

WERKBOEK NIVEAU 3&4

Communicatie MZ

MBO

TRAJECT
WELZIJN

MAATSCHAPPELIJKE
ZORG

Herzien



ThiemeMeulenhoff

Communicatie MZ

Niveau 3 & 4

A.C. Verhoef



Colofon

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

Karin Ligthart Fotografie

© blz. 268o, Mirador Media

(Anke Gielen, Koen Bakx,

Maria van der Heijden)

© blz. 267

Shutterstock © blz. 237

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 97848 3

Tweede druk, eerste oplage, 2018

© ThiemeMeulenhoff, Amersfoort, 2018

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.

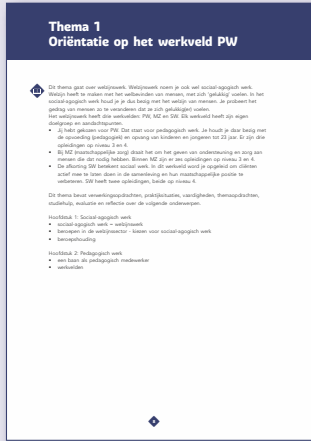
Deze uitgave is volledig CO₂-neutraal geproduceerd.

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

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

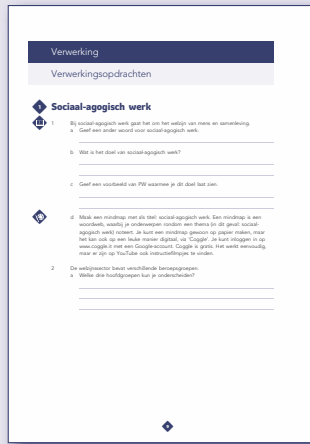
Rondleiding door dit werkboek

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.

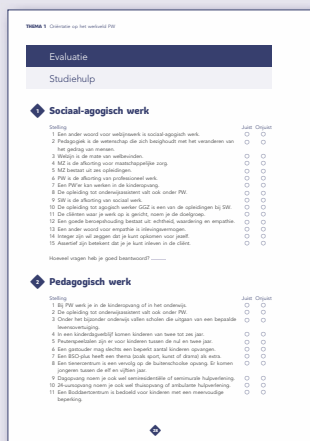


► **Verwerking Verwerkingsopdrachten** helpen je de theorie te leren en te begrijpen. Ze zijn geordend per hoofdstuk.

► **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 verorging 277

- Zorgvragen samen op bed 277
- Zorgvragen samen op bed met verbandgips 281
- Zorgvragen samen op de wastafel, onder de douche of in bad 285
- Wonen samen op bed 289
- Zorgvragen die zich op bed bevinden, scheren met een elektrisch scheerschaar 291
- Gebruiksvragen verorging van een zorgvraag die zich op bed bevindt 293
- Medische vragen van een zorgvraag die zich op bed bevindt 297
- Therapeutische elektrische kussens met een open netwerk 300
- Therapeutische elektrische kussens met een gesloten netwerk 303
- Therapeutische elektrische kussens verwijderen 305
- Hypothetische verorging van een baby 307

Thema 2 Help bieden bij de opname van vinding en recht 309

- Help bieden aan een zorgvraag die zelf niet kan eten en drinken 309
- Fluïdigheid geven 311

Thema 3 Help bieden bij de ontlasting 313

- Help bij het gebruik van een pot op bed 313
- Help bij het gebruik van een urinaal op bed 317
- Wastafel met een haarschermer 319
- Scheren kalfhaar of condonkatheter verwijderen 321
- Kalfhaar verwijderen 323
- Verorging van een kalfhaar 327
- Laatste toilet 329
- Mondhygiëne (tandborstel of tandkussen) toedienen 331
- Help bieden bij het plaatsen van verbandgips van verbandgips 333
- Help bieden bij het opgeven van spuiten 335
- Help bieden bij het koken 337
- Help bieden bij het reinigen van een wondje bij een wondje 339
- Help bieden bij het reinigen van een wondje bij een wondje 339

Thema 4 Hypothetisch en argumentatief verbandwerk 341

- Wonen samen met (kalfhaar) zorg 341
- Wonen samen met (kalfhaar) zorg 343
- Aan en uitpakken van een kalfhaar 345
- Ontvragen van een kalfhaar of social work 347

Thema 1 Oriënteren op het verband PV

Vaardigheden

De juiste beroepshouding tonen

Oriënteren

- 1 Beschrijf de theorie voor lesken voor sociaal-episch werk en beroepshouding
- 2 Zoek drie persoonskarakteristieken uit jouw teksten en vertel
- 3 Geef aan hoe je deze de beroepshouding brengt

Oefenen

- 4 Zoek op het internet naar het laatste onderzoek. Beschrijf het werk (https://www.tib.nl/onderzoek/onderzoek-en-advies/advies/advies/advies) en geef dit.
- 5 Wat zegt dit dossier over een goede beroepshouding?

Oefenen

- 6 Beschrijf het effectieve werk
- 7 Wat is de link naar het effectieve werk?

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 11

Verwerking 12

Verwerkingsopdrachten 12

Hoofdstuk 1 De aspecten van communicatie 12

Hoofdstuk 2 Communicatieproblemen 24

Hoofdstuk 3 Interculturele communicatie 32

Toepassing 37

Praktijksituaties 37

Misverstanden in de communicatie 37

Een chaotisch begin van de bijscholing 40

De Russische Aleksandra begint met haar BPV 42

Vaardigheden 44

Adequaat non-verbaal communiceren 44

Omgaan met cliënten die de Nederlandse taal niet zo goed beheersen 47

Themaopdrachten 49

Evaluatie 51

Studiehulp 51

Hoofdstuk 1 Communicatie 51

Hoofdstuk 2 Communicatieproblemen 51

Hoofdstuk 3 Interculturele communicatie 52

Evaluatie en reflectie 53

Thema 2 Luisteren 55

Verwerking 56

Verwerkingsopdrachten 56

Hoofdstuk 4 Luisteren en luisterhouding 56

Hoofdstuk 5 Alledaagse gesprekken voeren 60

Hoofdstuk 6 Actief luisteren 66

Toepassing 69

Praktijksituaties 69

Korte gesprekken in de ouderenzorg 69

Actief luisteren naar een cliënt met een verstandelijke beperking 72

Vaardigheden 74

Contact leggen en onderhouden met de cliënt 74

Actief luisteren 78

Themaopdrachten 83

Evaluatie 87

Studiehulp 87

- Hoofdstuk 4 Luisteren en luisterhouding 87
- Hoofdstuk 5 Alledaagse gesprekken voeren 87
- Hoofdstuk 6 Actief luisteren 88

Evaluatie en reflectie 89

Thema 3 Gesprekstechnieken 91

Verwerking 92

Verwerkingsopdrachten 92

- Hoofdstuk 7 Tweegesprekken 92
- Hoofdstuk 8 Groepsgesprekken 99

Toepassing 107

Praktijksituaties 107

- Lena is bang dat Jason een ander heeft 107
- De voorbereiding en de start van het overleg over Vera 109

Vaardigheden 111

- Het voeren van een helpend gesprek 111
- Voeren van een slechtnieuwsgesprek 115
- Omgaan met weerstand 119
- Efficiënt overleg voeren 123

Themaopdrachten 128

Evaluatie 131

Studiehulp 131

- Hoofdstuk 7 Tweegesprekken 131
- Hoofdstuk 8 Groepsgesprekken 131

Evaluatie en reflectie 133

Thema 4 Feedback geven en krijgen 135

Verwerking 136

Verwerkingsopdrachten 136

- Hoofdstuk 9 Feedback geven en krijgen 136

Toepassing 143

Praktijksituatie 143

- Ramona krijgt feedback 143

Vaardigheden 145

- Feedback geven en ontvangen 145

Themaopdrachten 149

Evaluatie 152

Studiehulp 152

- Hoofdstuk 9 Feedback geven en ontvangen 152

Evaluatie en reflectie 153

Thema 5 Beroepshouding 155

Verwerking 156

Verwerkingsopdrachten 156

Hoofdstuk 10 Beroepscode 156

Hoofdstuk 11 De aspecten van de beroepshouding 159

Toepassing 169

Praktijksituaties 169

De beroepshouding van Omar 169

Hella zorgt niet goed voor zichzelf 171

Tessa is gewend om veel voor anderen te doen 173

Marinka heeft een burn-out 175

Vaardigheden 177

Inzicht in je beroepshouding 177

Echtheid tonen 182

Inlevingsvermogen vergroten 185

Themaopdrachten 190

Evaluatie 194

Studiehulp 194

Hoofdstuk 10 Beroepscode en grondhouding 194

Hoofdstuk 11 Aspecten van de beroepshouding 194

Evaluatie en reflectie 196

Thema 6 Assertiviteit 198

Verwerking 199

Verwerkingsopdrachten 199

Hoofdstuk 12 Opkomen voor jezelf 199

Hoofdstuk 13 Intimiteit en ongewenste intimiteit 203

Toepassing 207

Praktijksituaties 207

Elise ziet op tegen haar eindgesprek 207

René maakt seksistische opmerkingen 210

Ongewenste intimiteiten als Gerard naar bed gaat 213

Vaardigheden 216

Je assertief opstellen als beroepskracht MZ 216

Op assertieve wijze je eigen mening en wensen naar voren brengen 220

Themaopdrachten 223

Evaluatie 225

Studiehulp 225

Hoofdstuk 12 Opkomen voor jezelf 225

Hoofdstuk 13 Intimiteit en ongewenste intimiteit 225

Evaluatie en reflectie 227

Thema 7 Zelfbeeld en reflectie 229

Verwerking 230

Verwerkingsopdrachten 230

Hoofdstuk 14 Ieder mens is uniek 230

Hoofdstuk 15 Zelfreflectie 238

Hoofdstuk 16 De richtlijnen voor je gedrag: waarden en normen 244

Toepassing 247

Praktijksituaties 247

De verschillende gezichten van Sandra 247

Mascha denkt na over zichzelf 250

Vaardigheden 252

Persoonlijkheid en zelfbeeld beschrijven 252

Themaopdrachten 259

Evaluatie 262

Studiehulp 262

Hoofdstuk 14 Ieder mens is uniek 262

Hoofdstuk 15 Zelfreflectie 262

Hoofdstuk 16 Richtlijnen voor gedrag: waarden en normen 263

Evaluatie en reflectie 264

Thema 8 Groepsprocessen 266

Verwerking 267

Verwerkingsopdrachten 267

Hoofdstuk 17 Groepen en groepskenmerken 267

Hoofdstuk 18 Cliënten in groepen begeleiden 274

Toepassing 280

Praktijksituaties 280

Jezelf aanpassen in een team 280

Een collegiaal team 283

Rick verhuist naar een woonbegeleidingscentrum 286

Vaardigheden 289

Samenwerken met anderen 289

Zorgen voor een goede sfeer 298

Themaopdrachten 300

Evaluatie 303

Studiehulp 303

Hoofdstuk 17 Groepen en groepskenmerken 303

Hoofdstuk 18 Cliënten in groepen begeleiden 303

Evaluatie en reflectie 305

Thema 9 Reageren op onvoorziene en crisissituaties 307

Verwerking 308

Verwerkingsopdrachten 308

- Hoofdstuk 19 Crisissituaties 308
- Hoofdstuk 20 Begeleiden bij reacties op crises 314
- Hoofdstuk 21 Agressief gedrag 321
- Hoofdstuk 22 Conflictsituaties en conflicthantering 326

Toepassing 332

Praktijksituaties 332

- Jaimy is weggelopen 332
- Wessel wordt agressief 334
- Incontinentiematje of sputumbakje? 337

Vaardigheden 339

- Omgaan met minder ernstige vormen van agressief gedrag 339
- Zorgvuldig handelen in conflictsituaties 342

Themaopdrachten 346

Evaluatie 352

Studiehulp 352

- Hoofdstuk 19 Crisissituaties 352
- Hoofdstuk 20 Begeleiden bij reacties op een crisis 352
- Hoofdstuk 21 Agressief gedrag 353
- Hoofdstuk 22 Conflictsituaties en conflicthantering 354

Evaluatie en reflectie 355

Observatielijsten 357

Thema 1

Communicatie



Als beroepskracht MZ communiceer je de hele dag door met cliënten, hun familie, collega's, leidinggevenden 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. Deze leereenheid gaat over alles wat te maken heeft met 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
- beeldvorming bij autochtonen en allochtonen
- anderstaligheid
- verschillen in religie/levensbeschouwing
- verschillen in normen en waarden
- westerse cultuur en niet-westerse cultuur
- hulpmiddelen: visueel, gebruik van een tolk
- individu versus groep
- de driestappenmethode van Pinto

Verwerking

Verwerkingsopdrachten

1

De aspecten van communicatie

- 1 Mensen communiceren wat af. De hele dag door staan ze in contact met anderen.
- Wat is communicatie? Kies het juiste antwoord
 - Betekenis toekennen aan wat je waarneemt.
 - Het overbrengen van informatie van de een naar de ander.
 - Juist gebruik van taal om met woorden een boodschap duidelijk te laten overkomen.
 - Omzetten van de ontvangen boodschap in een eigen betekenis.
 - Wisselwerking, wederzijdse beïnvloeding.
 - Bij communicatie gaat het altijd om drie dingen: een zender, een ontvanger en een boodschap. Kies de juiste woorden.
Lotte schrijft een overdracht voor haar collega Marieke.
 In dit geval is Lotte de **boodschap / ontvanger / zender**, Marieke is de **boodschap / ontvanger / zender** en dat wat Lotte schrijft is de **boodschap / ontvanger / zender**.
Tineke, cliënt in de MZ, praat tegen het konijn dat ze in haar armen houdt en aait.
 In dit geval is het konijn de **boodschap / ontvanger / zender**, Tina is de **boodschap / ontvanger / zender** en het aaien en in de armen houden van het konijn is de **boodschap / ontvanger / zender**.
 - Kies de juiste woorden.
 Beroepskracht MZ Birol zegt tegen cliënt Suzy, die haar wenkbrauwen frons: 'Volgens mij begrijp je het niet.'
 In dit geval is:

Birol	Boodschap / Ontvanger / Zender
Het fronsen van de wenkbrauwen	Boodschap / Ontvanger / Zender
De woorden die Birol spreekt (en alle non-verbale communicatie die ze uitzendt)	Boodschap / Ontvanger / Zender
Suzy	Boodschap / Ontvanger / Zender

- 2 Bij interactie reageert de een op de ander en gaan boodschappen heen en weer. Er is sprake van wederzijdse beïnvloeding.
- a Lees het onderstaande praktijkvoorbeeld en beantwoord daarna de vragen.

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

- b Wie geeft informatie aan wie? Kies het juiste antwoord.
- a Nina geeft alleen informatie aan Beja.
- b Beja geeft alleen informatie aan Nina
- c Nina geeft informatie aan Beja en Beja geeft informatie aan Nina.
- d Nina en Beja geven geen informatie aan elkaar.
- c Nina en Beja wisselen informatie met elkaar uit. Is de uitspraak juist of onjuist? Kies het juiste antwoord.

Nina laat aan Beja zien dat ze moe is door met haar vingers in haar ogen te wrijven.	Juist / Onjuist
Nina zegt tegen Beja dat ze iets verkeerd heeft gedaan, maar niet weet wat. Ook vraagt ze Beja of die haar kan helpen	Juist / Onjuist
Beja wil Nina eigenlijk niet helpen.	Juist / Onjuist
Beja zegt tegen Nina dat ze wel wil helpen maar dat Nina even geduld moet hebben. Ze maakt eerst iets anders af.	Juist / Onjuist

- d Kies het juiste woord.
In dit praktijkvoorbeeld is **niet / wel** sprake van interactie.
- e Op welke manier beïnvloedt Beja Nina?
- 3 Communicatie kan direct plaatsvinden tussen twee mensen, maar ook indirect, bijvoorbeeld via een medium. Dit is een informatiedrager die zorgt voor de overdracht van de boodschap.
- a Welke is **geen** medium? Kies het juiste antwoord.
- a Brochure
- b E-mail
- c Film
- d Gesprek
- e Krant
- f Tv
- g Vlog
- h Whatsapp

b Is de uitspraak juist of onjuist?

Een nadeel van communiceren via een medium is dat je als zender niet ziet hoe de ander jouw boodschap ontvangt.	Juist / Onjuist
Via een medium geef je een terugkoppeling van informatie.	Juist / Onjuist
Feedback betekent letterlijk: terugkoppeling.	Juist / Onjuist
Alleen bij rechtstreekse communicatie is directe feedback mogelijk.	Juist / Onjuist
Via een brief breng je een boodschap over aan de ontvanger.	Juist / Onjuist
Bij feedback wordt duidelijk gemaakt hoe de boodschap of het gedrag van de een op de ander overkomt.	Juist / Onjuist
Bij gebruik van een medium is rechtstreekse feedback altijd mogelijk.	Juist / Onjuist

4 Mensen kunnen op verschillende manieren met elkaar communiceren. Dit kan bijvoorbeeld via eenzijdige, tweezijdige en meerzijdige communicatie.

a Zet de term naast de juiste omschrijving.

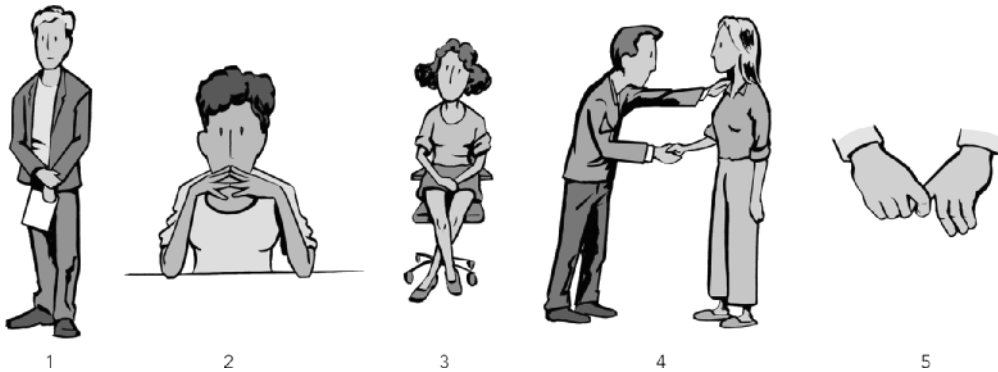
Vorm van communicatie waarbij de ontvanger direct kan reageren.	
Vorm van communicatie waarbij direct reageren niet mogelijk is. Bij deze vorm is de zender nooit op hetzelfde moment ook de ontvanger.	
Vorm van communicatie waarbij er meerdere ontvangers zijn die direct kunnen reageren.	

b Welke soorten communicatie zijn van toepassing op de situatie? Kies de juiste woorden. Let op: er kunnen meerdere soorten communicatie van toepassing zijn.

- 1 Sander leest in de krant over verandering in de zorg: **verbaal / non-verbaal / eenzijdig / tweezijdig / meerzijdig / medium.**
- 2 Pim, beroepskracht MZ, praat met zijn collega's Jeanet en Rachel: **verbaal / non-verbaal / eenzijdig / tweezijdig / meerzijdig / medium.**
- 3 Een beroepskracht MZ interviewt een cliënt: **verbaal / non-verbaal / eenzijdig / tweezijdig / meerzijdig / medium.**
- 4 Moeder geeft haar baby borstvoeding: **verbaal / non-verbaal / eenzijdig / tweezijdig / meerzijdig / medium.**
- 5 Birol schrijft een overdracht voor zijn collega Marieke: **verbaal / non-verbaal / eenzijdig / tweezijdig / meerzijdig / medium.**
- 6 Tineke, cliënt in de MZ, praat tegen het konijn dat ze in haar armen houdt en aait: **verbaal / non-verbaal / eenzijdig / tweezijdig / meerzijdig / medium.**

- 7 Marije, cliënt in de MZ, loopt tijdens het avondeten met de groep van tafel weg en slaat de deur keihard dicht: **verbaal / non-verbaal / eenzijdig / tweezijdig / meezijdig / medium.**
- 8 Paul, cliënt in de MZ, bijt medebewoner Tom: **verbaal / non-verbaal / eenzijdig / tweezijdig / meezijdig / medium.**
- 5 Communicatie kan misgaan als de ontvanger de woorden anders of verkeerd interpreteert.
- a Kies het juiste antwoord. Interpreteren houdt in dat je:
- betekenis toekent aan wat je waarneemt.
 - de ontvangen boodschap omzet in een eigen betekenis.
 - gestoord wordt in de communicatie doordat er ruis optreedt.
 - taal juist gebruikt om met woorden een boodschap duidelijk te laten overkomen.
- b Woorden zijn symbolen met een bepaalde betekenis. Leg deze zin uit met een eigen voorbeeld.
-
-
- c Waarom is het belangrijk je te realiseren dat woorden symbolen zijn? Maak gebruik van het woord interpretatiefouten.
-
-
- d Als je woorden gebruikt die een ander niet kent, neemt de kans op interpretatiefouten toe. Geef hier een eigen voorbeeld van. Bijvoorbeeld dat jij een woord gebruikte dat je gesprekspartner niet kende of dat je gesprekspartner een woord gebruikte dat jij niet kende.
-
-
- e Leg uit waarom woorden die emoties uitdrukken makkelijk tot interpretatiefouten kunnen leiden.
-
-
- 6 Ook met non-verbale communicatie breng je veel informatie over.
- a Wat zijn vormen van non-verbale communicatie? Kies de juiste antwoorden.
- Woorden die je uitspreekt of opschrijft.
 - Whatsappje met een emoticon die je aan een vriend stuurt.
 - De kleding die je draagt.
 - Een stripverhaal van Asterix & Obelix.
 - De kleur van je gezicht.
- b Non-verbale signalen hebben een veel groter effect dan verbale communicatie. Geef een voorbeeld waaruit dat duidelijk naar voren komt.
-

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



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 op de afbeelding 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?

7 Lichaamstaal is belangrijk in de maatschappelijke zorg.
Is er sprake van een interpretatiefout als mensen verschillende betekenissen geven aan lichaamstaal? Licht je antwoord toe.

- 8 Er zijn allerlei vormen van non-verbale communicatie.
- a Zet de juiste vorm van non-verbale communicatie naast de beschrijving. Kies uit:
**algemeen voorkomen – aanrakings- en nabijheidsgedrag – gebaren –
 gezichtsuitdrukking – oogcontact – stemklank en toonhoogte**

Aan je uiterlijk en aan hoe je je kleedt, kunnen anderen zien wat je wilt uitstralen of hoe je je voelt.	
De afstand die er is tijdens het contact met de ander, 'vertelt' hoe je tegenover de ander staat.	
Deze kunnen onderstrepen wat je zegt, ze kunnen vervangen wat je zegt, maar ze kunnen ook tegenspreken wat je zegt.	
Dit zegt iets over de manier waarop je in het leven staat.	
Het gaat om een erg belangrijke vorm van non-verbale communicatie, je kunt er veel aan aflezen.	
Teken van aandacht geven aan de ander. Kan uitdrukken dat je je zeker voelt of dat je interesse hebt en is daarom erg belangrijk bij het eerste contact.	
Heel persoonlijke vorm van non-verbale communicatie. Zegt iets over hoe je je voelt, je kunt er emoties mee uitdrukken. In je latere beroep is het nodig bewust gebruik te maken van deze vorm van non-verbale communicatie.	

- b Wat vind jij de belangrijkste vormen van non-verbale communicatie? Geef je persoonlijke top drie.



- c Bespreek in groepjes van vier welke persoonlijke top drie van vormen van non-verbale communicatie jullie hebben. Zijn er verschillen in hoe jullie hierover denken? En wat zijn de verschillen in de top drie's?

- 9 In het contact tussen mensen neemt oogcontact een belangrijke plaats in.
- a Oogcontact is heel belangrijk, zeker in de maatschappelijke zorg. Is de uitspraak juist of niet juist? Kies het juiste antwoord.

Als je bij de kennismaking langer dan gemiddeld naar elkaar kijkt, dan is de kans groot dat je elkaar niet graag mag.	Juist / Onjuist
Het wel of niet hebben van oogcontact, is cultuurgebonden.	Juist / Onjuist
Kijk je iemand bij de kennismaking lang aan en de ander vindt dat ongewenst, dan ervaart hij jouw aankijken als brutaal en opdringerig.	Juist / Onjuist
Oogcontact maken is een teken van aandacht geven aan de ander.	Juist / Onjuist
Mensen hebben meestal wel controle over de taal van hun ogen. Ze kunnen er gemakkelijk mee liegen.	Juist / Onjuist

- b Kies de juiste woorden.
Intonatie / Stemklank is de zinsmelodie, het verloop van de toonhoogte bij het spreken.
Intonatie / Stemklank is het geluid van de stem, dat het resultaat is van de stembandtrillingen in het strottenhoofd.
- c Stemklank en intonatie maken deel uit van de non-verbale communicatie. Emoties zijn te horen in de stemklank. Zet de juiste soort emotie naast de uiting van die emotie. Kies uit: **angst – boosheid – opluchting – plezier – trots – verdriet**

Een piepende stem	
Een schelle stem	
Een opgewekt stemgeluid	
Een toegeknepen stem	
Een hoog/jubelend stemgeluid	
Een lage, niet toegeknepen stem	

- 10 Non-verbale communicatie heeft verschillende betekenissen in het contact. Zet het juiste voorbeeld van non-verbale communicatie naast de betekenis in het contact. Kies uit: **de hand schudden bij een kennismaking – huilen omdat je verdrietig bent – lachen om de mop die een ander vertelt – met een handgebaar aangeven dat iemand rustig moet doen – oogcontact maken**

Informatie overbrengen	
Contact leggen	
Belangstelling tonen	
Feedback geven	
Gevoelens uiten	



- 11 Vorm groepen van vier studenten en bespreek samen de volgende vragen:
- 1 Hoe vind jij het om iemand je gevoelens te laten zien door lichamelijk contact?
 - 2 Vind je dit moeilijk of makkelijk? Waarom? Bij wie?
 - 3 Hoe vind je het als anderen jou aanraken om bepaalde gevoelens uit te drukken of te onderstrepen?
 - 4 Zijn er bepaalde vormen van lichamelijk contact waar jij moeite mee hebt? Welke? Waarom?
 - 5 Welke vormen van lichamelijk contact spreken je meer aan? Waarom?
 - 6 Wat kan in de zorgverlening de betekenis zijn van communicatie door aanraking?
 - 7 Bij welke categorieën cliënten speelt communicatie door aanraking een zeer grote rol?
- 12 Bij non-verbale communicatie gaat het voor een groot deel om lichaamstaal. Welke uitspraken over lichaamstaal zijn juist? Kies de juiste antwoorden.
- a Non-verbale communicatie is hetzelfde als lichaamstaal.
 - b Mensen gebruiken altijd lichaamstaal.
 - c Mensen uiten vooral hun gevoelens via lichaamstaal.
 - d In lichaamstaal komen vooral bewuste gevoelens tot uiting.
 - e Als mensen het met elkaar eens zijn, kopiëren ze onbewust elkaars lichaamstaal.
 - f De lichaamstaal die je gebruikt, heeft ook invloed op jezelf.

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

a Kies de juiste woorden.

Het **inhoudsaspect** / **relatieaspect** van de communicatie verwijst naar datgene wat de zender en ontvanger zeggen.

Het **inhoudsaspect** / **relatieaspect** van de communicatie verwijst naar de verhouding die er bestaat tussen de mensen die met elkaar communiceren. Dit komt tot uiting in de wijze waarop ze de dingen zeggen/verwoorden.

Bij het inhoudsaspect gaat het om het **wat** / **hoe** van de communicatie, bij het relatieaspect om het **wat** / **hoe**.

b Lees onderstaande dialoog en beantwoord daarna de vraag.

Johan: 'Hé, hoe is het gisteren afgelopen met meneer Van der Sluis?'
Feyza: 'Goed; achteraf bleek er natuurlijk weer niets aan de hand te zijn.'

Wat is hier het inhoudsaspect van het gesprek?

c 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 ...

d Waarin komt het relatieaspect van het gesprek tot uiting? Kies de juiste antwoorden.

a In de inhoud van het gesprek tussen Johan en Feyza.

b In de manier waarop Johan en Feyza met elkaar praten.

c In de vriendelijke en serieuze wijze waarop Johan en Feyza met elkaar omgaan.

d In de duur van het gesprek.

14 In hoeverre mensen naar elkaar luisteren, heeft ook met de relatie tussen hen te maken.

a Hoe zou jij elk van de volgende personen vragen of ze bij je willen komen?

1 Studiegenoot

2 Cliënt

3 Jonger broertje of zusje (of neefje/nichtje)

b Er is een verschil tussen de manier waarop je verschillende personen vraagt of ze bij je willen komen. Noem de oorzaak/oorzaken.

- 15 Communicatie heeft altijd een context en die heeft een grote invloed op de communicatie.
Zet de gespreksopening naast de juiste situatie (context). Kies uit: **Anouk, misschien kun je zelf als eerste vertellen hoe jij vindt dat het gaat – goedemorgen mevrouw, waarmee kan ik u van dienst zijn? – hoi, hoe gaat nu met je? – hoi, hoi, hoe is-ie? – MLS, HGHEM? Lfs, xxx – zo, Anouk, vertel het eens. Wat is er aan de hand?**

Whatsapp	
Huisartsenpraktijk	
Schoolplein	
E-mail	
Functioneringsgesprek	
Winkel	



- 16 Alle mensen hebben een eigen manier van communiceren.
Voer de volgende stappen uit:

- 1 Maak **drie** communicatietesten. Zoek op internet naar communicatietesten of kies uit deze suggesties: Test communicatiestijl (tests.psychologiemagazine.nl), Test je kennis van lichaamstaal (www.lichaamstaal.nl), Doe de ogentest (www.lichaamstaal.nl), Wat zeg je met je lichaamshouding (www.lichaamstaal.nl), Test taal van je stem (mens-en-samenleving.infonu.nl)
- 2 Noteer op een apart vel papier of op een apart bestand op de computer de uitkomsten.
- 3 Waren de uitkomsten van de communicatietests die je hebt gemaakt zoals je verwachtte? Vielen ze mee of tegen? Licht je antwoord toe.

- 17 Alle vormen van communicatie doen uiteindelijk hetzelfde: informatie overbrengen van de een naar de ander.
Ga naar You Tube en zoek de video 'Communicatie – best belangrijk'. (www.youtube.com/watch?v=Mr7BcihX6sM). Bekijk deze video
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.



18

Lichaamstaal is er altijd.

- a Ga naar You Tube en zoek de video's 'Gedrag spiegelen' (www.youtube.com/watch?v=nNf5O60WIVs) en 'Lachende baby's' (www.youtube.com/watch?v=lb8TT97783U). Bekijk deze video's

Wat herken je in de video's van de theorie in dit hoofdstuk over non-verbale communicatie en lichaamstaal?

- b Vind jij wat in de video's Gedrag spiegelen en Lachende baby's naar voren komt van belang voor je latere beroepspraktijk? Waarom wel of niet? Licht je antwoord toe.



19

Verschillen in communicatie kun je het beste zelf ervaren.

Emotie en mimiek

Doe de volgende oefening in tweetallen.

- 1 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.
- 2 Ga daarna tegenover elkaar staan. Leg de stapel kaartjes met de tekst naar onder, in de buurt.
- 3 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.
- 4 Laat student B allereerst raden om welke emotie het gaat.
- 5 Bespreek vervolgens deze 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?
- 6 Laat nu student B een kaartje pakken en doe de oefening opnieuw. Wissel dus telkens van rol en bespreek iedere ronde na.
- 7 Noteer jullie belangrijkste conclusies op een apart vel papier.

20

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

- a Wat zijn de vier zones waarin mensen contact zoeken? Noem ze in de volgorde van veraf naar dichtbij.

- b Welk voorbeeld vindt plaats in de intieme zone? Kies het juiste antwoord.
 - a Een cliënt helpen bij het aankleden.
 - b Een druk kind tot stilte manen door het even aan te raken (hand op de schouder).
 - c Elkaar aankijken tijdens overleg met collega's.
 - d Samen aan een kleine tafel zitten tijdens scholingsbijeenkomsten.
- c Welk voorbeeld vindt plaats in de persoonlijke zone? Kies het juiste antwoord.
 - a De persoonlijke verzorging van baby's en peuters.
 - b Een oudere die om steun vraagt een schouderklopje geven.
 - c Cliënten de hand schudden bij binnenkomst of vertrek.
- d Welk voorbeeld vindt plaats in de sociale zone? Kies het juiste antwoord.
 - a Even de hand van een cliënt vastpakken.
 - b Een druk kind tot stilte manen door het even aan te raken (hand op de schouder).
 - c Elkaar aankijken tijdens overleg met collega's.
 - d De persoonlijke verzorging van cliënten.
- e Welk voorbeeld vindt plaats in de publieke zone? Kies het juiste antwoord.
 - a Een scholingsbijeenkomst.
 - b Een druk kind tot stilte manen door het even aan te raken (hand op de schouder).
 - c Iemand die troost nodig heeft een schouderklopje geven.
 - d De persoonlijke verzorging van cliënten.

N4

21

Aan de lichaamshouding van cliënten kun je vaak veel aflezen.

Voer de volgende opdrachten uit:

- 1 Zoek op internet twee foto's waarop jij duidelijk iets afleest aan de lichaamshouding van een persoon. Beschrijf op een apart vel papier de lichaamshouding en schrijf erbij wat jij daaraan afleest.
- 2 Zoek op internet ook twee foto's op van gebaren. Beschrijf op een apart vel papier de gebaren die je op de foto's ziet. Wat betekenen ze volgens jou?
- 3 Vorm groepjes van vier personen. Laat de foto's met lichaamshoudingen aan je klasgenoten zien. Wat zien zij aan de lichaamshouding? Welke overeenkomsten zien jullie in je uitleg? En op welk vlak verschillen jullie in je uitleg?
- 4 Bespreek hoe het komt dat jullie bij sommige foto's een verschillende uitleg hebben gegeven over de lichaamshouding.
- 5 Laat de foto's met de gebaren aan je klasgenoten zien. Welke gebaren zien jouw klasgenoten? Welke overeenkomsten zien jullie in je uitleg? En op welk vlak verschillen jullie in je uitleg?

2 Communicatieproblemen

- 1 In de communicatie kunnen allerlei soorten problemen optreden.
- a Zet het probleem naast de juiste beschrijving. Kies uit: **communicatieprobleem – communicatiestoornis – ruis – tegenstrijdige communicatie – troebel communiceren**

Als je in de communicatie onduidelijk bent in wat je écht wilt, vindt of voelt.	
Alle factoren bij zender, ontvanger of omgeving die de communicatie bemoeilijken of verstoren.	
Onvermogen om adequaat informatie te geven en/of te begrijpen als gevolg van een orgaan- of lichaamsfunctie die ontbreekt, afwijkingen vertoont of beschadigd is.	
Als de verbale communicatie niet overeenkomt met de non-verbale communicatie.	
Situatie waarin het de zender niet lukt de boodschap goed over te dragen en/of de ontvanger niet lukt de boodschap te begrijpen zoals de zender hem bedoeld heeft.	

- b Zet het probleem naast het juiste voorbeeld. Kies uit: **communicatieprobleem – communicatiestoornis – ruis – tegenstrijdige communicatie – troebel communiceren**

De een zegt iets serieus, de ander vat het op als grapje.	
Door spasticiteit niet goed kunnen communiceren.	
Hoofdpijn bij ontvanger.	
Ja-knikken en tegelijkertijd de wenkbrauwen fronsen.	
Zeggen: 'Ik kan niet zo veel met wat je zegt.'	

- 2 Vaak ben je als zender vooral bezig met jezelf, met het onder woorden brengen van wat je denkt, vindt of wilt. Je let dus eigenlijk te weinig op hoe je boodschap bij de ander overkomt.

Kies de juiste woorden.

- 1 **Effectief / Empatisch / Helder** communiceren is communiceren op een begripvolle manier, waarbij iemand zichzelf en de ander in zijn waarde laat. Je geeft dus geen oordeel of kritiek.
- 2 Bij **effectief / empatisch / helder** communiceren gaat het om communicatie waarbij de ontvanger actief betrokken is en de boodschap overkomt zoals de zender bedoelt.
- 3 Bij **effectief / empatisch / helder** communiceren gaat het om uitnodigend en duidelijk communiceren. Je bent er niet op uit om gelijk te krijgen of om te winnen. Je beledigt de ander niet en veroordeelt de ander evenmin. Je zet niet de aanval in en maakt de ander geen verwijten.

- 3 Verschillen in referentiekader zijn nogal eens de oorzaak van communicatieproblemen.

a Wat is een referentiekader? Kies het juiste antwoord.

- a Een vaste, voorspelbare manier waarop mensen op elkaar reageren als ze elkaar al langere tijd kennen.
- b Geheel van denkbeelden, overtuigingen, gewoonten, waarden en normen die iemand heeft opgebouwd in zijn leven en van waaruit hij de wereld om zich heen interpreteert en beoordeelt.
- c Informatiedrager, die zorgt voor de overdracht van de boodschap.
- d Overnemen van de houding en de manier van doen van de persoon met wie iemand het eens is.

b Leg uit hoe verschillen in referentiekader tot communicatieproblemen kunnen leiden.

c Door een verschil in referentiekader kan het ook op relatieniveau misgaan. Leg dit uit.

d Welke woorden in de volgende zinnen kan een ontvanger anders horen dan de zender bedoelt, doordat ze een verschil in referentiekader hebben? Kies de juiste woorden.

- 1 Zij mag zich best wat flexibeler opstellen.

- 2 Ik heb weinig tijd, kun je een beetje opschieten?

- 3 Er zijn behoorlijk wat kinderen in groep vijf die flink achterlopen met lezen.

Deze uitgave Communicatie MZ maakt deel uit van de serie Traject Welzijn. De theorie van deze uitgave sluit volledig aan bij onderstaande kerntaak uit het kwalificatiedossier Maatschappelijke zorg.

B1-K1 Bieden van ondersteunende, activerende begeleiding en zorg

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 978483