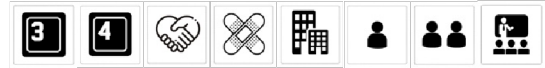


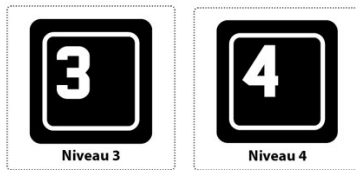
# Effect negatieve reacties



## Thema: Omgaan met media

Sociale media zijn erg toegankelijk. Dit betekent dat veel mensen kunnen plaatsen wat zij willen. Maar wat is nu eigenlijk het effect van dit soort reacties? In deze les gaan de studenten zich hierin verdiepen.

### Werkproces 3



### Vakkennis en vaardigheden

- Legt mediatoepassingen en effecten daarvan uit aan collega's, patiënten en cliënten
- Deelt expertise met andere professionals
- Ondersteunt collega's, patiënten en cliënten bij het gebruiken van nieuwe mediatoepassingen.
- Stimuleert het gebruik van media en reflectie daarop bij collega's, patiënten en cliënten
- Legt de voordelen en eventuele risico's van mediagebruik uit aan collega's, patiënten en cliënten
- Houdt rekening met ethische aspecten en de belangen van collega's, patiënten en cliënten bij het gebruik van (nieuwe) mediatoepassingen.

### Benodigheden

- [Mentimeter](#)

### Leerdoelen

- De student kan uitleggen wat de destructieve kracht is van online negatief commentaar.
- De student denkt na over wenselijk gedrag op het internet en kan een strategie ontwikkelen voor een aangewezen medium tegen onwenselijk gedrag.

## Kennisblok

De student beseft hoe het eigen mediagebruik invloed heeft op de eigen levensstijl en kan analyseren hoe de eigen mediaconsumptie van invloed is op de eigen kijk op de wereld ('je bent wat je surft/kijkt/speelt/download'). De student weet het verschil tussen sociale media-kanalen. Ze kunnen eigen media in kaart brengen en ook beargumenteren.

Veel verschillende mensen gebruiken sociale media. Zij denken niet allemaal hetzelfde over bepaalde onderwerpen, dus een negatieve reactie is al snel geplaatst. Zo kan het zijn dat mensen elkaar niet begrijpen, waardoor iemand een reactie op kan vatten als negatief. Terwijl dit niet per se zo is bedoelt, zo omschrijft de [Online Marketing Expert](#).

Maar wat doen negatieve reacties met mensen? Om één negatieve reactie te doen vergeten, er gemiddeld vijf positieve reacties tegenover moeten staan. De destructieve kracht van negatief commentaar is dus erg groot.

Negatiever reacties worden vaak geplaatst. Zo reageren mensen bijvoorbeeld vaak heftig onder nieuwsberichten of video's van Dumpert. Iedereen heeft vrijheid van meningsuiting, maar negatieve berichten zijn vaak pijnlijk voor degene die het bericht heeft geplaatst of in het bericht voorkomt. Weet jij wat de regels zijn rondom het plaatsen van online berichten? En heb je door wat het doet met de ontvanger wanneer je iemand een negatief bericht plaatst?

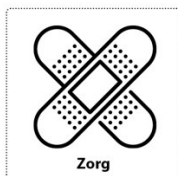
Bronnen:

Een negatieve reactie op social media: hoe ga je ermee om? Online marketing expert.

Geraadpleegd via: <https://www.onlinemarketingexpert.nl/doe-het-zelf/negatieve-reactie/>

## Opdrachten

### Opdracht 1



Lees het artikel van de Correspondent, '[Er is weinig mis met sociale media](#)'.

Na het lezen vat je het artikel samen. Probeer dit in maximaal 1 pagina te doen. Denk daarbij aan wat de schrijver eigenlijk probeert te zeggen. Wat is zijn boodschap?

Kies na het samenvatten 1 woord uit wat voor jou allesomvattend is voor de inhoud van het artikel. Schrijf het woord op het (white)bord.

Nu gaan jullie klassikaal bespreken wat de reden is achter het woord dat de klasgenoten hebben gekozen. Ook beantwoord je de vraag wat je van het artikel hebt geleerd.

## Opdracht 2



De regels op de website van Dumpert moeten ervoor zorgen dat er geen mensen worden gekwetst. Op een website waar vreemden elkaar online ontmoeten en de fysieke afstand groot blijft, kan het erg lastig zijn om deze regels te handhaven.

Stel je voor dat een patiënt of cliënt van jou is gefilmd. Vervolgens staat hij of zij op Dumpert en voelt zich hier niet prettig bij. Zoek uit hoe je dit kunt oplossen.

Tip voor de docent: Als de studenten er niet uitkomen dan kan je ze verwijzen naar [de huisregels van de website](#). Bespreek vervolgens klassikaal in hoeverre het in de toekomst de taak van de student is om dit op te lossen en hoe hij zo'n probleem moet aanpakken.

## Opdracht 3

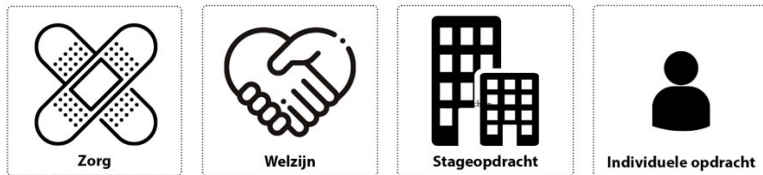


Als je in de toekomst met cliënten of patiënten werkt zullen zij een mening over jou en jouw werk vormen. Je zult hoogstwaarschijnlijk zowel positieve als negatieve reacties krijgen. Deze reacties kan jij op de werkvloer krijgen, waardoor je er op kunt reageren. Aan de andere kant is het ook mogelijk dat cliënten/ patiënten online hun mening over jou achterlaten. Zoek met een duo uit hoe patiënten/ cliënten uit jouw sector hun mening online kunnen geven over personeel. Zoek eerst drie organisaties uit jouw sector uit om de volgende vragen te beantwoorden:

- In hoeverre laten deze organisaties zien wie er werkt?
- Kan je een klacht indienen op de site? Zo ja, waar?
- Is dit een klacht tegen één persoon of voor de hele organisatie?

- Kan dit anoniem gedaan worden?
- Wat vind jij de beste manier om klachten van cliënten/ patiënten te verzamelen? Is dit online of offline of beiden?
- Hoe denk je dat deze klachten verwerkt worden?
- Hebben deze klachten ook invloed op de identiteit van de organisatie?
- Is er ook ruimte voor positieve reacties? Hoe ziet dit eruit?

## Stage



Om erachter te komen hoe jouw stage omgaat met negatieve reacties van cliënten of patiënten over de zorg of ondersteuning, de instelling waar zij aan verbonden zijn, of andere zaken, voer je opdracht 3 uit. Je beantwoordt de vragen uit opdracht 3 voor jouw stage-instelling. Vervolgens check je bij een collega of jouw stagebegeleider of dit klopt. Vraag aan een collega hoe hij of zij denkt over klachten van cliënten of patiënten. Je kan een gesprek starten aan de hand van de volgende vragen:

- Hoe ga jij om met negatieve reacties? Of hoe zou jij omgaan met klachten?
- Hoe ga jij om met positieve reacties van een cliënt of patiënt?
- Is er vanuit de organisatie een protocol voor het behandelen van de negatieve meningen van cliënten/ patiënten? Zit er verschil in hoe de organisatie omgaat met positieve of negatieve reacties? Kan je dit toelichten?
- Hoe kijk jij tegen online meningen aan ten opzichte van meningen die je op de werkvloer krijgt?

Schrijf een verslag van de bovenstaande punten en lever deze in bij jouw stagedocent.