

WERKBOEK NIVEAU 2

Dienstverlenende werkzaamheden

MBO

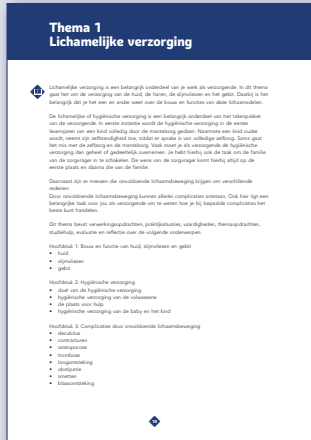
TRAJECT
DIENST-
VERLENING



ThiemeMeulenhoff

Rondleiding door dit werkboek

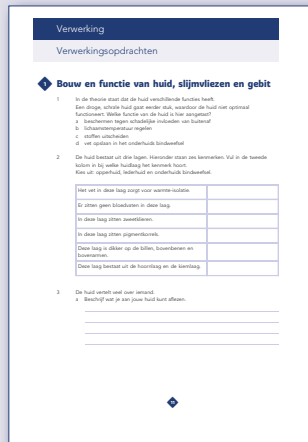
Het werkboek is verdeeld in thema's. Een thema in het werkboek sluit precies aan bij een thema in de theorie.



Themaopening

Je leest waar het thema over gaat en welke hoofdstukken en onderwerpen aan de orde komen.

In dit werkboek staan verschillende soorten opdrachten. Deze helpen je om je de benodigde vakkennis en beroepsvaardigheden eigen te maken.



Verwerking

Verwerkingsopdrachten helpen je de theorie te leren en te begrijpen. Ze zijn geordend per hoofdstuk.

Toepassing Praktijksituaties

hiermee pas je de theorie toe in realistische praktijkbeschrijvingen.

Vaardigheden om de benodigde beroepsvaardigheden aan te leren.

Themaopdrachten

grotere opdrachten waarmee je met de kennis en vaardigheden aan de slag gaat. Je werkt dan ook aan belangrijke algemene vaardigheden als samenwerken, informatie zoeken, presenteren, kritisch denken, plannen en problemen oplossen.



Evaluatie

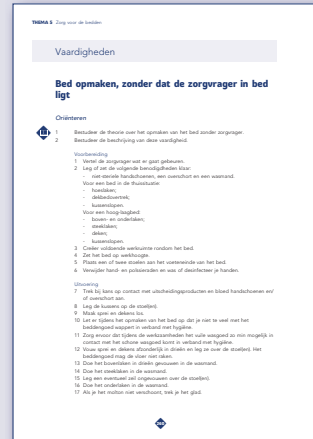
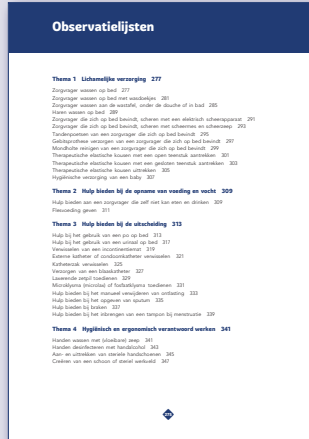
Studiehulp een zelftoets waarmee je controleert of je de theorie kent. Antwoorden zijn op te vragen bij je docent.

Evaluatie en reflectie evalueren en reflecteren zijn belangrijke vaardigheden voor jouw toekomstige beroep: zet na elk thema op een rij wat je goed beheerst en wat je actiepunten zijn.









Vaardigheden ▶
Elke vaardigheid heeft een vaste opbouw:
Oriënteren ▶ Oefenen ▶ Toepassen ▶ Transfer

Observatielijsten ▶
Bij de meeste vaardigheden horen observatielijsten. Die vind je achter in dit werkboek.
De observatielijsten zijn geordend per thema.
Bovenaan staat bij welke vaardigheid de observatielijst hoort. Een observatielijst kun je gemakkelijk uit je werkboek halen. Zo kun je ze in de klas of in je BPV laten invullen.



Iconen helpen je op weg

In de kantlijn staan icoontjes. Die geven aan wat je in de opdracht kunt verwachten.

-  geeft aan dat je een deel van de theorie (nog een keer) leest om de vraag te kunnen beantwoorden.
-  bij deze opdracht werk je samen met anderen.
-  bij deze opdracht heb je een computer met internet nodig om informatie op te zoeken.
-  bij deze opdracht werk je aan je schrijfvaardigheden, bijvoorbeeld met het schrijven van een uitgebreid antwoord, verslag of rapport.
-  bij deze opdracht laat je de uitkomsten zien in een mondelinge presentatie.
-  geeft aan dat het gaat om een creatieve opdracht.

Werken met dit werkboek

Vind je het prettig om eerst de theorie te lezen en dan te kijken of je het weet en begrepen hebt? Lees dan eerst de theorie en maak daarna de verwerkingsvragen.
Ben je meer iemand die het liefst de theorie doorneemt aan de hand van vragen? Start dan met de verwerkingsvragen en leg je theorieboek ernaast.

Werk je het liefst vanuit de praktijk? Begin dan met een praktijksituatie of een thema-opdracht en kijk of je de vragen kunt beantwoorden met de informatie uit de theorie.

Inhoudsopgave

Thema 1 Methodisch werken 10

Verwerking 11

Verwerkingsopdrachten 11

Hoofdstuk 1 Methodisch werken 11

Hoofdstuk 2 Signaleren, observeren en rapporteren 15

Toepassing 19

Praktijksituatie 19

Fransje plant haar dag 19

Themaopdrachten 22

Vaardigheden 26

Observeren en rapporteren 26

Evaluatie 29

Studiehulp 29

Evaluatie 30

Thema 2 Ruimtes gebruiksklaar maken 32

Verwerking 33

Verwerkingsopdrachten 33

Hoofdstuk 3 Inrichting en sfeer 33

Hoofdstuk 4 Gebruiksklaar maken 37

Toepassing 41

Praktijksituatie 41

Sportzaal aankleden 41

Themaopdrachten 43

Vaardigheden 46

Een ruimte gebruiksklaar maken 46

Evaluatie 52

Studiehulp 52

Evaluatie 53

Thema 3 Schoonmaken 55

Verwerking 56

Verwerkingsopdrachten 56

Hoofdstuk 5 Voordat je gaat schoonmaken 56

Hoofdstuk 6 Veilig en milieubewust schoonmaken 61

Toepassing 63

Praktijksituatie 63

Schoonmaak in het clubhuis 63

Themaopdrachten 65

Vaardigheden 69

Stoffen 69

Stofzuigen 72

Dweilen 76

Evaluatie 81

Studiehulp 81

Evaluatie 82

Thema 4 Bijdragen aan een veilige omgeving 84

Verwerking 85

Verwerkingsopdrachten 85

Hoofdstuk 7 Veiligheid 85

Hoofdstuk 8 Veilig handelen 89

Hoofdstuk 9 Arbo en milieu 91

Hoofdstuk 10 Verlenen van eerste hulp 93

Toepassing 99

Praktijksituaties 99

Shanna heeft rugklachten 99

Lex poetst wel erg grondig 100

Pechdag op het sportveld 101

Themaopdrachten 102

Vaardigheden 108

Een verband aanleggen 108

Een bloeding stelpen 117

Evaluatie 121

Studiehulp 121

Evaluatie 122

Thema 5 Werkzaamheden gericht op voeding 124

Verwerking 125

Verwerkingsopdrachten 125

Hoofdstuk 11 Voedingsleer 125

Hoofdstuk 12 Voedselveiligheid 127

Hoofdstuk 13 Tafeldekken, serveren, afruimen en afwassen 129

Hoofdstuk 14 Gerechten bestellen en bereiden 131

Hoofdstuk 15 Voedingsgewoonten 134

Toepassing 135

Praktijksituaties 135

Mevrouw Caprice heeft geen eetlust 135

Koken op de kampeerboerderij 136

Themaopdrachten 138

- Vaardigheden 141
 - Tafeldekken 141
 - Afwassen in de vaatwasser 144
 - Een eenvoudig gerecht bereiden 148

Evaluatie 151

- Studiehulp 151
- Evaluatie 152

Thema 6 Administratieve werkzaamheden 154

Verwerking 155

- Verwerkingsopdrachten 155
 - Hoofdstuk 16 Administreren 155
 - Hoofdstuk 17 Archiveren 158

Toepassing 162

- Praktijksituatie 162
 - Leverancier op bezoek 162
- Themaopdrachten 164
- Vaardigheden 168
 - Archiveren 168

Evaluatie 171

- Studiehulp 171
- Evaluatie 172

Thema 7 Voorraadbeheer 174

Verwerking 175

- Verwerkingsopdrachten 175
 - Hoofdstuk 18 Voorraad 175
 - Hoofdstuk 19 Goederen ontvangen en opslaan 177

Toepassing 179

- Praktijksituatie 179
 - De bestelling 179
- Themaopdrachten 181
- Vaardigheden 184
 - Voorraad inventariseren 184

Evaluatie 187

- Studiehulp 187
- Evaluatie 188

Thema 8 Onderhoud en herstel 190

Verwerking 191

Verwerkingsopdrachten 191

Hoofdstuk 20 Onderhoud aan huishoudelijke apparaten 191

Hoofdstuk 21 Herstel 193

Hoofdstuk 22 Verstoppingen 194

Hoofdstuk 23 Elektriciteit 195

Toepassing 197

Praktijksituatie 197

Allard loopt stage in een buurthuis 197

Themaopdrachten 199

Vaardigheden 203

Lamp vervangen 203

Evaluatie 206

Studiehulp 206

Evaluatie 207

Thema 1

Methodisch werken



Als je werkzaamheden uitvoert, is het belangrijk om planmatig oftewel methodisch te werken. In dit thema leer je je werk plannen. Dat betekent: je werk in de goede volgorde zetten, zodat je alles op tijd klaar hebt en alles goed is gedaan.

Ook besteden we aandacht aan reflecteren en evalueren. Dat doe je om ervan te leren. Zodat je het de volgende keer (nog) beter doet.

In je werk moet je goed kijken wat er gebeurt en zo goed mogelijk rapporteren. Ook dat komt aan de orde in dit thema.

Hoofdstuk 1 Methodisch werken

- Kenmerken van methodisch werken
- Het methodisch stappenplan
- Plan van aanpak
- Werkzaamheden bijstellen
- Reflecteren en evalueren

Hoofdstuk 2 Signaleren, observeren en rapporteren

- Signaleren
- Observeren
- Rapporteren
- Formuleren

1

Methodisch werken

- 1 Bij dienstverlening kom je heel veel verschillende plannen tegen. Welk plan past bij welke organisatie? Schrijf het in het schema.
- zorgplan
 - behandelplan
 - activiteitenplan
 - schoonmaakplan

organisatie	plan
ziekenhuis	
woonzorgcentrum	
vakantiepark	
schoonmaakbedrijf	

- 2 Methodisch werken is meer dan het gebruiken van een plan van aanpak.
- a Welke vier kenmerken heeft methodisch werken?
-
-
- b Je ziet hier vier uitspraken van een student die een theorietoets gaat leren en dat methodisch aanpakt. Zet erachter bij welk kenmerk deze uitspraak hoort.
- Ik begin twee weken van tevoren, eerst doorlezen, dan hoofdstuk voor hoofdstuk en ten slotte het geheel nog eens.
-
- Ik wil een voldoende halen voor de theorietoets.
-
- Ik doe het voor mezelf omdat ik deze opleiding wil halen.
-

- Beginsituatie: ik heb niet zo heel goed opgelet. Er zal dus veel moeten gebeuren. Mijn doel is dan ook minimaal een 6 te halen. Mijn plan is klaar. Aan de slag! Na de toets kijk ik hoe het is gegaan.
-

3 Methodisch werken doe je stap voor stap.

a Welke vier stappen zijn er?

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

b Waarom staan de vier stappen in een schema dat na stap 4 weer begint bij stap 1?



c Ga in tweetallen bij elkaar zitten. Lees het voorbeeld van de eerste stap uit de theorie. Werk samen de volgende drie stappen uit voor die situatie.

Stap 1

Mijn klant is de algemeen directeur van een bedrijf. Na een receptie kan hij daar geen mensen meer ontvangen. Hij wil graag dat de hal opgeruimd en schoongemaakt wordt.



4

In de theorie leggen we de 6 W's uit.

a Zet in het schema bij welke W die zin hoort.

voorbeeld	W
Programma samenstellen en uitvoeren.	
Advocatenkantoor 'De Wet' wil op 30 juni een buitensportdag voor alle werknemers.	
Je maakt een voorstel voor klant met verschillende activiteiten waaruit hij kan kiezen.	
30 juni.	
Advocatenkantoor 'De Wet' is de klant. Jij bent de dienstverlener.	
Buiten.	

b Kun je nu in de juiste volgorde een eigen voorbeeld bedenken uit jouw werkveld?

W	voorbeeld
1 Wie spelen een rol?	
2 Wat wil ik bereiken?	
3 Wat moet er gebeuren?	
4 Welke werkwijze kies ik?	
5 Waar moet het gebeuren?	
6 Wanneer moet het gebeuren?	

- 5 Als je werkt met plannen, moet je ze soms ook bijstellen.
- a Geef een voorbeeld van dat je werkte met een plan en het moest bijstellen. Je veranderde dus iets aan het plan of de uitvoering ervan.

- b Een goede tijdsplanning maak je in zes stappen. Zowel bij stap 1 als bij stap 6 maak je een lijstje van wat je moet doen. Waarom doe je dat twee keer?



- c Ga in tweetallen bij elkaar zitten
Maak een planning voor het maken van alle opgaven in dit werkboek voor dit thema 'Methodisch werken'. Dus zowel de verwerkingsvragen, themaopdrachten als de vaardigheden. Schat in hoe lang je over elke opgave doet en vraag aan de docent wanneer je deze opgaven klaar moet hebben. Maak met behulp van de stappen uit de theorie een tijdsplanning.

- 6 Reflecteren en evalueren zou Mies in het volgende voorbeeld kunnen helpen.

Om je werk beter te doen

Mies werkt bij een grote thuiszorginstelling. Ze heeft veel moeite om binnen de afgesproken tijd al haar werkzaamheden te doen. Ze stormt vandaag binnen bij de familie Haksema. 'Druk, druk, druk', roept ze terwijl ze uit de gangkast een zak aardappels pakt. In diezelfde kast vindt ze de stofzuiger en een dweil. Ze begint met het schillen van de aardappels. Halverwege bedenkt ze dat ze ook de bedden nog moet afhalen. En er zit ook nog een was in de droger. En mevrouw wil vandaag graag onder de douche.

- a Wat is het verschil tussen reflecteren en evalueren?

- b Lees de twee beschrijvingen in de tabel. Schrijf erachter of Mies dan reflecteert of evalueert.

beschrijving	reflecteren of evalueren
Mies neemt haar werkdag van vandaag als voorbeeld. Ze stelt zich de vraag: 'Hoe kwam het dat ik me zo gehaast voelde?' Ze vraagt zich ook af waarom ze alles maar half afmaakte.	
Mies komt tot de conclusie dat het vandaag eigenlijk niet goed ging doordat ze geen goede werkplanning had. Een volgende keer maakt ze vooraf een goede planning volgens de 6 W's!	

2 Signaleren, observeren en rapporteren

- 1 Signaleren is het opvangen van signalen dat er iets niet klopt. Waarom zijn die signalen soms onduidelijk?



- 2 a Ga in drietallen bij elkaar zitten en lees de volgende situatie.

Hanneke ziet er altijd perfect uit. Het haar zorgvuldig in model gebracht, een tintje op haar gezicht, wat lippenstift, enkele sieraden. Vandaag zie je dat Hanneke het haar minder netjes heeft en je ziet blauwe kringen onder haar ogen. Zelfs haar oorbellen ontbreken, terwijl Hanneke altijd zegt: 'Zonder oorbellen ben ik naakt!'

Wat signaleren jullie?

- b Bedenk twee mogelijke oorzaken.

- 3 Als dienstverlener observeer je vaak mensen.
a Wat bedoelen we met het observeren van mensen?

- b Hoe noem je het geven van betekenis aan gedrag?

- c Wat is het nadeel van interpreteren?

- d Welke vijf observatieregels zijn er?

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

- e Lees de situatie.

Stefanie is drie jaar. Ze speelt vaak met Karla. Het zijn twee dikke vriendinnen. Ze zijn onafscheidelijk. Vandaag zit Stefanie in een hoek te spelen met poppen. Karla roept haar, maar Stefanie reageert helemaal niet. Voor leidster Annette is het duidelijk: Karla en Stefanie hebben ruzie.

Heeft Annette de situatie juist geïnterpreteerd? Zo niet, bedenk twee andere mogelijke oorzaken.

- f Wat kan Anneke doen om de situatie goed te observeren?

- 4 Het onderwerp van de theorie is signaleren, observeren, rapporteren.
a Wat heeft rapporteren met signaleren en observeren te maken?

b Aan wie rapporteer je?

c Aan welke vier regels hou je je voor een goede rapportage?

1

2

3

4

d Zet achter de zinnen of dit vooral geldt voor mondeling rapporteren of voor schriftelijk rapporteren.

meerdere personen zijn zo op de hoogte	
de ander kan om verduidelijking vragen	
je kunt snel informatie doorgeven	
meer officieel	

5 a Lees de situatie.

Andrea werkt op een BSO (buitenschoolse opvang). Jonathan bezoekt vier dagen per week de BSO. Andrea maakt zich al een tijdje zorgen. Ze heeft gesignaleerd dat zijn gedrag veranderd is. Ze besluit om Jonathan wat beter in de gaten te houden en gaat hem observeren. Het is mooi weer en iedereen mag in z'n zwembroek naar buiten. Dan vallen haar de blauwe plakken op zijn lichaam op. Als Andrea hem vraagt hoe hij toch aan al die blauwe plekken komt, kijkt hij weg.

Maak voor Andrea een rapportage. Houd je aan de vier regels van rapporteren.

- b Dit is een ingewikkelde situatie. Je zult iets moeten doen. Wat zou je nu doen?

- 6 Behalve correct formuleren moet je ook vlot en bondig kunnen formuleren.
a Wat bedoelen we met het woord 'formuleren'?

- b Lees onderstaande tekst en onderstreep de hoofdzaken.

Meneer Jansse, die gisteren jarig was, heeft een rustige nacht gehad. Behalve dan om twee uur vannacht toen hij opstond om naar de WC te gaan. Maar dat kon hij helemaal niet, want hij heeft allebei zijn benen gebroken. Dus heb ik hem maar een urinoir gebracht. Dat duurde me toch lang voordat meneer Jansse klaar was en weer lekker kon gaan slapen. Tjonge, jonge. Ik had nog genoeg tijd om even aan de andere kant van de kamer te controleren of het infuus van meneer El Hamdoui nog goed liep. Nou, dat was inderdaad zo. Dus liep ik zachtjes weer terug, want je wil niemand wakker maken hè, en ik dacht dat ik iets zag lopen. Maar dat was vast mijn eigen verbeelding. Nou. Meneer Jansse was klaar en toen bleek dat hij gewoon weer verder kon slapen. Maar hij kon niet meer slapen dus heb ik hem nog een half slaappilletje gegeven. En toen was het verder stil.

- c Herschrijf de tekst bondig, lever de tekst bij je docent in.

Fransje plant haar dag

Fransje staat 's morgens op de bus te wachten. Ze werkt sinds kort in de thuiszorg. Ze heeft deze ochtend tot 10.30 uur overleg. Dan gaat ze naar het gezin El Azzizi. Vervolgens gaat ze 's middags naar mevrouw Halbertsma. Ze blijft daar tot de kinderen uit school zijn. Ze moet er voor zorgen dat het warme eten alleen nog maar opgezet hoeft te worden. Het is dan 16.45 uur. Ze hoort achter zich opeens een luid geroep.

A: Fransje!

B: Hé, Irene, hoe gaat het met je?

A: Ik ben gestopt met de opleiding Dienstverlening. Maar ik heb nu werk bij een sportschool hier in de stad. Hartstikke leuk! En ik verdien goed, joh. Maar hoe gaat het met jou?

B: Ik werk bij de thuiszorg.

A: En bevalt dat goed?

B: Het is echt ontzettend leuk. Je bent lekker zelfstandig bezig. Je deelt je eigen werk in. Maar het is wel hard werken, hoor. En veel plannen.

A: Oh, ja. Ik ken dat.

B: Neem nu vandaag. Als de bus op tijd is, ga ik eerst naar het kantoor voor de bespreking met het team. Dat duurt tot ongeveer 10.30 uur. Dan moet ik zorgen dat ik op tijd bij het gezin ben. Want om 11.00 uur komt daar iemand die mij wil spreken.

B: Om 12.30 uur komen de kinderen uit school. Die willen dan eten, zodat ze ook nog even buiten kunnen spelen.

A: Heb je één gezin?

B: Nee, ben je gek? Ik blijf bij het eerste gezin tot 13.00 uur. Dan gauw even langs de fietsenmaker om mijn fiets op te halen. Als alles meezit, ben ik om 13.30 uur bij het tweede gezin. Daar heb ik het erg druk. Wassen, strijken en dan moet ik om 15.00 uur met de klant naar de fysiotherapeut.

A: Dan ben je wel bijna klaar toch?

B: Helemaal niet. Ik hoop rond 16.00 uur terug te zijn. Dan is het theetijd; een gewoonte waar mevrouw nogal aan hecht. Maar ik moet er nog wel voor zorgen dat het eten om ongeveer 16.45 uur klaarstaat, zodat haar man het alleen nog maar hoeft op te zetten als hij thuiskomt.

A: Ik zou het niet kunnen. Je moet echt steeds nadenken wat je moet doen en wanneer je dat het beste kunt doen. Ik had daar tijdens mijn BPV ook moeite mee. Ik kan daar niet zo goed tegen, denk ik.

B: Ja, je moet wel plannen, want anders red je het niet. Of je wordt zelf helemaal gek.

A: Dat snap ik. Oh, daar komt mijn bus. Ik zie je. Dag!



Vorm tweetallen. Bespreek met elkaar wat B en A hier zou kunnen betekenen.

- a Lees (als toneelstukje) de tekst 'Fransje plant haar dag'.
Onderstreep waar je het woord 'plannen' uitspreekt als 'plennen'.
- b Maak samen een planning voor Fransje.

tijd	activiteit

- c De bus blijkt op een andere tijd te komen dan Fransje verwachtte. Wat zou dit voor haar planning kunnen betekenen?

- d Irene kon niet zo goed tegen dat haastige op haar BPV. Fransje zegt dan: 'Ja, je moet wel plannen.' Hoe zorgt plannen ervoor dat je je minder hoeft te haasten?

Themaopdrachten

1 *Samenvatting*

Zet de ontbrekende woorden op de juiste plaats.

Kies uit:

- 6 W's
- bewust
- doel
- evalueer
- informatie
- methodisch
- observeren
- opvalt
- rapporteren
- signaleert
- voorbereiding

Als dienstverlener doe je niet zomaar wat, nee, je werkt _____.

Dat betekent: bewust handelen volgens vooraf geplande stappen. Deze stappen volg je om een bepaald _____ te bereiken. Methodisch werken heeft vier kenmerken: doelgericht, planmatig, procesmatig en _____.

De stappen die je zet zijn logisch met elkaar verbonden. Zo begin je met de _____.

Daarna kun je pas een plan van aanpak maken. Dat voer je uit en ten slotte _____ je of je bereikt hebt wat je wilde bereiken.

Bij het plan van aanpak gebruik je als ezelsbruggetje de _____.

Dat zijn zes vragen die allemaal met een W beginnen.

In je werk als dienstverlener kom je regelmatig in situaties waarin jou iets _____.

Je _____ dan bijvoorbeeld dat er iets niet klopt. Het is raadzaam om in dat geval eens bewust te gaan kijken wat er aan de hand is. Dat noem je _____.

Die actie levert _____ op die je overdraagt aan collega's of je leidinggevende. Dat heet _____.



2

Methodisch vouwen



Lees in de theorie over het methodisch stappenplan.

- a Bespreek in een groepje van drie studenten de vier stappen. Snapt iedereen alle stappen?
- b Ga naar de website jufjannie.nl, tabblad knutselen en zoek op *vleermuis vouwen van papier*. Maak samen een stappenplan volgens de vier stappen van methodisch werken voor het vouwen van een vleermuis.

- c Vanaf hier werk je alleen. Vouw zelf een vleermuis. Werk methodisch en beschrijf stap 4.

- d Ga naar Youtube. Typ in: 'origami makkelijk Nederlands'. Kies een filmpje dat jou aanspreekt. Maak voor jezelf een stappenplan volgens de vier stappen van methodisch werken.

- e Voer je plan van aanpak (stap 3) nu uit.
- f Beschrijf stap 4.

g Wat heeft deze vaardigheidstraining te maken met jouw beroepspraktijk?



3

Onderzoek

Je gaat een klein onderzoek doen in je leerbedrijf over methodisch werken, signaleren, observeren en rapporteren. Dat doe je alleen. Als je nog geen stage loopt, kies dan een andere organisatie of school. Dan kun je samenwerken met klasgenoten.

a Vul in: Ik onderzoek de volgende organisatie:

b Omcirkel het goede antwoord. Er wordt *wel* / *niet* methodisch gewerkt bij deze organisatie.

c Licht je antwoord bij b toe.

d Geef een voorbeeld van een signaal dat een klant zou kunnen geven in deze organisatie.

e Geef een voorbeeld van een signaal dat vanuit de werkomgeving zou kunnen komen.

f Omcirkel het goede antwoord. In deze organisatie wordt *wel* / *niet* geobserveerd.

g Licht je antwoord bij f toe.

h Als er in de organisatie wordt geobserveerd: waarom worden die klanten geobserveerd?

i Als er in de organisatie wordt geobserveerd: door wie wordt er geobserveerd?

j Op welke wijze wordt er schriftelijk gerapporteerd?

k Hoe wordt er mondeling gerapporteerd?

Vaardigheden

Observeren en rapporteren



Oriënteren



- 1 Bestudeer de theorie over observeren en rapporteren.
- 2 Ga naar de waarnemingstest op YouTube, zoek op *waarnemen test* (geplaatst door Pieter van der Haak). Aan het slot van de test wordt een vraag gesteld. Wat was jouw antwoord? Omcirkel het goede antwoord. **Ja / Nee**
- 3 Wat heeft de waarnemingstest met signaleren en observeren te maken?



Oefenen

- 4 Observeren doe je met een vraag in je achterhoofd. Je wilt namelijk iets weten. Ga naar het filmpje *Observatie kinderen* op YouTube (geplaatst door Rosalie Vlastuin). Observeer met de vraag: Kunnen kinderen van deze leeftijd een bal vangen na een keer stuiten? Schrijf op wat je ziet.



- 5 Maak een korte rapportage. Bespreek de rapportage met een klasgenoot en beoordeel of je je aan de feiten hield.
- 6 Schrijf op waar je de volgende keer goed op gaat letten.



Toepassen

- 7 Vorm een groepje van drie studenten. Ga naar de kantine. Kijk vier minuten naar een persoon naar keuze. Schrijf allemaal voor jezelf op wat deze persoon doet.

- 8 Ga terug naar de klas en bespreek met elkaar wat jullie opviel. Noteer de drie belangrijkste verschillen in jullie aantekeningen.

- 9 Waardoor ontstaan deze verschillen?

- 10 Vul nu in of je je aan de onderstaande observatieregels hebt gehouden.

observatieregels	ja	nee
ik was objectief		
ik was nauwkeurig		
ik heb goed opgelet		

- 11 Welke observatieregels ontbreken nog in deze opsomming?

- 12 Maak een rapportage voor een andere groep. Let daarbij op de regels voor rapporteren. Vraag aan de andere groep om jullie te beoordelen:

rapportageregels	ja	nee
het groepje vertelt alleen de feiten		
het groepje omschrijft zo goed mogelijk wat ze gehoord en gezien heeft		
het groepje geeft duidelijk aan dat het hun eigen conclusie is		

Transfer

De transfer voer je uit in je leerbedrijf.

- 13 Kies in overleg met je praktijkopleider een persoon die je gaat observeren.
 14 Observeer deze persoon en maak aantekeningen.
 15 Vul nu in of je je aan de observatieregels hebt gehouden.

16 Rapporteer aan je praktijkopleider. Bespreek met elkaar de conclusie.

observatieregels	ja	nee
ik was objectief		
ik was nauwkeurig		
ik heb goed opgelet		
ik observeerde meer dan één keer		
ik observeerde op verschillende momenten		

Evaluatie

Studiehulp

Stelling	Juist	Onjuist
1 In de gezondheidszorg kom je zorg(leef)plannen tegen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 Methodisch werken is doelgericht, planmatig, procesmatig en bewust.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Methodisch werken bestaat uit verschillende stappen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 Bij methodisch werken begin je met het maken van een plan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 De 6 W's zijn een hulpmiddel bij het beschrijven van je doelgroep (klant).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 Reflecteren betekent kritisch kijken naar je eigen handelen en naar de effecten daarvan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7 Bij evalueren kijk je niet alleen naar je werk, je bedenkt ook hoe dat beter kan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8 Signaleren is bewust en doelgericht naar gedrag kijken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9 Signaleren heeft niet alleen te maken met klanten, maar ook met situaties.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10 Observeren is het opvangen van tekens dat er iets niet klopt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11 Interpreteren is betekenis geven aan wat je ziet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12 Observeren doe je zo objectief mogelijk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13 Rapporteren is het doorgeven van interpretaties aan anderen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14 Formuleren heeft te maken met informatie onder woorden brengen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Hoeveel vragen heb je goed beantwoord? _____

Evaluatie

Wat heb je gedaan?

Kruis aan wat je in de theorie goed hebt gelezen:

- Hoofdstuk 1
- Hoofdstuk 2
- Begrippen

Wat heb je gemaakt?

Kruis aan wat je in het werkboek hebt gemaakt.
Omcirkel daarna of je het makkelijk of moeilijk vond.

Licht je keuze toe.

- Verwerkingsvragen

Ik vond dit **makkelijk** / **moeilijk**.

Toelichting:

- Thema-opdrachten

Ik vond dit **makkelijk** / **moeilijk**.

Toelichting:

- Praktijksituaties

Ik vond dit **makkelijk** / **moeilijk**.

Toelichting:

- Vaardigheid 'Observeren en rapporteren'

Ik vond dit **makkelijk** / **moeilijk**.

Toelichting:

- Studiehulp

Ik vond dit **makkelijk** / **moeilijk**.

Ik had _____ vragen goed.

Wat heb je geleerd?

Wat heb je geleerd over methodisch werken? Schrijf drie dingen op:

Wat wil je nog weten?

Hoe ging het?

In dit thema moet je een aantal keren doelgericht en bewust handelen. Schrijf op wat goed gaat bij het bewust nadenken over wat je doet.

Schrijf op wat je de volgende keer beter gaat doen.
