

Psychologische basisbehoeften

socialforce 

Autonomie

Keuzen bieden

Wanneer denkt u het formulier in te kunnen vullen, deze week nog of liever volgende week?

Wat is handig voor u, belt u mij morgen terug of bel ik u?

Markeren van een keuze

Natuurlijk kunt u nu..... daarmee kiest u er ook voor dat.....

Wat zou maken dat u daar voor kiest?

Benadrukken keuzevrijheid

Vanzelfsprekend bepaalt u zelf of u.....

Die keuze is aan u

Ruimte geven

U kunt er ook nog even over nadenken

Gevraagd informeren

Help ik u nog als ik u voordat we dit bespreken eerst iets vertel over.....?

Vindt u het goed als ik u daar iets meer over vertel?

Geef invloed

Er zijn een aantal zaken die ik graag met u zou bespreken, voor ik met de deur in huis val, zijn er zaken die u aan de orde wil stellen?

Betrokkenheid

In andere woorden herhalen wat de klant zei

U maakt zich grote zorgen over...

U had zich niet gerealiseerd dat.....

Creëer veiligheid

Ik zou u zo graag een aantal vragen stellen, uw antwoorden gebruik ik alleen om met u te verkennen wat een passende oplossing zou zijn.

Ik zou u zo graag een aantal vragen stellen, vanzelfsprekend is het aan u om te bepalen op welke vragen u antwoord geeft

Normaliseer moeite en problemen

Er zijn veel mensen die het lastig vinden om elke keer weer een afwijzing te krijgen

Verwijs naar gedrag/voorkeuren anderen

Wat veel mensen in uw situatie helpt is.....

Erken weerstand op voorhand

Het overvalt u misschien dat ik u nu telefonisch opzoek U vindt het misschien een wat lastige vraag om te beantwoorden.

Compassie tonen

U staat voor een flinke opgave en dan kan het gebeuren dat.....

Geef warmte

Dus dat is best even slikken

Competentie

Geef complimenten (op inspanning en niet resultaat)

U bent heel gemotiveerd om....

U vindt het heel belangrijk dat

Leg regels en beleid buiten jezelf

Het beleid van de corporatie schrijft voor dat.....

Als sociaal werker heb ik de opdracht om....

Geef erkenning voor wat er wel goed ging

Het is je gelukt om....

U heeft al eerder met succes.....

Creëer heldere rolverdeling

Ik kan u uitleggen wat de regels zijn. Het is aan u om te besluiten wat u doet.

Het doel van dit gesprek is om een oplossing te zoeken voor Daarbij kan ik.....

Ga uit van de kennis van de ander

U maakt u zorgen over de achterstand, wat weet u misschien over de mogelijkheden van schuldhulpverlening?

Erken positieve intenties

Terwijl u dat wel belangrijk vindt.

Terwijl u dat wel zou willen.

Ga na of informatie begrepen is

Welke vragen heeft u hier misschien nog over?

Formuleer heldere afspraken en instructies

Dus zodra u thuis bent zoekt u die stukken en dan belt u mij nog even