

DUIDELIJKE COMMUNICATIE



Doelstellingen

- De leerlingen kunnen op een gepaste manier communiceren.
- De leerlingen begrijpen dat verschillende situaties om verschillende communicatievormen vragen.
- De leerlingen leren rekening houden met de klant.
- De leerlingen begrijpen dat roddelen een negatieve invloed op communicatie heeft.



Oefening 1 Communicatiekanalen/manieren

Methode

- Verdeel de leerlingen in groepjes van 2 of 3.
- Geef de leerlingen een fiche per persoon.
- Laat de leerlingen de situaties in hun groepje bespreken en oplossen.
- Vervolgens worden de situaties klassikaal gelezen en worden de oplossingen met elkaar gedeeld.
- De leerkracht geeft duiding over de voor- en nadelen van elke communicatiemethode.

Uitbreiding

- Laat de leerlingen zelf een situatie vertellen uit hun eigen ervaringen vanuit stage, thuis, met vrienden, ... Ook hier kan de leerling weer benoemen of de communicatiekanalen goed waren en wat er eventueel beter kon. De leerkracht vult aan waar nodig.

Situatie 1: De oudere klant

Mevrouw De Vries is 78 jaar en woont alleen. Ze heeft geen smartphone, wel een vaste telefoon en gebruikt geen computer. Ze is wel altijd thuis en houdt van persoonlijk contact. Je hebt volgende week een afspraak bij je huisdokter, op het moment dat je eigenlijk moet starten met werken bij mevrouw De Vries. Wellicht zal het kantoor haar op de hoogte brengen, maar je wil ook zelf melden dat je volgende week dinsdag een uur later komt.

Welke manier van communiceren ga jij gebruiken en waarom?
(Bellen, WhatsApp, e-mail, sms sturen,...)

Antwoorden voor de leerkracht

Communicatieopties:

☒ WhatsApp bericht sturen.

☒ E-mail sturen.

☒ Telefoneren.

☒ Week vooraf persoonlijk melden als je bij de klant bent.

☒ Sms sturen.

Uitleg: Gezien mevrouw De Vries geen digitale middelen gebruikt en van persoonlijk contact houdt, zijn een telefoontje of persoonlijke mededeling de beste opties. Dit toont respect voor haar voorkeuren en verzekert dat de boodschap aankomt.

Situatie 2: Stofzuiger die niet meer werkt

De familie Janssen heeft twee jonge kinderen en beide ouders werken voltijds op kantoor. Ze zijn zelden thuis als je komt werken. Je merkt dat de stofzuiger niet goed meer werkt en je wil dit melden.

Welke manier van communiceren ga jij gebruiken en waarom?

(Bellen, WhatsApp, e-mail, sms sturen,...)

Antwoorden voor de leerkracht

Communicatieopties:

- ✓ WhatsApp bericht met foto van het probleem.
- ✓ E-mail met duidelijke beschrijving.
- ✗ Wachten tot je ze toevallig ziet.
- ✗ Direct bellen tijdens werkuren.

Uitleg: Een WhatsApp bericht of e-mail is hier ideaal omdat:

- Het niet direct stoort tijdens het werk.
- Ze kunnen reageren wanneer het hen uitkomt.
- Bij WhatsApp en e-mail kan je een foto toevoegen van het probleem.
- De boodschap blijft bewaard voor later.

Situatie 3: De klant die extra zorg nodig heeft

Meneer Alba is slechthorend, maar gebruikt alle moderne technologie. Je wilt hem laten weten welke taken je vandaag hebt gedaan, maar dat het niet meer gelukt was om het raam in zijn slaapkamer te poetsen.

Welke manier van communiceren ga jij gebruiken en waarom?

(Bellen, luid roepen, WhatsApp, e-mail, sms sturen,...)

Antwoorden voor de leerkracht

Communicatieopties:

- ✓ WhatsApp of sms met duidelijke lijst.
- ✓ E-mail met overzicht.
- ✗ Telefoongesprek.
- ✗ Luid roepen.
- ✗ Alleen mondeling melden.
- ✓ Geschreven lijstje achterlaten.

Uitleg: Door zijn slechthorendheid zijn geschreven communicatievormen het meest effectief. Dit geeft hem ook de kans om het rustig na te lezen. Ga niet luid roepen tegen de klant, dat komt niet professioneel over en is niet gepast.

Situatie 4: De anderstalige klant

De familie Ahmed spreekt nog niet zo goed Nederlands. Ze zijn wel altijd thuis als je komt werken. Je wilt uitleggen dat een bepaald product voor hun houten vloer niet geschikt is.

Welke manier van communiceren ga jij gebruiken en waarom?
(Bellen, WhatsApp, e-mail, sms sturen, taalapps,...)

Antwoorden voor de leerkracht

Communicatieopties:

- ☒ Combinatie van aanwijzen en eenvoudige uitleg.
- ☒ Gebruik maken van taalapps.
- ☒ Foto's/afbeeldingen gebruiken.
- ☒ Lange geschreven uitleg.
- ☒ Snelle mondelinge uitleg.

Uitleg: Bij taalbarrières werkt visuele communicatie het beste, gecombineerd met eenvoudige uitleg en demonstratie. Taalapps zijn ook een goede manier van communiceren.

Situatie 5: De telewerk klant

Mevrouw Vermeulen werkt vanuit huis en zit vaak in online vergaderingen. Ze werkt in haar bureauimte en doet altijd de deur dicht omwille van privacy. Je moet haar dringend spreken over een vaas die je per ongeluk hebt gebroken.

Welke manier van communiceren ga jij gebruiken en waarom?
(Bellen, WhatsApp, e-mail, sms sturen,...)

Antwoorden voor de leerkracht

Communicatieopties:

- ☒ Direct binnenlopen tijdens werk.
- ☒ WhatsApp bericht met foto.
- ☒ Briefje schrijven met de vraag wanneer het schikt om haar te spreken.
- ☒ Blijven kloppen op de deur tot ze reageert.
- ☒ Wachten op haar pauze. Ze heeft gezegd wanneer die is.

Uitleg: Respecteer haar werkritme maar zorg wel dat de boodschap overkomt. Een WhatsApp bericht met foto is niet storend maar wel informatief.

Situatie 6: De nachtverpleegster

Je poetst bij Fatima, een nachtverpleegster. Ze slaapt altijd als je komt werken (overdag). Je merkt dat de voorraad schoonmaakproducten bijna op is.

Welke manier van communiceren ga jij gebruiken en waarom?
(Bellen, WhatsApp, e-mail, sms sturen,...)

Antwoorden voor de leerkracht

Communicatieopties:

- ☒ Foto maken van bijna lege producten en via een vooraf afgesproken kanaal sturen.
- ☒ Haar wakker maken.
- ☒ Lijstje achterlaten op afgesproken plek.
- ☒ Zelf nieuwe producten kopen.
- ☒ Lege flessen op een zichtbare plaats achterlaten met een briefje erbij.

Uitleg: Respecteer haar slaapritme, maar zorg dat ze de informatie krijgt. Een communicatiesysteem opzetten dat voor beiden werkt is hier belangrijk.

Situatie 8: De dove klant

Meneer Bastiaens is doof, maar kan wel goed liplezen. Je wilt hem uitleggen dat er een paar stopcontacten zijn die los hangen. Dit zal moeten herstelt worden voordat jij ze weer kan gebruiken.

Welke manier van communiceren ga jij gebruiken en waarom?

(Bellen, WhatsApp, e-mail, sms sturen,...)

Antwoorden voor de leerkracht

Communicatieopties:

- ☐ Harder praten.
- ☒ Rustig praten en hem aankijken zodat hij kan liplezen.
- ☒ Foto maken van de stopcontacten en op papier uitleggen.
- ☒ Communiceren via geschreven tekst op telefoon/tablet/papier.
- ☐ Via telefoongesprek.

Uitleg: Zorg dat je communicatie visueel is en dat hij je gezicht goed kan zien als je praat. Geschreven tekst als back-up gebruiken is een goede strategie.

Situatie 9: De zakenvrouw

Mevrouw Lee runt haar eigen bedrijf en heeft veel meetings, maar werkt vanuit haar thuishkantoor. Je moet haar laten weten dat het licht in de badkamer niet meer werkt.

Welke manier van communiceren ga jij gebruiken en waarom?

(Bellen, WhatsApp, e-mail, sms sturen,...)

Antwoorden voor de leerkracht

Communicatieopties:

- ☐ Direct haar kantoor binnenlopen.
- ☒ Sms/WhatsApp waarin je het probleem beschrijft.
- ☒ Briefje onder haar deur schuiven met vraag om reactie.
- ☐ Blijven wachten tot haar meeting voorbij is.

Uitleg: Communiceren zonder haar werk te verstoren is hier de uitdaging. Een kort berichtje met de essentie is ideaal.



Oefening 2 Doorvertel verhaal

Methode

- Vertel het verhaal door aan de volgende persoon.
- Leerling 1 krijgt het verhaal apart te horen van de leerkracht. Dan gaat leerling 1 het verhaal vertellen tegen leerling 2. Leerling 2 vertelt het door aan leerling 3 enzoverder.
- Op het einde, als elke leerling het verhaal heeft gehoord, vraagt de leerkracht aan de laatste leerling om het verhaal te vertellen.
- Dan vraagt de leerkracht het aan de 1^{ste} leerling. Tot slot vertelt de leerkracht het originele verhaal.

Info voor de leerkracht

We leren hieruit dat verhalen en informatie vervormd worden naarmate het doorverteld wordt. Dit leert leerlingen dat als ze belangrijke informatie moeten weten, ze de bron moeten nakijken.

Uitbereiding

- Je kan dezelfde opdracht doen met toevoeging van achtergrondmuziek steeds luider en luider te zetten zodat de leerlingen elkaar minder goed verstaan.
- Je kan zelf een verhaal verzinnen of je kan een leerling een verhaal laten verzinnen.

Verhaal: Wim, de huishoudhulp, poetste gehaast zijn laatste klus in een groene trui en blauwe schoenen. Terwijl hij nieste van zijn grasallergie, droomde hij van zijn aanstaande vakantie naar IJsland. Over enkele uren start zijn avontuur! Het huis glansde van properheid, en zijn bagage staat klaar.



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



de

DANKBAARSTE

job

DUIDELIJKE COMMUNICATIE

Naam :



Oefening 1 Communicatiekanalen/manieren

Lees onderstaande situaties. Op welke manier zou jij met je klant communiceren? Noteer ze onder elke situatie en schrijf erbij waarom je voor deze manier kiest.

Situatie 1: De oudere klant

Mevrouw De Vries is 78 jaar en woont alleen. Ze heeft geen smartphone, wel een vaste telefoon en gebruikt geen computer. Ze is wel altijd thuis en houdt van persoonlijk contact. Je hebt volgende week een afspraak bij je huisdokter, op het moment dat je eigenlijk moet starten met werken bij mevrouw De Vries. Wellicht zal het kantoor haar op de hoogte brengen, maar je wil ook zelf zeggen dat je volgende week dinsdag een uur later komt.

Welke manier van communiceren ga jij gebruiken en waarom?
(Bellen, WhatsApp, e-mail, sms sturen,...)

Situatie 2: Stofzuiger die niet meer werkt

De familie Janssen heeft twee jonge kinderen en beide ouders werken voltijds op kantoor. Ze zijn zelden thuis als je komt werken. Je merkt dat de stofzuiger niet goed meer werkt en je wil dit melden.

Welke manier van communiceren ga jij gebruiken en waarom?
(Bellen, WhatsApp, e-mail, sms sturen,...)



Situatie 3: De klant die extra zorg nodig heeft

Meneer Alba is slechthorend, maar gebruikt alle moderne technologie. Je wilt hem laten weten welke taken je vandaag hebt gedaan, maar dat het niet meer gelukt was om het raam in zijn slaapkamer te poetsen.

Welke manier van communiceren ga jij gebruiken en waarom?

(Bellen, luid roepen, WhatsApp, e-mail, sms sturen,...)

Situatie 4: De anderstalige klant

De familie Ahmed spreekt nog niet zo goed Nederlands. Ze zijn wel altijd thuis als je komt werken. Je wilt uitleggen dat een bepaald product voor hun houten vloer niet geschikt is.

Welke manier van communiceren ga jij gebruiken en waarom?

(Bellen, WhatsApp, e-mail, sms sturen, taalapps,...)

Situatie 5: De telewerk klant

Mevrouw Vermeulen werkt vanuit huis en zit vaak in online vergaderingen. Ze werkt in haar bureauimte en doet altijd de deur dicht omwille van privacy. Je moet haar dringend spreken over een vaas die je per ongeluk hebt gebroken.

Welke manier van communiceren ga jij gebruiken en waarom?

(Bellen, WhatsApp, e-mail, sms sturen,...)



Situatie 6: De nachtverpleegster

Je poetst bij Fatima, een nachtverpleegster. Ze slaapt altijd als je komt werken (overdag). Je merkt dat de voorraad schoonmaakproducten bijna op is.

Welke manier van communiceren ga jij gebruiken en waarom?
(Bellen, WhatsApp, e-mail, sms sturen,...)

Situatie 7: Het gezin

Lynn en Tom hebben net een baby. Ze zijn wel thuis maar hebben hun handen vol. Je moet dringend weten waar je de nieuwe stofzuigerzakken kunt vinden.

Welke manier van communiceren ga jij gebruiken en waarom?
(Bellen, WhatsApp, e-mail, sms sturen,...)

Situatie 8: De dove klant

Meneer Bastiaens is doof, maar kan wel goed liplezen. Je wilt hem uitleggen dat er een paar stopcontacten zijn die los hangen. Dit zal moeten hersteld worden voordat jij ze weer kan gebruiken.

Welke manier van communiceren ga jij gebruiken en waarom?
(Bellen, WhatsApp, e-mail, sms sturen,...)



Situatie 9: De zakenvrouw

Mevrouw Lee runt haar eigen bedrijf en heeft veel meetings, maar werkt vanuit haar thuishkantoor. Je moet haar laten weten dat het licht in de badkamer niet meer werkt.

Welke manier van communiceren ga jij gebruiken en waarom?
(Bellen, WhatsApp, e-mail, sms sturen,...)

de

DANKBAARSTE

job

