

Paragraaf 2.5

Opdracht 4

Feedback bij buitenschoolse opdrachten

Een van de problemen bij buitenschoolse opdrachten is feedback. Docenten kunnen cursisten reflectieopdrachten meegeven en vragen hoe de opdracht ging, maar in de praktijk blijkt dat cursisten het moeilijk vinden om aan te geven wat er precies goed ging en wat niet in de buitenschoolse communicatie. In een project van het CINOP is geprobeerd te achterhalen welke situaties als lastig worden ervaren en wat deze situaties zo lastig maakt door middel van 'cultural probes'. Een cultural probe is een opdracht waarmee onderzoekers een kijkje kunnen nemen in het dagelijks leven van de deelnemers (Hanekamp, 2014, p. 13). Cursisten werd gevraagd een foto te maken van situaties die goed gingen en die lastig waren. Ze moesten in een voicerecorder inspreken waarom het lastig was.

Een van de dingen die cursisten ingewikkeld bleken te vinden, is het begrijpen van telefonische keuzemenu's. Hierna staan voorbeelden van keuzemenu's die je krijgt als je de huisarts of de politie belt. Bedenk een (buitenschoolse) opdracht bij deze menu's. Denk aan luisterstrategieën.

Huisarts

Welkom bij de praktijk van dokter De Waard.

Wij maken gebruik van het keuzemenu.

Bij een spoedgeval: toets direct een 1.

Wilt u een recept inspreken, kiest u 2.

Bent u een collega of hulpverlener, dan kiest u 4.

Maakt u geen keuze, dan wordt u automatisch doorverbonden met de assistente.

Om terug te gaan naar het hoofdmenu: toets 3.

Om dit menu nogmaals te beluisteren: toets hekje.

Politie

Goedendag, u bent verbonden met het landelijk nummer van de politie.

In welke plaats wilt u met de politie spreken?

Spreekt u de plaatsnaam duidelijk in.

Spreek ter controle nogmaals de plaatsnaam in.

We verbinden u door met regiocorps Utrecht.

Een ogenblik geduld.

Welkom bij het servicecentrum van de politie.

Hier kunt u terecht met vragen en niet-spoedeisende meldingen.

Voor informatie over verloren en gevonden voorwerpen verwijzen we u naar de gemeente.

We zoeken nu een medewerker die u van dienst kan zijn.

Al onze medewerkers zijn op dit moment in gesprek.

U wordt zo snel mogelijk te woord gestaan.

Voor spoed, bijvoorbeeld als u een verdachte situatie ziet, bel 112.

Voor overige meldingen en vragen, blijft u alstublieft aan de lijn.

Nog even geduld alstublieft.

Wij willen u graag helpen zodra er een medewerker beschikbaar is.

Servicecentrum politie ...