



SAMENVATTEN

Door samen te vatten laat je merken dat je de ander hebt begrepen. Goed samenvatten valt of staat met goed luisteren. En luisteren is veel meer dan horen. Het is voelen met je ogen en het is horen wat er niet wordt gezegd. Vaak luister je maar 'half': je hoort wel, maar luistert niet echt.

Met deze werkvorm oefen je om goed samen te vatten, en ga je dus na of je goed hebt geluisterd en de ander goed hebt begrepen.

Een goede samenvatting:

- begint vaak met: 'Als ik het goed begrijp dan...'
- kan gaan over de inhoud (wat er gezegd is) en het gevoel (hoe het gezegd is, non-verbale signalen zijn belangrijk).
- is kort en specifiek, je geeft de kern weer.
- geef je in je eigen woorden.
- is vragend. Je stem gaat aan het einde iets omhoog en je bent stil daarna, alsof je vraagt aan de ander: 'Ben je het met me eens?'

Tips

Dit is heel gemakkelijk om te oefenen. Want hoeveel gesprekjes en gesprekken voer je op een dag? Heel veel toch? In elk gesprek – op je werk of thuis – kun je dit oefenen voor jezelf en je helpt de ander er ook nog eens mee. Hoe beter jij leert samenvatten hoe beter ook je gesprekken met de cliënt, mantelzorgers en vrijwilligers worden.

Zo pak je 't aan

Je oefent samen met een collega om goed samen te vatten.

Stap 1:

Zet een wekker (bijvoorbeeld de timer op je mobiel) op twee minuten, zodra je collega haar verhaal begint.

Stap 2:

Je collega vertelt hoe zij een cliënt vanmorgen heeft verzorgd of hoe zij een gesprek met familie heeft gevoerd of een activiteit heeft georganiseerd. Het onderwerp maakt eigenlijk niet uit, het is immers een oefening.

Stap 3:

Jij luistert naar het verhaal van je collega. Af en toe geef je een korte samenvatting. Als de wekker gaat en je hebt nog geen samenvatting gegeven dan geef je die nu.

Voorbeeld

Klopt het dat je het moeilijk vond toen mevrouw Jansen zo verdrietig was vanmorgen? Of: Als ik het goed begrijp dan vind je het nog lastig hoe je familie betreft bij het organiseren van het vakantie-uitje. Klopt dat?

Stap 4:

Je collega maakt haar verhaal af.

Stap 5:

Bespreek samen of je samenvatting voldeed aan de kenmerken van goed samenvatten:

1. Vond je collega het een goede samenvatting? Waarom, wel of niet?
2. Was je samenvatting kort, bevatte hij alleen relevante informatie?
3. Was hij specifiek, gaf hij de kern van het verhaal weer?
4. Vatte je in je eigen woorden samen?
5. Was je samenvatting vragend, alsof je vraagt 'ben je het ermee eens'?

Stap 6:

Oefen opnieuw, of draai de rollen om.