

WERKBOEK NIVEAU 3&4

Communicatie PW

MBO

TRAJECT
WELZIJN

PEDAGOGISCH WERK



ThiemeMeulenhoff

Communicatie PW

Niveau 3 & 4

A.C. Verhoef



Colofon

Auteur

A.C. Verhoef

Redactie

M.H.A.J. Gloudemans

R.F.M. van Midde

Taalkundige redactie

Tekst 2000, Utrecht

Vormgeving en omslag

Studio Fraaj, Rotterdam

Fotografie omslag

Mathilde Karrèr

Photography, Rotterdam

Opmaak

Imago Mediabuilders,

Amersfoort

Illustraties

Roel Seidell, Nijmegen

Tiekstra Media, Groningen

Foto's

Hollandse Hoogte / Patrick

Post © blz. 222

Over ThiemeMeulenhoff

ThiemeMeulenhoff ontwikkelt zich van educatieve uitgeverij tot een learning design company. We brengen content, leerontwerp en technologie samen. Met onze groeiende expertise, ervaring en leeroplossingen zijn we een partner voor scholen bij het vernieuwen en verbeteren van onderwijs. Zo kunnen we samen beter recht doen aan de verschillen tussen lerenden en scholen en ervoor zorgen dat leren steeds persoonlijker, effectiever en efficiënter wordt.

Samen leren vernieuwen.

www.thiememeulenhoff.nl

ISBN 978 90 06 622546

Eerste druk, eerste oplage, 2016

© ThiemeMeulenhoff, Amersfoort, 2016

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912 j° het Besluit van 23 augustus 1985, Stbl. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie (PRO), Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp (www.stichting-pro.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet) dient men zich tot de uitgever te wenden. Voor meer informatie over het gebruik van muziek, film en het maken van kopieën in het onderwijs zie www.auteursrechtenonderwijs.nl.

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

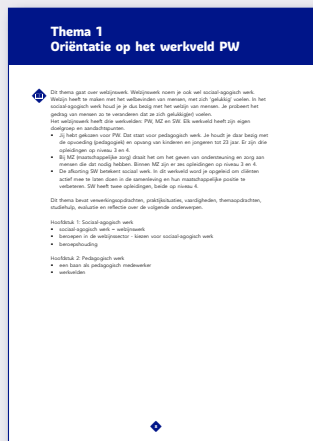
Deze uitgave is volledig CO2-neutraal geproduceerd.

Het voor deze uitgave gebruikte papier is voorzien van het FSC®-keurmerk.

Dit betekent dat de bosbouw op een verantwoorde wijze heeft plaatsgevonden.

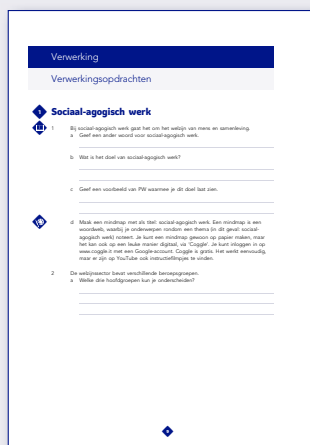
Rondleiding door dit werkboek

Het werkboek is verdeeld in thema's. Een thema in het werkboek sluit precies aan bij een thema in de theorie.



Themaopening

Je leest waar het thema over gaat en welke hoofdstukken en onderwerpen aan de orde komen.



In dit werkboek staan verschillende soorten opdrachten. Deze helpen je om je de benodigde vakkennis en beroepsvaardigheden eigen te maken.

Verwerking

Verwerkingsopdrachten helpen je de theorie te leren en te begrijpen. Ze zijn geordend per hoofdstuk.

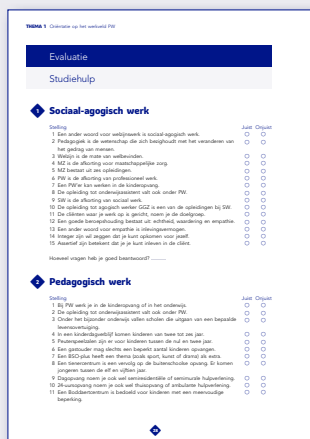


Toepassing

Praktijksituaties hiermee pas je de theorie toe in realistische praktijkbeschrijvingen.

Vaardigheden om de benodigde beroepsvaardigheden aan te leren.

Themaopdrachten grotere opdrachten waarmee je met de kennis en vaardigheden aan de slag gaat. Je werkt dan ook aan belangrijke algemene vaardigheden als samenwerken, informatie zoeken, presenteren, kritisch denken, plannen en problemen oplossen.



Evaluatie

Studiehulp een zelftoets waarmee je controleert of je de theorie kent. Antwoorden zijn op te vragen bij je docent.

Evaluatie evalueren en reflecteren zijn belangrijke vaardigheden voor jouw toekomstige beroep: zet na elk thema op een rij wat je goed beheerst en wat je actiepunten zijn.

Vaardigheden ►
Een vaardigheid heeft een vaste opbouw:
Oriënteren ► Oefenen ► Toepassen ► Transfer

Observatielijsten
Bij sommige vaardigheden horen observatielijsten. Die vind je direct achter in dit werkboek.
De observatielijsten zijn geordend per thema.
Bovenaan staat bij welke vaardigheid de observatielijst hoort. Een observatielijst kun je gemakkelijk uit je werkboek halen. Zo kun je ze in de klas of in je BPV laten invullen.

Observatielijsten	
Thema 1 Lichamelijke verzorging	277
Zorgingen nemen op bad	277
Zorgingen nemen op bed met verdelgen	281
Zorgingen nemen van de wond, onder de blouse of in bad	285
Weren nemen op bad	289
Zorgingen die zich op bad bevinden, scheren met een elektrisch scheerapparaat	291
Toedekken van een zorgvrager die zich op bad bevindt	295
Gedragsovereenkomsten van een zorgvrager die zich op bad bevindt	297
Medische verpleging van een zorgvrager die zich op bad bevindt	299
Therapeutische etische knopen met de open mond	301
Therapeutische etische knopen met een gekleed iemand	303
Therapeutische etische knopen met een gekleed iemand	305
Therapeutische etische knopen met een gekleed iemand	307
Thema 2 Help bieden bij de opname van vinding en vinding	309
Help bieden aan een zorgvrager die zelf niet kan eten en drinken	309
Deurdoorgang geven	311
Thema 3 Help bieden bij de vinding	313
Help bij het gebruik van een pen of potlood	313
Help bij het gebruik van een vinding op bad	317
Verplaatsen van een vinding	319
Erkenne kleding of vindingen van vindingen	321
Kledingstuk vindingen	323
Vindingen van een vinding	327
Laatste vinding vindingen	329
Medische vindingen of vindingen vindingen	331
Help bieden bij het vinding vindingen vindingen	333
Help bieden bij het vinding vindingen vindingen	335
Help bieden bij het vinding vindingen vindingen	337
Help bieden bij het vinding vindingen vindingen	339
Thema 4 Help bieden in vindingen vindingen vindingen	341
Vindingen vindingen met vindingen vindingen	341
Vindingen vindingen met vindingen vindingen	343
Vindingen vindingen met vindingen vindingen	345
Vindingen vindingen met vindingen vindingen	347

Vaardigheden	
De juiste beroepsomgeving tonen	
Onderwerpen	
1. Betreft de theorie voor het sociaal-geografisch werk en beroepsomgeving	
2. Ziek die persoonlijke kenmerken en voorkeuren van de cliënt	
3. Geef een voorbeeld van de beroepsomgeving	
4. Zoek op het internet naar het laatste nieuws over de beroepsomgeving (https://www.rijksdienst.nl/onderwerpen/beroepsomgeving) en geef dit weer op de manier van een goede beroepsomgeving	
5. Zoek op het internet naar het laatste nieuws over de beroepsomgeving (https://www.rijksdienst.nl/onderwerpen/beroepsomgeving) en geef dit weer op de manier van een goede beroepsomgeving	
Oefenen	
6. Bereik het reflectieformulier	
7. Vul op de lijst na zelf een beroepsomgeving in	

Iconen helpen je op weg

In de kantlijn staan icoontjes. Die geven aan wat je in de opdracht kunt verwachten.



geeft aan dat je een deel van de theorie (nog een keer) leest om de vraag te kunnen beantwoorden.



bij deze opdracht werk je samen met anderen.



bij deze opdracht heb je een computer met internet nodig om informatie op te zoeken.



bij deze opdracht werk je aan je schrijfvaardigheden, bijvoorbeeld met het schrijven van een uitgebreid antwoord, verslag of rapport.



bij deze opdracht laat je de uitkomsten zien in een mondelinge presentatie.



geeft aan dat het gaat om een creatieve opdracht.



geeft aan dat deze opdracht op niveau 4 is.

Werken met dit werkboek

Vind je het prettig om eerst de theorie te lezen en dan te kijken of je het weet en begrepen hebt? Lees dan eerst de theorie en maak daarna de verwerkingsvragen.
Ben je meer iemand die het liefst de theorie doorneemt aan de hand van vragen? Start dan met de verwerkingsvragen en leg je theorieboek ernaast.

Werk je het liefst vanuit de praktijk? Begin dan met een praktijksituatie of een thema-opdracht en kijk of je de vragen kunt beantwoorden met de informatie uit de theorie.

Inhoudsopgave

Thema 1 Communicatie 10

Verwerking 11

Verwerkingsopdrachten 11

- Hoofdstuk 1 Aspecten van communicatie 11
- Hoofdstuk 2 Communicatieproblemen 25
- Hoofdstuk 3 Interculturele communicatie 34

Toepassing 38

Praktijksituaties 38

- Misverstanden in de communicatie 38
- Een chaotisch begin van de bijscholing 41
- De Russische Aleksandra begint met haar BPV 43

Vaardigheden 45

- Adequaat non-verbaal communiceren 45
- Omgaan met cliënten die de Nederlandse taal niet zo goed beheersen 48

Themaopdrachten 50

Evaluatie 53

Studiehulp 53

- Hoofdstuk 1 Aspecten van communicatie 53
- Hoofdstuk 2 Communicatieproblemen 53
- Hoofdstuk 3 Interculturele communicatie 54

Evaluatie en reflectie 55

Thema 2 Luisteren 57

Verwerking 58

Verwerkingsopdrachten 58

- Hoofdstuk 4 Luisteren en luisterhouding 58
- Hoofdstuk 5 Alledaagse gesprekken voeren 62
- Hoofdstuk 6 Actief luisteren 68

Toepassing 70

Praktijksituaties 70

- Korte gesprekken in de buitenschoolse opvang 70
- Actief luisteren naar een peuter 73

Vaardigheden 75

- Contact leggen en onderhouden met de cliënt 75
- Actief luisteren 79

Themaopdrachten 84

Evaluatie 88

Studiehulp 88

- Hoofdstuk 4 Luisteren en luisterhouding 88
- Hoofdstuk 5 Alledaagse gesprekken voeren 88
- Hoofdstuk 6 Actief luisteren 89

Evaluatie en reflectie 90

Thema 3 Gesprekstechnieken 92

Verwerking 93

Verwerkingsopdrachten 93

- Hoofdstuk 7 Tweegesprekken 93
- Hoofdstuk 8 Groepsgesprekken 97

Toepassing 104

Praktijksituaties 104

- Emilia is een oorbel van haar moeder kwijtgeraakt 104
- De voorbereiding en de start van het overleg over Maaïke 106

Vaardigheden 109

- Het voeren van een helpend gesprek 109
- Voeren van een slechtnieuwsgesprek 112
- Efficiënt overleg voeren 116

Themaopdrachten 121

Evaluatie 124

Studiehulp 124

- Hoofdstuk 8 Tweegesprekken 124
- Hoofdstuk 8 Groepsgesprekken 124

Evaluatie en reflectie 126

Thema 4 Feedback geven en krijgen 128

Verwerking 129

Verwerkingsopdrachten 129

- Hoofdstuk 9 Feedback geven en krijgen 129

Toepassing 136

Praktijksituatie 136

- Ramona krijgt feedback 136

Vaardigheden 138

- Feedback geven en ontvangen 138

Themaopdrachten 142

Evaluatie 145

Studiehulp 145

- Hoofdstuk 9 Feedback geven en krijgen 145

Evaluatie en reflectie 146

Thema 5 Beroepshouding 148

Verwerking 149

Verwerkingsopdrachten 149

Hoofdstuk 10 Beroepscode 149

Hoofdstuk 11 Aspecten van de beroepshouding 151

Toepassing 161

Praktijksituaties 161

Margot zorgt niet goed voor zichzelf 161

Lola is gewend om te zeggen wat ze denkt 163

Eliza heeft een burn-out 165

Vaardigheden 167

Inzicht in je beroepshouding 167

Echtheid tonen 173

Inlevingsvermogen vergroten 176

Themaopdrachten 181

Evaluatie 184

Studiehulp 184

Hoofdstuk 10 Beroepscode 184

Hoofdstuk 11 Aspecten van de beroepshouding 185

Evaluatie en reflectie 186

Thema 6 Assertiviteit 188

Verwerking 189

Verwerkingsopdrachten 189

Hoofdstuk 12 Opkomen voor jezelf 189

Hoofdstuk 13 Intimiteit en ongewenste intimiteiten 194

Toepassing 199

Praktijksituaties 199

Mandy ziet op tegen haar eindgesprek 199

Kiara heeft last van ongewenste intimiteiten 202

Vaardigheden 204

Je assertief opstellen als pedagogisch werker 204

Op assertieve wijze je eigen mening en wensen naar voren brengen 207

Themaopdrachten 210

Evaluatie 212

Studiehulp 212

Hoofdstuk 12 Opkomen voor jezelf 212

Hoofdstuk 13 Intimiteit en ongewenste intimiteiten 212

Evaluatie en reflectie 214

Thema 7 Zelfbeeld en reflectie 216

Verwerking 217

Verwerkingsopdrachten 217

Hoofdstuk 14 Ieder mens is uniek 217

Hoofdstuk 15 Zelfreflectie 224

Hoofdstuk 16 Richtlijnen voor je gedrag: waarden en normen 229

Toepassing 233

Praktijksituaties 233

De verschillende gezichten van Esmee 233

Mascha denkt na over zichzelf 235

Vaardigheden 237

Persoonlijkheid en zelfbeeld beschrijven 237

Themaopdrachten 244

Evaluatie 247

Studiehulp 247

Hoofdstuk 14 Ieder mens is uniek 247

Hoofdstuk 15 Zelfreflectie 247

Hoofdstuk 16 Richtlijnen voor je gedrag: waarden en normen 248

Evaluatie en reflectie 249

Thema 8 Reageren op onvoorziene en crisissituaties 251

Verwerking 252

Verwerkingsopdrachten 252

Hoofdstuk 17 Crisissituaties 252

Hoofdstuk 18 Agressief gedrag 259

Hoofdstuk 19 Conflictsituaties en conflicthantering 263

Toepassing 269

Praktijksituaties 269

Jimmy raakt zoek bij een uitstapje 269

André reageert agressief bij inpakken van de bus 272

Een conflict over achterbaks gedrag 275

Vaardigheden 277

Omgaan met agressief gedrag 277

Zorgvuldig handelen in conflictsituaties 280

Themaopdrachten 284

Evaluatie 290

Studiehulp 290

Hoofdstuk 17 Crisissituaties 290

Hoofdstuk 18 Agressief gedrag 290

Hoofdstuk 19 Conflictsituaties en conflicthantering 291

Evaluatie en reflectie 292

Observatielijsten 294

Thema 1

Communicatie



Als pedagogisch werker communiceer je de hele dag door met kinderen en jongeren, hun ouders/verzorgers, collega's, leidinggevend en anderen die betrokken zijn bij de cliëntgroep. Met elk gedrag dat je vertoont breng je informatie over. Je communiceert bewust en onbewust.

Wat straal jij uit? Hoe kom jij over? Soms denk je daar zelf heel anders over dan de mensen om je heen. Dit thema gaat over alles rondom communicatie.

Dit thema bevat verwerkingsopdrachten, praktijksituaties, vaardigheden, themaopdrachten, studiehulp, evaluatie en reflectie over de volgende onderwerpen.

Hoofdstuk 1: Aspecten van communicatie

- communicatie en interactie
- verschillende vormen van communicatie
- eenzijdige versus tweezijdige communicatie
- verbale versus non-verbale communicatie
- vormen van non-verbale communicatie, zoals eerste indruk, lichaamstaal, gezichtsuitdrukkingen, oogcontact en stemklank
- het belang van de context bij communicatie
- communicatiestijlen en -patronen

Hoofdstuk 2: Communicatieproblemen

- communicatieschema's
- effectief en helder communiceren
- verbale en non-verbale communicatie op elkaar afstemmen
- problemen bij de zender van de boodschap
- problemen bij het begrijpen van de boodschap
- problemen door verschillen in achtergrond, gewoonten en cultuur
- communicatiestoornissen
- externe en interne ruis
- tegenstrijdige communicatie

Hoofdstuk 3: Interculturele communicatie

- culturele diversiteit en anderstaligheid
- beeldvorming bij autochtonen en allochtonen
- verschillen in religie/levensbeschouwing
- normen en waarden
- westerse cultuur en niet-westerse cultuur
- hulpmiddelen: visueel, gebruik van een tolk
- individu versus groep
- de driestappenmethode van Pinto

1 Aspecten van communicatie



- 1 Mensen communiceren wat af. De hele dag door staan ze in contact met anderen.
- a Omschrijf in eigen woorden wat communicatie is?

- b Geef bij onderstaande situaties telkens aan:

- wie de zender(s) is of zijn
- wie de ontvanger(s) is of zijn
- wat de boodschap(pen) is of zijn

	Zender(s)	Ontvanger(s)	Boodschap(pen)
Birol schrijft een overdracht voor zijn collega Marieke.			
Tina praat tegen het konijn dat ze in haar armen houdt en aait.			
Lotte, pedagogisch werker zegt tegen Suzy, een kind op haar groep die haar wenkbrauwen fronst: 'Volgens mij begrijp je het niet.'			

- 2 Lees onderstaand praktijkvoorbeeld.

Nadia is onderwijsassistent. Ze zit achter de computer. Ze tuurt naar het scherm, waarop een leerlingvolgsysteem openstaat. Ze zucht en wrijft met haar vingers in haar ogen. Aan haar collega Jamie vraagt ze geërgerd: 'Kun je me even helpen? Ik begrijp echt niet wat ik nu weer verkeerd heb gedaan.' Jamie antwoordt: 'Ik kom eraan, even dit afmaken.'

a Wie geeft informatie aan wie?

b Om welke informatie gaat het?

c Is hier sprake van interactie? Verklaar je antwoord.

d Op welke manier beïnvloedt Nadia Jamie?

e Op welke manier beïnvloedt Jamie Nadia?

3 Communicatie kan direct plaatsvinden tussen twee mensen, maar communicatie kan ook indirect plaatsvinden.

a Wat is een belangrijk nadeel van het communiceren via een medium?

b Geef vier eigen voorbeelden van media.

1

2

3

c Leg uit hoe het verband eruitziet tussen gebruik van een medium en feedback.

4 Mensen kunnen op verschillende manieren met elkaar communiceren.

a Leg de volgende termen uit:

• Eenzijdige communicatie:

• Tweezijdige communicatie:

- Meerzijdige communicatie: _____

- b Vul het volgende schema in. Zet een kruisje in de kolommen die van toepassing zijn.

Situatie	Soorten communicatie					
	Verbaal	Non-verbaal	Een-zijdig	Twee-zijdig	Meer-zijdig	Medium
Sandra leest in de krant over verandering in de kinderopvang.						
Pim, pedagogisch werker, praat met zijn collega's Jeanet en Rachel.						
Tamara, onderwijs-assistent interviewt een ouder.						
Moeder geeft haar baby borstvoeding.						
Birol schrijft een overdracht voor zijn collega Marieke.						
Tina praat tegen het konijn dat ze in haar armen houdt en aait.						
Marije loopt bij de tieneropvang van tafel weg en slaat de deur keihard dicht.						
Lotte, gespecialiseerd pedagogisch medewerker, zegt tegen Suzy die haar wenkbrauwen fronst: 'Volgens mij begrijp je het niet.'						

Situatie	Soorten communicatie					
	Verbaal	Non-verbaal	Een-zijdig	Twee-zijdig	Meer-zijdig	Medium
Esra bekijkt een filmpje op YouTube over het werken in de kinderopvang.						
In het kinderdagverblijf bijt Paul, (drie jaar) Beau (vier jaar).						

5 Woorden zijn symbolen zijn met een bepaalde betekenis.

a Leg deze zin uit met een eigen voorbeeld.

b Waarom is het belangrijk je te realiseren dat woorden symbolen zijn? Maak gebruik van het woord interpretatiefouten.



c Wanneer je woorden gebruikt die de ander niet kent, neemt de kans op interpretatiefouten toe. Geef hier een eigen voorbeeld van. Op de website Galgje (www.galgje.com) is een top 100 met moeilijke woorden te vinden.

d Leg uit waarom woorden die emoties uitdrukken makkelijk tot interpretatiefouten kunnen leiden.

6 Er zijn allerlei vormen van non-verbale communicatie.

a Wat is non-verbale communicatie?

b Non-verbale signalen hebben een veel groter effect dan de verbale communicatie. Leg deze zin uit met een eigen voorbeeld.

- c Bekijk de volgende vijf afbeeldingen. Welke betekenis geef jij aan de gebaren en houdingen in de afbeeldingen?

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____



1



2



3



4



5



- d Ga in groepen van vier studenten bij elkaar zitten en bespreek de volgende vragen met elkaar:

- 1 Welke betekenis hebben jullie aan de lichaamstaal gegeven.?
- 2 Welke verschillen zie je daarin? Leg de anderen uit waarop jij vooral let.
- 3 Wat kunnen de gevolgen zijn van het feit dat mensen aan lichaamstaal verschillende betekenissen geven?

- 4 Is er sprake van een interpretatiefout als mensen verschillende betekenissen geven aan lichaamstaal?

- 7 Er zijn allerlei vormen van non-verbale communicatie.

- a Wat zijn de belangrijkste vormen van non-verbale communicatie? Noem ze en leg kort uit welke informatie ze geven.

- 1 _____
-

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

6 _____

7 _____

- b Wat is jouw persoonlijke top drie als het gaat om de belangrijkste vormen van non-verbale communicatie?

1 _____

2 _____

3 _____



- c Bespreek deze opdracht na met elkaar. Zijn er veel verschillen in hoe jullie hierover denken? En wat zijn de verschillen in de top drie's?

- 8 De non-verbale communicatie heeft verschillende betekenissen in het contact. In het schema hierna staan deze betekenissen genoemd. Verbind de voorbeelden rechts met de juiste betekenis links.

Betekenis	Voorbeeld
Informatie overbrengen	Een kauwgompje aanbieden
Contact leggen en onderhouden	Naar je voet grijpen terwijl op je gezicht een pijnlijke grimas verschijnt
Belangstelling tonen	Omhelzen en zoenen
Feedback geven	De hand schudden bij een kennismaking
Gevoelens uiten	Lachen om de mop die de ander je vertelt



- 9 De nabijheid of afstand die er is tijdens het contact met de ander 'vertelt' iets. Vorm groepen van ongeveer vier studenten en bespreek de volgende vragen:
- Hoe vind jij het om iemand je gevoelens te laten zien door lichamelijk contact?
 - Vind je dit moeilijk of makkelijk? Waarom? Bij wie?
 - Hoe vind je het als anderen jou aanraken om bepaalde gevoelens uit te drukken of te onderstrepen?
 - Zijn er bepaalde vormen van lichamelijk contact waar jij moeite mee hebt? Welke? Waarom?
 - Welke vormen van lichamelijk contact spreken je meer aan? Waarom?
 - Wat kan in het pedagogisch werk de betekenis zijn van communicatie door aanraking?
 - Bij welke categorieën cliënten speelt communicatie door aanraking een zeer grote rol?

- 10 Bij non-verbale communicatie gaat het voor een groot deel om lichaamstaal. Welke uitspraken over lichaamstaal zijn juist? Kruis ze aan.
- ☐ Non-verbale communicatie is hetzelfde als lichaamstaal.
 - ☐ Mensen gebruiken altijd lichaamstaal.
 - ☐ Mensen uiten vooral hun gevoelens via lichaamstaal.
 - ☐ In lichaamstaal komen vooral bewuste gevoelens tot uiting.
 - ☐ Als mensen het met elkaar eens zijn, kopiëren ze onbewust elkaars lichaamstaal.
 - ☐ De lichaamstaal die je gebruikt, heeft ook invloed op jezelf.

- 11 Aan communicatie zitten altijd twee kanten: het inhoudelijke aspect en het relationele aspect.

- a Wat wordt bedoeld met het inhoudsaspect van de communicatie?

- b Wat wordt bedoeld met het relatieaspect van de communicatie?

- c Lees het gesprekje dat Johan en zijn collega Feyza in de koffiekamer voeren.

Johan: 'Hé, hoe is het gisteren afgelopen met Melissa?'

Feyza: 'Goed; achteraf bleek er natuurlijk weer niets aan de hand te zijn.'

Wat is hier het inhoudsaspect van het gesprek?

- d Maak de volgende zin zo af dat duidelijk wordt dat het inhoudsaspect van invloed is op het verloop van het gesprek.
Het feit dat Johan deze vraag stelt, heeft tot gevolg dat Feyza...

- e Wat is hier het relatieaspect van het gesprek?

- f Maak de volgende zin zo af dat duidelijk wordt dat het relatieaspect van invloed is op het verloop van het gesprek.
Johan stelt zijn vraag op een ... (1) manier. Dit heeft tot gevolg dat Feyza op een ... (2) manier antwoord geeft.

1

2

- 12 a Hoe vraag je elk van de volgende personen of ze bij je willen komen?

- 1 Studiegenoot.

-
- 2 Jongere van veertien jaar.

-
- 3 Jonger broertje of zusje (of neefje /nichtje).

-

- b Er is een verschil tussen hoe je deze personen vraagt of ze bij je willen komen.
Wat is daarvan de oorzaak of wat zijn daarvan de oorzaken?

- 13 Communicatie hangt ook samen met de afstand die je tot elkaar bewaart.

Vul in de tabel hieronder in:

- Wat de zones zijn waarin mensen contact zoeken.
- Welk soort contact of relatie je hebt bij deze zone. Geef daarbij, zo mogelijk, voorbeelden uit het pedagogisch werk.

Zone	Soort contact of relatie

- 14 Communicatie heeft altijd een context en die heeft een grote invloed op de communicatie.

Verbind de gespreksopening in de rechterkolom met de juiste situatie (context) in de linkerkolom.

Situatie (Context)	Gespreksopening
Sms'je	Hoi, hoi, hoe is-ie?
Huisartsenpraktijk	Goedemorgen mevrouw, waarmee kan ik u van dienst zijn?
Schoolplein	Zo, Anouk, vertel het eens. Wat is er aan de hand?
E-mail	Anouk, misschien kun je zelf als eerste vertellen hoe jij vindt dat het gaat.
Functioneringsgesprek	MLS, HGHEM? Lfs, xxx
Winkel	Hoi Anouk, hoe gaat het nu met je?



- 15 a Zoek op internet naar communicatietests. Een aantal suggesties vind je hierna. Gebruik deze of zoek zelf andere communicatietests en maak ze.

- 1 Test communicatiestijl
(<http://tests.psychologiemagazine.nl/Relaties/Test%20communicatiestijl?pagina=1>)
- 2 Test je kennis van lichaamstaal
(<http://www.lichaamstaal.nl/quiz.html>)
- 3 Doe de ogentest
(<http://www.lichaamstaal.nl/ogentest.html>)

- 4 Wat zeg je met je lichaamshouding
(<http://www.lichaamstaal.nl/houdingtest.html>)
 - 5 Test taal van je stem
(<http://mens-en-samenleving.infonu.nl/communicatie/6745-test-de-taal-van-je-stem.html>)
- b Noteer de uitkomsten uit de tests.

- c Waren de uitkomsten zoals je verwachtte? Vielen ze mee of tegen? Licht je antwoord toe.



- 16
- a Zoek op internet de video Communicatie – best belangrijk en bekijk deze (<https://www.youtube.com/watch?v=Mr7BcihX6sM>).
 - b Wat herken je in de video van de theorie uit dit hoofdstuk? Denk aan: verbale communicatie, non-verbale communicatie en lichaamstaal. Zet waar nodig de video stil en/of bekijk delen opnieuw.



- 17
- a Zoek op internet en bekijk de video's Gedrag spiegelen (<https://www.youtube.com/watch?v=nNf5O60WIVs>) en Lachende baby's (<https://www.youtube.com/watch?v=lb8TT97783U>).
 - b Wat herken je in de video's van de theorie in dit hoofdstuk over non-verbale communicatie en lichaamstaal?

- c Hoe denk je dat de personen die (onbewust) deelnemer zijn aan het experiment zich voelen? Waarom denk je dat?

- d Vind jij wat in de video naar voren komt van belang voor je latere beroepspraktijk? Waarom wel of niet?



18

Verschillen in communicatie kun je het beste zelf ervaren. Hierna volgen vier oefeningen.



Oefening 1 Eenzijdige en tweezijdige communicatie

Doe de volgende oefening in tweetallen.

Nodig per tweetal: vier veters of stukjes touw in verschillende kleur, $\pm$ 20 cm lang, pen.

De opdracht is om stukjes touw en/of pen op een bepaalde manier aan elkaar te knopen. Hoe dit gebeurt, bepaalt de student die de rol van instructeur heeft.

De oefening kent drie delen. In ieder deel moet de ander de knoop leggen zoals 'de instructeur' voordoet. Jullie leggen telkens een andere knoop.



Voor ideeën over knopen leggen kun je op internet kijken.

Deel 1: eenzijdige communicatie

Ga met de ruggen naar elkaar staan, zodat je elkaar niet kunt zien. De student met de rol van instructeur legt een knoop naar keuze met één of twee touwtjes en/of pen en vertelt aan de ander wat hij moet doen. Doel is dat deze student precies dezelfde knoop legt als de instructeur. Hij mag echter geen vragen stellen of andere signalen geven.

Deel 2: tweezijdige communicatie – verbaal

Deze oefening is gelijk aan de oefening hiervoor. Nu mag de student echter wel vragen stellen aan de instructeur. De instructeur mag alleen verbaal communiceren. Hij mag dus niets voordoen of op andere wijze laten zien wat hij doet. De instructeur kiest een andere knoop.

Deel 3: tweezijdige communicatie: verbaal en non-verbaal

In deze oefening legt de instructeur opnieuw een knoop die de ander moet namaken. Nu mag de instructeur het leggen van de knoop ook voordoen en laten zien wat hij doet. De student mag uiteraard ook vragen stellen aan de instructeur.

Bespreek deze oefening in een grote groep na. Trek samen conclusies naar aanleiding van deze oefening en bespreek daarbij:

- Wat werkt het prettigst voor de instructeur? En wat werkt het prettigst voor de student?
- Wat duurt het langst? Wat duurt het kortst?
- Wat leer je van deze oefening voor je latere beroepspraktijk?

Noteer je belangrijkste conclusies.



Oefening 2 Hoe dichtbij mag een ander komen?

- 1 Doe de volgende oefening in tweetallen op een plek waar jullie de ruimte hebben.
Zoek iemand op die je goed kent.
Ga op ongeveer vijf meter van elkaar af staan en begin een gesprek met elkaar. Loop tijdens dit gesprek langzaam naar elkaar toe, totdat je op die afstand van elkaar staat, waarbij je je beiden het prettigst voelt. Hoe groot is de afstand? Ga nu vervolgens nog dichterbij elkaar staan en blijf ondertussen met elkaar praten. Wat merk je op wat betreft je verbale en non-verbale communicatie?
- 2 Doe deze oefening nog eens precies zo, maar doe de oefening nu met iemand die je niet zo goed kent.
- 3 Bespreek deze oefening in een grote groep na.
 - a Is er verschil in afstand tussen een bekende en onbekende?
 - b Wat merk je aan de non-verbale communicatie als je bij een onbekende te dichtbij gaat staan?
 - Wat merkte je bij jezelf op (spanning in lichaam, oogcontact, mimiek, gebaren, lichaamshouding)?
 - Wat zag je aan de ander (oogcontact, mimiek, gebaren, lichaamshouding)?
 - c Is er verschil in non-verbale communicatie tussen een bekende en onbekende als je te dicht bij elkaar gaat staan? Kun je de verschillen verklaren?
 - d Is er sprake geweest van spiegelen van lichaamstaal? Wanneer, met wie en hoe?
 - e Is er sprake geweest van emotionele besmetting? Wanneer, met wie en hoe?
 - f Is er verschil in verbale communicatie tussen een bekende en onbekende als je te dicht bij elkaar gaat staan? Kun je de verschillen verklaren?

- g Noteer jullie belangrijkste conclusies.



Oefening 3 Emotie en mimiek

- 1 Doe de volgende oefening in tweetallen.
Noteer samen zo veel mogelijk emoties die je kunt laten zien via je lichaamstaal.
Noteer ze op kaartjes. Op ieder kaartje schrijf je één emotie.
Ga daarna tegenover elkaar staan. Leg de stapel kaartjes met de tekst naar onder, in de buurt.
Student A pakt een kaartje van de stapel en past zijn mimiek aan, aan de emotie op het kaartje. Student B neemt deze mimiek zo precies mogelijk over.
Laat student B allereerst raden om welke emotie het gaat.
Bespreek daarna de volgende vragen:
 - Wat is het kenmerkende aan de mimiek bij deze emotie?
 - Is het moeilijk of makkelijk deze emotie in je mimiek uit te drukken?
 - Lukte het de emotie van de ander over te nemen?
- 2 Laat nu student B een kaartje pakken en doe de oefening opnieuw. Wissel dus telkens van rol en bespreek iedere ronde na.
- 3 Noteer jullie belangrijkste conclusies.



Oefening 4 Stemgebruik

Deze oefening bestaat uit twee delen.

Deel 1: Vorm viertallen.

Ieder van jullie kiest een kort kinderverhaaltje, of een versje dat aanspreekt. Om beurten spreken jullie het verhaaltje of versje zo levendig mogelijk uit. Gebruik hierbij je hele lijf, beeld het verhaal of het versje dus ook uit met je lichaamshouding, je gebaren en mimiek. Overdrijven moet!

Deel 2: Bespreek de oefening na.

Vond je de oefening moeilijk of makkelijk? Waarom?

Is het je gelukt je stem mee te laten gaan in het verbeelden van het verhaal? Zo ja, welk effect had dit op jouw stem?

Noteer jullie belangrijkste conclusies.



19

Aan de lichaamshouding van kinderen en jongeren kun je vaak veel aflezen.

- a Zoek of maak twee foto's die hier uitdrukking aan geven.
 - b Beschrijf de houding. Schrijf erbij wat jij aan die lichaamshouding afleest.
- Foto 1

Foto 2



20

- a Laat de foto's aan een klasgenoot zien. Wat ziet jouw klasgenoot aan de lichaamshouding?
 - b Leg uit hoe het komt dat jullie bij sommige foto's een verschillende uitleg hebben gegeven.
 - c Allerlei gebaren hebben hun eigen betekenis. Zoek of maak twee foto's van verschillende gebaren.
 - d Beschrijf de gebaren. Wat betekenen ze volgens jou?
- Foto 1

Foto 2

- e Antwoord afhankelijk van eigen inbreng. Belangrijk is dat eerst het gebaar beschreven is en daarna de interpretatie.
Bijvoorbeeld:
Hand waarvan duim en wijsvinger een rondje maken, andere vingers gespreid omhoog. Betekenis: pico bello, iets is perfect.
Hand in de lucht. Betekenis: je weet het antwoord of je wilt een vraag stellen.
Opgestoken middelvinger. Betekenis: je bent kwaad op iemand.
Duim omlaag. Betekenis: je vindt iets slecht.

Foto 1

Foto 2



21 Laat de foto's aan een klasgenoot zien. Ziet deze hetzelfde?



- 22 Communicatie hangt ook samen met de afstand die je tot elkaar bewaart.
- Wat zijn de zones waarin mensen contact zoeken? Vul die in de eerste kolom in de tabel in.
 - Welk soort contact of relatie heb je bij elke zone? Zet dat in de tweede kolom.
 - Geef in de derde kolom van elk contact of elke relatie een voorbeeld uit het pedagogisch werk.

Zone	Soort contact of relatie	Voorbeeld



Communicatieproblemen



- 1 In dit hoofdstuk kom je veel begrippen tegen die te maken hebben met problemen in de communicatie.
- Plaats bij iedere omschrijving het juiste begrip. Kies uit: Communicatieprobleem – Communicatiestoornis – Ruis – Troebel communiceren – Tegenstrijdige communicatie.
 - Geef bij iedere omschrijving ook een eigen voorbeeld.
 - Wanneer je in de communicatie onduidelijk bent in wat je écht wilt, vindt of voelt.

Voorbeeld:

- Alle factoren bij zender, ontvanger of omgeving die de communicatie bemoeilijken of verstoren.

Deze uitgave Communicatie PW maakt deel uit van de serie Traject Welzijn. De theorie van deze uitgave sluit volledig aan bij onderstaande kerntaak uit het kwalificatiedossier Pedagogisch werk.

B1-K1 Begeleiden van kinderen bij hun ontwikkeling

De leermiddelen uit de serie Traject Welzijn zijn bestemd voor de opleidingen Pedagogisch werk, Maatschappelijke zorg en Sociaal werk. Door de thematische opbouw is Traject Welzijn geschikt voor alle onderwijsvormen en alle leerwegen, past daarnaast in verkorte trajecten en sluit aan bij elke leerstijl. De leerstof is opgebouwd uit: theorie, praktijksituaties en beroepsvaardigheden. Je kunt starten vanuit de theorie of vanuit een (gesimuleerde) praktijksituatie. Wat voor jou het beste werkt.

De **theorie** bevat alle basiskennis en achtergrondinformatie bij het betreffende werkproces en bevat veel voorbeelden uit de beroepspraktijk. De verwerkingsopdrachten sluiten aan bij de leerstof in de theorie.

De **praktijksituaties** zijn realistische beschrijvingen van situaties uit de beroepspraktijk, inclusief opdrachten gekoppeld aan houdingsaspecten, vaardigheden en kenniselementen.

De **beroepsvaardigheden** bevatten opdrachten voor het stapsgewijs aanleren van sociaalagogische, communicatieve, verzorgende en creatieve vaardigheden.

Het complete aanbod van Traject Welzijn bestaat uit:

- theorieboeken met een heldere en gestructureerde uitleg over de benodigde vakkennis, verduidelijkt met veel praktijkvoorbeelden;
- werkboeken met verwerkingsopdrachten, toepassingsopdrachten en evaluatie- / reflectieopdrachten;
- digitale omgeving met ondersteunend materiaal voor zowel student als docent.

Wil je weten welke materialen er nog meer beschikbaar zijn bij Traject Welzijn?

Kijk dan op www.thiememeulenhoff.nl/trajectwelzijn.

Auteur:

A.C. Verhoef

Onder redactie van:

M.H.A.J. Gloudemans

R.F.M. van Midde



9 789006 622546