



# Lastige boodschappen vertellen

Lesbrief



# Lastige boodschappen vertellen

Lesbrief



# 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

## Hoofdstuk 1

Les 1	8
• Wat weet jij over hoofdluis?	4
• Opdracht 1 Waar of niet waar?	4
• Opdracht 2 Vergelijk je antwoorden	4
• Opdracht 3 Informatie lezen	4
• Opdracht 4 Een schema invullen over de informatie uit opdracht 3	4
• Opdracht 5 Verbeter je waar/niet-waar lijstje	4
• Opdracht 6 Lastige boodschap	5
• Opdracht 7 Andere lastige boodschappen	5

Werkblad 1: Wat weet ik over hoofdluis?	6
Werkblad 2: Informatie over hoofdluisen	7

## Hoofdstuk 2

Les 2	8
• Opdracht 8 Kijken naar een gesprek	8
• Opdracht 9 Een leerlijn maken	8
• Opdracht 10 Kijken naar een gesprek met een ouder	8
• Opdracht 11 Wat kun je zeggen?	8
• Opdracht 12: Een gesprek voeren	8
• Opdracht 13:	
Haren wassen van een klant die niet weet dat hij/zij hoofdluis heeft	9
• Opdracht 14 Observaties bespreken	9
• Opdracht 15 Wat heb je geleerd van deze lessen?	9

Werkblad 3: Leerlijn Een lastige boodschap vertellen	10
Werkblad 4: Dingen die je kunt zeggen	11
Werkblad 5: Observatieformulier   Ronde 1	12
Werkblad 6: Observatieformulier   Ronde 2	13



# Les 1 Hoofdluizen

## Wat ga je doen en leren?

Stel je voor dat je in een kapsalon werkt. Je bent de haren van een klant aan het wassen en je ziet dat je klant hoofdluis heeft. Wat moet je zeggen tegen de klant? Dat ga je in de volgende lessen leren.

Om je klant goed te kunnen helpen, zijn er twee dingen nodig:

1. Je moet iets weten over hoofdluis en wat je ertegen kunt doen. Hiervoor zoek je informatie.
2. Je moet weten hoe je op een goede manier, als een echte professional, kunt praten met je klant over iets wat niet zo leuk is voor de klant. Dat ga je oefenen.

## Wat weet jij over hoofdluis?

Hoofdluis komt veel voor, vooral op basisscholen. Misschien heb je het vroeger zelf ook wel eens gehad. In deze opdracht bedenk je wat je al weet over hoofdluis.

## Opdracht 1

Werkblad: Waar of niet waar?

**Maak deze opdracht alleen.**

Zet in het schema (werkblad 1) of je denkt dat de zin waar is of niet waar is of dat je het niet weet.

## Opdracht 2

Vergelijk je antwoorden

Vergelijk je antwoorden met die van de anderen in je groepje. Als jullie het over een uitspraak niet eens worden, zet daar dan sterretje bij.

Bewaar je antwoorden. In opdracht 5 beantwoord je ze nog een keer.

## Opdracht 3

Informatie lezen

Je krijgt van je docent een tekst. Je krijgt vijf minuten de tijd om de informatie te lezen.

## Opdracht 4

Een schema invullen over de informatie uit opdracht 3

Vul het schema op Werkblad 2 in.

Gebruik in je schema zoveel mogelijk van de vakwoorden hieronder.

- |                            |                                |
|----------------------------|--------------------------------|
| • de besmetting            | • de neet/neten                |
| • de bestrijding           | • de medicinale shampoo        |
| • desinfecteren            | • preventie                    |
| • effectief                | • herkennen                    |
| • de haarwortel            | • bestrijden                   |
| • de hoofdluis/hoofdluizen | • voorkomen                    |
| • het symptoom             | • de netenkam,<br>de luizenkam |

Je docent bespreekt wat jullie opgeschreven hebben. Kijk steeds goed of de informatie in op jouw werkblad klopt. Verbeter de dingen die niet kloppen, of schrijf er dingen bij. Je moet alles straks aan de klant kunnen vertellen als we gaan oefenen!

## Opdracht 5

Verbeter je waar/niet-waar lijstje

Je weet nu een heleboel meer over luizen. Bekijk nu nog eens je antwoorden in opdracht 1 (Werkblad 1). Verbeter zonodig je antwoorden.

## Opdracht 6

### Lastige boodschap

Je bent in de kapsalon aan het werk. Opeens zie je in het haar van de klant een hoofdluis lopen. Dat moet je aan de klant gaan vertellen.

Is dat leuk om te vertellen?

Waarom wel of niet?

## Opdracht 7

### Andere lastige boodschappen

Als je werkt in de Zorg werkt, moet je soms iets vertellen wat niet zo leuk is voor de klant of de patiënt.

#### **Bijvoorbeeld:**

Je werkt in een ziekenhuis en het is bezoeker. Een van de patiënten op jouw zaal, meneer Jansen, ligt al twee weken in het ziekenhuis maar moest vandaag opeens geopereerd worden aan zijn blinde-darm. Dus zijn bed is leeg. De vrouw van meneer Jansen komt op bezoek en ziet het lege bed. Ze vraagt aan jou waar haar man is.

Bedenk nu zelf met je groep een of twee voorbeelden van situaties:

- bij het kinderdagverblijf;
- bij de kapper;
- bij de peuterspeelzaal;
- bij de naschoolse opvang.

In de komende lessen ga je verder oefenen met het vertellen van de lastige boodschap 'u hebt hoofdluizen'.



# Wat weet ik over hoofdluis?

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



# Informatie over hoofdluizen

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

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

**Onderwerp**

**Hierover wordt verteld/geschreven**

Hoe herken je hoofdluis?

Hoe bestrijd je hoofdluis?

Hoe voorkom je hoofdluis?



# Les 2

## Een lastig gesprek voeren

### Wat ga je doen?

We gaan oefenen met het vertellen van een lastige boodschap.

Je weet nu heel veel over hoofdfluis. Wanneer je merkt dat je klant hoofdfluis heeft, zul je dat aan hem/haar of de ouders moeten vertellen. Dat is geen leuke boodschap, niemand vindt het leuk om dat te horen. Maar voor jou is het ook niet leuk om te vertellen. Iedereen vindt het moeilijk om een ander iets te vertellen wat hij of zij niet wil horen.

Hoe kun je het handig aanpakken?

### Opdracht 8

#### Kijken naar een gesprek

Twee leerlingen doen het gesprek in de kapsalon voor de klas.

Leerling 1: is klant, hij/zij weet niet dat hij/zij hoofdfluis heeft.

Leerling 2: wast de haren en ziet hoofdfluisen in het haar.

De andere leerlingen observeren.

- Wat hoor en wat zie je?
- Wat vind je goed gaan in het gesprek?
- Wat vind je niet zo goed gaan?

### Opdracht 9

#### Een leerlijn maken

Iedereen gaat straks oefenen met het vertellen van een lastige boodschap. Vul nu eerst werkblad 3 samen verder in. Gebruik als je dat wilt ook Tips.

Als professional kun je een paar dingen doen om een gesprek goed te laten verlopen.

#### Tips

1. Geef de klant een hand, nodig hem of haar uit om te gaan zitten
2. Vertel dat je een lastige boodschap hebt die niet leuk is om te horen.

3. Wees objectief. Zeg dus niet ik vind..., maar wel: ik zie..., uit onderzoek blijkt dat....  
Vertel duidelijk hoe je het probleem hebt herkend.
4. Herken emoties: probeer goed op de emotie te reageren. Zeg bijvoorbeeld: ik zie dat u geschrokken bent, dat kan ik me voorstellen.
5. Keer steeds terug naar de informatie die je moet geven.
6. Vertel wat de klant kan doen aan het probleem. Gebruik vakwoorden en leg die begrijpelijk uit.
7. Rond het gesprek af. Vraag of de klant nog vragen heeft. Zo ja, beantwoord ze.

Jullie bespreken klassikaal jullie resultaten en maken met de klas een leerlijn.

### Opdracht 10

#### Kijken naar een gesprek met een ouder

De docent en een leerling voeren een gesprek; de rest van de klas observeert. Let goed op: wat zegt de professional precies?

### Opdracht 11

#### Wat kun je zeggen?

Werkblad 4. Bedenk samen goede zinnestjes die je straks zelf kunt zeggen bij het oefenen.

### Opdracht 12:

#### Een gesprek voeren

Iedereen gaat nu oefenen met het vertellen van een lastige boodschap. Dit doe je in viertallen.

- een leerling is de professional die de boodschap vertelt;
- een leerling is de klant;
- twee leerlingen observeren.



**Stap 1:** ter voorbereiding krijgen jullie een rollenkaart van je docent. Lees deze rollenkaart in 5 minuten goed door en probeer je in te leven in je rol.

**Stap 2:** voer het gesprek (maximaal 10 minuten). De observanten schrijven op het observatieformulier wat zij gezien hebben.

**Stap 3:** bespreek de observaties na.

**Stap 4:** wissel de rollen om. De observanten uit de eerste ronde krijgen nu de (ronde twee) rollenkaarten voor de klant en de professional, de anderen krijgen de rollenkaarten van de observanten.

**Tip voor de professional: Pak je Werkblad 2 (uit opdracht 3) en lees wat je daar geschreven hebt over herkennen, bestrijden en voorkomen van hoofdluis. Die informatie kun je goed gebruiken in je gesprek!**

### Opdracht 13

Haren wassen van een klant die niet weet dat hij/zij hoofdluis heeft.

**Verdeel te taken:**

- een leerling is de professional: hij/zij wast de haren van een klant en komt erachter dat deze hoofdluis heeft;
- een leerling is de klant;
- twee leerlingen observeren.

Wie in opdracht 12 observeerde, is nu klant of professional.

**Informatie voor de professional**

Je wast de haren van een klant en ziet dat deze hoofdluis heeft. Tijdens het wassen van de haren moet je:

- vertellen dat hij/zij hoofdluis heeft;
- zeggen dat jij dat gaat bestrijden;
- advies geven over verdere behandeling thuis.

Zorg dat je de goede vaktermen gebruikt en leg ze duidelijk uit voor de klant. Kijk voor je begint nog even goed naar Werkblad 2!!!

**Informatie voor de klant**

Je mag zelf kiezen hoe je reageert (boos, schaamtevol, verrast, ongelovig, enzovoort).

**Informatie voor de observanten**

Bekijk de observatielijst die je van je docent krijgt. Vul deze lijst straks in.

### Opdracht 14

#### Observaties bespreken

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

### Opdracht 15

#### Wat heb je geleerd van deze lessen?

Toen ik aan deze lessen begon wist ik al iets over hoofdluis, namelijk:

---



---



---

iets nieuws wat ik te weten ben gekomen is:

---



---



---

Bekijk de leerlijn Een lastige boodschap vertellen nog eens goed. Waar ben je beter in geworden?

---



---



---



# Leerlijn Een lastige boodschap vertellen

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

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

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

Valt met de deur in huis.

## Professional

Stelt de klant eerst op z'n gemak.



# Dingen die je kunt zeggen

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

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

Als de klant binnenkomt zeg ik: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

Als ik informatie geef zeg ik: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

Als ik merk dat de klant boos is  
of schrikt zeg ik: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

Als het gesprek (bijna) is  
afgelopen zeg ik: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---







