

Docentendeel/antwoorden.

Keuzedeel Entree

Omgaan met klant, cliënt of zorgvrager



Docentendeel/antwoorden.

In dit deel staan antwoorden op bepaalde vragen.

Veel vragen/opdrachten maken echter een koppeling met de eigen beroepspraktijk of vragen naar een mening of naar de eigen situatie.

Die antwoorden zijn uiteraard niet vooraf te geven.

Laat studenten vooral ook ervaringen uitwisselen tijdens de lessen.

Ze werken dan misschien in dezelfde branche, er zijn veel verschillende soorten bedrijven binnen dit profiel waar studenten aan het werk kunnen zijn.

Op deze manier valt er van anderen dus ook veel te leren.

DZ

Wachtwoord: Keuzedeel1

Doelgroep.

Wie behoren tot jouw doelgroep?

Kruis aan wie tot jouw doelgroep behoren.



Dieren



X Ouderen



X Klanten van een kapsalon



X Kinderen



Schoonmakers



Planten



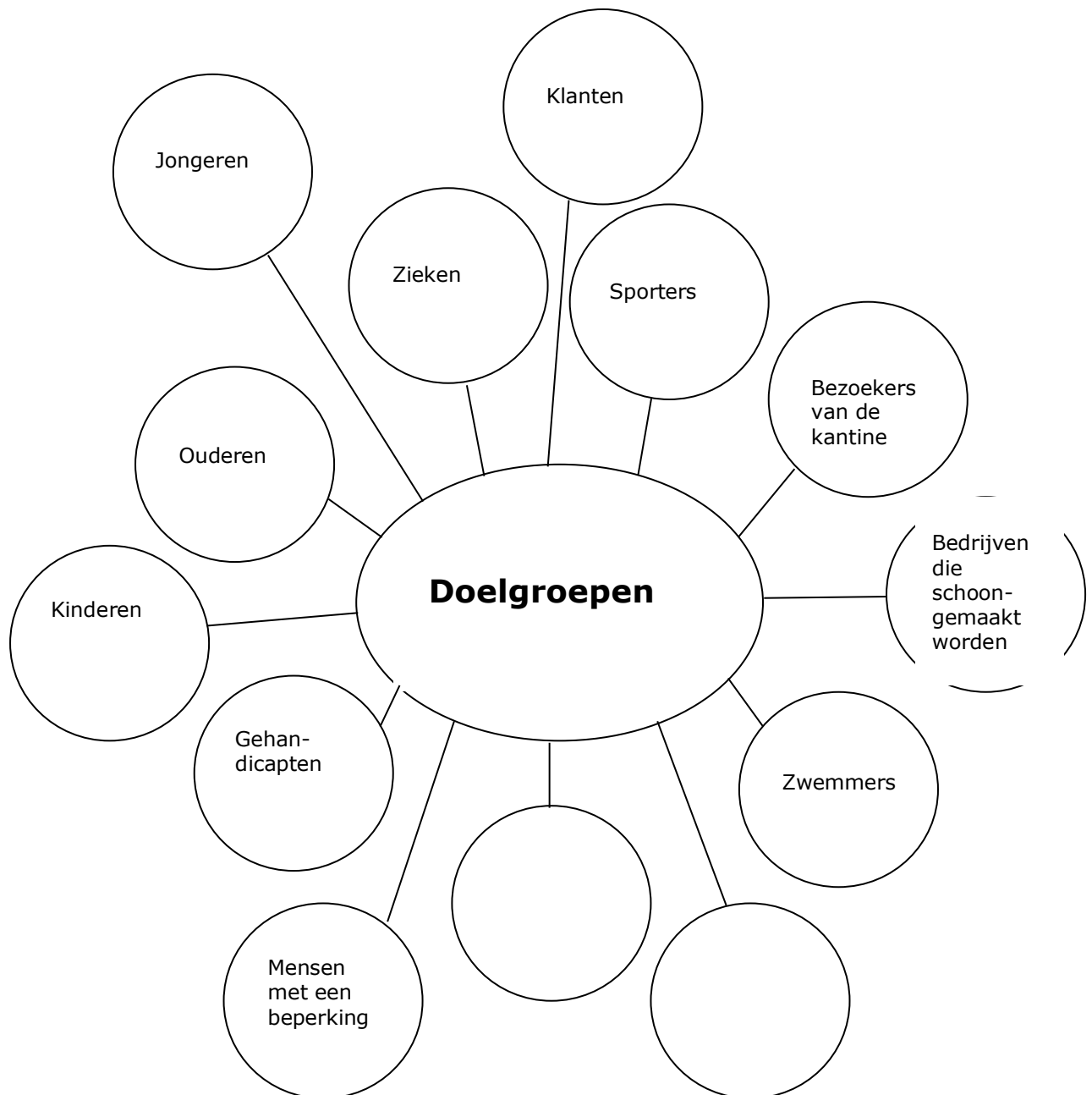
X Sporters



X Zieke mensen

Blz. 9 Opdracht:

Doel van de opdracht is inzicht te krijgen in de verschillende doelgroepen/mensen waarmee gewerkt wordt in deze branche



Is jouw vriendengroep een doelgroep?
Is je familie een doelgroep?

Nee
nee

Waarom wel/niet?

Je bent er niet professioneel mee bezig.

Pagina 19. Opdracht.

Zet bij elke waarde een norm die bij die waarde past:

Collegialiteit

Help je collega's waar nodig.

Gelijkheid

Behandel iedereen op dezelfde wijze.

Respect

Behandel iedereen gelijkwaardig, wees vriendelijk en behulpzaam.

Eerlijkheid

Niet stelen, niet liegen.

Betrouwbaarheid

Kom op tijd, kom je beloftes na

Pagina 11: Filmpje

Indien de QRcode of link niet werkt:

<https://youtu.be/H8bTz58GqL8?si=NBMSwcF6aZw7FYzb>

Pagina 21.

Respect

Laat studenten zoveel mogelijk woorden noteren die ze te binnen schieten.

Bespreek goed de woorden die genoteerd zijn.

Sommige studenten zullen respect relateren aan 'macht'.

Het is de vraag of dat zo is...

Het is waarschijnlijk hun eigen ervaring met 'respect'.

Pagina 22.

Vind jij dat Marian mevrouw van Weegen respectvol behandeld heeft?

Ja, omdat

Ze is vriendelijk en vertelt duidelijk en rustig dat zij geen tijd heeft, nu.

Heeft Marian blijk gegeven van de juiste beroepshouding?

Ja, omdat

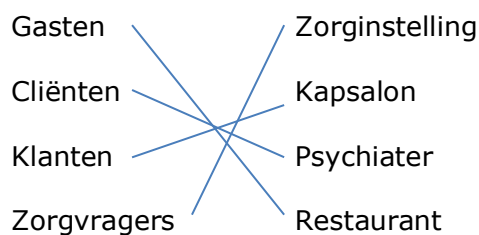
Ze mevrouw van Weegen netjes behandeld heeft, zoals het moet.

1. Wat is een doelgroep?

- Mensen waar je je vrije tijd mee doorbrengt.
- Je familieleden.
- Mensen waar je mee werkt.
- Je vrienden.

2. Een doelgroep kun je herkennen omdat ze vaak dezelfde..... hebben.

- kenmerken
- vrienden
- huisdieren
- doelen

3. Verbind onderstaande woorden die bij elkaar horen met een streep.**4. Welke stellingen zijn juist?**

- Een waarde zegt wat iets kost, een norm zegt of het te duur is.
- Een waarde is wat men goed of slecht vindt, een norm is een regel.
- Een waarde is een regel, een norm kun je meten.
- Een waarde vindt men goed, een norm vindt men slecht.

5. Je beroepshouding zegt iets

- over je gedrag op je werk.
- over je collega's.
- over je baas.
- over hoe jij over je werk denkt.

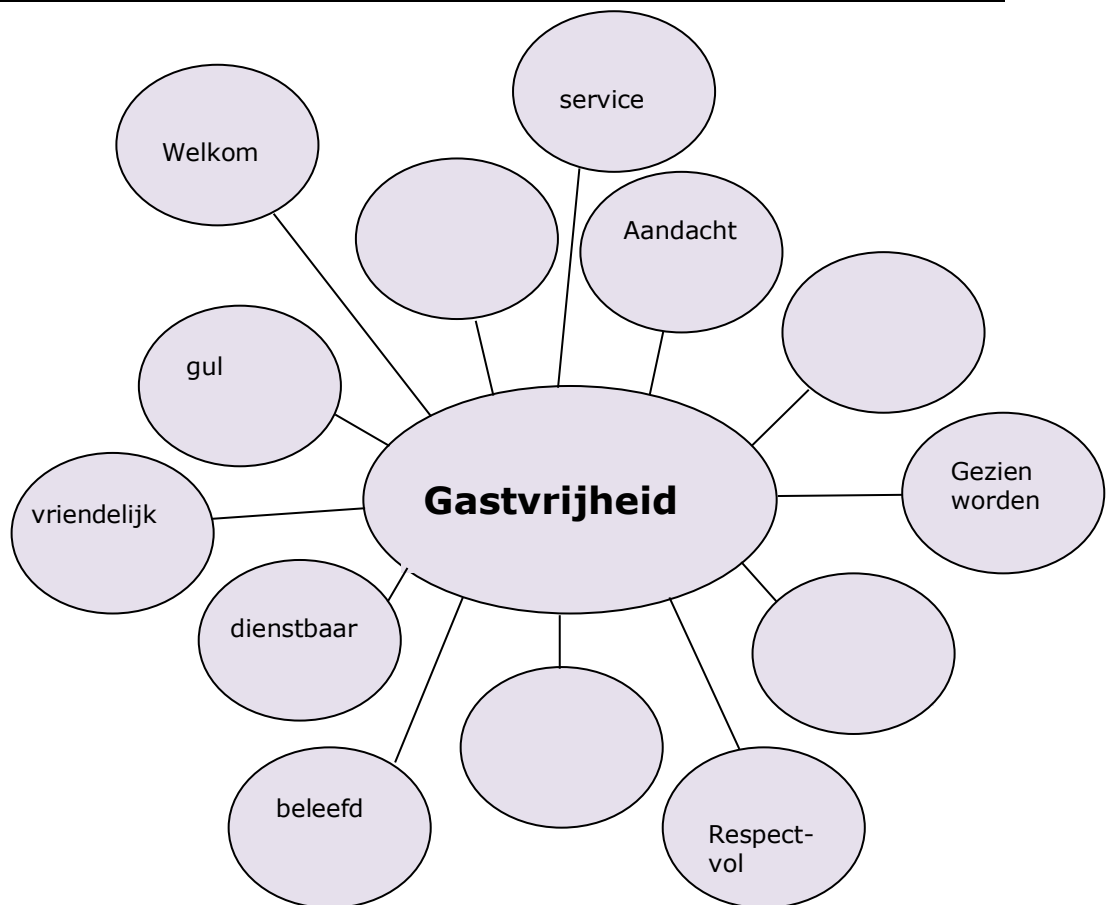
Pagina 26 en 27. Filmpje indien link of QRcode niet werkt:

<https://youtu.be/H8bTz58GqL8?si=NBMSwcF6aZw7FYzb>

Studenten geven antwoord op de vraag over Tim.

Hieronder staan een aantal karaktereigenschappen.
Kruis de eigenschappen aan die je goed kunt gebruiken bij sociaal gedrag.

<input type="checkbox"/> Dwars	<input type="checkbox"/> Onhandig
<input type="checkbox"/> Verlegen	<input type="checkbox"/> Ongeduldig
x Geduldig	x Liefdevol
<input type="checkbox"/> Jaloers	<input type="checkbox"/> Humeurig
X Rustig	Kritisch ?? Soms wel
x Hartelijk	x Betrouwbaar
<input type="checkbox"/> Brutaal	x Sympathiek
<input type="checkbox"/> Stil	x Gevoelig
x Verantwoordelijk	x Dienstbaar



Wanneer vindt jij een bedrijf of instelling 'gastvrij'?

Als ik vriendelijk ontvangen word en als ik me welkom voel.

"We behoren tot de beste ziekenhuizen van Nederland, maar daarnaast gaat het vooral om de **Mensen**

Halverwege het filmpje zijn ook even 2 ex-patiënten aan het woord.
Wat vinden zij het ziekenhuis? Voelden zij zich gastvrij behandeld? Waaruit blijkt dat?

Hij kreeg er een goed gevoel van, betrokken mensen, betrokkenverpleging hele betrokken artsen



"Ze bieden goede medische zorg en goede menselijke zorg"
"Het voelt bijna als vrienden, of familie."



Bij welke zin uit het filmpje zullen mensen zich het meeste welkom, veilig en vertrouwd voelen?

- We behoren tot de beste ziekenhuizen van Nederland.
- Je moet voor je patiënt zorgen alsof het een familielid van je is.
- We hebben heel goed team wat alles kan.
- We hebben de beste instrumenten.

Pag. 35: tinyurl.com/klantenweg werkt niet.

QR code wel

of

<https://www.youtube.com/watch?v=-4LjGrgnHSM>

2e filmpje op die pagina

Indien link niet werkt:

<https://www.youtube.com/watch?v=QdnFFQXPAGA>

1. Tegenover je vrienden gedraag je je anders dan tegenover je collega's. Waarom is dat, denk je?

x Op het werk gelden andere waarden en normen.

2. Waarom is de eerste indruk die je maakt zo belangrijk?

x Mensen vormen zich een beeld van jou wat misschien niet klopt.

3. Als je klantgericht bent:

x behandel je klanten met respect.

4. Als je respect hebt voor iemand

x dan behandel je die persoon correct, op de juiste manier.

5. Wat past NIET bij gastvrijheid?

x Kortings geven

In het filmpje zegt Herm kistjes:



"Je vrienden op
facebook zijn
niet echt".

Wat bedoelt hij daar mee?

Het is allemaal digitaal. Velen zijn niet je echte vrienden. Ze komen je niet helpen als je ziek bent of gaat verhuizen...

Als het filmpje niet start kun je de studenten ook het volgende filmpje laten zien over telefoongebruik.

<https://www.youtube.com/watch?v=UXTB6LeDunE>

Pagina 48.

Hokjesdenken

Laat de studenten de test doen en hun antwoorden vergelijken.

Laat ze ook het filmpje bekijken – of bekijk met elkaar het filmpje en bespreek het n.a.v. de tekst in de map:

Het voelt misschien een beetje gek om zo openlijk je vooroordelen te spuien, maar in je hoofd doe je dat voortdurend.

Je ziet iemand, en hebt vaak meteen een bepaald idee bij een persoon.

Onbewust denk je te weten in welk 'hokje' iemand past.

Soms klopt dat, maar soms zit je er helemaal naast.

Dat kan voor sommige mensen heel vervelend zijn.

Bijvoorbeeld als je daarom onterecht wordt afgewezen voor een baan.

Altijd in de gaten wordt gehouden in de supermarkt of geen profvoetballer zou kunnen zijn vanwege je geaardheid.

Het kan gebeuren dat de links in het boek niet werken.

Alternatieve filmpjes om over te praten.

Vooroordelen – mensen in hokjes

<https://www.youtube.com/watch?v=eXSjt8iJSQU>

<https://www.youtube.com/watch?v=5xXtE1GXiuc>

Blz 49 en 50.

Het is leuk om met elkaar de antwoorden te vergelijken.

Blz 51: Laat studenten verschillende keren oefenen.

Blz 52.

Idem

Laat ze met hun mobiele telefoon een paar foto's van situaties maken en printen.

Ze kunnen er een eigen strip van maken.

Je kunt de strips laten ophangen en bespreken, bijvoorbeeld.

Blz 53. Horeca

Wat kun je bijvoorbeeld zeggen tegen een nieuwe gast die binnenkomt?
Geef 2 voorbeelden:

Goedemiddag, wilt u de kaart zien? Kan ik vast iets voor u inschenken?

Goedenavond, zal ik uw jas even aannemen? Loopt u maar mee naar de tafel.

Noteer in onderstaande tabel of het om een privégesprek gaat
of om een zakelijk gesprek:

	Zakelijk	privé
"Dank u voor de informatie".	x	
"Zie je morgen, toedelo".		x
"Bedankt voor het wachten, meneer van Heest: .	x	
"Ik verbind u door".	x	
"Wacht effe, dan zoek ik eerst pen en papier".		x
"Heb je even? Ik bel je zo terug".		x
"En bedankt, hè!"		x

Opdracht: De telefoonmemo.

Vul hieronder de telefoonmemo in.

Telefoonmemo			
Datum	24 maart 2016	Tijd	10.00 uur
Bericht van	Karin ten Cate	Telefoonnummer	06-12345678
Bestemd voor	Dhr Bakker	Aangenomen door	Jijzelf
<input type="checkbox"/> Belt terug		<input checked="" type="checkbox"/> Terugbellen a.u.b.	
<p>Boodschap: Ze kan niet komen op de afspraak van vanmiddag om 14.00 uur. Graag even terugbellen voor een nieuwe afspraak.</p>			

Begroeten.

Wat is volgens jou de beste begroeting? Je zit achter de balie van een ziekenhuis.

Kies

Goedemiddag, wat kan ik voor u betekenen?

Wat is volgens jou de beste begroeting? Je zit achter de telefoon van een sportcomplex.



Goedemiddag, sporthal de Bikkel, met Sanne. Wat kan ik voor u doen?

Petra komt voor het eerst bij een zorgvrager; mevrouw de Wilde.

Ze gaat mevrouw de Wilde helpen bij de huishouding.

Hoe zou jij mevrouw de Wilde begroeten?

Kies

X

*Hallo mevrouw de Wilde.
Ik ben Petra.*

*Goedemorgen mevrouw de Wilde.
Ik ben Petra, zal ik beginnen in de keuken?*

*Goedemorgen mevrouw de Wilde.
Ik ben Petra, ik kom u helpen bij uw huishouding.*

Waarom heb je voor die begroeting gekozen?

Je komt voor de eerste keer.

Daarom leg je uit waarom je komt.

Blz 64.

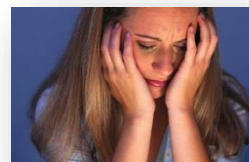
Zet onder de volgende foto's welke stemming de persoon heeft.



Blij



Kwaad



Verdrietig

Waar bestaat lichaamstaal uit?

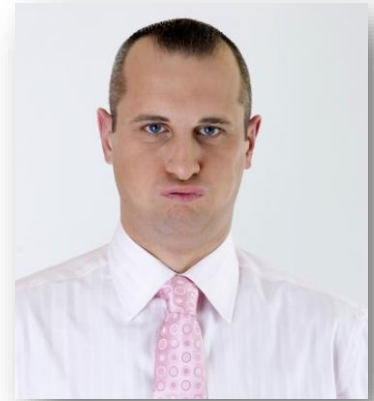
Vermoeid – of hij is het zat.

Blz 65

Gezichtsuitdrukking: het is erg belangrijk hoe iemand kijkt.

Kies uit:

verrast, woedend, teleurgesteld, blij, verdrietig, chagrijnig.



1= chagrijnig
2= woedend
3=blij

4= teleurgesteld
5=verrast
6=verdrietig

Pagina 66 – bekijk het filmpje met elkaar. Of laat studenten kijken.
Het is leuk om er even met elkaar over te praten.

Doe de oefening

Je zou na afloop een spel kunnen doen.

“Waar of niet waar” – laat 1 student 3 dingen vertellen.

2 zijn echt waar – 1 absoluut niet. Kan de klas raden/zien wat de leugen is?

Pagina 67

Een zorgvrager stelt je een vraag.

Hoe geef je met behulp van lichaamstaal aan dat je hem niet begrijpt?

- Dat kun je doen door je schouders op te trekken.
- Dat kun je doen door ja te knikken.
- Dat kun je doen door in de lucht te gaan staren.
- Dat kun je doen door naar de grond te staren.

Het Pinokkio-effect is

- dat je voortdurend aan je neus zit.
- dat je neus groeit.
- dat je waarschijnlijk liegt.
- dat je niet meer weet wat je moet zeggen.

Pagina 69-70 – maken en bespreken

Pagina 72

Correct reageren.

Situatie 1: Ik vraag of ik hem ergens mee kan helpen.

Situatie 2 *Ik begroet de nieuwe patiënt en stel mezelf voor.*

Situatie 3. Ik zeg tegen mijn collega dat zij beter niet zo over haar zorgvragers met anderen praat en dat zij daar niet zomaar van uit kan gaan.

Blz 73

Wat bespreek je wel en wat niet met je zorgvragers in een instelling?

Kruis aan:

	WEL	NIET
<i>Wat jij verdient.</i>		x
<i>Wat de kleinzoon van je zorgvrager heeft uitgespookt.</i>		x
<i>Welke schoonmaakmiddelen zij gebruikt.</i>	x	
<i>Wat de thuiszorg kost.</i>		x
<i>Welke werkzaamheden zij zelf nog kan doen.</i>	x	
<i>Of zij tevreden is over je collega's.</i>		x

Reactie 3: Je mag nl nooit iets aanpakken!

Pagina 74

Annet: Ik zal even navragen of u dat mag hebben.

Er staat nl. dat u een zoutloos dieet hebt.

Reactie 3.

Pagina 88.

Reactie 2: Het staat niet in het schoonmaakplan. Daar moet je je aan houden, anders krijg je je werk niet af.

Bij reactie 2 is de beste, rustige reactie. Je vertelt duidelijk waarom je het niet zult doen.

Blz. 89. Doe de oefening. Sommigen hebben er veel moeite mee als anderen te dichtbij komen.

Leg dat duidelijk uit. Stop is stop!

Blz 89:

Samira: Ik wil het de volgende keer graag doen, maar vandaag ga ik uit eten met mijn familie.

Ik wil niet te laat komen, dus misschien kan deze keer iemand anders de klant knippen?

Blz 94: workshop geven.

Je zou deze opdracht ook kunnen beoordelen voor Nederlands – maar dan moet je dat wel van te voren aangeven dat je dat gaat doen.

Blz 94. **Tussentijdse oefentoets**

1. Wanneer verwijst je iemand door?

- Als je geen zin in gezeur hebt.
- Als je een klant zat bent.
- Als je een antwoord op een vraag niet weet.
- Als stagiair(e) moet je ALTIJD doorverwijzen.

2. Waarom worden mensen die hun grenzen kunnen aangeven vaker aardig gevonden en gerespecteerd?

- Dat is niet zo, ze worden juist niet aardig gevonden.
- Omdat het aardige mensen zijn.
- Omdat ze duidelijk zijn over wat ze wel en niet willen.
- Omdat ze respect afdwingen.

3. Wanneer kom je voor jezelf op?

- Als je zegt wat je wel en niet wilt.
- Als je niks zegt.
- Als je boos durft te worden op een ander.
- Als je doet waar je zin in hebt.

4. Wat is 'grensoverschrijdend gedrag'?

- Hoe je je gedraagt in het buitenland.
- Het gedrag dat mensen met een andere cultuur vertonen.
- Gedrag wat je niet pikt van een ander.
- Gedrag wat je graag ziet van een ander.