



Opdracht 21: Communicatie, motiveren 3

Kader 3

Inleiding 4

Opdracht 5

Achtergrondinformatie 6

Handige websites bij deze opdracht: 6

Opdracht 21: Communicatie, motiveren

Kader

|  |  |
| --- | --- |
| **Leerdoel** | Medewerkers motiveren |
| **Taxonomiecode Romiszowski** | Ri (Reproductieve vaardigheid, interactief)  Toelichting:  Reproductieve vaardigheid = een repeterende activiteit. De student oefent vaardigheden in interactie met anderen  Interactief = tonen interpersoonlijke vaardigheid |
| **Leersituatie** | Rollenspel motiveren medewerkers |
| **Randvoorwaarden** | Caseomschrijving dierenpark Regio Zoo  Rolbeschrijvingen |
| **Leerstrategieën** | Vaardigheid oefenen in het motiveren van medewerkers.  uitgewerkt:   * feedback oefening * coachingsgesprek * werkoverleg |
| **Werkvormen** | rollenspel in groepjes van 4 leerlingen |
| **SBU’s** | 4 uur |
| **Gewenste voorkennis** | basiskennis communicatie  basiskennis sociale vaardigheden  basiskennis gesprekken voeren  feedback regels |
| **Versie** | 2014 |

Inleiding

Communiceren kan op veel verschillende manieren. Hoe je dingen aanpakt kan ervoor zorgen dat het lukt of dat je juist iedereen tegen je krijgt.

Feedback geven op de verkeerde manier, zal leiden tot ruzie, weerstand en onbegrip.

Op de verkeerde manier medewerkers coachen zal ertoe leiden dat ze juist minder productief worden en zich niet meer betrokken voelen.

En in een werkoverleg de verkeerde toon aanslaan zorgt er zeker voor dat dingen niet gaan lopen zoals je zou willen.

Als nieuw hoofd dierenverzorging heb je veel te verliezen, dus wil je geen fouten maken.

En er is binnen Dierenpark Regio Zoo ook veel te winnen, als je de broers Klasser gehoord hebt over de volgende generatie. Dus reden genoeg om er alles aan te doen om een goede indruk te maken.

In deze opdracht krijg je de kans om te oefenen met jouw communicatieve vaardigheden en leiderschapskwaliteiten.

Ter voorbereiding op de rollenspellen die jullie in deze opdracht uit gaan voeren, bestuderen jullie uit de Caseomschrijving dierenpark Regio Zoo de bijlagen 4 en 5.

Daarnaast kan je het voorbeeldfilmpje samen bereik je meer bekijken op: <http://www.youtube.com/watch?v=nE6mDCdYuwY>

Opdracht

1. Een van jullie uit het groepje gaat feedback geven aan de chauffeur die eigenlijk wel onbeschoft heeft gereageerd op de medewerker ontvangst, bij de aflevering van versproducten voor de dieren.

De docent deelt rolkaarten uit aan twee leerlingen uit het groepje. Een leerling speelt de rol van medewerker ontvangst en de andere leerling speelt de rol van chauffeur. De overige leerlingen observeren het gesprek tussen deze twee medewerker. Na afloop van het gesprek geeft één leerling feedback op de chauffeur. De overige leerlingen observeren het feedback geven.

* + - wat zijn de drie uitgangspunten bij het geven van feedback?
    - zijn de regels goed toegepast?
    - hoe reageerde de chauffeur op de gegeven feedback?

Na de feedback, wordt het rollenspel nogmaals gespeeld.

1. Lees de mailwisseling tussen Carli en Gaby goed door. Deze vind je in bijlage 5 van de Caseomschrijving Dierenpark Regio Zoo. Kies binnen het groepje een leerling die de rol van Carli op zich neemt. Een andere leerling neemt de rol van hoofd van de afdeling op zich. Het hoofd van de afdeling gaat een coachingsgesprek voeren met Carli. De andere leerlingen observeren het gesprek en geven na afloop feedback aan Carli en aan het hoofd.
   * + wat zijn belangrijke aandachtspunten bij het voeren van een coachingsgesprek?
     + zijn de regels goed toegepast?
     + hoe reageerde Carli in het gesprek?
     + hoe reageerde het hoofd van de afdeling op de gegeven feedback?
2. Jullie gaan met het groepje een werkoverleg voeren. Op de agenda staan de volgende punten:

1. de vakantieplanning,

2. het inwerken van vijf nieuwe vrijwilligers,

3. de excursie van een groepje basisschool leerlingen, die gepland staat voor volgende week.

4. hoe loopt de dierenverzorging,

5 rondvraag.

* + - Jullie verdelen de volgende rollen binnen het groepje: het hoofd van de afdeling, Hein, leidt de vergadering, medewerker administratie Elisa verzorgt de verslaglegging, medewerker Pieter is verantwoordelijk voor de verzorging van de volgels, medewerker Anja is verantwoordelijk voor het samenstellen van de maaltijden van de dieren.
    - de docent geeft iedereen een rolkaart, waarin jouw belangrijkste aandachtspunten staan.
    - voer het werkoverleg
    - bespreek het werkoverleg na; is alles goed gegaan? geef elkaar feedback.

Achtergrondinformatie

Achtergrondinformatie over de dierentuin is opgenomen in de algemene casusbeschrijving Dierentuin Regio Zoo.

Voor deze opdracht zijn met name bijlagen 4 en 5 belangrijk.

Handige websites bij deze opdracht:

Er zijn geen specifieke websites benoemt voor deze opdracht.