

Docenteninstructie Activiteit: Bent u ontevreden?

Thema: Dit werkt uitstekend

Toelichting en aandachtspunten

Aantal uren	6
Uitvoering	Individueel en in drietallen
Werkkaarten	Klacht aannemen
Past bij profiel	EO ZW

Relatie met kerndoelen vmbo onderbouw

Nederlands (1-10)	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Engels (11-18)	-
Wiskunde (19-27)	-
Mens en Natuur (28-35)	-
Mens en Maatschappij (36-47)	-
Kunst en Cultuur (48-52)	-
Bewegen en Sport (53-58)	-

Relatie met Referentiekaders Taal en Rekenen

Nederlands	1F	2F
Gesprekken	1.1 – 1.9 – 1.10 – 1.12 – 1.13	2.1 – 2.2 – 2.6 – 2.7 – 2.8 – 2.16 – 2.18 – 2.19 – 2.20 – 2.21 – 2.22 – 2.23
Luisteren	1.21 – 1.22 – 1.24 – 1.29	2.27 – 2.30
Spreken		
Lezen zakelijk	1.54	2.57 – 2.68
Lezen fictie		
Schrijven	1.77 – 1.79 – 1.81 – 1.85 – 1.86 – 1.92 – 1.93 – 1.95	2.94 – 2.95 – 2.108 – 2.111 – 2.112
Wiskunde	1F	2F
Getallen		
Verhoudingen		
Metten en meetkunde		
Verbanden		





Dit werkt uitstekend

In deze activiteit wordt verwezen naar de video 'Omgaan met emoties'. Ga naar www.vakcollegegroep.nl/ditwerktuitstekend en zoek de video. De video is ook te vinden op http://youtu.be/JHbZrloj_HI.

Activiteit	Bent u ontevreden?
Stap 1: Oriënteren	Verzamel informatie over klachten en typen klachten. Bespreek stellingen over klachten. Bekijk de klachtenprocedure op jullie school
Stap 2: Voorbereiden	Maak je planning. Verzamel informatie over een klachtengesprek. Bereid het stappenplan voor. Deel de rollenspellen in. Maak een lijst met behoeften
Stap 3: Uitvoeren	Maak het stappenplan voor een klachtengesprek. Oefen de klachtengesprekken en geef feedback
Stap 4: Reflecteren	Beoordeel elkaars stappenplan. Evalueer de klachtengesprekken

De leerlingen voeren de stappen individueel uit. De gesprekken voeren zij uit in drietallen.

Stap 1: Oriënteren

Bij de stellingen.

Het doel van de stellingen is dat leerlingen erachter komen dat klachten niet per se negatief hoeven te zijn. Een bedrijf wordt hier juist beter van. Hier kunt u ook een klassengesprek van maken.

Bij de klachtenprocedure op school

Het is raadzaam vooraf een aantal procedures te hebben uitgeprint, zodat u deze kunt uitdelen. Het zou leuk zijn wanneer u van meerdere situaties een klachtenprocedure kunt vinden.

Stap 2: Voorbereiden

Bij de video.

De instructie van de video is nogal talig met veel moeilijke woorden. Het is raadzaam om deze video gezamenlijk door te nemen om te kijken of alles wordt begrepen. Eventueel kunt u in overleg met een docent Nederlands inspringen op een aantal begrippen die in de video worden genoemd, zoals *cruciaal, pareren, de "discussie voeden", stimuleren, rationeel en aanvaarden*.

Bij het stappenplan.

Verleg eerst met de leerlingen wat de bedoeling is. Maken zij het stappenplan met de hand of met de computer. Geef ook aan of u het gemaakte werk verkleint tot A6-formaat of dat de leerling het stappenplan zelf zo klein moet maken. Wanneer u het stappenplan op de computer laat maken, kunt u dit combineren met een les informatica / werken met Word. Laat u het stappenplan met de hand maken, dan kunt u dit eventueel integreren met de kunstzinnige vakken of met het vak Nederlands.



Dit werkt uitstekend

Stap 3: Uitvoeren

Criteria waarop wordt beoordeeld

De belangrijkste punten en leerdoelen van het stappenplan:

De eisen aan het stappenplan zijn:
Uit het stappenplan moet blijken dat de leerling zich begripvol opstelt naar de klant/cliënt.
Het stappenplan is logisch, de stappen volgen elkaar in een logische volgorde op.
Het stappenplan is gemakkelijk te volgen, ook door leerlingen die hem niet hebben gemaakt.

De belangrijkste punten en eisen van het klachtengesprek:

De eisen aan het voeren van een klachtengesprek :
De leerling stelt zich vriendelijk op, kijkt de klant/cliënt aan. Hij laat merken de klant/cliënt serieus te nemen en stelt zich begripvol op.
De leerling luistert goed naar de klant/cliënt en vat de klacht samen.
De leerling probeert met de klant/cliënt tot een oplossing te komen of geeft aan de klacht door te spelen naar zijn leidinggevende. De leerling geeft daarbij duidelijk aan wat en wanneer hij dat doet.

Bij het feedbackformulier

Laat de leerlingen in ieder geval één extra criteria bedenken in het feedbackformulier.

Stap 4: Reflecteren

Bij het stappenplan.

Op de volgende pagina vindt u het beoordelingsschema nogmaals. Deze kunt u uitprinten, zodat elke leerling voldoende schema's heeft. Afhankelijk van de grootte van uw klas kunt u ervoor kiezen dat leerlingen alle stappenplannen beoordelen of een beperkt aantal.

U kunt een wedstrijdelement toevoegen door bijvoorbeeld het winnende stappenplan op te hangen bij de balie van het lokaal.

Bij het klachtengesprek.

Sluit af met een klassengesprek. Stel daarbij een leerdoel vast waar u met uw klas nogmaals mee dient te oefenen.



Dit werkt uitstekend

Stappenplan van:	
Onderdeel	Punten
Het stappenplan is overzichtelijk, ik zie direct wat ik moet doen bij elke stap.	2 / 4 / 6 / 8 / 10
De tekst is duidelijk leesbaar.	2 / 4 / 6 / 8 / 10
In het stappenplan komt duidelijk naar voren dat je begrip moet tonen voor de klant/bezoeker.	2 / 4 / 6 / 8 / 10
Totaal aantal punten	