

## Tekst 2

---

### 11 maximumscore 10

In een goede samenvatting komen de volgende elementen voor:

#### 11.1 maximumscore 2

- het is een vorm om emoties in goede banen te leiden / gematigd klagen draagt bij aan het psychologisch welzijn / het uiten van negatieve gevoelens lucht op 1
- het is een manier om sociale contacten te onderhouden / het is een sociaal smeermiddel 1

#### 11.2 maximumscore 3

- niets aan het probleem hoeven doen 1
- uitdrukken dat je beter bent dan iemand anders / superioriteit uitdrukken 1
- invloed uitoefenen op anderen 1

#### 11.3 maximumscore 1

strategisch leren klagen

- Element 11.3 uit het correctievoorschrift is een uitwerking van punt 3 uit de opdracht over de handelswijze die Kowalski voorstelt bij het klagen. De maximumscore voor dit onderdeel bedraagt 1 scorepunt.

#### 11.4 maximumscore 2

- gedoseerd klagen
- klagen tegen mensen die toch wel van je houden
- het geklaag dient zich op een oplossing te richten
- je afvragen hoe je als klager op anderen overkomt

indien alle vier elementen zijn genoemd 2

indien drie elementen zijn genoemd 1

indien twee of minder elementen zijn genoemd 0

- Element 11.4 uit het correctievoorschrift is een uitwerking van punt 3 uit de opdracht over wat de handelswijze inhoudt. De maximumscore voor dit onderdeel bedraagt 2 scorepunten.

Vraag	Antwoord	Scores
-------	----------	--------

**11.5 maximumscore 1**

je bent niet gelukkig / je bent ergens ongelukkig over

- Element 11.5 uit het correctievoorschrift is een uitwerking van punt 4 uit de opdracht. De maximumscore voor dit onderdeel bedraagt 1 scorepunt.

**11.6 maximumscore 1**

neem het klagen serieus

*Opmerking*

*Ook goed: maak van de klager een tevreden mens die zich gehoord voelt*

*Opmerking*

*De kandidaat mag in zijn samenvatting de informatie-elementen in een andere volgorde weergeven dan in bovenstaande opsomming, mits de samenhang tussen de informatie-elementen in overeenstemming blijft met die van de samen te vatten tekst.*

- Element 11.6 uit het correctievoorschrift is een uitwerking van punt 5 uit de opdracht. De maximumscore voor dit onderdeel bedraagt 1 scorepunt.

**11.7 Regeling met betrekking tot de woordgrensoverschrijding**

Voor de eerste overschrijding met 10 woorden dienen geen scorepunten te worden afgetrokken. Voor elke volgende overschrijding dient per 10 woorden steeds 1 scorepunt te worden afgetrokken tot een maximum van 10 scorepunten. De toepassing van de aftrekregeling kan overigens nooit leiden tot een score lager dan 0 bij deze opgave.

Schematisch:

156-165: 0 scorepunten aftrek

166-175: 1 scorepunt aftrek

176-185: 2 scorepunten aftrek

186-195: 3 scorepunten aftrek

196-205: 4 scorepunten aftrek

206-215: 5 scorepunten aftrek

216-225: 6 scorepunten aftrek

226-235: 7 scorepunten aftrek

236-245: 8 scorepunten aftrek

246-255: 9 scorepunten aftrek

meer dan 255: 10 scorepunten aftrek