



# Lastige boodschappen vertellen

Docentenhandleiding



# Lastige boodschappen vertellen

Docentenhandleiding



# Colofon

© Platform Taalgericht Vakonderwijs,  
Stichting leerplanontwikkeling (SLO), Enschede, 2009

Alle rechten voorbehouden. Mits de bron wordt vermeld is het toegestaan om zonder voorafgaande toestemming van de uitgever deze uitgave geheel of gedeeltelijk te kopiëren dan wel op andere wijze te verveelvoudigen.

## Auteurs

Atty Tordoir (APS), Henny Jacobs (SLO), Elsbeth van der Laan (SLO),  
Hetty Drost & Marina Slijkerman (studenten EHvA, Amsterdam),  
Joke Morshuis (EHvA)

## In opdracht

Ministerie van OCW

**Vormgeving:** Mooi Bedacht, Almelo

**Productie:** Axis, Enschede

**Druk:** Netzodruk, Enschede

## In samenwerking met:

- APS, Utrecht
- SLO, Enschede
- Domein Onderwijs en Opvoeding, Hogeschool van Amsterdam
- Nova College, Amsterdam

## Besteladres

SLO, Stichting Leerplanontwikkeling

Afdeling Verkoop

Postbus 2041, 7500 CA Enschede

Telefoon (053) 4840 305

Internet: [www.slo.nl](http://www.slo.nl) / [www.taalgerichtvakonderwijs.nl](http://www.taalgerichtvakonderwijs.nl)

E-mail: [verkoop@slo.nl](mailto:verkoop@slo.nl)

**AN** 5.3792.234

[www.taalgerichtvakonderwijs.nl](http://www.taalgerichtvakonderwijs.nl)

# Inhoud

Inleiding	4
• Wat maakt deze lesbrief taalgericht?	6
• Opzet van de lesbrief en mogelijkheid tot uitbreiding	7
<b>Hoofdstuk 1</b>	
Les 1	8
Introductie	8
• Opdracht 1 en 2 Voorkennis over hoofdluizen	8
• Opdracht 3 Informatie lezen	9
• Opdracht 4 Een T-schema invullen over de informatie uit opdracht 3	9
• Opdracht 6 en 7 Lastige boodschappen vertellen	10
• Extra opdracht Haren wassen en shampoo kiezen	10
• Observaties bespreken	11
• Extra opdracht Nederlands Voorlichtingsmateriaal schrijven	11
• Telefonisch een afspraak maken met deskundigen	12
<b>Hoofdstuk 2</b>	
13 Les 2 Een lastig gesprek voeren	13
• Opdracht 8 Kijken naar een gesprek	13
• Opdracht 9 Een leerlijn maken	13
• Opdracht 10 en 11 Kijken naar een gesprek & Wat kun je zeggen	13
• Opdracht 12 Een gesprek voeren	13
• Opdracht 13 Haren wassen en handelingen toelichten	14
• Opdracht 14 Observaties bespreken	14
• Opdracht 15 Wat heb je geleerd van deze lessen?	15
• Extra Opdracht Voorlichtingsmateriaal laten bekijken	15



## Bijlagen

Werkblad opdracht 3:	
Taken verdelen informatie zoeken	17
Werkblad opdracht 9:	
Leerlijn Een lastige boodschap vertellen	18
<b>Rollenkaarten bij opdracht 12</b>	
Rollenkaarten bij opdracht 12   Ronde 1	19
Rollenkaarten bij opdracht 12   Ronde 2	21
<b>Bijlagen Extra opdracht Haren wassen en shampoo kiezen</b>	
Observatielijst Lastig gesprek voeren	23
Observatielijst Haren wassen	24
<b>Extra leerlingmateriaal</b>	
Haren wassen	25
Opdracht 1:	
Haren wassen bij een cliënt die weet dat hij hoofdluis heeft	25
Opdracht 2: Observatie bespreken	25
Toelichting geven bij het haren wassen	26
Observatielijst Haren wassen	27
<b>Bijlagen Extra leerlingmateriaal Voorlichtingsmateriaal maken</b>	
Voorlichtingsmateriaal maken	28
Opdracht 1:	
Voorlichtingsmateriaal maken: folder, brief of stripverhaal	28
Opdracht 2: Voorbereiding beoordeling materiaal	31
Werkblad beoordeling tekst	32

# Inleiding

Deze lesbrief voor leerlingen in leerjaar 3 of 4 van de sector Welzijn van het vmbo is ontwikkeld binnen het Platform Taalgericht Vakonderwijs om te laten zien hoe aandacht voor vakinhoud en taalontwikkeling in vaklessen stimulerend kan werken voor de kwaliteit van het onderwijs en de resultaten ervan. Het is een resultaat van de samenwerking tussen docenten, vak-experts van lerarenopleidingen en deelnemers aan het Platform. Er zijn voor verschillende leergebieden van het voortgezet onderwijs lesbrieven ontwikkeld voor de onderbouw, de bovenbouw vmbo en de tweede fase. Dit is één ervan. Zie het 'Handboek taalgericht vakonderwijs'\* voor achtergronden van taalgericht vakonderwijs en [www.taalgerichtvakonderwijs.nl](http://www.taalgerichtvakonderwijs.nl) voor alle producten van het Platform. Ervaringen met deze lesbrief hebben geleid tot verbetering van de lesbrief en tot meer inzicht in vakspecifieke aspecten van de rol van taal bij het leren.

## Wat maakt deze lesbrief taalgericht?

Deze lessenserie over het vertellen van een lastige boodschap maakt duidelijk hoe taalgerichte vakdidactiek in het vakgebied Zorg en Welzijn eruit kan zien.

In de toekomstige beroepsuitoefening zullen de leerlingen regelmatig een lastige boodschap moeten vertellen. Bijvoorbeeld in de peuterspeelzaal als een kind lelijk gevallen is, in het ziekenhuis als de patiënt net van de zaal af is terwijl het bezoek arriveert enzovoort.

Leerlingen hebben taal nodig om deze gesprekken goed te kunnen voeren.

Daarom zie je **taal expliciet** in de doelstellingen. In de lesbrief staat:

'De leerlingen leren *als professional een lastig gesprek voeren*. Ze kunnen goed op hun gesprekspartner *reageren*, *het probleem bespreekbaar maken*, emoties herkennen en benoemen en bij het onderwerp blijven.

De leerlingen kunnen beargumenteerd *commentaar geven* op het (taal)gedrag van de professional.'

De lastige boodschap in deze lessenserie is het vertellen

aan een klant dat hij/zij hoofdluisen heeft en hoe de klant zijn haar kan behandelen en kan voorkomen dat hij hoofdluisen krijgt.

Leerlingen verzamelen in de lessen taalstof en krijgen taalsteun om als professional het gesprek te kunnen voeren:

1. Op het gebied van de vakbegrippen: vaktermen als *preventie*, *netenkam*, *symptomen* enzovoort (les 1).
2. Op het gebied van het voeren van een 'slecht-nieuws-gesprek': hoe vertel je je informatie duidelijk en objectief, hoe reageer je op een boze klant (les 2)?

Het is essentieel daar in de loop van de lessenreeks naartoe te werken en heldere taaldoelen helpen daarbij.

In taalgerichte vakdidactiek worden begrippen zorgvuldig aangeboden in een **betekenisvolle context**. Voor leerlingen is gepoogd de context betekenisvol te maken door op een prikkelende manier (waar/niet waar-stellingen) het onderwerp hoofdluis te introduceren. In deze lesbrief worden die begrippen rondom hoofdluis aangeboden nadat de leerlingen via eigen kennis en het lezen van teksten het onderwerp hebben verkend en geordend in een T-schema (opdracht 4).

Vervolgens worden **de begrippen zo ontwikkeld** dat leerlingen ze actief gebruiken in gesprekken onderling (zie de opdrachten 4 en 5 en in de rollenspellen van les 2). Leerlingen maken zelf een leerlijn 'lastige gesprekken voeren' en krijgen **taalsteun** in de vorm een 'spiekbriefje' (zie opdracht 9). Door rollenspellen en observaties oefenen ze de begrippen rondom hoofdluis en de vaardigheden rondom een lastige boodschap vertellen **productief**.

Ook wordt er als keuze-opdracht met de begrippen **geschreven**, zie de bijlage in de docenthandleiding: een brief/voorlichtingsmateriaal schrijven.

In de rollenspelen is er volop de mogelijkheid om **feedback** te geven op de vakinhoudelijke kennis rondom hoofdluizen en de gespreksvoering. Let er bijvoorbeeld op dat ze precies formuleren en help ze daarbij door ze te vragen nauwkeuriger te formuleren, hun formuleringen aan te vullen en ze zo nu en dan te vragen of ze het ook zo kunnen zeggen als een professional het zou doen.

Wij denken dat op deze manier taalgericht vakonderwijs goed past bij Zorg en Welzijn, want de leerlingen leren denken, spreken en schrijven over het vak, door gerichte aandacht voor de taal van het vak.

## Opzet van de lesbrief en mogelijkheid tot uitbreiding

Het leerlingmateriaal bestaat uit twee lessen van ieder ongeveer drie uur.

In de eerste les verzamelen de leerlingen informatie over het herkennen, bestrijden en voorkomen van hoofdluis.

In de tweede les oefenen ze met het voeren van 'slecht-nieuws-gesprekken'.

U kunt de lesbrief uitbreiden:

1. Door *praktische opdrachten* toe te voegen: het wassen van haren. Opdrachten hiervoor vindt u in de bijlage bij deze handleiding.
2. Door leerlingen *voorlichtingsmateriaal te laten schrijven* rondom hoofdluizen. Dit kunt u bijvoorbeeld doen in samenwerking met de docent Nederlands. Ook hiervoor vindt u opdrachten in de bijlage.





# Les 1

## Introductie

De leerlingen krijgen informatie over de achtergrond van de opdracht ('Waarom ga je dit doen?'). Daarnaast krijgen ze de globale doelen van de lessen.

## Werkwijze

Introduceer kort de lesbrief: Wat gaan de leerlingen de komende tijd doen tijdens deze lessen? Selecteer eventueel ook alvast de aanvullende opdrachten wanneer u de leerlingen die ook wilt laten uitvoeren. Leerlingen lezen de opdracht. Als de leerlingen samenwerken, doen ze dit in groepjes.

Bespreek eventuele ervaringen met lastige boodschappen en onduidelijkheden.

## Opdracht 1 en 2

### Voorkennis over hoofdluizen

#### Leerdoelen

Leerlingen activeren voorkennis over hoofdluizen aan de hand van stellingen.

#### Tijd

Ongeveer 10 minuten.

#### Werkwijze

De leerlingen maken opdracht 1 individueel. Daarna bespreken ze hun antwoorden met hun groepsgenoten. Het gaat er niet om nu al de goede antwoorden te krijgen. Na het maken van opdracht 3 en 4 kunnen ze hun antwoorden controleren.

#### Werkblad

#### Wat weet ik over hoofdluis?

Uitspraak	Waar	Niet waar	?
Als je hoofdluizen hebt, moet je naar de dokter.		x	
Als je goed je haren wast, krijg je geen hoofdluizen.		x	
Vroeger werd je kaalgeschoren als je hoofdluis had.	x		
Alleen als je jong bent, kun je hoofdluis krijgen.		x	
Als één iemand in de straat hoofdluis heeft, moet de hele straat aan bestrijding doen.		x	
Luizen zijn net als vlooiën. Ze springen van hoofd naar hoofd.		x	
Goed wassen met haarconditioner is ook voldoende om van hoofdluizen af te komen.		x	
Luizen leggen eitjes.	x		
Niet altijd gaan de hoofdluizen dood van speciale luizenshampoo.	x		
Als je hoofdluizen hebt, moet je ook je beddengoed wassen.		x	
Als je hoofdluizen hebt, moet je knuffels in de diepvries leggen.	x		
Als je hoofdluis hebt, krijg je bultjes.		x	

## Opdracht 3

### Informatie lezen

#### Leerdoelen

Leerlingen kunnen uit teksten over hoofdluis de belangrijkste begrippen halen over het herkennen, bestrijden en voorkomen van hoofdluis.

#### Tijd

Ongeveer 20 minuten.

#### Materiaal

Computers met internetverbinding en printeraansluiting.  
Werkblad bij opdracht 3.

#### Werkwijze

Optie 1: alle leerlingen krijgen dezelfde tekst.

Optie 2: de leerlingen lezen ieder een andere tekst. Dit zorgt voor veel zinvolle interactie tussen leerlingen tijdens het maken van het schema.

#### Voorbeelden van bronnen:

- Google: intoetsen 'hoofdluis', dan komen veel sites over dit onderwerp in beeld.
- [www.kring-apotheek.nl](http://www.kring-apotheek.nl)
- [www.ouders.nl](http://www.ouders.nl)
- [www.prioderm.nl](http://www.prioderm.nl)
- [www.huidinfo.nl](http://www.huidinfo.nl)
- [www.annn.nl/hoofdluis](http://www.annn.nl/hoofdluis)
- Folders van GGD, onder andere Eemland, afdeling Jeugdzorg, tel. 033-4678111 ([www.ggdeemland.nl](http://www.ggdeemland.nl) [www.rivm.nl](http://www.rivm.nl)).
- Lesmethodes: zoek in het register van jouw methode naar 'hoofdluis'. Lees de informatie.

De leerlingen moeten hun bronnen uitprinten.

Ze vergelijken de informatie uit de teksten

## Opdracht 4

### Een T-schema invullen over de informatie uit opdracht 3

#### Leerdoelen

Leerlingen kunnen de belangrijkste begrippen en handelingen met betrekking tot hoofdluis samenvatten in een schema.

#### Tijd

Ongeveer 15 minuten.

#### Materiaal

Werkblad 2: Informatie over hoofdluisen (in een zogenoemd T-schema)

#### Werkwijze

Een T-schema is een visueel en krachtig hulpmiddel om hoofd- en bijzaken over een onderwerp weer te geven.

Introduceer het T-schema

#### Wat is een T-schema?

Een T-schema is een soort invulpuzzel waarmee je **belangrijke woorden**, die horen bij het onderwerp van de les (of van je project), beter leert begrijpen en onthouden, zodat je het minder snel vergeet.

Een T-schema ziet eruit als een hoofdletter T. Aan de linkerkant komen de hoofdzaken, aan de rechterkant schrijf je op wat er verteld wordt over deze hoofdzaken.

#### Wat heb je eraan?

Door een T-schema in te vullen, zie je in een oogopslag wat de hoofd- en bijzaken zijn. Je begrijpt daardoor sneller hoe de tekst in elkaar zit. De tekst bestaat uit belangrijke deelonderwerpen over het onderwerp (aan de linkerkant) en wat er over die deelonderwerpen verteld wordt (aan de rechterkant).

Bespreek de begrippen **herkennen, bestrijden en voorkomen**. De leerlingen maken opdracht 4 eerst individueel. Daarna bespreken ze hun antwoorden met hun groepsgenoten.

Verwoorden van de denkrelaties

Leerlingen kunnen zelf de relaties tussen de kernbegrippen onder woorden brengen, door het T-schema dat ze gemaakt hebben toe te lichten.

Bespreek klassikaal de uitkomsten, bijvoorbeeld door per groepje een deel van het schema (herkennen, bestrijden, voorkomen) te laten vertellen.

Geef tijdens het vertellen feedback:

- stimuleer leerlingen om hele zinnen te maken;
- doe -indien nodig- de goede uitspraak voor.

Woordmuur

Het effect van het maken van een sleutelschema wordt sterker als de schema's opgehangen worden op een woordmuur. Zie er dan wel op toe dat er geen verkeerde woorden (relaties) op het definitieve schema staan, en dat de woorden correct gespeld zijn.

De schema's blijven hangen zolang u met het onderwerp bezig bent. Nodig leerlingen uit om er nieuwe woorden aan toe te voegen; een woord is immers nooit 'klaar'.

Opdracht 6 en 7

Lastige boodschappen vertellen

Bespreek met de leerlingen hun antwoorden.

Extra opdracht

Haren wassen en shampoo kiezen

Voeg eventueel de volgende praktische opdracht toe.

Het leerlingmateriaal vindt in de bijlage Extra opdracht Haren wassen en shampoo kiezen.

Haren wassen

**Leerdoelen**

- Leerlingen kunnen de belangrijkste handelingen bij het haren wassen uitvoeren.
- Leerlingen kunnen de belangrijkste handelingen bij het haren wassen toelichten voor hun cliënt.
- Leerlingen kunnen beargumenteren waarom ze voor een bepaald bestrijdingsmiddel kiezen.

**Tijd**

Ongeveer 25 minuten.

**Materiaal**

Zorg voor voldoende kopieën van handleidingen en ingrediëntenlijsten van de bestrijdingsmiddelen (zie bijlagen <http://www.millium.nl/> <http://www.prioderm.nl/>; <http://www.novumpharma.nl/> (voor XtLuis). Ieder groepje krijgt een set handleidingen.

**Werkwijze**

De leerlingen krijgen een set kopieën van bijsluiters van bestrijdingsmiddelen en kiezen voor één van deze.

Stel de leerlingen gerust: sommige kopieën zijn onduidelijk, maar door rustig te kijken en te lezen, komen ze er wel achter.

Bekijk de teksten zorgvuldig. Schat in welke woorden voor de leerlingen lastig kunnen zijn (vakwoorden en/of alledaagse woorden) en beslis aan welke van deze woorden u wel aandacht wilt besteden (bijvoorbeeld woorden die nodig zijn voor de opdracht) en aan welke niet of minder.

De ingrediëntenlijsten staan steeds in de bijsluiters (er is dus geen aparte lijst).

De leerlingen verdelen de taken (professional, cliënt, observanten) en bereiden zich voor.



## Observaties bespreken

### Leerdoelen

Leerlingen kunnen (met behulp van een observatieformulier) hun observatie toelichten.

### Tijd

Ongeveer 10 minuten.

### Werkwijze

De leerlingen bespreken hun aantekeningen op het observatieformulier.

Besteed aandacht aan de manier waarop leerlingen de handelingen hebben toegelicht (toon, beleefdheid, duidelijkheid).

### Variant

- Laat leerlingen video-opnamen maken van het haren wassen en de toelichting erbij. Gebruik de opnamen bij de nabespreking.
- Gebruik video-opnamen van het haren wassen en de toelichting in de les Nederlands.

## Extra opdracht Nederlands Voorlichtingsmateriaal schrijven

Voeg eventueel deze opdracht toe. Het leerlingmateriaal vindt u als bijlage Extra opdracht Nederlands Voorlichtingsmateriaal schrijven bij deze handleiding.

Veel scholen geven ouders een brief of folder mee als er hoofdluisen zijn geconstateerd. Met deze opdracht werken leerlingen aan zo'n brief of folder. De opdracht wordt afgesloten met een bezoek aan een deskundige (een docent, kapper, et cetera) die zijn oordeel geeft over de brief of folder.

Deze opdracht kan goed uitgevoerd worden door de docent Nederlands.

### Leerdoelen

- De leerlingen kunnen een publieksgerichte tekst schrijven over de behandeling van hoofdluis.
- In de tekst kunnen de leerlingen vakbegrippen adequaat gebruiken.

### Tip

Neem contact op met de docent CKV Die heeft verstand van het vormgeven van voorlichtingsmateriaal.

### Tijd

De totale tijd die beschikbaar is voor het werken aan het eindproduct is: 2 uur.

### Materiaal

Voor ieder tweetal kopieën van voorlichtingsfolders bijvoorbeeld alcohol en reisziekte (zelf te verzorgen).

Voorbeelden van reclamefolders (zelf te verzorgen)

Voor ieder tweetal kopieën van voorlichtingsmateriaal over hoofdluis (zelf te verzorgen).

De leerlingen moeten tijdens het werken aan dit eindproduct gebruik kunnen maken van:

- het computerlokaal;
- de mediatheek;
- de telefoons van het secretariaat (om afspraken te maken met de deskundigen).

### Werkwijze

De leerlingen werken in tweetallen aan het eindproduct: folder, strip of brief.

De leerlingen presenteren eventueel het eindproduct aan deskundigen (leerkracht, kapper, peuterleidster). Dit is een keuzeopdracht en kost een deel van de derde les.

Licht toe dat teksten altijd een doel hebben, de schrijver wil met de tekst iets bereiken. Bijvoorbeeld een klacht indienen doormiddel van een klachtenbrief, zorgen dat



iemand iets gaat kopen, informatie geven, enzovoort.  
Leerlingen oriënteren zich op het doel en uiterlijk (lay-out?)  
van twee verschillende tekstsoorten.

## Telefonisch een afspraak maken met deskundigen

Zorg er eventueel voor dat namen en telefoonnummers  
van de deskundigen klaar liggen voor de leerlingen.

De opdracht kan uitgebreid worden door ook 'het kunnen  
voeren van een telefoongesprek' als leerdoel in de lessen  
op te nemen. Werk bijvoorbeeld samen met de docent  
Nederlands om deze oefening dan verder vorm te geven.



# Les 2 Een lastig gesprek voeren

## Opdracht 8 Kijken naar een gesprek

### Leerdoelen

De leerlingen kunnen uitleggen wat ze goed en minder goed vinden aan een gesprek waarin een lastige boodschap wordt gegeven.

### Tijd

10 minuten.

### Werkwijze

Twee leerlingen oefenen voor de klas onvoorbereid een lastig gesprek. Hoe kun je zeggen dat iemand hoofdhuizen heeft en hoe reageert de klant daarop?

De opdracht is een voorbereiding om het te hebben over wat er belangrijk is aan het voeren van een lastig gesprek. In de komende opdracht maken leerlingen een leerlijn.

## Opdracht 9 Een leerlijn maken

### Leerdoel

De leerlingen kunnen formuleren hoe je als beginner en als professional een lastige boodschap vertelt.

### Tijd

15 minuten.

### Werkwijze

1. Leerlingen vullen in tweetallen het werkblad in. Ze gebruiken daarvoor de opmerkingen uit opdracht 8 en eigen voorkennis.
2. De leerlingen vullen vervolgens hun werkblad aan met opmerkingen uit de leerlijn die in deze handleiding staat (bijlage Werkblad bij opdracht 9).

of

U bespreekt klassikaal de resultaten van de leerlingen en komt gezamenlijk tot een leerlijn.

## Opdracht 10 en 11 Kijken naar een gesprek & Wat kun je zeggen

### Leerdoel

Leerlingen verzamelen taalmateriaal voor het vertellen van een lastige boodschap.

### Tijd

15 minuten.

### Werkwijze

In opdracht 10 voert u een gesprek als professional. U doet voor hoe u als professional zo'n lastige boodschap kunt brengen. Geef veel goede formuleringen in uw gesprek, zowel waar het gaat om vakinhoudelijke kennis (informatie over hoofdhuizen) als over gespreksvoering (herkennen van emoties, reageren, objectief blijven).

In opdracht 11 beschrijven leerlingen voor zichzelf wat ze kunnen zeggen. Dit vormt taalsteun voor opdracht 12, wanneer ze zelf een gesprek gaan oefenen.

Let op: dat leerlingen hier goede formuleringen hebben staan.

## Opdracht 12 Een gesprek voeren

### Leerdoelen

De leerlingen kunnen als professional een lastig gesprek voeren. Ze kunnen goed op hun gesprekspartner reageren, het probleem bespreekbaar maken, emoties herkennen en benoemen en bij het onderwerp blijven.

De leerlingen kunnen beargumenteerd commentaar geven op het (taal)gedrag van de professional.

**Tijd**

Ongeveer 15 minuten.

**Materiaal**

Kopieer voor ieder viertal een set rollenkaarten, zie bijlage (ronde 1 en ronde 2). Knip de rollen alvast uit, zodat de leerlingen elkaars rol niet vooraf kunnen lezen.

**Werkwijze**

De leerlingen werken zelfstandig in viertallen. Laat leerlingen eerst hun rol (zelfstandig) oefenen. Als het mogelijk is in samenwerking met leerlingen uit andere groepjes die met dezelfde opdracht bezig zijn.

**Variant**

- Laat leerlingen video-opnamen maken van de gesprekken. Gebruik de opnamen bij de nabespreking.
- Gebruik video-opnamen van de gesprekken in de les Nederlands, zodat de leerlingen intensiever kunnen oefenen met het voeren van lastige gesprekken.

## Opdracht 13

### Haren wassen en handelingen toelichten

**Leerdoelen:**

- Leerlingen kunnen de belangrijkste handelingen bij het haren wassen uitvoeren.
- Leerlingen kunnen de belangrijkste handelingen bij het haren wassen toelichten voor hun cliënt.
- Leerlingen kunnen een lastig gesprek voeren (probleem aankaarten, emoties herkennen en erkennen, hoofd-luis bestrijden en advies geven over verdere behandeling en het voorkomen van hoofdluis).

**Tijd**

Ongeveer 25 minuten.

**Materiaal**

Kies welke observatieformulier u de leerlingen wilt laten invullen. Kopieer deze.

**Werkwijze**

De leerlingen verdelen de taken (professional, cliënt, observanten) en bereiden zich voor.

Let er bij de uitvoering op of leerlingen de vaktermen goed gebruiken en de gespreksregels voor het voeren van een lastig gesprek goed uitvoeren.

Kies welke observatieformulier u de leerlingen wilt laten invullen. Kopieer deze en deel ze uit aan de leerlingen.

**Variant**

- Laat leerlingen video-opnamen maken van de gesprekken. Gebruik de opnamen bij de nabespreking.
- Gebruik video-opnamen van de gesprekken in de les Nederlands, zodat de leerlingen intensiever kunnen oefenen met het voeren van lastige gesprekken.

## Opdracht 14

### Observaties bespreken

**Leerdoelen**

Leerlingen kunnen (met behulp van observatieformulier) hun observatie toelichten.

**Tijd**

Ongeveer 10 minuten.

**Werkwijze**

De leerlingen bespreken hun aantekeningen op het observatieformulier.

Besteed aandacht aan de manier waarop leerlingen de handelingen hebben toegelicht (toon, beleefdheid, duidelijkheid)

### Variant

- Laat leerlingen video-opnamen maken van het haren wassen. Gebruik de opnamen bij de nabespreking.
- Gebruik video-opnamen van het haren wassen en de toelichting in de les Nederlands.

### Opdracht 15

Wat heb je geleerd van deze lessen?

De leerlingen reflecteren kort op wat ze geleerd hebben tijdens de lessen.

### Tijd

5 minuten.

### Werkwijze

De leerlingen werken individueel en lichten hun tekst mondeling toe aan de rest van het groepje.

### Extra Opdracht

Voorlichtingsmateriaal laten bekijken

#### Leerdoel

- Leerlingen leren hun materiaal te presenteren aan professionals
- Leerlingen leren beoordeeld te worden door professionele derden.

### Tijd

Ongeveer 2 uur.

### Materiaal

Voor ieder leerling een blad met de rubric 'communiceren' voor de opdracht waarbij ze hun voorlichtingsmateriaal aan de professional presenteren (zie ook het laatste werkblad in de bijlage).

### Werkwijze

De leerlingen gaan in tweetallen hun voorlichtingsmateriaal aanbieden aan een professionele instantie: kapsalon, kinderopvang, basisschool.

In de vorige les hebben zij hierover een afspraak gemaakt. Zij vragen de professional het materiaal te beoordelen op inhoud, lay-out en bruikbaarheid.

Ook wordt aan de professional gevraagd de in de rubric 'communiceren' een hokje ter beoordeling te omcirkelen.



Criteria	Communiceren				Score deskundige	Score leerling
Omgangsvormen hanteren	Ik ken de beleefdheidsregels en pas deze toe.	Ik maak soms nog een vergissing bij het toepassen van de beleefdheidsregels.	Ik voel me in bepaalde situaties onzeker, waardoor ik de beleefdheidsregels vergeet.	Ik vergeet dat ik met mensen die ouder zijn dan ik of een andere functie hebben anders moet omgaan dan met leeftijdgenoten. Hierdoor beledig ik mensen wel eens.		
Gesprek voeren	Ik laat anderen uitpraten, en kan mijn eigen gedachten en ideeën goed onder woorden brengen.	Ik laat anderen meestal uitpraten; soms heb ik moeite met het onder woorden brengen van mijn eigen gedachten en ideeën.	Ik laat anderen vaak niet uitpraten, reageer vaak te snel en denk te weinig na over wat ik eigenlijk wil zeggen.	Ik ben veel aan het woord zonder naar anderen te luisteren en na te denken over wat ik eigenlijk wil zeggen.		
Reflecteren op eigen gedrag	Ik weet hoe ik overkom en ik kan aangeven op welke punten ik mijn communicatie kan verbeteren.	Ik weet niet altijd hoe ik overkom, ik heb aanwijzingen van anderen nodig om mijn communicatie te verbeteren.	Ik vergis me nogal eens over hoe ik overkom en kan alleen met begeleiding mijn communicatie verbeteren.	Ik sta zelden stil bij de manier waarop ik overkom.		



# Taken verdelen informatie zoeken

Naam: \_\_\_\_\_

Klas: \_\_\_\_\_

**Bron**

**Naam**

Google: intoetsen 'hoofdluis', dan komen veel sites over dit onderwerp in beeld

[www.kring-apotheek.nl](http://www.kring-apotheek.nl)

[www.ouders.nl](http://www.ouders.nl)

[www.prioderm.nl](http://www.prioderm.nl)

[www.huidinfo.nl](http://www.huidinfo.nl)

[www.annn.nl/hoofdluis](http://www.annn.nl/hoofdluis)

Folders van GGD, onder andere Eemland, afdeling Jeugdzorg, tel. 033-4678111.

Lesmethodes:

zoek in het register van jouw methode naar 'hoofdluis'.

Lees de informatie.



# Leerlijn Een lastige boodschap vertellen

Denk aan:

- een gesprek met een ouder in het kinderdagverblijf;
- een gesprek met een klant in de kapsalon;
- een gesprek met een patiënt of bezoeker in het ziekenhuis;

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Wat je ziet en hoort....

Beginner	Professional
Valt met de deur in huis.	Stelt de klant eerst op z'n gemak.
Is niet zo goed te verstaan.	Praat duidelijk en niet te snel.
Is soms onbeleefd.	Blijft rustig en vriendelijk.
Weet niet zoveel te zeggen.	Kan goed uitleggen wat het probleem is en wat de klant eraan kan doen.
Vraagt nooit iets aan de klant.	Stelt ook vragen aan de klant en luistert goed naar het antwoord.
Doet niets met de emoties van de klant.	Laat merken dat hij de emoties van de klant ziet en begrijpt.
Maakt geen goed einde aan het gesprek.	Rond het gesprek goed af.



# Rollenkaarten Ronde 1

## Cliënt 1 (boos)

**Je krijgt te horen dat je kind hoofdluis heeft.**

**Dit kan je niet geloven: je kind heeft altijd schone haren, je poetst het huis 3 x per week, en de vriendjes van je kind komen ook uit een goed milieu.**

- Je bent boos op de professional: laat merken dat je boos bent door hard te praten en vaak nee te zeggen.
- Je noemt argumenten waardoor volgens jou je kind geen hoofdluis kan hebben (bijvoorbeeld dat hij heel schoon is, altijd zijn haren wast, enzovoort).

Je luistert wel naar de adviezen van de professional, maar laat wel merken dat je het niet leuk vindt om te horen.

## Professional 1

**Je moet een ouder vertellen dat zijn kind hoofdluis heeft. Je weet dat dat geen leuke boodschap is. Bovendien begrijp je dat die ouder boos kan worden. Je moet hier dus goed en rustig op reageren.**

1. Je vertelt dat je een lastige boodschap hebt die niet leuk is om te horen.  
Je geeft objectief de informatie.  
Zeg dus niet ik vind..., maar wel: uit onderzoek blijkt...of: ik zie dat...
2. Herken emoties: mensen kunnen heel verschillend reageren:  
Boos, ongeloof, schuldgevoel, schrik, schaamte enzovoort.  
Welke emotie laat de ouder zien?
3. Probeer goed op de emotie te reageren:  
Benoem de emotie door bijvoorbeeld te zeggen:
  - Ik zie dat u ervan schrikt, klopt dat?...
  - U begint hard te praten, bent u boos?
  - Ik begrijp dat u het moeilijk vindt om het te geloven.
  - U hoeft zich er niet voor te schamen.
4. Keer steeds terug naar de informatie die je moet geven.  
Je moet goed vertellen hoe je aan hoofdluis kunt komen, hoe je de hoofdluis moet behandelen en moet voorkomen.  
Geef de brief, folder of strip met informatie.
5. Rond het gesprek af. Vraag of de ouder nog vragen heeft. Zo ja, beantwoord ze.



## Observant 1

**Je kijkt naar de ouder.**

Beantwoord na afloop de volgende vragen:

- Hoe reageerde de ouder op de professional in het begin van het gesprek.  
Waarom reageerde de ouder volgens jou op die manier?
- Luisterde de ouder naar de informatie? Waar merkte je dat aan?
- Welke vragen had de ouder? Beantwoordde de professional die vragen?

## Observant 2

**Jij kijkt naar de professional.**

Beantwoord na afloop de volgende vragen:

- Hoe is de professional het gesprek gestart? Werkte deze manier goed bij deze ouder?
- Hoe liet de professional merken dat hij de emotie van de ouder erkende?
- Vertelde de professional alle informatie objectief? Waaraan merkte je dat?
- Hoe rondde de professional het gesprek af? Werkte deze manier goed bij deze ouder?



# Rollenkaarten Ronde 2

## Cliënt 2 (schaamtevol)

**Je krijgt te horen dat je kind hoofdluis heeft.**

**Je schaamt je enorm. Hoofdluis vind je echt iets voor vieze mensen en je bent bang dat niemand meer met je kind wilt spelen. Je wilt zo snel mogelijk van de hoofdluis af.**

- laat merken dat je je schaamt. Zeg bijvoorbeeld een paar keer hoe vreselijk je het vindt. Ga desnoods huilen.
- Stel vragen die laten zien hoe bang je bent, bijvoorbeeld:
  - mag mijn kind nog wel met iemand spelen;
  - moet ik beter schoonmaken thuis, een beter wasmiddel gebruiken, enzovoort.
- Laat merken dat je graag een oplossing wilt.

## Professional 2

**Je moet een ouder vertellen dat zijn kind hoofdluis heeft. Je weet dat dat geen leuke boodschap is. Bovendien begrijp je dat die ouder boos kan worden. Je moet hier dus goed en rustig op reageren.**

1. Stel de klant op zijn (of haar) gemak. Geef een hand, vraag de klant om plaats te nemen.  
Zeg bijvoorbeeld: Fijn dat u gekomen bent.
2. Je vertelt dat je een lastige boodschap hebt die niet leuk is om te horen.
3. Je geeft objectief de informatie.  
Zeg dus niet ik vind.., maar wel: uit onderzoek blijkt...of: ik zie dat...
4. Herken emoties: mensen kunnen heel verschillend reageren:  
Bijvoorbeeld: boos, ongelovig, schuldgevoel, schrik, schaamte.  
Welke emotie laat de ouder zien?
5. Probeer goed op de emotie te reageren:  
Benoem de emotie door bijvoorbeeld te zeggen:
  - Ik zie dat u ervan schrikt, klopt dat?...
  - U begint hard te praten, bent u boos?
  - Ik begrijp dat u het moeilijk vindt om het te geloven.
  - U hoeft zich er niet voor te schamen.
6. Keer steeds terug naar de informatie die je moet geven.  
Je moet goed vertellen hoe de je de hoofdluis moet behandelen en moet voorkomen
7. Rond het gesprek af.  
Vraag of de ouder nog vragen heeft. Zo ja, beantwoord ze.



### Observant 3

**Je kijkt naar de ouder.**

Beantwoord na afloop de volgende vragen:

- Hoe reageerde de ouder op de professional in het begin van het gesprek.  
Waarom reageerde de ouder volgens jou op die manier?
- Luisterde de ouder naar de informatie? Waar merkte je dat aan?
- Welke vragen had de ouder? Beantwoordde de professional die vragen?

### Observant 4

**Jij kijkt naar de professional.**

Beantwoord na afloop de volgende vragen:

- Hoe is de professional het gesprek gestart? Werkte deze manier goed bij deze ouder?
- Hoe liet de professional merken dat hij de emotie van de ouder erkende?
- Vertelde de professional alle informatie objectief? Waaraan merkte je dat?
- Hoe rondde de professional het gesprek af? Werkte deze manier goed bij deze ouder?



# Observatielijst Lastig gesprek voeren

**Naam:** \_\_\_\_\_

**Klas:** \_\_\_\_\_

**Ik observeer:** \_\_\_\_\_

**hij/zij speelt de rol van:** \_\_\_\_\_

In het gesprek vond ik de volgende zinnen goed van de professional.

Ten eerste:

---

---

---

---

---

---

---

---

Ten tweede:

---

---

---

---

---

---

---

---

Ten derde:

---

---

---

---

---

---

---

---

Een tip die ik wil geven is:

---

---

---

---

---

---





# Observatielijst Haren wassen

Naam: \_\_\_\_\_

Klas: \_\_\_\_\_

Ik observeer: \_\_\_\_\_

hij/zij speelt de rol van: \_\_\_\_\_

## Activiteiten

Klaarzetten van de middelen die je nodig hebt om haren te wassen.

Gebbruiksaanwijzing volgen.

Handelingen toelichten voor de cliënt:

- vertellen probleem;
- reageren op emoties cliënt;
- advies behandeling thuis.

Hygiënische maatregelen achteraf:

- kam/borstel ontsmetten;
- handdoeken/kapmantel op 60 graden wassen.

## Wat gebeurt er?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



# Haren wassen

## Opdracht 1

Haren wassen bij een cliënt die weet dat hij hoofdluis heeft

Uit jullie onderzoek bleek dat je haren moet wassen met een speciaal bestrijdingsmiddel. Je gaat nu oefenen met het gebruiken van dat bestrijdingsmiddel.

### In je groepje verdeel je de taken:

- een leerling is kapster;
- een leerling is cliënt;
- twee leerlingen observeren aan de hand van de observatielijst.

Als er nog een keer haren worden gewassen, dan worden de rollen omgeruild: de observanten van nu zijn dan kapster en cliënt en omgekeerd.

### Kies een bestrijdingsmiddel.

1. Bekijk de handleidingen (met ingrediëntenlijst) van verschillende bestrijdingsmiddelen die je van je docent krijgt.
2. Wat is een ingrediëntenlijst?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

3. Maak een keuze voor een bestrijdingsmiddel. Waarom kiezen jullie dit middel?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

4. Je moet straks aan de cliënt kunnen uitleggen waarom je dat middel gekozen hebt. De kapster oefent haar uitleg voor de rest van het groepje.
5. Bekijk het hulpmiddel 'toelichting haren wassen'. Bedenk alvast wat je straks gaat zeggen. Vul zo nodig de 'toelichting haren wassen' aan. Gebruik bij je toelichting belangrijke begrippen uit je schema in opdracht 4.
6. Bekijk de observatielijst. De observanten vullen de observatielijst in tijdens het haren wassen.

## Opdracht 2 Observatie bespreken

Bespreek in je groepje de observatie. Vertel aan elkaar wat je goed vond gaan en geef een tip.



# Toelichting geven bij het haren wassen

Naam: \_\_\_\_\_

Klas: \_\_\_\_\_

Handeling haren wassen	Wat je kunt zeggen?
Begroeten.	_____ _____ _____
Plaatsnemen bij de wasbak.	_____ _____ _____
Watertemperatuur controleren.	Is de temperatuur goed? Vindt u het te koud/warm? _____ _____
Toelichten gebruik shampoo.	Ik gebruik Omdat Vindt u het goed als ik _____ gebruik? _____ _____
Vragen naar ervaring cliënt.	Hoe voelt het? Prikt het wel/niet? _____ _____
Haren drogen.	Ik ga u haar drogen met _____ _____
Advies geven.	U kunt het beste Thuis kunt u Ook is het handig om _____ _____



# Observatielijst Haren wassen

Naam: \_\_\_\_\_

Klas: \_\_\_\_\_

Activiteiten	Wat gebeurt er?	Hoeveel tijd kost het?
Klaarzetten van de middelen die je nodig hebt om haren te wassen.	_____	_____
Gebbruiksaanwijzing volgen.	_____	_____
Handelingen toelichten voor de cliënt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• vertellen probleem;</li> <li>• reageren op emoties cliënt;</li> <li>• advies behandeling thuis.</li> </ul>	_____	_____
Hygiënische maatregelen achteraf: <ul style="list-style-type: none"> <li>• kam/borstel ontsmetten;</li> <li>• handdoeken/kapmantel op 60 graden wassen.</li> </ul>	_____	_____

Bewaar je ingevulde observatielijst goed.



# Voorlichtingsmateriaal maken

## Opdracht 1

Voorlichtingsmateriaal maken: folder, brief of stripverhaal

- Je schrijft **in tweetallen** voorlichtingsmateriaal over hoofdluisen.
- Je voorlichting heeft de vorm van een brief, een folder of een stripverhaal voor ouders of verzorgers van een kind met hoofdluis.
- De tekst moet de volgende informatie bevatten: uitleg en instructie over de bestrijding en het voorkomen van hoofdluis
- Je hoort van je docent of jullie je product (in een volgende les) presenteren aan een basisschool of kinderopvang (of kapsalon?) in de buurt.

## Stap 1

1. Kennen jullie voorbeelden van voorlichtingsmateriaal? Zo ja, noem er een paar (werkblad 6).

---

---

---

---

---

2. Reclame zie je heel veel. Geef een paar voorbeelden van reclames.

---

---

---

---

---

3. Van je docent krijg je een voorlichtingsfolder voor bijvoorbeeld reisziekte en alcohol. Bekijk de voorbeelden.

4. Op welke manier verschilt een voorlichtingsfolder van een reclamefolder volgens jullie? Vul het schema hieronder in.

<p>Een reclametekst is bedoeld om:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<p>Een voorlichtingstekst is anders, namelijk:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>Als je een reclamefolder bekijkt, dan zie je:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>



## Stap 2

Je hebt in les 1 al heel wat informatie verzameld over hoofdluis. Gebruik voor deze opdracht:

- Je schema uit opdracht 3;
- Je observatielijst en toelichting haren wassen uit de extra opdracht.

## Stap 3

1. Om wat ideeën op te doen voor het eindproduct bekijk je:

- de folder van de GGD;
- het strooibiljet van Ouders van Nu;
- brief aan ouders van schoolkinderen.

2. Vul het schema hieronder in (werkblad 7):

Bron	Heel goed vind ik...	Wat ik mis is....
De folder van de GGD.		
Het strooibiljet van Ouders van Nu.		
Brief aan ouders van schoolkinderen.		



#### Stap 4

1. Maak je folder, brief of strip.

Gebruik het lijstje met beoordeling tekst.

##### Beoordeling tekst

Informatie	Geef ik de lezer genoeg informatie?	ja/nee
	Is het goed voorlichtingsmateriaal?	ja/nee
Taal	Is de taal geschikt voor de lezer?	ja/nee
	Staan er taalfouten in de tekst?	ja/nee
Opbouw van de tekst	Is de volgorde van de informatie duidelijk voor de lezer?	ja/nee
Vorm van de tekst	Klopt de vorm van de tekst (is het een goede brief, folder, strip).	ja/nee
	Ziet de tekst er aantrekkelijk uit?	ja/nee

#### Stap 5

- Laat je product zien aan een ander tweetal. Zij geven commentaar met het beoordelingslijstje hieronder (werkblad beoordeling tekst).
- Jullie bekijken het product van een ander tweetal. Gebruik het beoordelingslijstje hieronder om je commentaar toe te lichten.

##### Beoordeling tekst

	Vraag	Oordeel	Voorbeeld uit de tekst
Informatie	Geef ik de lezer genoeg informatie?	ja/nee	
	Is het goed voorlichtingsmateriaal?	ja/nee	
Taal	Is de taal geschikt voor de lezer?	ja/nee	
	Staan er taalfouten in de tekst?	ja/nee	
Opbouw van de tekst	Is de volgorde van de informatie duidelijk voor de lezer?	ja/nee	
Vorm van de tekst	Klopt de vorm van de tekst (is het een goede brief, folder, strip).	ja/nee	
	Ziet de tekst er aantrekkelijk uit?	ja/nee	



## Stap 6

Herschrijf je product en spreek met je docent af wat je ermee doet.

## Opdracht 2

### Vorbereiding beoordeling materiaal

Je laat het voorlichtingsmateriaal dat jullie gemaakt hebben zien aan deskundigen, bijvoorbeeld aan de leiding van een kinderopvang, leerkrachten op een basisschool of aan medewerkers van een kapsalon.

Je maakt een afspraak met een kinderopvang, basisschool of kapsalon. Vertel:

- Wie je bent.
- Dat je een brief/folder/strip hebt gemaakt om ouders informatie te geven over hoofdluis.
- Dat je die brief/folder/strip door iemand van de school of opvang wilt laten lezen met twee vragen:
  - Is de brief/folder/strip informatief en duidelijk voor ouders/cliënten?
  - Wil de school of de kapsalon de brief/folder/strip gebruiken?
- Of je een afspraak kunt maken (datum, tijdstip, plaats).





# Beoordeling tekst

Naam: \_\_\_\_\_

Klas: \_\_\_\_\_

## Beoordeling tekst

	Vraag	Oordeel	Voorbeeld uit de tekst
Informatie	Geef ik de lezer genoeg informatie?	ja/nee	_____
	Is het goed voorlichtingsmateriaal?	ja/nee	_____
Taal	Is de taal geschikt voor de lezer?	ja/nee	_____
	Staan er taalfouten in de tekst?	ja/nee	_____
Opbouw van de tekst	Is de volgorde van de informatie duidelijk voor de lezer?	ja/nee	_____
Vorm van de tekst	Klopt de vorm van de tekst (is het een goede brief, folder, strip).	ja/nee	_____
	Ziet de tekst er aantrekkelijk uit?	ja/nee	_____



