

ACTIEF LUISTEREN



Doelstellingen

- De leerlingen kunnen het verschil tussen en verbale – en non-verbale communicatie uitleggen.
- De leerlingen trainen hun non- verbale communicatie.
- De leerlingen tonen dat ze empathisch kunnen luisteren.



Oefening 1 Raad de huishoudelijke taak

Methode

- Je kan ervoor kiezen om deze oefening klassikaal of in groepjes te doen.
- Laat de leerlingen een kaartje trekken en luidop voorlezen.
- De andere leerlingen raden wat het antwoord van het raadsel is.
- Hebben ze het goed? Dan krijgen ze een punt.
- Het team met de meeste punten wint.

Raadsels – Antwoorden voor de leerkracht

- **Stofzuigen**
«Met dit apparaat maak je veel lawaai, je duwt en trekt het over de vloer. Het slurpt al het vuil en kruimels op. Spinnenwebben en stofjes zijn er niet meer bij. Wat ben ik aan het doen?»
- **Afwassen**
«Zeepjes, borstels en een spons erbij. Borden, pannen worden weer blinkend en blij. In warm water verdwijnt alle etensrest, afdrogen met een doek doet de rest. Wat ben ik aan het doen?»
- **Bed opmaken**
«Eerst het onderlaken mooi glad en strak, dan het dekbed schudden. Kussens opkloppen en netjes neer. Nu ligt alles perfect, keer op keer. Wat ben ik aan het doen?»
- **Was opvouwen**
«Uit de droger komt het warm en fris, op de tafel maken we een grote vis. Netjes stapelen, alles mooi recht, anders wordt het allemaal weer slecht! Wat ben ik aan het doen?»
- **Afstoffen**
«Met een doekje in de hand, ga je langs de vensterbank. Over kastjes, langs de rand, al het stof weg van de plank. Wat ben ik aan het doen?»
- **Vaatwasser vullen**
«Als een puzzel moet je denken, waar kan ik dit bordje zwenken? Kopjes boven, pannen onder, alles past, wat een wonder! Wat ben ik aan het doen?»
- **Ramen poetsen**
«Met een spons en doek in de hand, maak je alles helder als diamant. Afspoelen, vegen en nog een keer. Nu zie je buiten des te meer! Wat ben ik aan het doen?»

- **Vuilbak legen**

«Als hij vol is moet het gebeuren, anders gaat het misschien geuren. Een nieuwe zak erin gestopt, nu is hij weer leeg en niet meer gepropt! Wat ben ik aan het doen?»

- **Strijken**

«Het apparaat wordt heet dus pas op voor je handen. Over broeken, shirts en meer, alle kreukels zijn weg ermee. Wat ben ik aan het doen?»

- **Dweilen**

«Eerst stofzuigen, dan emmer vol, die dweil gaat zwieren, wat een lol! Over tegels, door de gang, de vloer wordt schoon, al duurt het lang! Wat ben ik aan het doen?»

- **Radiator afstoffen**

«Tussen alle richels door, komt er veel stof naar voor. Met een speciale borstel tussen de platen, zo kan de warmte beter door zijn gaten! Wat ben ik aan het doen?»

- **Koelkast schoonmaken**

«Eerst alles eruit, wat ligt hier allemaal? Over datum? Weg ermee! Met sopje en spons, plank voor plank, nu ruikt het hier weer fris! Wat ben ik aan het doen?»



Oefening 2 Actief luisteren

Methode

- De leerlingen werken in duo's.
- Eén persoon vertelt een verhaal (iets wat je meegemaakt hebt op stage, over de laatste film/serie die je zag,...).
- Luisteraar let op en luistert aandachtig naar het verhaal.
 - Rechtop zitten
 - Oogcontact maken
 - Ontspannen houding
 - Knikken als aanmoediging
- Nabespreking: Wat voelde de verteller? Wat voelde de luisteraar?

Opdracht

Vertel aan elkaar een verhaal (iets wat je meegemaakt hebt op stage, over de laatste film/serie die je zag,...). Ga tegenover elkaar zitten. Kies eerst wie verteller is en wie luisteraar. Na het verhaal bespreek je deze vragen met elkaar:

- Hoe voelde het als luisteraar om het verhaal te horen?
- Was het verhaal van de verteller duidelijk?
- Vond de verteller het fijn om zijn/haar verhaal te vertellen?
- Wat deed de luisteraar om de verteller om zijn/haar gemak te stellen?



Oefening 3 Situatieschetsen

Methode

- De leerlingen gaan per 2 aan de slag.
- Ze krijgen allemaal 4 situaties.
- Iemand leest de situatie voor (klant), de andere neemt de rol van huishoudhulp op zich. Dit wissel je af.
- De leerling die de rol van huishoudhulp speelt, gaat antwoorden op de situatie.
- Daarna gaan de leerlingen samen kijken of het antwoord dat de huishoudhulp in de situatie gaf gepast was of wat er beter kon.
- Na de opdracht worden de antwoorden klassikaal overlopen.

Stappenplan per situatie:

1. Luisteren zonder onderbreken
2. Bevestigen van gevoelens
3. Verduidelijkende vragen stellen
4. Samenvatten wat je hebt gehoord
5. Gezamenlijke oplossing vinden

Reflectievragen na elke situatie:

- Hoe voelde je je tijdens het luisteren?
- Wat ging goed in je communicatie?
- Wat zou je de volgende keer anders doen?

Opdracht

Lees onderstaande situaties. Iemand leest de situatie voor (klant), de andere neemt de rol van huishoudhulp op zich. Dit wissel je af. De leerling die de huishoudhulp speelt, gaat antwoorden op de situatie. Noteer de antwoorden onder elke situatie. Het is de bedoeling dat je goed luistert naar de klant en hun vraag probeert te begrijpen.

Situatie 1: Boze klant over schoonmaakresultaat

Mevrouw Cinti is ontevreden. Ze belt je geïrriteerd op omdat de keuken niet grondig genoeg is schoongemaakt. Ze zegt: «Ik betaal om mijn huis proper te maken en het ziet het er nog steeds vuil uit! De bovenkant van de keukenkastjes zijn nog steeds vettig en er zit stof op de magnetron.»

Antwoorden voor de leerkracht

Gepaste reacties

1. «Ik begrijp dat u gefrustreerd bent.»
2. «Ik hoor dat je boos bent. Kunnen we de volgende keer samen bespreken wat er beter kan als ik bij jou ben? Dan kan ik het meteen oplossen.»
3. «Zou je me kunnen vertellen welke plekken niet naar tevredenheid zijn schoongemaakt?»

Situatie 2: Verwarde klant met speciale instructies

Meneer Koch is 82 jaar en heeft moeite met het geven van duidelijke instructies. Hij wil dat zijn appartement heel specifiek wordt schoongemaakt, maar kan zijn gedachten moeilijk ordenen. «Eh... de boekenkast... die moet anders... niet zoals vorige keer...»

Antwoorden voor de leerkracht

Gepaste reacties

1. «Meneer Koch, mag ik even vragen wat er vorige keer niet goed was?»
2. «Kan je me helpen begrijpen hoe je wenst dat ik de boekenkast schoonmaak?»
3. «Laten we samen kijken wat precies anders moet.»

Situatie 3: Klant met emotionele achtergrond situatie

Mevrouw Dupont is recent weduwe geworden. Ze vraagt hulp bij het schoonmaken van haar huis, maar tijdens het gesprek wordt duidelijk dat ze meer behoefte heeft aan een luisterend oor dan aan een huishoudhulp. Ze vertelt over haar man en hoe moeilijk alles is.

Antwoorden voor de leerkracht

Gepaste reacties

1. «Het spijt me te horen dat je dit meemaakt. Is er iemand die je kan bellen om je te helpen of die ik voor jou kan bellen?»
2. «Wat kan ik vandaag voor u betekenen?»
3. «Zou u me willen vertellen wat u vandaag het belangrijkste vindt?»

Situatie 4: Communicatie met anderstalige klant

Mevrouw Nowak doet haar best om Nederlands met je te spreken maar het gaat nog moeilijk. Ze probeert jou duidelijk te maken dat haar kleinkinderen zaterdag op bezoek komen en ze wil dat alles perfect wordt schoongemaakt.

Antwoorden voor de leerkracht

Gepaste reacties

1. Rustig en duidelijk vragen stellen
2. Gebruik maken van gebaren of tekeningen
3. Eventueel vertaalapp gebruiken



Scan mij voor meer info: ontdek onze softskill fiche en bijhorende video's.



de
DANKBAARSTE
job

ACTIEF LUISTEREN



«Met dit apparaat maak je veel lawaai, je duwt en trekt het over de vloer. Het slurpt al het vuil en kruimels op. Spinnenwebben en stofjes zijn er niet meer bij. Wat ben ik aan het doen?»

«Met een doekje in de hand, ga je langs de vensterbank. Over kastjes, langs de rand, al het stof weg van de plank. Wat ben ik aan het doen?»

«Het apparaat wordt heet dus pas op voor je handen. Over broeken, shirts en meer, alle kreukels zijn weg ermee. Wat ben ik aan het doen?»

«Zeepjes, borstels en een spons erbij. Borden, pannen worden weer blinkend en blij. In warm water verdwijnt alle etensrest, afdrogen met een doek doet de rest. Wat ben ik aan het doen?»

«Als een puzzel moet je denken, waar kan ik dit bordje zwenken? Kopjes boven, pannen onder, alles past, wat een wonder! Wat ben ik aan het doen?»

«Eerst stofzuigen, dan emmer vol, die dweil gaat zwieren, wat een lol! Over tegels, door de gang, de vloer wordt schoon, al duurt het lang! Wat ben ik aan het doen?»

«Eerst het onderlaken mooi glad en strak, dan het dekbed schudden. Kussens opkloppen en netjes neer. Nu ligt alles perfect, keer op keer. Wat ben ik aan het doen?»

«Met een spons en doek in de hand, maak je alles helder als diamant. Afspoelen, vegen en nog een keer. Nu zie je buiten des te meer! Wat ben ik aan het doen?»

«Tussen alle richels door, komt er veel stof naar voor. Met een speciale borstel tussen de platen, zo kan de warmte beter door zijn gaten! Wat ben ik aan het doen?»

«Uit de droger komt het warm en fris, op de tafel maken we een grote vis. Netjes stapelen, alles mooi recht, anders wordt het allemaal weer slecht! Wat ben ik aan het doen?»

«Als hij vol is moet het gebeuren, anders gaat het misschien geuren. Een nieuwe zak erin gestopt, nu is hij weer leeg en niet meer gepropt! Wat ben ik aan het doen?»

«Eerst alles eruit, wat ligt hier allemaal? Over datum? Weg ermee! Met sopje en spons, plank voor plank, nu ruikt het hier weer fris! Wat ben ik aan het doen?»

ACTIEF LUISTEREN

Naam :



Oefening 3 Situatieschetsen

Opdracht

Lees onderstaande situaties. Om de beurt is er iemand die situatie voorleest (de klant) en iemand die de rol van huishoudhulp op zich neemt. De leerling die de huishoudhulp speelt, gaat antwoorden op de situatie. Noteer de antwoorden onder elke situatie. Het is de bedoeling dat je goed luistert naar de klant en hun vraag probeert te begrijpen.

Situatie 1: Boze klant over schoonmaakresultaat

Mevrouw Cinti is ontevreden. Ze belt je geïrriteerd op omdat de keuken niet grondig genoeg is schoongemaakt. Ze zegt: «Ik betaal om mijn huis proper te maken en het ziet het er nog steeds vuil uit! De bovenkant van de keukenkastjes zijn nog steeds vetig en er zit stof op de magnetron.»

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Situatie 2: Verwarde klant met speciale instructies

Meneer Koch is 82 jaar en heeft moeite met het geven van duidelijke instructies. Hij wil dat zijn appartement heel specifiek wordt schoongemaakt, maar kan zijn gedachten moeilijk ordenen. «Eh... de boekenkast... die moet anders... niet zoals vorige keer...»

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Situatie 3: Klant met emotionele achtergrond situatie

Mevrouw Dupont is recent weduwe geworden. Ze vraagt hulp bij het schoonmaken van haar huis, maar tijdens het gesprek wordt duidelijk dat ze meer behoefte heeft aan een luisterend oor dan aan een huishoudhulp. Ze vertelt over haar man en hoe moeilijk alles is.

Situatie 4: Communicatie met anderstalige klant

Mevrouw Nowak doet haar best om Nederlands met je te spreken maar het gaat nog moeilijk. Ze probeert jou duidelijk te maken dat haar kleinkinderen zaterdag op bezoek komen en ze wil dat alles perfect wordt schoongemaakt.

de

DANKBAARSTE

job

