

# ICE-model

Leidraad screening en intake voor duaal leren

# DuLeGO!



## Bijlage 1: Leidraad Casussen

---

De casussen zijn gebaseerd op de VDAB-werkcompetenties en de competenties van Kickstart. Door met open vragen te werken, geven we de leerling niet meer de mogelijkheid om ze sociaal wenselijk te beantwoorden en krijgen we de effectieve gedachtegang, beweegredenen en authentieke reacties als antwoord.

Anderzijds wordt de uiteindelijke score op de indicator van arbeidsrijpheid en -bereidheid niet automatisch weergegeven. Om dit te ondervangen en er toch maximaal voor te zorgen dat je de antwoorden adequaat en kwaliteitsvol kunt interpreteren, hebben we een kijkwijzer ontwikkeld waartegen je de antwoorden kunt afzetten, om zo het level van arbeidsrijpheid en -bereidheid te kunnen bepalen.

Voor de eenvormigheid opteren we om ook hier te werken met de termen 'Kickstart-level', 'Mid-level' en 'Start-level', diegene die ook in Kickstart opgenomen zijn.

Het is natuurlijk niet verplicht om tijdens de screening alle vragen te laten beantwoorden, maar een minimum van twee per rubriek lijkt ons toch opportuun, wat zo'n 14 vragen in totaal geeft. De resultaten geven geen doorslaggevend advies omtrent arbeidsrijpheid en -bereidheid, maar je kunt ze meenemen tijdens de begeleidende, motiverende en coachende gesprekken, net zoals het resultaat van de Kickstart.

Je kunt volgens een aantal scenario's met de casussen aan de slag, vooral afhankelijk van het doelpubliek (taalachterstand, leeftijd, leerproblematiek, leerstijl e.d.):

- Je kunt de vragen autonoom door de leerling laten invullen en ze nadien met hem bespreken.
- Je vult de vragen samen met de leerling in, zodat hij perfect weet wat de vraagstelling inhoudt en wat er verwacht wordt.
- Je kunt de casussen als leidraad gebruiken tijdens het intakegesprek; je gaat uit van een situatie en vraagt door op het antwoord van de leerling.
- Via Smartschool kun je de casussen in een enquête of andere sjabloon gieten, op deze manier heb je gelijk een digitale neerslag van de antwoorden.

Bij het afnemen van de vragen raden we aan om gebruik te maken van de STARR-methode.

### STARR- methode

De STARR-methode is een manier om vaardigheden of competenties te beargumenteren of te concretiseren. Je kunt ze ook gebruiken om met de leerling na een werkervaring of stage te reflecteren. De STARR-methode zoomt in op een specifieke situatie. De gedachte daarachter is dat gedrag uit het recente verleden een goede voorspeller is voor gedrag in de toekomst.

Je werkt bv. met een leerling die beweert dat hij goed kan organiseren. Je kunt hem vragen naar een recente ervaring van een concrete situatie waarin hij blijk gaf van zijn organisatietalent. Een dergelijke uitspraak heeft altijd kanten die om verduidelijking vragen. Het uiteindelijke doel van deze gespreksaanpak is om beter te kunnen snappen waarop de leerling zijn uitspraak 'Ik kan goed organiseren' baseert.

Denk aan uitspraken als:

- 'Ik ben goed met kinderen'

- 'Ik kan goed organiseren'
- 'Ik wil iets gaan doen met mensen helpen'

De vraag hierbij is altijd wat wordt er precies mee bedoeld en dat is ook wat in de beroepsfeer later wordt gevraagd. Bij de STARR - methode ga je in 5 stappen dieper in op de uitspraak van de leerling: 'Ik kan goed organiseren.'

De STARR - methode heeft de volgende 5 vaste ondervraagpunten:

#### **Situatie – S**

Vraag de leerling om de omstandigheden weer te geven waardoor hij de competentie 'goed kunnen organiseren' is gaan inzetten, vraag naar een bondige omschrijving van de situatie.

Hulpvragen:

- Wanneer heb je dit meegemaakt?
- Waar was het?
- Wie was er ook nog aanwezig?
- Wat is er toen allemaal gebeurd?

#### **Taak - T**

Deze stap betreft de formele en informele taakopvatting, vraag de leerling wat zijn functie was en wat hij zichzelf had voorgenomen.

Hulpvragen:

- Wat was precies je organisatietaak in die concrete situatie?
- Wat werd er precies van je verwacht?
- Wat wilde je zelf bereiken?

#### **Actie/Activiteiten - A**

Hier volgt een beschrijving van het gedrag dat hoort bij een bepaalde competentie, namelijk 'goed kunnen organiseren', het gaat erom dat de leerling concreet benoemt wat hij heeft uitgevoerd. Dit kan door een aantal acties/activiteiten op te sommen.

Hulpvragen:

- Waaruit bleek toen dat jij goed kon organiseren?
- Wat heb je precies gedaan?
- Hoe heb je dat aangepakt?
- Hoe reageerde(n) de andere(n) op jou?
- Wat heb je vervolgens gedaan?

#### **Resultaat - R**

Deze stap betreft het resultaat van het gedrag op de competentie 'goed kunnen organiseren'.

Hulpvragen:

- Wat was het resultaat van je handelen? Wat was het resultaat van je organisatietalent?
- Hoe is het afgelopen?
- Hoe reageerden de andere(n) op je organisatietalent?

### Reflecteren - R

Hier ga je terugblikken met de leerling en eventueel ook met een theoretisch kader.  
Hulpvragen:

- Hoe kijk je terug op deze activiteit als blijk van je organisatietalent?
- Wat heb je hiermee aangetoond dat je kan?
- Wil je later dat organiseren centraal stellen bij de keuze van een beroep?
- Wat wilde je? Wat wilde(n) de andere(n)?
- Wat voelde je? Wat voelde(n) de andere(n)?
- Wat dacht je? Wat dacht(en) de andere(n)?
- Wat zijn je sterke punten?
- Wat zijn je zwakke punten?
- Wat kun je nog bijleren?

Uit de antwoorden van leerlingen in dit soort gesprekken komt veel van de aard van de leerling naar buiten. Je leert de leerling goed naar zichzelf te kijken. Is de leerling concreet ingesteld of juist sociaal of ondernemend of meer creatief of behoudend? Hoe is de leerling in deze situatie te werk gegaan: was hij slim, emotioneel, positief, consistent, afwachtend bezig...?

Als dat in het gesprek blijkt, zal dat ook in andere gesprekken naar voren komen. Je geeft feedback. De leerling heeft iets aan je reacties. Hij kan iets terugzeggen; hij denkt en oordeelt over zichzelf. Zijn zwakke en sterke kanten worden tegen het licht gehouden. Welke sterke kanten zou hij in een later beroep kunnen gebruiken?

Praten met leerlingen over tegenvallende capaciteiten is een kunst op zich. Vaak zal een leerling proberen onder de feiten uit te komen dat die slechte punten echt iets zeggen over zijn kwaliteiten. Dit vraagt veel geduld van jouw kant en tact maar ook de bereidheid om de leerling te confronteren met slecht nieuws namelijk dat er een grens is aan zijn mogelijkheden. Zodra je merkt dat een leerling slechte punten moeilijk kan verwerken, is het van belang dat je de leerling even laat uitrazen en dat je begrip toont. Pas daarna kun je de leerling vragen om echt conclusies te trekken over zijn eigen aandeel in het tegenvallende resultaat.

## Kijkwijzer casussen

### Assertiviteit

*Een klant zegt op een onvriendelijke manier tegen jou dat hij niet tevreden is over het geleverde werk.*

*Hoe reageer je?*

Kickstart-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik bespreek dit met mijn baas.
- Ik kijk wat ik nog kan doen.

Mid-level: is hier niet van toepassing

Start-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik laat mij niet doen en reageer op dezelfde onvriendelijke manier.

- Dat is de baas zijn probleem.

*Door een administratieve fout is je loon niet uitbetaald. Hoe reageer je in deze situatie?*

Kickstart-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik vraag om uitleg aan mijn baas.
- Ik bespreek dit met mijn trajectbegeleider en/of leerkracht op school.

Mid-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik ga gewoon aan de slag, het komt wel in orde.
- Ik ga ervan uit dat mijn baas dit gewoon even vergeten is en het wel in orde brengt.

Start-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik blijf thuis tot het in orde is.
- Ik klaag hierover op sociale media, zo zal hij wel snel betalen.
- Ik stap onmiddellijk naar de vakbond.
- Ik neem direct ontslag.

*Je hebt een probleem met het feit dat je baas steeds tegen je roept. Hoe pak je dit aan?*

Kickstart-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik vraag aan mijn baas waarom hij zo tegen mij roept.
- Ik bespreek dit met mijn trajectbegeleider en/of leerkracht op school.

Mid-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik ga gewoon aan de slag, hij zal wel stoppen met roepen.
- Ik ga ervan uit dat mijn baas gewoon zo is en probeer het geroep te negeren en gewoon mijn job te doen.

Start-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik blijf thuis tot het in orde is.
- Ik klaag hierover op sociale media, hopelijk spreekt iemand hem hierover aan.
- Ik stap onmiddellijk naar de vakbond.
- Ik neem direct ontslag.

*Op het einde van de werkdag moet je de vuilnisbakken buiten zetten en de vuile garage opruimen, je bent hier niet echt blij mee. Hoe reageer je?*

Kickstart-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Dat hoort nu eenmaal bij de job.
- Ik bespreek dit met mijn trajectbegeleider en/of leerkracht op school.

Mid-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik doe het niet en meld dit op school

Start-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Dit is niet mijn job, hiervoor ga ik niet naar school.
- Dit is de baas zijn probleem.
- Ik doe dit niet.

*Je krijgt van een collega een opmerking over je werktempo, hoe reageer je hierop?*

Kickstart-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik vraag hem om het probleem concreter te maken.
- Ik bespreek dit met mijn trajectbegeleider en/of leerkracht op school.
- Ik stap naar mijn baas om mijn werktempo te bespreken.

Mid-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik zorg dat ik sneller werk.

Start-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik word boos en zeg hem dat ik altijd alles alleen moet doen.
- Ik draai me op en wandel weg.
- Ik laat me niet doen en zeg dat mijn collega zelf traag werkt.

### **Betrouwbaarheid en stiptheid**

*Je bent op weg naar je werk en je weet dat je te laat zult aankomen maar je belkrediet is op. Hoe reageer je hierop?*

Kickstart-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik zorg dat ik altijd belwaarde heb.
- Ik ga werken, kom te laat maar excuseer mij bij mijn aankomst.

Mid-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik laat iemand anders in mijn plaats bellen.
- Ik leen een gsm van een omstaander.
- Ik stuur een gratis sms of WhatsApp.

Start-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik ga gewoon terug naar huis.
- Ik probeer ongemerkt op mijn werk aan te komen en ervoor te zorgen dat niemand mij gezien heeft.

*Je bent onderweg naar je werk, je merkt dat je bus vertraging oploopt en dat je waarschijnlijk te laat op je werk gaat aankomen. Dit is al de vierde maal deze maand, De Lijn is blijkbaar toch niet zo betrouwbaar. Hoe pak je dit aan?*

Kickstart-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik verwittig onmiddellijk mijn werkgever en breng hem op de hoogte van de situatie.
- Ik verwittig mijn werkgever en bespreek met hem op welke manier ik mij het best verplaats om wel op tijd op het werk aan te komen.

Mid-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik ga werken, kom te laat maar excuseer mij bij mijn aankomst.
- Ik kom te laat op mijn werk maar ik ga direct op zoek naar een alternatieve verplaatsing zodat ik niet altijd te laat aankom.

Start-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Mij treft totaal geen schuld, dit is de verantwoordelijkheid van De Lijn en ik hoef me hiervoor niet te excuseren.
- Ik kom gewoon later aan op het werk.

*Je moet om 8 uur starten met werken, je staat 's morgens op en voelt je niet goed, je hebt slecht geslapen en een verkoudheid. Wat doe je?*

Kickstart-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik ga werken en spartel me erdoor.
- Ik bel mijn baas op en vraag hem wat ik moet doen.
- Ik ga eerst naar de dokter en dan naar mijn werk.

Mid-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik ga eerst naar de dokter.
- Ik sms een collega.
- Ik laat een van mijn ouders bellen.

Start-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik slaap uit en kom later aan op mijn werk.
- Ik bel de school.
- Ik sms mijn vriend.
- Ik blijf thuis en ga iets anders doen met mijn vrije tijd.

*Je hebt een afspraak om samen met je vriend naar de film te gaan. Je weet dat je een kwartier te laat gaat zijn op deze afspraak. Hoe pak jij dit aan?*

Kickstart-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik haast me en verwittig ondertussen mijn vriend.
- Ik laat hem iets weten of contacteer hem en vraag of hij op mij wil wachten.

Mid-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik spoed me naar de afspraak en leg het hem wel uit als ik daar ben.

Start-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik ga niet meer en laat mijn vriend in de kou staan.
- Hij moet dat maar begrijpen, ik hoef hem niet te verwittigen.

*Je wordt wakker om 8 uur, terwijl je eigenlijk nu zou moeten beginnen werken. Je gaat dus hopeloos te laat komen op je werk. Hoe pak je dit aan?*

Kickstart-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik haast me en verwittig ondertussen mijn werkgever om me te excuseren.
- Ik doe een voorstel om de verloren werktijd in te halen.

Mid-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik haast me om te gaan werken.
- Ik excuseer me als ik aankom op het werk.

Start-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik blijf gewoon thuis vandaag.
- Ik bel de school op.

### **Inlevingsvermogen**

*Het is vandaag je eerste werkdag, je kent nog niemand op het bedrijf waar je begint te werken. Hoe pak je dit aan?*

Kickstart-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik wacht even af, maar als iemand mij aanspreekt ga ik wel iets vertellen over mezelf.
- Ik ga me voorstellen aan de collega's en vertel dat dit mijn eerste dag in het bedrijf is.

Mid-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik doe gewoon mijn werk en praat met niemand, iemand zal mij wel aanspreken.

Start-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Mijn collega's zijn niet mijn vrienden, ik hoef hier niemand te kennen.
- Dat maakt niet uit, ik werk liever op mezelf.

*Je baas spreekt je erop aan dat je te vaak een pauze neemt om een sigaretje te gaan roken. Hoe reageer je?*

Kickstart-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik bespreek dit met mijn baas en minder mijn rookpauzes.
- Ik spreek met mijn baas af wanneer ik mag gaan roken.

Mid-level - is hier niet van toepassing

Start-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik ga roken als ik er zin in heb.
- Ik ga roken omdat ik anders niet geconcentreerd kan werken; dit is in ieders belang.

*Na lang zoeken heb je een job gevonden die start in januari. Je hebt echter in de paasvakantie een skiverlof vastgelegd. Hoe pak je dit aan?*

Kickstart-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Dit hoort bij gaan werken, mijn job gaat voor.



- Ik bespreek op voorhand met mijn werkgever of er een mogelijkheid bestaat om hiervoor verlof op te nemen.

Mid-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik vraag om mijn contract op te starten na het skiverlof.

Start-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik teken mijn contract nog niet.
- Ik vertrek op skiverlof en meld mij ziek.
- Ik vertrek op skiverlof en verwittig mijn werkgever.

*Het is zover, je hebt een job gevonden! Het vervelende is echter dat je maandag al zou moeten starten en je had met vriendinnen al afgesproken om naar de unieke opening van het nieuwe shoppingcenter te gaan. Moet je nu je woord breken tegenover je beste vriendinnen? Hoe pak je dit aan?*

Kickstart-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- We zullen wel enkele dagen later gaan winkelen.
- Ik bespreek met mijn vriendinnen hoe belangrijk deze job voor mij is.

Mid-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik vraag mijn baas beleefd of ik een dag later mag starten.

Start-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik meld mij ziek.
- Vrienden zijn belangrijker dan een job.

*Je bent pas opgestart in een nieuwe job en het werk zelf bevalt je inhoudelijk heel erg. De meeste collega's zijn vriendelijk en geduldig, maar een van de verantwoordelijken valt uit de toon. Je vindt dat hij erg bot doet en geen geduld toont als je iets niet van de eerste keer kunt. Je voelt je niet met respect behandeld. Hoe reageer je?*

Kickstart-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik bespreek dit met mijn trajectbegeleider en/of leerkracht op school.
- Ik bespreek dit op een beleefde manier met de verantwoordelijke.

Mid-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik blijf mijn werk doen, ook al is mijn motivatie gedaald.
- Ik houd het slechte gevoel voor mezelf.

Start-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik huil uit bij mijn collega's.
- Ik stop met werken.
- Ik val zelf uit tegen de betrokken verantwoordelijke.

## Planning en prioriteiten

*Je moet gaan werken morgen, je moeder ook en zij geeft jou de opdracht om op je driejarige broertje te passen. Hoe reageer je?*

Kickstart-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik leg mijn moeder uit dat dit niet kan en we zoeken naar een andere oplossing.
- Ik contacteer mijn baas, leg hem de situatie uit en vraag hem of ik uitzonderlijk voor één keer thuis mag blijven en de uren op een andere keer mag inhalen.
- Ik bespreek dit met mijn trajectbegeleider en/of leerkracht op school.

Mid-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik vraag aan mijn baas of ik uitzonderlijk voor één keer thuis mag blijven.

Start-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik blijf gewoon thuis omdat mijn moeder het vraagt.
- Ik blijf gewoon thuis omdat familie voor alles gaat, de werkgever moet dit maar begrijpen.

*Je werkt in een tof team en meestal stoppen jullie met werken rond 17 uur. Ondertussen is het al 18 uur en je collega's zijn nog steeds bezig. Je weet dat de extra uren betaald of omgezet worden in extra verlof, maar toch zou je graag naar huis vertrekken. Hoe pak je dit aan?*

Kickstart-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik bespreek dit met mijn trajectbegeleider en/of leerkracht op school.
- Dit hoort bij de job.
- Dit is geen probleem, ik pas mij makkelijk aan.

Mid-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Voor één keer zou dit nog kunnen maar vanaf dan niet meer.
- Ik bespreek dit met mijn baas en laat hem weten dat dit hopelijk maar eenmalig is.

Start-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik stop met werken en vertrek naar huis.
- 17 uur is 17 uur, dit kan niet.
- Dit is niet afgesproken, dus ik stop voor vandaag.

*Je moet om 7.30 uur starten met werken maar staat 's morgens op en voelt je niet goed: je hebt slecht geslapen, voelt je koortsig, moet constant braken en je bent enorm misselijk. Wat doe je?*

Kickstart-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik bel mijn baas en vraag hem wat ik moet doen.
- Ik contacteer mijn baas, ga dan naar de dokter en bezorg mijn werkgever een doktersattest.

Mid-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik ga eerst naar de dokter.

- Ik sms een collega.
- Ik laat een van mijn ouders bellen.
- Ik ga eerst naar de dokter en dan naar mijn werk.
- Ik ga werken en spartel me erdoor.

Start-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik bel de school op.
- Ik sms mijn vriend.
- Ik blijf thuis en ga iets anders doen met mijn vrije tijd.
- Ik slaap uit en ben later op mijn werk.

*Je mag van je werkgever je gsm bijhouden tijdens het werk. Je vriendin en vrienden gaan nog naar school en sms'en je de hele dag door. Je merkt zelf op dat je hierdoor geregeld afgeleid wordt van je werk. Hoe pak je dit aan?*

Kickstart-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik neem mijn gsm niet meer mee.
- Ik verwittig mijn vriendin en vrienden dat ik enkel na de werkuren bereikbaar ben.

Mid-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik zet mijn gsm op stil
- Ik beantwoord iedereen tijdens de pauzes.

Start-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik zet mijn gsm op stil, zodat de collega's het niet meer merken.
- Mijn baas heeft nog geen opmerking gemaakt, dus ik houd mijn gsm gewoon op zak.

*Aan het begin van je tewerkstelling kreeg je van je werkgever een vast uurrooster. Je hebt daar toen al je vrijetijdsactiviteiten rond gepland. Omdat een van je collega's een tijd afwezig zal zijn, verwacht je baas nu dat je tijdens die periode andere uren komt werken. Hoe reageer je?*

Kickstart-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik bespreek dit beleefd met mijn baas en ga volgens het aangepaste uurrooster werken.
- Ik ga volgens het aangepaste uurrooster werken en herplan mijn vrijetijdsactiviteiten.

Mid-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik ga volgens het aangepaste uurrooster werken maar ik uit duidelijk mijn ongenoegen.

Start-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik laat mijn werkgever weten dat dit echt niet kan.
- Ik weiger dit nieuwe uurrooster.

### **Probleemoplossend vermogen**

*Je bent klaar met de opdracht die je van je baas gekregen hebt. Hoe pak je dit verder aan?*

Kickstart-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik kijk wat ik nog kan doen.
- Ik bespreek dit met mijn baas.

Mid-level: is hier niet van toepassing

Start-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik wacht tot ik een nieuwe opdracht krijg.

*Je hebt bij het uitvoeren van je opdracht een fout gemaakt. Vorige week heeft je collega Bram diezelfde fout ook gemaakt, je baas is toen behoorlijk boos geworden en je hoorde hem tegen Bram zeggen: "Dit heb je nu al verschillende keren fout gedaan, als dit nog eens gebeurt dan hoef je niet meer ter komen!" Wat doe je?*

Kickstart-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik vertel mijn baas wat er gebeurd is.

Mid-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik zeg niets tegen mijn baas en probeer mijn eigen fout recht te zetten.

Start-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik neem onmiddellijk zelf ontslag.
- Ik vraag mijn baas of hij nooit een fout gemaakt heeft.
- Ik doe niets en hoop dat hij er niet achter komt.
- Als hij erachter komt, zeg ik hem dat Bram het mij zo geleerd heeft.

*Je bent in het bureau van een van je collega's en deze collega werd net door een andere collega op de gang geroepen. Haar telefoon gaat. Wat doe je?*

Kickstart-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik neem de telefoon op: "Met de collega van..., ze is er even niet, kan ik haar een boodschap doorgeven?"
- Ik neem de telefoon op en zeg dat ze later zullen moeten terugbellen omdat mijn collega er momenteel niet is.

Mid-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik stoor mijn collega en maak haar attent op het feit dat haar telefoon aan het rinkelen is.

Start-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik laat de telefoon rinkelen, mijn collega staat toch in de gang en ze zal die ook wel horen.
- Ik leg de lijn dicht, het heeft toch geen zin omdat mijn collega er niet is.

*Je gaat altijd heel voorzichtig om met de dure gereedschappen op je werk, maar net vandaag laat je een stuk gereedschap kapot vallen. Hoe reageer je?*

Kickstart-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik meld dit direct aan de verantwoordelijke.

- Ik bespreek dit gelijk met mijn baas.

Mid-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik meld het anoniem via bv. een briefje binnen het bedrijf.
- Ik panikeer en ik contacteer mijn trajectbegeleider en/of leerkracht op school.

Start-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik herstel het op mijn manier.
- Ik wacht af en zie wat er gaat gebeuren.
- Ik doe alsof er niets gebeurd is.
- Ik ben niet verantwoordelijk, dus ik doe niets.

## **Samenwerking**

*Je moet samenwerken met een collega met wie het echt niet klikt. Hoe pak je dit aan?*

Kickstart-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik bespreek dit met mijn trajectbegeleider en/of leerkracht op school.
- Ik bespreek dit met mijn baas.
- Ik doe extra mijn best.

Mid-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Dat hoort er nu eenmaal bij, maar ik negeer hem tijdens de werkdag.
- Ik bespreek dit met een collega met wie het wel klikt.

Start-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik werk niet met de collega samen.

*Je baas geeft je de opdracht de hulp van een van je collega's in te roepen maar deze collega weigert je te helpen. Hoe reageer je hierop?*

Kickstart-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik maak mijn collega op een vriendelijke, maar correcte wijze duidelijk dat dit een opdracht is van de baas en dat hij/zij er niet onderuit kan.
- Ik meld dit aan mijn baas, hij zal dit wel opnemen met die collega.

Mid-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik voer de opdracht alleen uit en meld dit achteraf aan mijn baas.

Start-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Dan doe ik het ook niet.

*Een collega vraagt je of je haar wilt helpen, dit wil zeggen dat je langer op het werk zult moeten blijven en je had een afspraakje met een vriendin gemaakt dat nu in het gedrang komt. Wat doe je?*

Kickstart-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik help zonder problemen mijn collega.
- Ik vertel mijn collega dat ik haar niet kan helpen omdat ik al een afspraak heb.

Mid-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik help mijn collega niet omdat mijn job gedaan is.

Start-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik vertel haar dat ik haar niet help omdat mijn vriendin voorgaat.
- Ieder moet zijn job doen en de mijne is gedaan; dus ik help haar niet.

*Je moet vandaag uitzonderlijk samenwerken met iemand met wie je niet graag samenwerkt en hier heb je echt geen zin in. Hoe reageer je?*

Kickstart-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik werk samen en probeer er het beste van te maken.

Mid-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik vertel mijn baas dat ik niet graag samenwerk met die collega, maar dat ik dit vandaag wel zal doen. Ik maak hem echter vrij duidelijk dat ik hoop dat dit de laatste keer zal zijn.

Start-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik werk samen met die collega, maar ik doe enorm lastig tegen hem zodat hij zeker merkt dat ik geen zin had om met hem samen te werken.

## **Voorkomen**

*De nieuwe werkkledij die je baas heeft aangeschaft is echt niet cool. Wanneer je vrienden je hiermee zien, zullen ze je gegarandeerd uitlachen. Hoe reageer je?*

Kickstart-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Veiligheid boven alles, dat lachen stopt wel.
- Werkkledij is belangrijk en hoort onlosmakelijk bij mijn job; ik zal het dus zonder problemen aanhouden.
- Ik ben fier op mijn job en draag de nieuwe werkkledij met trots.

Mid-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik draag de vroegere werkkledij.

Start-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik draag een sweater over de nieuwe werkkledij.
- Ik zoek een andere job met toffere kledij.
- Werkkledij is niet belangrijk, zolang ik mijn job maar goed doe.

*Je moet met je baas en enkele collega's naar een beurs. Wat trek je aan?*

Kickstart-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik vraag aan mijn baas wat volgens hem het beste past voor deze gelegenheid.

Mid-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik trek de kledij aan die ik gisteren ook droeg om gaan te werken.

Start-level - als de antwoorden in de lijn liggen van:

- Ik doe een trainingspak aan, dat zit lekker makkelijk.



## Casussen (werkfiche voor de leerling)

### Assertiviteit

*Een klant zegt tegen jou op een onvriendelijke manier dat hij niet tevreden is over het geleverde werk. Hoe reageer je?*

.....

.....

.....

*Door een administratieve fout is je loon niet uitbetaald. Hoe reageer je in deze situatie?*

.....

.....

.....

*Je hebt een probleem met het feit dat je baas steeds tegen je roept. Hoe pak je dit aan?*

.....

.....

.....

*Op het einde van de werkdag moet je de vuilnisbakken buiten zetten en de vuile garage opruimen, je bent hier niet echt blij mee. Hoe reageer je?*

.....

.....

.....

*Je krijgt van een collega een opmerking over je werktempo, hoe reageer je hierop?*

.....

.....

.....





## Casussen (werkfiche voor de leerling)

### Betrouwbaarheid en stiptheid

*Je bent op weg naar je werk en je weet dat je te laat zult aankomen maar je belkrediet is op. Hoe reageer je hierop?*

.....

.....

.....

*Je bent onderweg naar je werk, je merkt dat je bus vertraging oploopt en dat je waarschijnlijk te laat op je werk gaat aankomen. Dit is al de vierde maal deze maand, De Lijn is blijkbaar toch niet zo betrouwbaar. Hoe pak je dit aan?*

.....

.....

.....

*Je moet om 8 uur starten met werken, je staat 's morgens op en voelt je niet goed, je hebt slecht geslapen en een verkoudheid. Wat doe je?*

.....

.....

.....

*Je hebt een afspraak om samen met je vriend naar de film te gaan. Je weet dat je een kwartier te laat gaat zijn op deze afspraak. Hoe pak jij dit aan?*

.....

.....

.....

*Je wordt wakker om 8 uur, terwijl je eigenlijk nu zou moeten beginnen werken. Je gaat dus hopeloos te laat komen op je werk. Hoe pak je dit aan?*

.....

.....

.....



## Casussen (werkfiche voor de leerling)

### Inlevingsvermogen

*Het is vandaag je eerste werkdag, je kent nog niemand op het bedrijf waar je begint te werken. Hoe pak je dit aan?*

.....

.....

.....

*Je baas spreekt je erop aan dat je te vaak een pauze neemt om een sigaretje te gaan roken. Hoe reageer je?*

.....

.....

.....

*Na lang zoeken heb je een job gevonden die start in januari. Je hebt echter in de paasvakantie een skiverlof vastgelegd. Hoe pak je dit aan?*

.....

.....

.....

*Het is zover, je hebt een job gevonden! Het vervelende is echter dat je maandag al zou moeten starten en je had met vriendinnen al afgesproken om naar de unieke opening van het nieuwe shoppingcenter te gaan. Moet je nu je woord breken tegenover je beste vriendinnen? Hoe pak je dit aan?*

.....

.....

.....

*Je bent pas opgestart in een nieuwe job en het werk zelf bevalt je inhoudelijk heel erg. De meeste collega's zijn vriendelijk en geduldig, maar één van de verantwoordelijken valt uit de toon. Je vindt dat hij erg bot doet en geen geduld toont als je iets niet van de eerste keer kan. Je voelt je niet met respect behandeld. Hoe reageer je?*

.....

.....



## Casussen (werkfiche voor de leerling)

### Planning en prioriteiten

*Je moet gaan werken morgen, je moeder ook en zij geeft jou de opdracht om op je driejarig broertje te passen. Hoe reageer je?*

.....

.....

.....

*Je werkt in een tof team en meestal stoppen jullie met werken rond 17 uur. Ondertussen is het al 18 uur en je collega's zijn nog steeds bezig. Je weet dat de extra uren betaald of omgezet worden in extra verlof, maar toch zou je graag naar huis vertrekken. Hoe pak je dit aan?*

.....

.....

.....

*Je moet om 7.30 uur starten met werken maar staat 's morgens op en voelt je niet goed: je hebt slecht geslapen, voelt je koortsig, moet constant braken en je bent enorm misselijk. Wat doe je?*

.....

.....

.....

*Je mag van je werkgever je gsm bijhouden tijdens het werk. Je vriendin en vrienden gaan nog naar school en sms'en je de hele dag door. Je merkt zelf op dat je hierdoor geregeld afgeleid wordt van je werk. Hoe pak je dit aan?*

.....

.....

.....

*Aan het begin van je tewerkstelling kreeg je van je werkgever een vast uurrooster. Je hebt daar toen al je vrijetijdsactiviteiten rond gepland. Omdat een van je collega's een tijd afwezig zal zijn, verwacht je baas nu dat je tijdens die periode andere uren komt werken. Hoe reageer je?*

.....

.....

.....



## Casussen (werkfiche voor de leerling)

---

### Probleemoplossend vermogen

*Je bent klaar met de opdracht die je van je baas gekregen hebt. Hoe pak je dit verder aan?*

.....

.....

.....

*Je hebt bij het uitvoeren van je opdracht een fout gemaakt. Vorige week heeft je collega Bram diezelfde fout ook gemaakt, je baas is toen behoorlijk boos geworden en je hoorde hem tegen Bram zeggen: "Dit heb je nu al verschillende keren fout gedaan, als dit nog eens gebeurt dan hoef je niet meer te komen!" Wat doe je?*

.....

.....

.....

*Je bent in het bureau van een van je collega's en deze collega werd net door een andere collega op de gang geroepen. Haar telefoon gaat. Wat doe je?*

.....

.....

.....

*Je gaat altijd heel voorzichtig om met de dure gereedschappen op je werk, maar net vandaag laat je een stuk gereedschap kapot vallen. Hoe reageer je?*

.....

.....

.....



## Casussen (werkfiche voor de leerling)

---

### Samenwerking

*Je moet samenwerken met een collega met wie het echt niet klikt. Hoe pak je dit aan?*

.....

.....

.....

*Je baas geeft je de opdracht de hulp van een van je collega's in te roepen maar deze collega weigert je te helpen. Hoe reageer je hierop?*

.....

.....

.....

*Een collega vraagt je of je haar wilt helpen, dit wil zeggen dat je langer op het werk zult moeten blijven en je had een afspraakje met een vriendin gemaakt dat nu in het gedrang komt. Wat doe je?*

.....

.....

.....

*Je moet vandaag uitzonderlijk samenwerken met iemand met wie je niet graag samenwerkt en hier heb je echt geen zin in. Hoe reageer je?*

.....

.....

.....



## Casussen (werkfiche voor de leerling)

---

### Voorkomen

*De nieuwe werkkledij die je baas heeft aangeschaft is echt niet cool. Wanneer je vrienden je hiermee zien zullen ze je gegarandeerd uitlachen. Hoe reageer je?*

.....

.....

.....

*Je moet met je baas en enkele collega's naar een beurs. Wat trek je aan?*

.....

.....

.....