Oké, Wat is uw geboortedatum?

Jij.....

Assistente: Oké. Het lijkt me goed dat U langskomt. Het kan morgen om 3 uur eventueel?

Jij.....

Assistente: Oké, dan zie ik U morgen.

Jij.....

Assistente: Fijne dag nog, Dag!

Jij.....

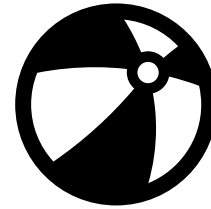
### Opdracht 3:

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 standaardzin of woord
- Rol de bal naar een deelnemer.

Dit herhalen we een aantal keer.

- Hoe ging dit?

#### **Activiteit 3: balspel (30 min)**

In deze opdracht gaan we een oefening doen waar beweging bij komt kijken. De bedoeling is dat elke cliënt standaard informatie of een zin uitkiest die hij/zij wil oefenen zodat ze die in het dagelijks leven kunnen toepassen. Ze benoemen het nummer van de informatie/zin om duidelijk te maken welke zin/informatie zij willen gaan oefenen. Jij vraagt aan de cliënt om de zin uit te spreken. Als dit lukt, is het goed maar als de cliënt het anders wil zeggen pas je het aan zijn/haar voorkeur aan. Wanneer dit te lastig is pas je het aan op het niveau van de cliënt. Je zorgt voor een bal, die je aan een persoon geeft. Deze persoon zegt zijn/haar gekozen zin en rolt de bal vervolgens naar een andere cliënt. Deze cliënt zegt dan zijn/haar zin en rolt de bal door. Dit doe je een aantal keer zodat elke cliënt meermaals aan de beurt is komt. Jij geeft als trainer aan wanneer de eerste ronde af is gelopen. In de tweede ronde kiezen de cliënten een andere zin/informatie die ze willen oefenen. Hiermee herhaal je de oefening. Ook mogen ze ervoor kiezen om hun zin te houden. Dit heeft een meerwaarde wanneer de zin nog niet goed lukt. Kijk of je nog tijd over hebt voor nog een ronde. Als dit niet zo is, ga je door naar de actiepunten.

Mijn actiepoint voor deze week is:

Schrijf hier op wat je wilt oefenen komende week.

Dit bespreek je samen met jouw behandelaar.

**Activiteit 4: opstellen actiepunten (25 min)**

Je stelt samen met de cliënt een actiepoint op, afgestemd op het niveau, voor de komende week. De cliënten kunnen hun actiepoint invullen in het bovenstaande lege tekst vak.

**Afsluiting (5min)**

Bespreek samen met de cliënten hoe ze de sessie ervaren hebben. Benoem het actiepoint nog een keer en geef aan dat je het hierover gaat hebben in de volgende sessie.

Bijeenkomst 9  
Midden van het telefoongesprek





## Informatie verwerken

### Doelen:

- Aan het einde van deze bijeenkomst weten de cliënten, wat zij kunnen doen wanneer het verwerken van informatie vertraagd gaat.
- Aan het einde van deze bijeenkomst hebben de cliënten geoefend met de helpende punten wanneer het verwerken van informatie vertraagd gaat.
- Aan het einde van deze bijeenkomst heeft iedere cliënt een actiepunt opgesteld waar zij de komende week aan gaan werken.

### Materiaal:

- Eventueel telefoon voor typen als schrijven moeilijk is
- Cliëntenwerkboeken
- Flip-overs
- Stiften

Als eerste bespreken we vorige week.

Daarna bespreken we hoe de actiepunten zijn gegaan.

### Smalltalk (25 min)

Heet de cliënten welkom en blik terug op vorige week. Ga na hoe de actiepunten zijn verlopen. Is het gelukt? Wat ging er goed? Wat is de reden als het niet gelukt is? Niet te lang op doorgaan omdat het positieve benoemen belangrijk is voor de motivatie.

## 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 ondersteuningslijst.

We praten erover in de groep.



**Activiteit 1: informatieverwerking en ervaringen (30 min)**

Leg uit dat we weer gaan werken met luistergedrag, maar dat het deze keer gaat over tragere informatieverwerking. Tragere informatieverwerking zorgt ervoor, dat je langer de tijd nodig hebt om informatie te kunnen verwerken. Voorbeelden hiervan zijn: niet kunnen omgaan met tijdsdruk en traag reageren op een vraag. Omdat het trager verwerkt wordt, is het belangrijk om goed te luisteren naar alles wat er gezegd wordt en het belangrijke eruit te filteren zodat je geen informatie mist.

De opdracht is als volgt. Vraag de cliënten om te vertellen met wie ze gebeld hebben afgelopen week.

Stel vervolgens aan elke cliënt de volgende verdiepende vragen:

- Hoe ging dit?
- Liep je tegen dingen aan? Bijvoorbeeld dat er te snelle informatie gegeven werd?
- Wat heb je gehoord en onthouden van het gesprek?
- Wat kan je doen als de informatie te snel gaat? Voorbeelden hiervan zijn: de tijd vragen om iets op te kunnen schrijven, de ander vragen iets te herhalen, vraag de ander de inhoud van het gesprek op papier te zetten.

Vraag na elk audiofragment welk hulpmiddel ingezet kan worden. Leg uit dat zij deze hulpmiddelen kunnen gebruiken tijdens de komende oefeningen. Het is heel erg belangrijk om als trainer elke keer terug te koppelen wat wel de mogelijkheden zijn en wat helpend kan zijn om de informatie wel te kunnen verwerken. Deze punten kunnen ze opschrijven op hun ondersteuningslijst

## 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

### **Activiteit 2: Luisteroefening: welk woord komt er niet in voor? (25 min)**

Je gaat als trainer korte verhalen voorlezen. Elke audio bevat 3 woorden die de cliënt op moet merken. De genoemde woorden moeten ze onthouden. Er worden 4 woorden opgeschreven. De woorden worden van tevoren op de flip-over geschreven. De cliënt moet het niet voorgekomen woord in het fragment omcirkelen in het werkboek en vervolgens benoemen, wanneer het besproken wordt (en als dit niet lukt laten zien). Ze moeten het woord, welke ze er niet bij vinden horen, omcirkelen. Vraag of het gelukt is om het juiste woord te omcirkelen. Zo niet, mogen de cliënten aangeven wat zij nodig hebben om het wel te kunnen verwerken. Laat de cliënten dan gebruik maken van de punten die hen helpen bij het verwerken van informatie. Dit kan bijvoorbeeld zijn dat het langzamer voorgelezen moet worden of dat je sommige zinnen moet herhalen. Lees het dan nog een keer voor, maar dan op een aangepaste manier. Op deze manier oefenen de cliënten wat zij kunnen zeggen, wanneer het niet lukt en oefenen zij met het verwerken van informatie.

**Verhaal 1:** Saskia zit in de trein naar Haarlem. Ze wil reageren en grijpt naar haar mobiel. Deze zit onder in de tas.

**Verhaal 2:** Johan is op zoek naar een gezelschapsspel. Hij heeft weinig geld. Het spel moet dus wel goedkoop zijn. Johan loopt de Blokker in. Daar hebben ze opruiming. Onder in de mand ligt een stok kaarten, en hij is zelfs gratis.

**Verhaal 3:** Sanne heeft volgende week vrijdag en zaterdag vrij. Het is zomer en de zon schijnt. Ze besluit dat ze naar het strand gaat.

**Verhaal 4:** Vandaag is het december, de twaalfde maand van het jaar. Deze maand is heel duur dus Mark heeft geen geld voor een nieuwe telefoon.

### 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

#### **Activiteit 3: je hoort 2 gesprekken, luister goed (10 min)**

Deze opdracht gaat ook weer over het luistergedrag. Je gaat als trainer een gesprek voeren met één van de cliënten. Het zijn gesprekken waarbij persoon A belt om iets door te geven aan persoon B. Jij als trainer speelt persoon A en de cliënt speelt rol B. De cliënt weet nog niet wat de trainer gaat zeggen, wel weet de cliënt dat het bij gesprek 1 over de dokter of over de tandarts zal gaan en bij gesprek 2 over de dierentuin of het museum. Als de cliënt de informatie niet goed verwerkt krijgt, mag hij dat aangeven zoals hij/zij dat wil. Jij als trainer past je dan aan. Er worden twee opties gegeven. De rest van de cliënten luisteren hiernaar. Zij moeten in het werkboek aanvinken over welke instantie het gesprek gaat. Achteraf bespreek je steeds hoe dit ging.

**Maak als Rol A in gesprek 1 het volgende duidelijk:**

- Je dochter komt niet naar school vandaag
- Ze moet naar de dokter
- Ze zal er morgen weer zijn.

**Maak als Rol A in gesprek 2 het volgende duidelijk:**

- Dat het je leuk lijkt om weer iets te gaan doen
- Dat je een advertentie van de dierentuin had gezien in de krant.
- Of de ander zondag zou kunnen

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.

**Activiteit 4: Zeg na (20 min)**

In deze opdracht gaat de cliënt een gesprek nazeggen. Je bespreekt in de groep wat er goed ging en wat moeilijk was.

Mijn actiepoint voor deze week is:

Schrijf hier op wat je wilt oefenen komende week.

Dit bespreek je samen met jouw behandelaar.

**Activiteit 5: opstellen actiepunten (25 min)**

Je stelt samen met de cliënt een actiepoint op, afgestemd op het niveau, voor de komende week. De cliënten kunnen hun actiepoint invullen in het bovenstaande lege tekst vak.

**Afsluiting (5min)**

Bespreek samen met de cliënten hoe ze de sessie ervaren hebben. Benoem het actiepoint nog een keer en geef aan dat je het hierover gaat hebben in de volgende sessie.

Bijeenkomst 10  
Midden van het telefoongesprek





## Videobellen

### Doelen:

- Aan het einde van deze bijeenkomst weten de cliënten welke vormen van totale communicatie er bestaan.
- Aan het einde van deze bijeenkomst weten de cliënten welke vormen van totale communicatie zij kunnen inzetten tijdens videobellen.
- Aan het einde van deze bijeenkomst hebben de cliënten geoefend met het toepassen van totale communicatie.
- Aan het einde van deze bijeenkomst heeft iedere cliënt een actiepunt opgesteld waar hij/zij de komende week aan gaan werken.

### Materiaal:

- Eventueel telefoon/tablet voor typen als schrijven moeilijk is
- Cliëntenwerkboeken
- Flip-overs
- Stiften
- Uitgeprinte kaartjes uit de bijlagen
- Dobbelsteen met kleuren. Hier moet voor geknutseld worden. Knip de volgende kleuren uit in de bijlage zo groot als één kant van de dobbelsteen: wit, roze, blauw, oranje, groen en bruin. Plak vervolgens de uitgeknipte stukjes over de letters 1 t/m 6 op de dobbelsteen. Deze dobbelsteen kan je dan altijd gebruiken tijdens het geven van de module.

Als eerste bespreken we vorige week.

Daarna bespreken we hoe de actiepunten zijn gegaan.

### Smalltalk (25 min)

Heet de cliënten welkom en blik terug op vorige week. Ga na hoe de actiepunten zijn verlopen. Is het gelukt? Wat ging er goed? Wat is de reden als het niet gelukt is? Niet te lang op doorgaan omdat het positieve benoemen belangrijk is voor de motivatie.

## Opdracht 1:

Naast normaal bellen, kan je ook videobellen.

Je kan elkaar dan zien.

- Welke voordelen heeft dat?



We praten er samen over.

### **Activiteit 1: brainstormen voordelen videobellen (25 min)**

Leg uit dat we vandaag aandacht besteden aan videobellen. Het grote voordeel aan videobellen is dat je elkaar kunt zien. Wat voor mogelijkheden biedt dat? Laat de cliënten hierover brainstormen.

Voorbeelden die jij als trainer in kan brengen wanneer de cliënten er niet (meer) op komen:

- Je kan de mimiek zien
- Ze kunnen zien dat je probeert te reageren
- Je kan iets opschrijven en dat laten zien
- Je kan iets tekenen en dat laten zien
- Je kan iets uitbeelden
- Je kan ondersteunende gebaren maken
- Ze kunnen jouw mimiek zien
- Je kan iets intypen op je mobiel en laten zien

Bespreek met de cliënten of ze videobellen. Zo ja, wat passen ze wel en niet toe tijdens videobellen?

## 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.

### **Activiteit 2: Bekijken YouTube filmpjes (15 min)**

Leg uit wat totale communicatie is. Je laat de volgende 3 YouTube filmpjes zien door ctrl in te drukken en op de link te klikken. Vraag in de groep wat ze op elk filmpje zien. Bespreek dit in de groep.

Het eerste filmpje is van Maarten van Rossum. Hij maakt heel minimaal gebruik van totale communicatie. Hij spreekt alleen en gebruikt verder geen mimiek of ondersteunende gebaren. Speel het filmpje af vanaf 0:00 tot 1:18  
<https://www.youtube.com/watch?v=u5D03nyZ-yk>

Het tweede filmpje is van Irma Sluis. Zij is gebarentolk en maakt alleen maar gebruik van mimiek, gebaren, bewegingen en lichaamshouding om iets duidelijk te maken. Speel het filmpje af vanaf minuut 5 tot waar je het wil laten zien.  
[https://www.youtube.com/watch?v=nK\\_CcQ0RQUs](https://www.youtube.com/watch?v=nK_CcQ0RQUs)

Het derde filmpje is de visie van Siza. Dit is een ingesproken cartoon waar geschreven en getekend wordt. Je vraagt de cliënten te delen wat ze gezien hebben in de filmpjes. Tekenen kan dus een ondersteuning zijn om de gesproken taal te versterken of om gesproken taal te vervangen wanneer je ergens niet op komt. Leg uit dat communicatie dus veel meer is dan alleen spreken. Omdat je elkaar ziet tijdens videobellen kan je de totale communicatie inzetten. Daar gaan we na de pauze mee oefenen.  
[https://www.youtube.com/watch?v=lfa7wl\\_HgL0&t=30s](https://www.youtube.com/watch?v=lfa7wl_HgL0&t=30s)

Vraag aan de cliënten welk filmpje hun voorkeur heeft en waarom.

### 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: Gooi nog een keer

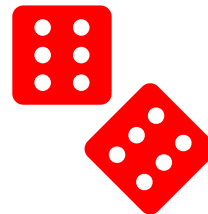
Roze: Uitbeelden

Blauw: Teken

Oranje: Omschrijven

Groen: Imiteren

Bruin: Gooi nog een keer



Als je aan de beurt bent pak je een kaartje.

Kijk naar de kleur op de dobbelsteen.

Pakt een kaartje met die kleur.

Hoe moet jij het woord duidelijk maken?

- Teken, omschrijven, imiteren of uitbeelden?

Ben je niet aan de beurt?

Schrijf/type dan welk woord de ander bedoeld.

**Activiteit 3: Oefenen met totale communicatie (15 min)**

Voor deze activiteit heb je bijlage 5 nodig. Ook heb je een dobbelsteen nodig, die jij zelf gaat beplakken met zes kleuren. Print het blad uit de bijlage, knip de kleur uit tot een vierkantje als de grootte van een zijde van de dobbelsteen en knip op alle zes de kanten een verschillende kleur. Wanneer het lastig is om dit op een kleine dobbelsteen te doen kan je ook een grote zachte dobbelsteen gebruiken en deze beplakken met gekleurd papier (dan is de bijlage met kleuren te klein). Deze dobbelsteen kan je elke behandelmodule opnieuw gebruiken. Ook heb je de kaartjes nodig uit de bijlage. Op deze kaartjes staan woorden die de cliënten middels totale communicatie duidelijk moeten maken aan de rest. Leg uit dat ze moeten gooien met de dobbelsteen. De betekenis van de gegooide kleur is als volgt:

**Wit: Gooi nog een keer**

**Roze: Uitbeelden**

**Blauw: Tekenen**

**Oranje: Omschrijven**

**Groen: Geluiden imiteren**

**Bruin: Gooi nog een keer**

Omdat het lastig is voor de cliënten om dit te onthouden schrijf je deze kleuren met de handeling op de flap over. Dan kunnen ze altijd terugkijken wat ze moeten doen.

Geef aan dat de cliënten om de beurt gaan gooien. Wanneer ze roze, blauw oranje of groen gooien moeten ze een kaartje pakken van de stapel. Dit woord moeten ze dan uitbeelden, tekenen, omschrijven of imiteren.

De cliënten die niet aan de beurt zijn moeten opschrijven of typen wat ze denken dat de ander probeert duidelijk te maken. Als ze dit beiden niet kunnen mogen ze hun antwoord mondeling benoemen. Als iemand bijvoorbeeld niet kan uitbeelden vanwege lichamelijke beperkingen mag de cliënt zelf een onderdeel kiezen dat wel lukt.

## Opdracht 4:

We evalueren de totale communicatie.

- Wat werkte goed?
- Wat werkte niet goed?



### **Activiteit 4: Evalueren totale communicatie (15 min)**

Je gaat samen met de cliënten na welke vorm van totale communicatie voor hen werkt en welke niet. Je geeft aan wat jij als trainer gezien hebt en je vraagt wat zij ervaren hebben. Je gaat vragen aan de cliënten of ze er behoefte aan hebben om te oefenen met videobellen. Wanneer ze dit wensen, kan je de cliënten dit laten oefenen in sessie 13 of als actiepunt.

Mijn actiepunt voor deze week is:

Schrijf hier op wat je wilt oefenen komende week.

Dit bespreek je samen met jouw behandelaar.

### **Activiteit 5: opstellen actiepunten (25 min)**

Je stelt samen met de cliënt een actiepunt op, afgestemd op het niveau, voor de komende week. De cliënten kunnen hun actiepunt invullen in het bovenstaande lege tekst vak.

### **Afsluiting (5min)**

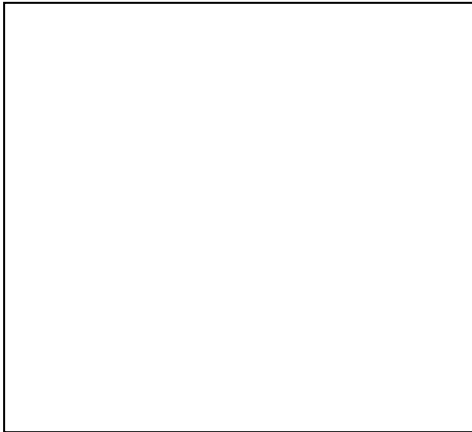
Bespreek samen met de cliënten hoe ze de sessie ervaren hebben. Benoem het actiepunt nog een keer en geef aan dat je het hierover gaat hebben in de volgende sessie.

*Bijlage 5*

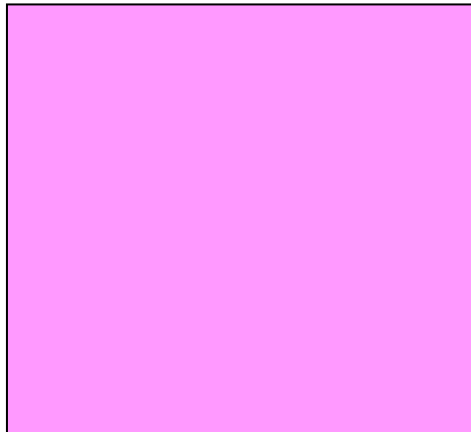
## Opdracht 3

Kleuren welke je uit kan printen voor op de dobbelstenen.

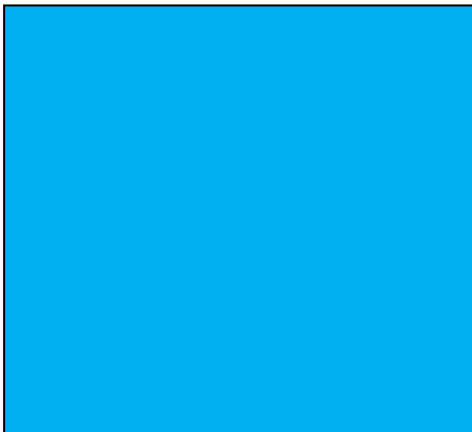
Wit



Roze



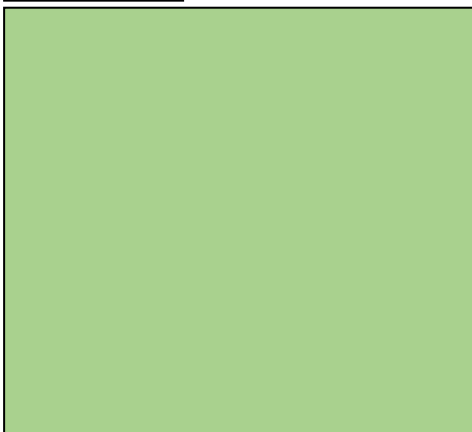
Blauw



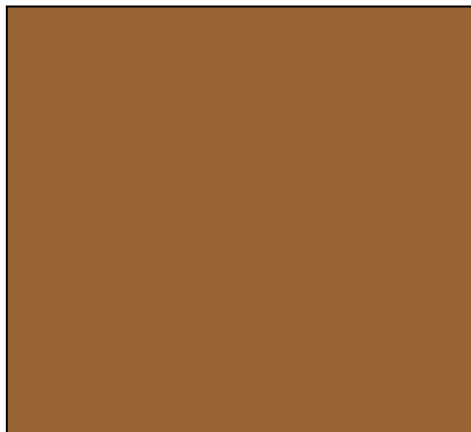
Oranje



Groen



Bruin



## Opdracht 3

Kaartjes voor het spel:

Roze → Uitbeelden

Hallo

Praten

Geen idee

Drinken

Foto's maken

Groot

Schrijven

Goed

Klein

Lachen

Blauw → Tekenen

Mooi weer

Slecht weer

Wandelen

Samen winkelen

Koffie drinken

Appel

De tuin

Trui

Broek

fietsen

Oranje → Omschrijven

Hond

Auto

Afspreken

Thee

Water

Bal

Zwembad

Telefoon

Geld

Ring

Groen → Geluiden imiteren

Wekker

Auto

Kat

Gitaar

Zaag

Deurbel

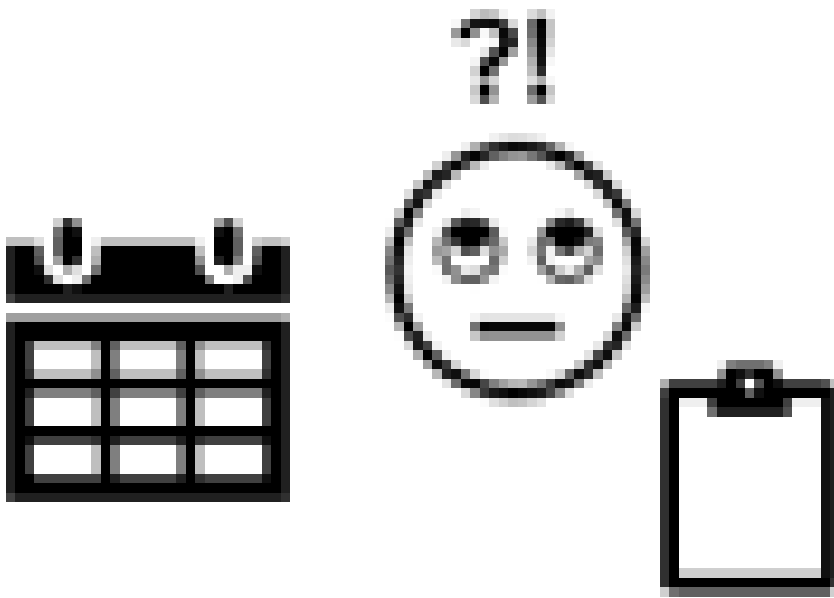
Zuchten

Lopen

Ringtoon

Ambulance

Bijeenkomst 11  
Midden van het telefoongesprek





## Dubbeltaken

### Doelen:

- Aan het einde van deze bijeenkomst hebben de cliënten geoefend met dubbeltaken.
- Aan het einde van deze bijeenkomst weten de cliënten welke vormen van totale communicatie zij kunnen inzetten tijdens videobellen.
- Aan het einde van deze bijeenkomst hebben de cliënten geoefend met het toepassen van totale communicatie.
- Aan het einde van deze bijeenkomst heeft iedere cliënt een actiepunt opgesteld waar zij de komende week aan gaan werken.

### Materiaal:

- Telefoons van de cliënten en de trainer
- Eventueel telefoon voor typen als schrijven moeilijk is
- Cliëntenwerkboeken
- Flip-overs
- Stiften
- Uitgeprinte en uitgeknipte bijlages

Als eerste bespreken we vorige week.

Daarna bespreken we hoe de actiepunten zijn gegaan.

### Smalltalk (25 min)

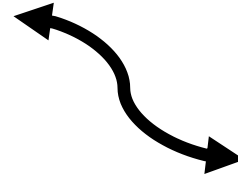
Heet de cliënten welkom en blik terug op vorige week. Ga na hoe de actiepunten zijn verlopen. Is het gelukt? Wat ging er goed? Wat is de reden als het niet gelukt is? Niet te lang op doorgaan omdat het positieve benoemen belangrijk is voor de motivatie.

Soms moet je 2 dingen tegelijk doen.

Ook tijdens een telefoongesprek.

- Voorbeeld: nummer noteren, datum noteren

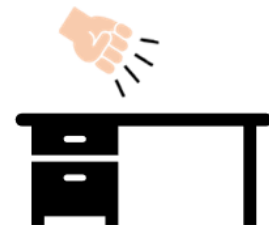
Vandaag oefenen we dat.



Opdracht 1:

Je hoort 4 korte verhalen.

- Klop op de tafel als je een datum hoort.



**Activiteit 1: kloppen wanneer je een datum hoort (10 min)**

Leg uit dat we het al gehad hebben over een lijstje maken voordat je een telefoongesprek gaat voeren. Dit is een hulpmiddel om een telefoongesprek beter te laten verlopen. De opgeschreven uitleg over afasie kan je ook als hulpmiddel gebruiken. Ook hebben we het gehad over het vragen van een e-mailbevestiging. Dit kan je zien als compensatie, zodat je de afspraak niet tijdens het bellen op hoeft te schrijven. Dit zijn allemaal methodes die je kan gebruiken, als taken tijdens een telefoongesprek niet of minder goed lukken. Vandaag gaan we niet compenseren maar gaan we juist oefenen om taken wel uit te voeren tijdens een telefoongesprek. Vaak moet je dan twee dingen tegelijk doen en dit noemen we dan dubbeltaken.

Voor deze activiteit heb je de geluidsfragmenten uit bijlage 6 nodig. Om kennis te maken met een dubbeltaak waarbij je dus twee dingen tegelijk moet doen, gaan we een oefening uitvoeren. Jij gaat als trainer de fragmenten in de bijlage afspelen. Leg uit aan de cliënten dat het de bedoeling is dat ze kloppen wanneer ze een datum horen.

We bespreken ook wat je kan doen wanneer dubbeltaken niet lukken. Een aantal van de standaardzinnen kan je hierbij inzetten. Deze zet je in om jezelf te helpen zodat je geen dubbeltaak uit hoeft te voeren bijvoorbeeld om een e-mailbevestiging vragen.

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?

**Activiteit 2: woorden intypen in de app (40 min)**

Licht toe dat we net een oefening hebben gedaan met een dubbeltaak. Je moest goed luisteren en tegelijkertijd tikken wanneer je een datum hoorde. Wat ook een dubbeltaak is, is een woord waar je niet goed uit komt intypen in de spreek-app. Er zijn heel veel situaties die bedacht kunnen worden wanneer je niet op een woord kan komen. Voor deze oefening is het taxi telefoongesprek gekozen. Wanneer je met de taxi belt, willen ze weten waar je heen gebracht moet worden. Vaak zijn dit lange moeilijke straatnamen die lastig zijn om uit te spreken. Hiermee gaan de cliënten oefenen in deze opdracht. Je hebt de bijlages uitgeprint en uitgeknipt.

Allereerst ga jij samen met een cliënt uit de groep een rollenspel voordoen. Je evalueert vervolgens het rollenspel in de groep.

De cliënten gaan nu werken in duo's. Voor deze activiteit heb bijlage 7 nodig. Ieder duo krijgt 6 verschillende straatnamen. Iedere cliënt krijgt 3 straatnamen. De cliënten gaan elkaar bellen en voeren het bovenstaande gesprek. Deze straatnamen moeten zij tijdens het telefoongesprek intypen in de spreek-app en laten horen. Dit adres typen ze in op de tablet. Je vraagt vervolgens aan de taxichauffeur om bevestiging of hij/zij het goed gehoord heeft (aanpassen op niveau: bijv. kon je het goed horen? Of goed gehoord?). Op het eind bespreek je met de cliënt hoe het ging en wat ze beter willen doen. De straatnamen staan in de bijlage.

Als trainer leg je vervolgens uit dat we nu geoefend hebben met het invoeren van straatnamen, maar dat dit niet de enige woorden zijn die ingevoerd kunnen worden. Het is belangrijk dat de cliënten begrijpen dat ze deze app kunnen gebruiken bij elk woord waar ze niet op komen. Dan kunnen ze dat woord invoeren en uit laten spreken door de app. Het is goed om te bespreken wanneer het intypen niet lukt tijdens het bellen, dat het wellicht kan helpen om straatnamen etc. al van tevoren in de telefoon/app te zetten als voorbereiding. Dit kan veel stress schelen tijdens het telefoongesprek.

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:

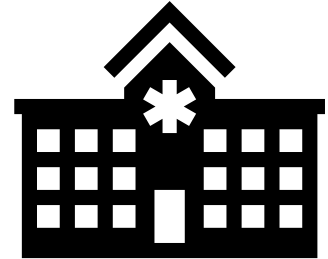
Maak tweetallen.

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: Oké, wanneer?

Jij:.....

Dochter: Oké, ik noteer het even.

Jij: Gelukt?

Dochter: Ja, dankjewel voor het bellen.

Jij: Oké, tot dan!

Dochter: Doei. Tot dan!

**Activiteit 3: Afspraak invullen in een agenda (35 min)**

Licht toe dat je net al even terug hebt geblikt op de e-mailbevestiging. In plaats van dat de cliënt de compensatie e-mailbevestiging gebruikt, moet de cliënt nu gaan oefenen met: de afspraak tijdens het gesprek in de agenda zetten. Je hebt de bijlages van de agenda's uitgeprint.

Allereerst ga jij samen met een willekeurige cliënt uit de groep een rollenspel voordoen. Je evalueert het rollenspel in de groep.

Vervolgens worden er weer tweetallen gemaakt. Voor deze activiteit heb je bijlage 8 nodig. Ieder koppel krijgt acht agenda's. Iedere cliënt krijgt twee lege agenda's en twee agenda's met een datum en tijd erin. Je gaat de cliënten bovenstaand gesprek laten voeren. De een speelt een dochter en de ander speelt een moeder/vader die een afspraak heeft met een instelling naar keuze. De dochter brengt de moeder/vader altijd. De moeder/vader, belt de dochter op om te vertellen welke datum en tijd hij/zij in het ziekenhuis moet zijn. Als de cliënten dit één keer uitgevoerd hebben, wisselen ze van rol. Dit herhalen ze met de andere twee agenda's die ze nog over hebben. Evalueer met de groep hoe dit ging.

Mijn actiepoint voor deze week is:

Schrijf hier op wat je wilt oefenen komende week.

Dit bespreek je samen met jouw behandelaar.

**Activiteit 4: opstellen actiepunten (25 min)**

Je stelt samen met de cliënt een actiepoint op, afgestemd op het niveau, voor de komende week. De cliënten kunnen hun actiepoint invullen in het bovenstaande lege tekst vak.

**Afsluiting (5min)**

Bespreek samen met de cliënten hoe ze de sessie ervaren hebben. Benoem het actiepoint nog een keer en geef aan dat je het hierover gaat hebben in de volgende sessie.

*Bijlage 6*

## Opdracht 1:



23 oktober .mpeg



4 juni.mpeg



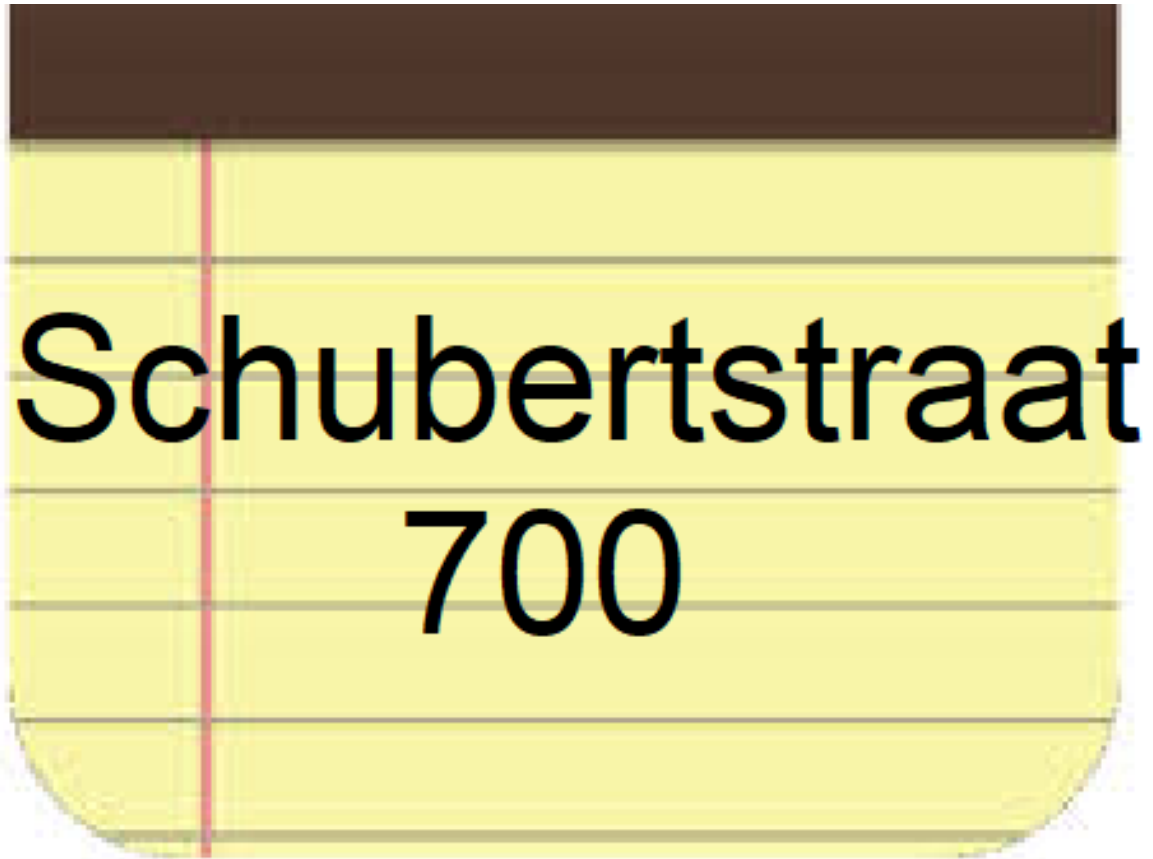
23 augustus.mpeg



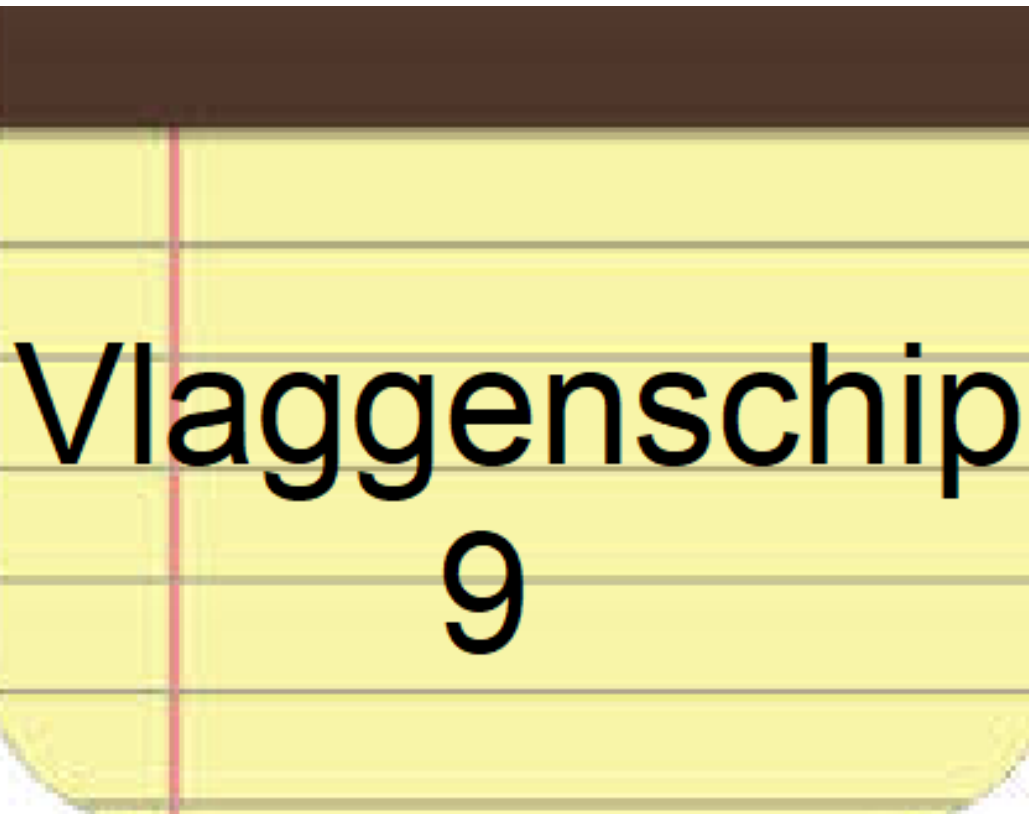
2 mei.mpeg

*Bijlage 7*


## Opdracht 2:



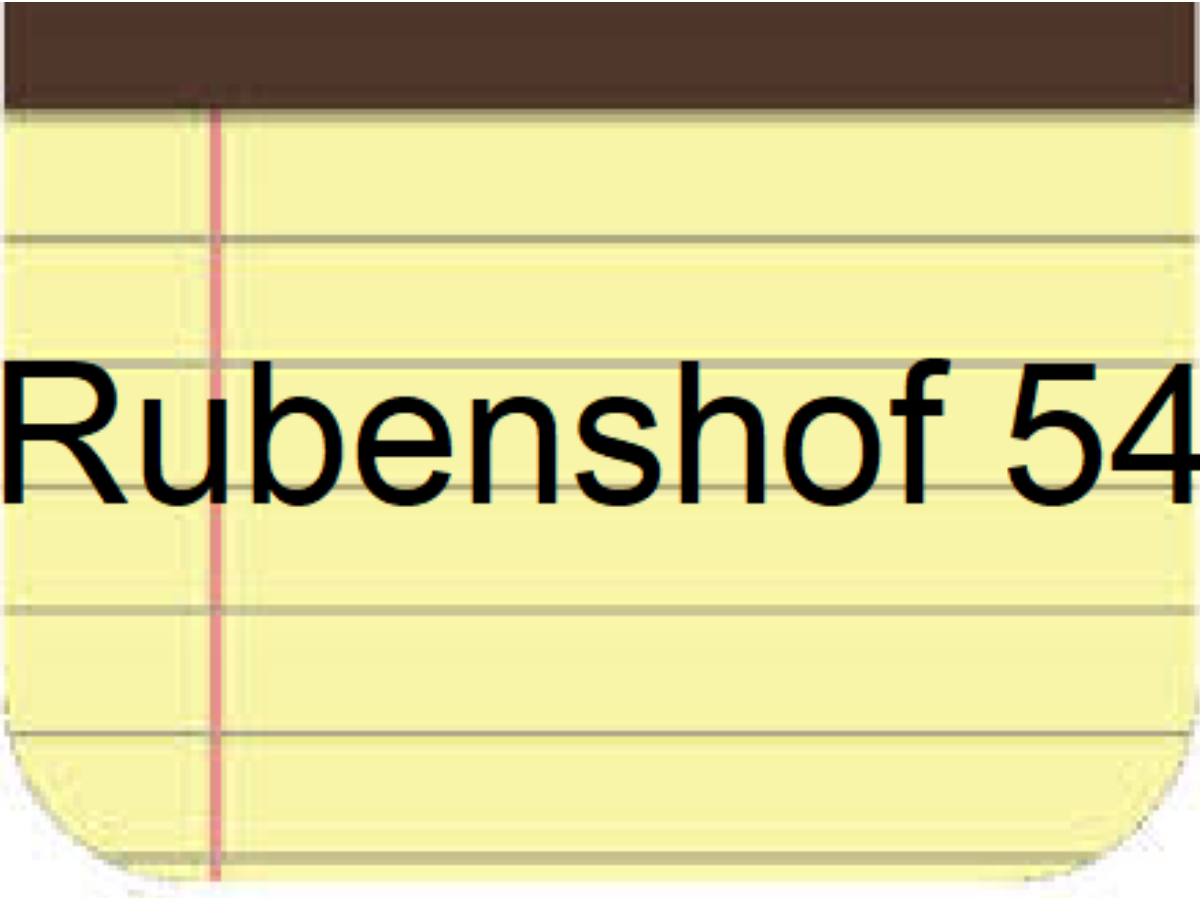
Schubertstraat  
700



Vlaggenschip  
9



Velpstraat 27



Rubenshof 54

**Dirigentenlaan  
20**

**Bokhamer-  
straat 270**

Bijlage 8

## Opdracht 3:

Mei 21

24 Maandag

Tweede Pinksterdag

25 Dinsdag

10:30 Ziekenhuis

26 Woensdag

27 Donderdag

2021

28 Vrijdag

29 Zaterdag

30 Zondag

05							2021
M	D	W	D	V	Z	Z	
31					1	2	
3	4	5	6	7	8	9	
10	11	12	13	14	15	16	
17	18	19	20	21	22	23	
24	25	26	27	28	29	30	

Mei

21

24 Maandag

Tweede Pinksterdag

25 Dinsdag

26 Woensdag

14: 00 Ziekenhuis

27 Donderdag

2021

28 Vrijdag

29 Zaterdag

30 Zondag

05	2021					
M	D	W	D	V	Z	Z
31					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Mei

21

24 Maandag

Tweede Pinksterdag

25 Dinsdag

26 Woensdag

27 Donderdag

2021

28 Vrijdag

15:00 Ziekenhuis

29 Zaterdag

30 Zondag

05							2021
M	D	W	D	V	Z	Z	
31					1	2	
3	4	5	6	7	8	9	
10	11	12	13	14	15	16	
17	18	19	20	21	22	23	
24	25	26	27	28	29	30	

Mei

21

24 Maandag

Tweede Pinksterdag

25 Dinsdag

26 Woensdag

27 Donderdag

11:00 Ziekenhuis

2021

28 Vrijdag

29 Zaterdag

30 Zondag

05							2021
M	D	W	D	V	Z	Z	
31					1	2	
3	4	5	6	7	8	9	
10	11	12	13	14	15	16	
17	18	19	20	21	22	23	
24	25	26	27	28	29	30	

Mei 21

24 Maandag

Tweede Pinksterdag

25 Dinsdag

26 Woensdag

27 Donderdag

2021

28 Vrijdag

29 Zaterdag

30 Zondag

05							2021
M	D	W	D	V	Z	Z	
31					1	2	
3	4	5	6	7	8	9	
10	11	12	13	14	15	16	
17	18	19	20	21	22	23	
24	25	26	27	28	29	30	

Bijeenkomst 12

# Midden + afsluiten van het telefoongesprek





## Ophangen

### Doelen:

- Aan het einde van deze bijeenkomst hebben de cliënten geoefend met het uitvoeren van dubbeltaken.
- Aan het einde van deze bijeenkomst weten de cliënten wat zijn of haar mogelijkheden zijn voor gedag zeggen.
- Aan het einde van deze bijeenkomst weten de cliënten welke informatie passend is voor de afsluiting van een telefoongesprek.
- Aan het einde van deze bijeenkomst hebben de cliënten de hele cyclus van een telefoongesprek herhaald.
- Aan het einde van deze bijeenkomst heeft iedere cliënt een actiepunt opgesteld waar zij de komende week aan gaan werken.

### Materiaal:

- Telefoon/tablet van de cliënt en de trainer
- Eventueel telefoon voor typen als schrijven moeilijk is
- Cliëntenwerkboeken
- Flip-overs
- Stiften

Als eerste bespreken we vorige week.

Daarna bespreken we hoe de actiepunten zijn gegaan.

### Smalltalk (25 min)

Heet de cliënten welkom en blik terug op vorige week. Ga na hoe de actiepunten zijn verlopen. Is het gelukt? Wat ging er goed? Wat is de reden als het niet gelukt is? Niet te lang op doorgaan omdat het positieve benoemen belangrijk is voor de motivatie.

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.

**Activiteit 1: Rollenspel nummer opschrijven (25 min)**

Licht toe dat we nog met een andere dubbeltaak gaan oefenen. Deze dubbeltaak gaat over het nummer opschrijven en je nummer benoemen. Wanneer je een zakelijk telefoongesprek voert vragen ze vaak om je nummer of moet je een nummer opschrijven omdat ze je doorsturen naar iemand anders.

Allereerst ga jij samen met een cliënt uit de groep een rollenspel voordoen. Je evalueert vervolgens het rollenspel in de groep.

Voor deze activiteit heb je bijlage 9 nodig. Vervolgens laat je de cliënten tweetallen maken. De één speelt een huisarts assistent en de ander speelt iemand met rugpijn. Je laat de ene cliënt (de patiënt) bellen naar de andere cliënt (de huisarts assistent). De patiënt met rugklachten wordt door de huisarts assistent doorverwezen naar de fysiotherapeut. De rollen worden gewisseld. Het gesprek mag naar eigen invulling worden afgesloten.

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: Oké, ik noteer het.

Assistente: Zal ik het herhalen?

Patiënt: Ja, graag.

Assistente: 'Herhaalt nummer'.

Patiënt: Sluit het gesprek af.

Assistente: 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?

**Activiteit 2: brainstormsessie gedag zeggen (25 min)**

Deze week gaan we het hebben over het afsluiten van het gesprek. Wat belangrijk is aan het afsluiten is gedag zeggen. Dit gaan we vandaag oefenen. Je past de informatie/zinnen aan op de voorkeur en niveau van de cliënt.

De eerste opdracht is dat je een brainstormsessie gaat houden. Je gaat na bij alle cliënten hoe ze gedag zeggen. Bespreek dit in de groep. Opties voor gedag zeggen zijn:

- Doei
- Tot ziens
- Hou doe
- Dag
- Groetjes
- Hoihoi

Ook vraag je aan de cliënten wat je nog meer kan zeggen als afsluiting:

- Fijne dag nog
- Tot .... (morgen, zaterdag enzovoort)
- Kunt u een bevestiging sturen?
- Hoe laat kan ik het (medicijn) ophalen?
- Werk ze nog
- Bedankt voor u tijd
- Waar kan ik me melden?
- Waar kan ik het ophalen?
- Moet ik nog iets meenemen?

Je laat de cliënten opschrijven wat hun voorkeur heeft wat betreft afsluiten en gedag zeggen. Dit kunnen ze erbij houden tijdens het oefenen.

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.



**Activiteit 3: Oefenen gedag zeggen (15 min)**

De cliënten gaan droog oefenen. Ze hoeven nog niet de telefoon op te nemen en te bellen. Je gaat iedereen één voor één af. Ze gaan met hun telefoon aan het oor (of door de verlamming de telefoon op tafel met zogenaamde luidspreker) gedag zeggen.

### Opdracht 4:

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

### Oefen in tweetallen.

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

**Activiteit 4: Rollenspel hele cyclus herhalen (20 min)**

In de opdracht gaan de cliënten de hele cyclus herhalen. Deze cyclus wordt helemaal doorlopen van rust bewaren tot aan ophangen. Jij moet de cliënten ondersteunen in het doorlopen van alle stappen en ondersteunen. Hierboven staan alle stappen uitgeschreven. Als het lastig is voor de cliënten om het proces in z'n geheel te doorlopen, doe je het in stappen en werk je toe naar zoveel mogelijk stappen tegelijk.

Mijn actiepoint voor deze week is:

Schrijf hier op wat je wilt oefenen komende week.

Dit bespreek je samen met jouw behandelaar.

**Activiteit 5: opstellen actiepunten (25 min)**

Je stelt samen met de cliënt een actiepoint op, afgestemd op het niveau, voor de komende week. De cliënten kunnen hun actiepoint invullen in het bovenstaande lege tekst vak.

**Afsluiting (5min)**

Bespreek samen met de cliënten hoe ze de sessie ervaren hebben. Benoem het actiepoint nog een keer en geef aan dat je het hierover gaat hebben in de volgende sessie.



# Notities

Niet vergeten!

0634876312

# Notities

Niet vergeten!

01328735244

# Notities

Niet vergeten!

0134606433

# Notities

**Niet vergeten!**



Bijeenkomst 13  
Herhaling





## Oefenen maar!

### Doelen:

- Aan het einde van deze bijeenkomst hebben de cliënten de hele cyclus van een telefoongesprek herhaald door middel van de situaties uit de Dysamix.
- Aan het einde van deze bijeenkomst hebben de cliënten extra geoefend aan iets waar ze nog behoefte aan hadden.
- Aan het einde van deze bijeenkomst heeft iedere cliënt een actiepunt opgesteld waar zij de komende week aan gaan werken.

### Materiaal:

- Telefoon/tablet van de cliënten en de trainer
- Eventueel telefoon voor typen als schrijven moeilijk is
- Cliëntenwerkboeken
- Flip-overs
- Stiften
- Uitgeprinte en uitgeknipte bijlages

Als eerste bespreken we vorige week.

Daarna bespreken we hoe de actiepunten zijn gegaan.

### Smalltalk (25 min)

Heet de cliënten welkom en blik terug op vorige week. Ga na hoe de actiepunten zijn verlopen. Is het gelukt? Wat ging er goed? Wat is de reden als het niet gelukt is? Niet te lang op doorgaan omdat het positieve benoemen belangrijk is voor de motivatie.

## Opdracht 1

Oefen steeds in tweetallen.



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.

**Activiteit 1: Rollenspellen (50 min)**

Vertel dat we vorige keer de hele cyclus hebben doorlopen. Hierin hebben we de start geoefend, een kort middenstuk en een eind. Het ging hier vooral om heel de cyclus doorlopen en nog niet over de inhoud van het gesprek. In deze sessie gaan de cliënten wel een inhoudelijk gesprek voeren. Ze gaan in tweetallen rollenspellen uitvoeren. Er worden bovenstaand een aantal situaties voorgelegd die ze kunnen oefenen.

**Opdracht 2:**

We hebben alles doorlopen.

- Wat wil je nog graag oefenen?



Er is ruimte om te oefenen!

**Activiteit 2: eigen ingeving van de trainer en cliënt (50 min)**

In dit deel van de training ga je vragen wat de cliënt nog willen oefenen. Ze mogen zelf kiezen wat ze graag willen oefenen. Als er overeenkomstige voorkeuren zijn kan je tweetallen maken met dezelfde voorkeur. Als iedereen hetzelfde wil oefenen kan je ervoor kiezen om dit in de groep te doen of in tweetallen. Als iedereen in tweetallen zit op één iemand na kan jij bij die cliënt aansluiten.

Mijn actiepoint voor deze week is:

Schrijf hier op wat je wilt oefenen komende week.

Dit bespreekt je samen de behandelaar.

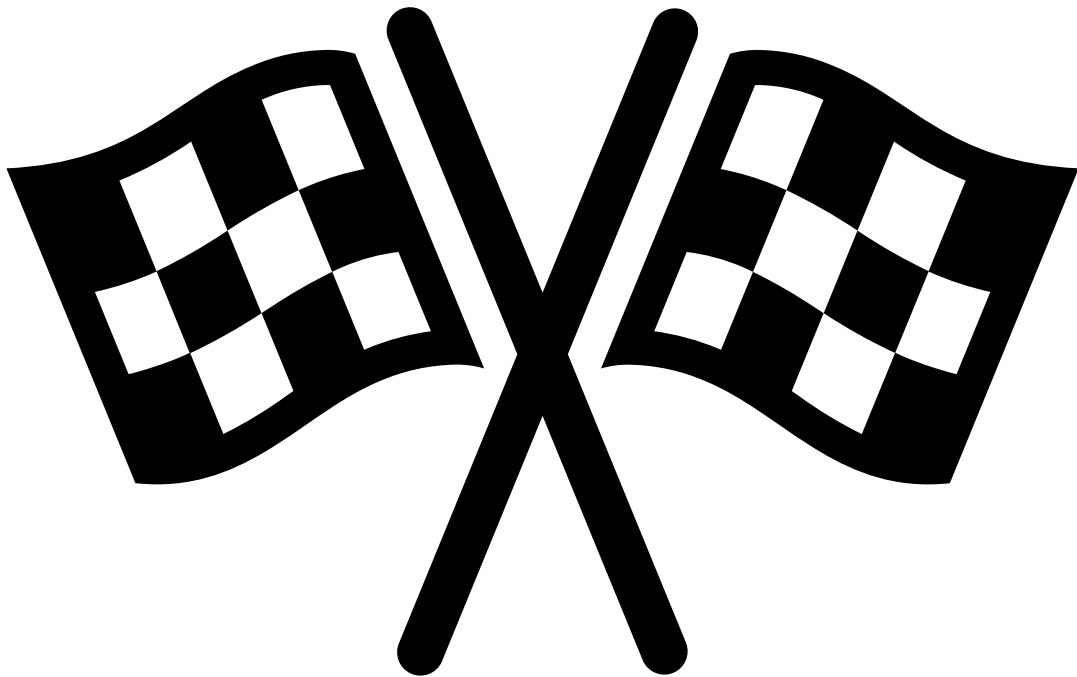
**Activiteit 3: opstellen actiepunten (25 min)**

Je stelt samen met de cliënt een actiepoint op, afgestemd op het niveau, voor de komende week. De cliënten kunnen hun actiepoint invullen in het bovenstaande lege tekst vak.

**Afsluiting (5min)**

Bespreek samen met de cliënten hoe ze de sessie ervaren hebben. Benoem het actiepoint nog een keer en geef aan dat je het hierover gaat hebben in de volgende sessie.

Bijeenkomst 14  
Evaluatie





Einde

**Doelen:**

- Aan het einde van deze bijeenkomst zijn bij iedere cliënt de SMART- doelen geëvalueerd.
- Aan het einde van deze bijeenkomst heeft iedere cliënt zijn/haar SMART-doelen beoordeeld door middel van de VAS-schaal.
- Aan het einde van deze bijeenkomst hebben de cliënten de inhoud en de leeropbrengsten van deze module geëvalueerd.

**Materiaal:**

- Flip-over voor de doelen
- Stiften
- A-4 papier
- Flip-overs
- Dossiers voor de cliënten
- Cliëntenwerkboeken
- VAS-schaal voor iedereen per doel voor nu en in de toekomst

Als eerste bespreken we vorige week.

Daarna bespreken we hoe de actiepunten zijn gegaan.

**Smalltalk (25 min)**

Heet de cliënten welkom en blik terug op vorige week. Ga na hoe de actiepunten zijn verlopen. Is het gelukt? Wat ging er goed? Wat is de reden als het niet gelukt is? Niet te lang op doorgaan omdat het positieve benoemen belangrijk is voor de motivatie.

## 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?



### **Activiteit 1: Eindmeting bespreken (20 min)**

Licht toe dat we afgelopen week in de thuistherapie een telefoongesprek hebben gevoerd. Hierbij is een eindmeting gemaakt. Vertel dat jij die graag wil laten horen en bespreken in de groep. Vraag wie het goed vindt, als jij de opname laat horen. Als iemand dit niet goed vindt vertel jij hoe het is gegaan.

Je stelt de volgende vragen aan de cliënt:

- Vraag aan de cliënt hoe hij/zij het telefoongesprek vond gaan
- Vraag wat de cliënt verder nog gaat oefenen na de module

We hadden doelen gemaakt.

## Opdracht 2:

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

### **Activiteit 2: Doelen bespreken (30 min)**

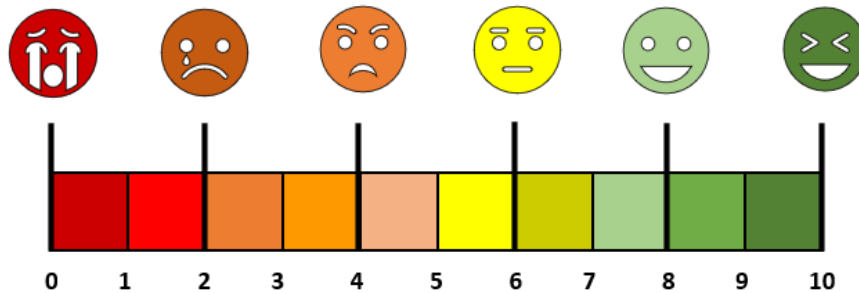
Licht toe dat we de afgelopen weken doelen opgesteld hebben. Stel per cliënt deze vragen:

- 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?



#### **Activiteit 3: VAS-schaal invullen (20 min)**

Vooraf aan de laatste sessie is de eindmeting afgenomen. Vervolgens ga je beluisteren hoe ze in begin van de module telefoneerde (nulmeting), hoe ze in het midden telefoneerde (tussenmeting) en hoe ze nu telefoneren.

Bespreek dit in de groep en laat de vooruitgang horen (als de cliënt hier toestemming voor geeft). Leg uit dat in de allereerste sessie de doelen door middel van de VAS-schaal gescoord zijn. Hierin moesten de cliënten het doel op een schaal van 1 tot 10 scoren. Stel deze vragen aan de cliënten:

- Welke cijfer had je?
- Waarom had je dit cijfer?
- 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?



#### **Activiteit 4: Module evalueren (25 min)**

In deze allerlaatste opdracht vraag je de cliënten om hun ervaring te delen en hun tips en tops te geven. Je stelt ze de volgende vragen:

- Wat heb je geleerd van deze module?
- Ben je tevreden over wat je geleerd hebt?
- Wat neem je mee nadat je deze module afgerond hebt?
- Heb je tips?
- Wat was goed?

#### **Afsluiting (5min)**

Bedank iedereen voor de deelname aan de module en de inzet. Geef aan dat je de feedback over de module waardeert en meeneemt voor een volgende uitvoering van de module.

## Literatuurlijst

- Berns, P.E.G., Jünger, N., Boxum, E., Nouwens, F., van der Staaij, M. G., van Wessel, S., van Dun, W., van Lonkhuijzen, J.G., CBO & TNO. (2015). Logopedische richtlijn 'Diagnostiek en behandeling van afasie'. Woerden: Nederlandse Vereniging voor Logopedie en Foniatrie. Geraadpleegd op 7 september 2020, van <https://www.afasienet.com/wp-content/uploads/Logopedische-Richtlijn-Diagnostiek-en-behandeling-van-Afasie-def.-november-2015.pdf>
- Dieckmann, P., Rall, M., Eich, C., Schnabel, K., Jünger, J., & Nikendei, C. (2008). [Role playing as an essential element of simulation procedures in medicine]. *Article in German*, 10. Geraadpleegd op 10 november 2020, van <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/19402351/>
- Elman, R.J. (2007) *The Importance of Aphasia Treatment for Rebuilding Community and Health*, *Topics in Language Disorders* 27(4), 300-308. Geraadpleegd op 22 november 2020, van [http://www.aphasiacenter.net/wp-content/uploads/2019/12/Elman\\_2007\\_Topics\\_Importance\\_of\\_Aphasia\\_Groups.pdf](http://www.aphasiacenter.net/wp-content/uploads/2019/12/Elman_2007_Topics_Importance_of_Aphasia_Groups.pdf)
- Geerts, W., & Kralingen, R. (2020). *Handboek voor leraren* (3de editie). Coutinho.
- Haan-Neven, V., Dalemans, R., & van Rumst, M. (2015, juni). Sociale participatietraining bij afasie. *Nederlands tijdschrift voor Logopedie*, 87(6). Geraadpleegd op 9 oktober 2020, van [http://www.neurocom.be/uploads/28441449032015\\_Neven\\_Dalemans\\_VanRumst\\_NVLF.pdf](http://www.neurocom.be/uploads/28441449032015_Neven_Dalemans_VanRumst_NVLF.pdf)
- Hilari, K. & Northcott, S. (2006) *Social support in people with chronic aphasia*, *Aphasiology*, 20:1, 17-36, Geraadpleegd op 2 november 2020, van <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02687030500279982>
- Park, J. H. (2018). The influences of client-centered therapy on the level of performance, the level of satisfaction of activity of daily living, and the quality of life of the chronic stroke patients. *Journal of Physical Therapy Science*, 30(2), 347–350. Geraadpleegd op 16 december 2020, van <https://doi.org/10.1589/jpts.30.347>
- Ros, A., Castelijns, J., van Loon, A., & Verbeeck, K. (2014). *Gemotiveerd leren en lesgeven de kracht van intrinsieke motivatie* (1ste editie, Vol. 3). Coutinho.
- Ruiter, M., Kolk, H. & Rietveld, T. (2010). *Speaking in ellipses: The effect of a compensatory style of speech on functional communication in chronic agrammatism*. *Neuropsychological Rehabilitation*. 20 (3), 423-458. Geraadpleegd op 22 oktober 2020, van <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09602010903399287?scroll=top&needAccess=true>
- Van 't Veer, J., Wouters, E., Veeger, M., & van der Lugt, R. (2020). *Ontwerpen voor zorg en welzijn* (1ste editie). Coutinho.

- Varley, R. (2011). Rethinking aphasia therapy: A neuroscience perspective. *International journal of speechlanguage pathology*, 13(1), 11-20 Geraadpleegd op 4 oktober 2020, van <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.3109/17549507.2010.497561?needAccess=true>
- Vereniging Persoonsgerichte experiëntiële Psychotherapie. (z.d.). *Therapie PeP. VPeP*. Geraadpleegd op 11 december 2020, van <https://www.vpep.nl/therapie/over-pep/28-therapie>
- Verstuijf, J., & Vansteenkiste, M. (2018). Willen versus moeten: De invloed van motivatie op het therapeutisch proces. *Dwang en motivatie*, 7–22. Geraadpleegd op 1 november 2020, <https://biblio.ugent.be/publication/420579/file/6806323>
- Werners, V. (2008). Ontwikkeling en validering van een instrument om bij medisch specialisten de transfer van geleerde didactische vaardigheden naar de werkplek in kaart te brengen. *Wenckebach Ontwikkelplatform*, 1–70. Geraadpleegd op 14 december 2020, van [https://umcg.studenttheses.ub.rug.nl/933/1/scriptie\\_V.\\_Werners.pdf](https://umcg.studenttheses.ub.rug.nl/933/1/scriptie_V._Werners.pdf)
- Wolthuis, N., Orellana, C. M., Nouwens, F., R.J., & Visch-Brink, E. (2014, 20 november). *Stabiliteit spontane taal bij chronische milde afasie. stem-, spraak- en taalpathologie*, p. 103. Geraadpleegd op 7 november 2020, van <https://sstp.nl/article/view/12342/11816>