

POSITIVITEIT



Doelstellingen

- De leerlingen leren elkaar een compliment geven.
- De leerlingen ervaren een positief klasgevoel.
- De leerlingen kunnen in eigen woorden uitleggen wat een compliment is.
- De leerlingen begrijpen dat positiviteit bijdraagt aan de professionaliteit.

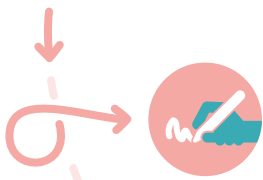


Oefening 1 De complimentenwolk

Methode

- De leerkracht kiest de 1ste leerling en die mag vooraan aan het bord gaan staan (rug tegen het bord).
- De andere leerlingen mogen elk een complimentje op het bord schrijven. De leerling blijft staan tot iedereen geweest is.
- Dan neemt de leerkracht een foto van de leerling samen met de complimentenwolk.
- Dit kan de leerkracht projecteren en de leerling kan de foto erna meenemen naar huis.
- Vervolgens is de volgende leerling aan de beurt. De leerkracht laat alle leerlingen aan bod komen.





Oefening 2 Maak de boodschap positief

Methode

- De leerlingen worden verdeeld in een groep van 2 of 3 leerlingen.
- De leerkracht geeft het werkblad aan de leerlingen die ze in hun groepje oplossen.
- Lees de negatieve feedback van klanten. Schrijf daarna op hoe je dezelfde boodschap op een positieve manier kunt overbrengen. Het doel is om de kern van de feedback te behouden, maar deze constructiever te maken.
- Nadien worden de situaties en de antwoorden van de leerlingen klassikaal besproken.

Situatie 1:

Negatieve feedback: «Je hebt de badkamer heel slecht schoongemaakt. De spiegel zit nog vol strepen en er ligt nog haar op de grond. Ik ben erg teleurgesteld.»

Antwoord voor de leerkracht

Positieve versie: «Zou je de volgende keer a.u.b. extra aandacht kunnen besteden aan de badkamer? Graag de spiegel streepvrij schoonmaken en bij het poetsen van de vloer, oog hebben voor haren. Ik weet dat je dit goed kunt!»

Situatie 2:

Negatieve feedback: «Je bent weer te laat gekomen. Dit is nu al de derde keer. Zo kan ik niet op je rekenen.»

Antwoorden voor de leerkracht

Positieve versie: «Het is voor mij erg belangrijk dat we op tijd kunnen starten. Ik merk dat dit de laatste tijd wat lastiger gaat. Kunnen we samen kijken hoe we ervoor kunnen zorgen dat je op tijd kunt komen?»

Situatie 3:

Negatieve feedback: «De ramen zijn nog vuil en er zitten overal vingerafdrukken. Dit is echt waardeloos werk.»

Antwoord voor de leerkracht

Positieve versie: «Voor een écht schoon gevoel zou ik graag zien dat de ramen helemaal streeploos zijn. Ik zie nog wat vingerafdrukken - heb je misschien tips nodig voor de beste manier om dit aan te pakken?»

Situatie 4:

Negatieve feedback: «Je bent veel te langzaam. Ik verwacht dat het hele huis in 3 uur is gepoetst.»

Antwoord voor de leerkracht

Positieve versie: «Ik zie dat je heel zorgvuldig werkt. Kunnen we samen kijken hoe we de belangrijkste taken binnen de beschikbare tijd kunnen afronden? Dan kunnen we prioriteiten stellen.»



Situatie 5:

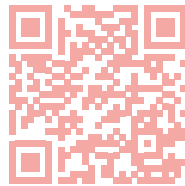
Negatieve feedback: «Je gebruikt veel te veel schoonmaakmiddel. Dit kost me handenvol geld en het ruikt veel te sterk.»

Antwoord voor de leerkracht

Positieve versie: «Zou je kunnen letten op de hoeveelheid schoonmaakmiddel die je gebruikt? Op het etiket van het schoonmaakproduct staat hoeveel we mogen gebruiken. Dit is ook beter voor het milieu en de luchtkwaliteit in huis.»



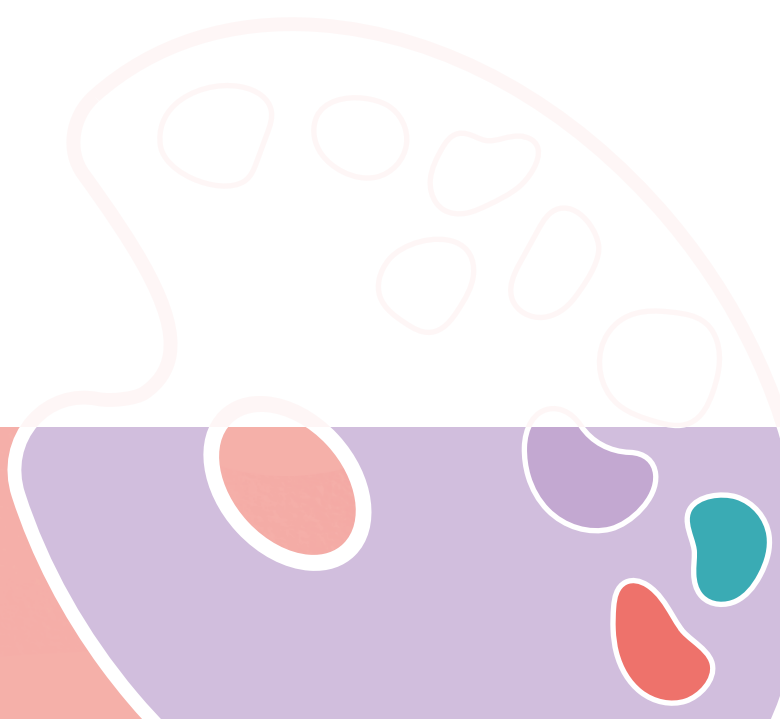
Scan mij voor meer info: ontdek onze softskill fiche en bijhorende video's.



de

DANKBAARSTE

job



POSITIVITEIT

Naam :



Oefening 2 Maak de boodschap positief

Opdracht

Lees de negatieve feedback van klanten. Schrijf daarna op hoe je dezelfde boodschap op een positieve manier kunt overbrengen. Het doel is om de kern van de feedback te behouden, maar deze constructiever te maken. Noteer je antwoorden onder elke situatie.

Situatie 1:

Negatieve feedback: «Je hebt de badkamer heel slecht schoongemaakt. De spiegel zit nog vol strepen en er ligt nog haar op de grond. Ik ben erg teleurgesteld.»

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Situatie 2:

Negatieve feedback: «Je bent weer te laat gekomen. Dit is nu al de derde keer. Zo kan ik niet op je rekenen.»

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Situatie 3:

Negatieve feedback: «De ramen zijn nog vuil en er zitten overal vingerafdrukken. Dit is echt waardeloos werk.»

Situatie 4:

Negatieve feedback: «Je bent veel te langzaam. Ik verwacht dat het hele huis in 3 uur is gepoetst.»

Situatie 5:

Negatieve feedback: «Je gebruikt veel te veel schoonmaakmiddel. Dit kost me handenvol geld en het ruikt veel te sterk.»

de

DANKBAARSTE

job

