

WERKBOEK NIVEAU 3&4

Communicatie PW

MBO

TRAJECT
WELZIJN

PEDAGOGISCH WERK

Herzien



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 Karrè

Photography, Rotterdam

Opmaak

Imago Mediabuilders,

Amersfoort

Illustraties

Roel Seidell, Nijmegen

Tiekstra Media, Groningen

Foto's

Bert Spiertz / Hollandse

Hoogte © blz. 226

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 97855 1

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.

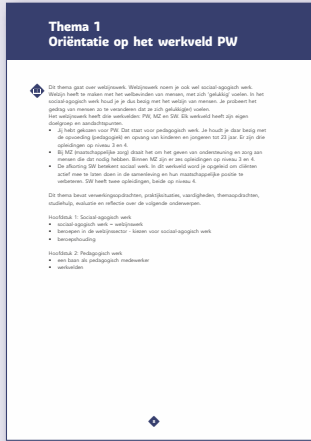
Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912 j° het Besluit van 23 augustus 1985, Stbl. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Publicatie- en Reproductierechten 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

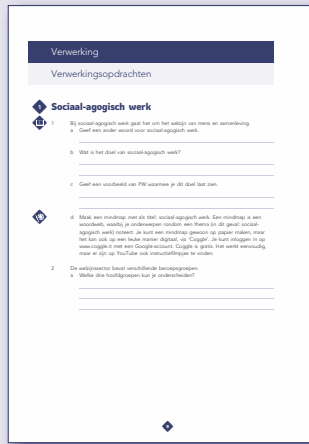
Het werkboek is verdeeld in thema's. Een thema in het werkboek sluit precies aan bij een thema in de theorie.



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.



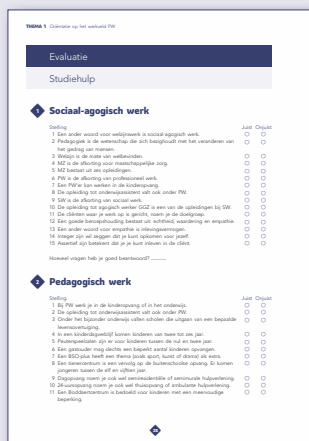
Verwerking

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 verzorging 277	
Zorgopdracht samen op bed 277	
Zorgopdracht samen op bed met verbanden 281	
Zorgopdracht samen op de werkvloer, onder de douche of in bad 285	
Wonen samen op bed 289	
Zorgopdracht die zich op bed bevindt, uitvoeren met een elektronisch scherpgevoel 291	
Gebruiksvaardigheden van een zorgopdracht die zich op bed bevindt 293	
Gebruiksvaardigheden van een zorgopdracht die zich op bed bevindt 297	
Medische vragen van een zorgopdracht die zich op bed bevindt 299	
Themaprobleem: atactische buisjes met een open lumen 303	
Themaprobleem: atactische buisjes met een gesloten lumen 303	
Themaprobleem: atactische buisjes verwijderen 305	
Hypothetische verzorging van een baby 307	
Thema 2 Help bieden bij de opname van voeding en vocht 309	
Help bieden aan een zorgopdracht die zelf niet kan eten en drinken 309	
Fluïditeits 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	
Verwijderen van een heurtoestel 319	
Screenen labiale of condylomateuze veranderingen 321	
Gebruiksvaardigheden 323	
Verwijderen van een labiale lezer 327	
Lumenwiel verwijderen 329	
Medische vragen van een zorgopdracht 331	
Help bieden bij het plaatsen van verbanden van verbanden 333	
Help bieden bij het opgeven van spuiten 335	
Help bieden bij het koken 337	
Help bieden bij het reinigen van een wond op de werkvloer 339	
Help bieden bij het reinigen van een wond op de werkvloer 341	
Thema 4 Hypothetisch en argumentatief verstaanwoord werken 343	
Wonen samen met (klein)kari zorg 343	
Wonen samen met (klein)kari zorg 345	
Aan- en afkappen van een kleine handdoeken 347	
Ontwerpen van een tabouret of stool werkstuk 347	

Thema 1 Oriënteren op het verloop BPV	
Vaardigheden	
De juiste beroepshouding tonen	
Oriënteren	
1	Besluit de theorie voor lezen voor sociaal-episch werk en beroepsomgeving
2	Zoek die paragraafnummers en of paragrafen vooraf
3	Geef van toe je de vraag de beroepsomgeving
4	Zoek op het internet naar het laatste nieuws. Beschrijf het werk (https://www.its.nl/medische/afdelingen-en-activiteiten/afdelingen) en geef dit.
5	Wat zegt dit document over een goede beroepsomgeving?
Oefenen	
6	Bereid het effectieve werk item.
7	Wat op de lippen nu zelf een houding 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 23
- Hoofdstuk 3 Interculturele communicatie 32

Toepassing 36

Praktijksituaties 36

- Misverstanden in de communicatie 36
- Een chaotisch begin van de bijscholing 39
- De Russische Aleksandra begint met haar BPV 41

Vaardigheden 43

- Adequaat non-verbaal communiceren 43
- Omgaan met cliënten die de Nederlandse taal niet zo goed beheersen 46

Themaopdrachten 48

Evaluatie 51

Studiehulp 51

- Hoofdstuk 1 Aspecten van 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 61
- Hoofdstuk 6 Actief luisteren 67

Toepassing 71

Praktijksituaties 71

- Korte gesprekken in de buitenschoolse opvang 71
- Actief luisteren naar een peuter 74

Vaardigheden 76

- Contact leggen en onderhouden met de cliënt 76
- Actief luisteren 80

Themaopdrachten 85

Evaluatie 89

Studiehulp 89

Hoofdstuk 4 Luisteren en luisterhouding 89

Hoofdstuk 5 Alledaagse gesprekken voeren 89

Hoofdstuk 6 Actief luisteren 90

Evaluatie en reflectie 91

Thema 3 Gesprekstechnieken 93

Verwerking 94

Verwerkingsopdrachten 94

Hoofdstuk 7 Tweegesprekken 94

Hoofdstuk 8 Groepsgesprekken 100

Toepassing 108

Praktijksituaties 108

Emilia is een oorbel van haar moeder kwijtgeraakt 108

De voorbereiding en de start van het overleg over Maaïke 110

Vaardigheden 113

Het voeren van een helpend gesprek 113

Voeren van een slechtnieuwsgesprek 116

Efficiënt overleg voeren 120

Themaopdrachten 125

Evaluatie 128

Studiehulp 128

Hoofdstuk 8 Tweegesprekken 128

Hoofdstuk 8 Groepsgesprekken 128

Evaluatie en reflectie 130

Thema 4 Feedback geven en krijgen 132

Verwerking 133

Verwerkingsopdrachten 133

Hoofdstuk 9 Feedback geven en krijgen 133

Toepassing 140

Praktijksituatie 140

Ramona krijgt feedback 140

Vaardigheden 142

Feedback geven en ontvangen 142

Themaopdrachten 146

Evaluatie 149

Studiehulp 149

Hoofdstuk 9 Feedback geven en krijgen 149

Evaluatie en reflectie 150

Thema 5 Beroepshouding 152

Verwerking 153

Verwerkingsopdrachten 153

Hoofdstuk 10 Beroepscode 153

Hoofdstuk 11 Aspecten van de beroepshouding 156

Toepassing 166

Praktijksituaties 166

Margot zorgt niet goed voor zichzelf 166

Lola is gewend om te zeggen wat ze denkt 168

Eliza heeft een burn-out 170

Vaardigheden 172

Inzicht in je beroepshouding 172

Echtheid tonen 178

Inlevingsvermogen vergroten 181

Themaopdrachten 186

Evaluatie 189

Studiehulp 189

Hoofdstuk 10 Beroepscode 189

Hoofdstuk 11 Aspecten van de beroepshouding 190

Evaluatie en reflectie 191

Thema 6 Assertiviteit 193

Verwerking 194

Verwerkingsopdrachten 194

Hoofdstuk 12 Opkomen voor jezelf 194

Hoofdstuk 13 Intimiteit en ongewenste intimiteiten 198

Toepassing 202

Praktijksituaties 202

Mandy ziet op tegen haar eindgesprek 202

Kiara heeft last van ongewenste intimiteiten 205

Vaardigheden 207

Je assertief opstellen als pedagogisch werker 207

Op assertieve wijze je eigen mening en wensen naar voren brengen 210

Themaopdrachten 213

Evaluatie 215

Studiehulp 215

Hoofdstuk 12 Opkomen voor jezelf 215

Hoofdstuk 13 Intimiteit en ongewenste intimiteiten 215

Evaluatie en reflectie 217

Thema 7 Zelfbeeld en reflectie 219

Verwerking 220

Verwerkingsopdrachten 220

Hoofdstuk 14 Ieder mens is uniek 220

Hoofdstuk 15 Zelfreflectie 227

Hoofdstuk 16 Richtlijnen voor gedrag: waarden en normen 233

Toepassing 236

Praktijksituaties 236

De verschillende gezichten van Esmee 236

Mascha denkt na over zichzelf 238

Vaardigheden 240

Persoonlijkheid en zelfbeeld beschrijven 240

Themaopdrachten 247

Evaluatie 250

Studiehulp 250

Hoofdstuk 14 Ieder mens is uniek 250

Hoofdstuk 15 Zelfreflectie 250

Hoofdstuk 16 Richtlijnen voor je gedrag: waarden en normen 251

Evaluatie en reflectie 252

Thema 8 Reageren op onvoorziene en crisissituaties 254

Verwerking 255

Verwerkingsopdrachten 255

Hoofdstuk 17 Crisissituaties 255

Hoofdstuk 18 Agressief gedrag 263

Hoofdstuk 19 Conflictsituaties en conflicthantering 268

Toepassing 274

Praktijksituaties 274

Jimmy raakt zoek bij een uitstapje 274

André reageert agressief bij inpakken van de bus 277

Een conflict over achterbaks gedrag 280

Vaardigheden 282

Omgaan met agressief gedrag 282

Zorgvuldig handelen in conflictsituaties 285

Themaopdrachten 289

Evaluatie 295

Studiehulp 295

Hoofdstuk 17 Crisissituaties 295

Hoofdstuk 18 Agressief gedrag 295

Hoofdstuk 19 Conflictsituaties en conflicthantering 296

Evaluatie en reflectie 297

Observatielijsten 300

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
- soorten communicatie
- vormen van non-verbale communicatie
- betekenis van non-verbale communicatie in het contact
- lichaamstaal
- inhoudelijk en relationeel aspect van communicatie
- hoe dichtbij mag de ander komen?
- context van de communicatie
- eigen manier van communiceren

Hoofdstuk 2: Communicatieproblemen

- communicatieproblemen
- communicatieproblemen en het communicatieschema
- effectieve communicatie

Hoofdstuk 3: Interculturele communicatie

- diversiteit
- taalproblemen door anderstaligheid
- cultuurverschillen tussen mensen
- aandachtspunten voor de communicatie met mensen uit een andere cultuur

1

Aspecten van communicatie

- 1 Mensen communiceren wat af. De hele dag door staan ze in contact met anderen.
 - a Wat is communicatie? Kies het juiste antwoord.
 - a Betekenis toekennen aan wat je waarneemt.
 - b Het overbrengen van informatie van de een naar de ander.
 - c Juist gebruik van taal om met woorden een boodschap duidelijk te laten overkomen.
 - d Omzetten van de ontvangen boodschap in een eigen betekenis.
 - e Wisselwerking, wederzijdse beïnvloeding.
 - b 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**.

Tina 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**.
 - c Kies de juiste woorden.

Birol, pedagogisch werker zegt tegen Suzy, een kind op haar groep 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 vraag.

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.'

Wie geeft informatie aan wie? Kies het juiste antwoord.

- a Nadia geeft informatie aan Jamie.
- b Jamie geeft informatie aan Nadia.
- c Nadia geeft informatie aan Jamie en Jamie geeft informatie aan Nadia.
- d Nadie en Jamie geven geen informatie aan elkaar.
- b Nadia en Jamie wisselen informatie met elkaar uit. Is de uitspraak juist of niet juist? Kies het juiste antwoord.

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

- c Kies het juiste woord.
In dit praktijkvoorbeeld is **niet** / **wel** sprake van interactie.
- d Op welke manier beïnvloedt Nadia Jamie?
-
- e Op welke manier beïnvloedt Jamie Nadia?
-

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 Wat 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? Kies het juiste antwoord.

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. Kies uit: **eenzijdige communicatie – tweezijdige communicatie – meerzijdige communicatie**

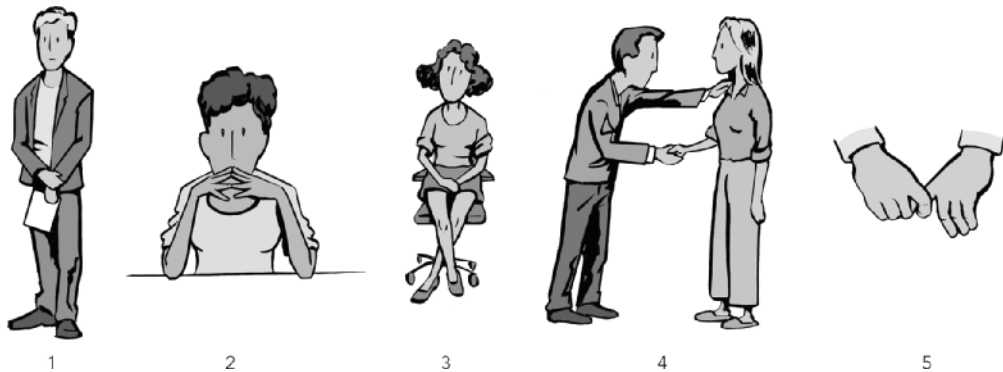
Vorm van communicatie waarbij de ontvanger direct kan reageren.	
Vorm van communicatie waarbij direct reageren niet mogelijk is. Bij deze vorm is de zender nooit op hetzelfde moment ook de ontvanger.	
Vorm van communicatie waarbij er meerdere ontvangers zijn die direct kunnen reageren.	

- 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 Sandra leest in de krant over verandering in de kinderopvang: **verbaal / non-verbaal / eenzijdig / tweezijdig / meezijdig / medium.**
 - 2 Pim, pedagogisch werker, praat met zijn collega's Jeanet en Rachel: **verbaal / non-verbaal / eenzijdig / tweezijdig / meezijdig / medium.**
 - 3 Onderwijsassistent Tamara interviewt de vader en moeder van Jesse: **verbaal / non-verbaal / eenzijdig / tweezijdig / meezijdig / medium.**
 - 4 Moeder geeft haar baby borstvoeding: **verbaal / non-verbaal / eenzijdig / tweezijdig / meezijdig / medium.**
 - 5 Birol schrijft een overdracht voor zijn collega Marieke: **verbaal / non-verbaal / eenzijdig / tweezijdig / meezijdig / medium.**
 - 6 Tina praat tegen het konijn dat ze in haar armen houdt en aait: **verbaal / non-verbaal / eenzijdig / tweezijdig / meezijdig / medium.**
 - 7 Marije loopt bij de tieneropvang van tafel weg en slaat de deur keihard dicht: **verbaal / non-verbaal / eenzijdig / tweezijdig / meezijdig / medium.**
 - 8 In het kinderdagverblijf bijt Paul (3 jaar), Beau (4 jaar): **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:
- a betekenis toekent aan wat je waarneemt.
 - b de ontvangen boodschap omzet in een eigen betekenis.
 - c gestoord wordt in de communicatie doordat er ruis optreedt.
 - d 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 gemakkelijk 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?





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

4 Wat kunnen de gevolgen zijn van het feit dat mensen aan lichaamstaal verschillende betekenissen geven?

7 Er zijn allerlei vormen van non-verbale communicatie.

- a Zet de juiste vorm van non-verbale communicatie naast de beschrijving. Kies uit: **gebaren – oogcontact – algemeen voorkomen – lichaamshouding – aanrakings- en nabijheidsgedrag – stemklank en toonhoogte – oogcontact**

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?

- 8 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.** – **Met een handgebaar aangeven dat iemand rustig moet doen.** – **Lachen om de mop die de ander vertelt.** – **Huilen omdat je verdrietig bent.** – **Oogcontact maken.**

Informatie overbrengen	
Contact leggen	
Belangstelling tonen	
Feedback geven	
Gevoelens uiten	



- 9 De nabijheid of afstand die er is tijdens het contact met de ander 'vertelt' iets. 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 gemakkelijk? 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 het pedagogisch werk de betekenis zijn van communicatie door aanraking?

- 7 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? 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.

- 11 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 dus 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 Melissa?'

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

Wat is hier het inhoudsaspect van het gesprek?

- c Lees de dialoog eventueel nog een keer en beantwoord daarna de vraag. 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 Lees de dialoog eventueel nog een keer en beantwoord daarna de vraag. 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.

- 12 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 Jongere van veertien jaar

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.

- 13 De afstand die mensen ten opzichte van elkaar bewaren, bepaalt in belangrijke mate met wie je contact hebt.

- a Vul het juiste woord in.

De afstand tot 45 centimeter om iemand heen waarbinnen gevoelscontact mogelijk is en men vertrouwelijk met elkaar omgaat, noemen we de _____ zone.

De afstand van 45 centimeter tot 120 cm om iemand heen waarbinnen mensen persoonlijk contact hebben, noemen we de _____ zone.

De afstand van 120 centimeter tot 360 cm om iemand heen waarbinnen verbale communicatie mogelijk is zonder kans op lichamelijk contact, noemen we de _____ zone.

De afstand vanaf 360 centimeter om iemand heen waarin wel communicatie mogelijk is, maar interactie een stuk moeilijker is, noemen we de _____ zone.

- b Zet de juiste zone naast de beschrijving. Kies uit: **intieme zone – sociale zone – publieke zone – persoonlijke zone**

Afstand bij functionele en formele relaties, zakelijke contacten, in het pedagogisch werk, bijvoorbeeld tijdens overleg met collega's, en bij contacten met kinderen en jongeren.	
Afstand tussen spreker en publiek bij formele bijeenkomsten, bijvoorbeeld bij scholingsbijeenkomsten.	
Afstand tijdens momenten van persoonlijk contact met cliënten en collega's, bijvoorbeeld even de hand van de cliënt vastpakken.	
Afstand tijdens de persoonlijke verzorging van baby's en peuters.	

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

WhatsApp	
Huisartsenpraktijk	
Schoolplein	
E-mail	
Functioneringsgesprek	
Winkel	



15

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.



16

Alle vormen van communicatie doen uiteindelijk hetzelfde: informatie overbrengen van de een naar de ander.

Ga naar YouTube 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.



17

Lichaamstaal is er altijd.

- a Ga naar YouTube 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.



18

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 beneden, 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 gemakkelijk 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.



19

Niet iedereen interpreteert lichaamshouding op dezelfde manier.

Zoek op internet twee foto's waarop jij duidelijk iets afleest aan de lichaamshouding van een kind of jongere. Beschrijf de lichaamshouding en schrijf erbij wat jij daaraan afleest.

Maak groepjes van vier. Wat zien je klasgenoten aan de lichaamshouding? Bespreek hoe het komt dat jullie bij sommige foto's een verschillende uitleg hebben gegeven.



20

Niet iedereen interpreteert gebaren op dezelfde manier.

Werk in groepjes van vier. Zoek allemaal twee foto's op van een gebaar. Bedenk apart van elkaar wat elk gebaar op de foto betekent. Bespreek jullie antwoorden met elkaar. Hebben ze volgens iedereen dezelfde betekenis? Zijn er verschillen?



21

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

Zoek op internet twee foto's waarop jij duidelijk iets afleest aan de lichaamshouding van een kind of jongere. Beschrijf de lichaamshouding en schrijf erbij wat jij daaraan afleest.

N4

- 22 Communicatie hangt ook samen met de afstand die je tot elkaar bewaart.
- Welk voorbeeld vindt plaats in de intieme zone? Kies het juiste antwoord.
 - Een kleuter helpen bij het aankleden.
 - Een druk kind tot stilte manen door het even aan te raken (hand op de schouder).
 - Elkaar aankijken tijdens overleg met collega's.
 - Samen aan een kleine tafel zitten tijdens scholingsbijeenkomsten.
 - Welk voorbeeld vindt plaats in de persoonlijke zone? Kies het juiste antwoord.
 - De persoonlijke verzorging van baby's en peuters.
 - Een kind dat om steun vraagt een schouderklopje geven.
 - Kinderen en jongeren de hand schudden bij binnenkomst of vertrek.
 - Welk voorbeeld vindt plaats in de sociale zone? Kies het juiste antwoord.
 - Even de hand van een cliënt vastpakken.
 - Een druk kind tot stilte manen door het even aan te raken (hand op de schouder).
 - Elkaar aankijken tijdens overleg met collega's.
 - De persoonlijke verzorging van baby's en peuters.
 - Welk voorbeeld vindt plaats in de publieke zone? Kies het juiste antwoord.
 - Een scholingsbijeenkomst.
 - Een druk kind tot stilte manen door het even aan te raken (hand op de schouder).
 - Iemand die troost nodig heeft een schouderklopje geven.
 - De persoonlijke verzorging van baby's en peuters.

2

Communicatieproblemen

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

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: **troebel communiceren – tegenstrijdige communicatie – communicatiestoornis – ruis – communicatieprobleem**

De een zegt iets serieus, de ander vat het op als grapje.	
Door spasticiteit niet goed kunnen communiceren.	
Hoofdpijn bij de 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.

Effectief / Empathisch / 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.

Bij **effectief / empathisch / helder** communiceren gaat het om communicatie waarbij de ontvanger actief betrokken is en de boodschap overkomt zoals de zender bedoelt.

Bij **effectief / empathisch / 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.
Zij mag zich best wat flexibeler opstellen.

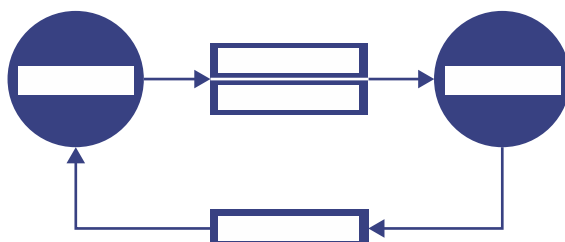
Ik heb weinig tijd, kun je een beetje opschieten?

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

- 4 In de communicatie kan het fout gaan bij het coderen en decoderen. Hoort het begrip bij coderen, bij decoderen of bij allebei? Kies het juiste antwoord.

Betekenis geven aan woorden en gedrag	Coderen / Decoderen
Gedachten en gevoelens omzetten	Coderen / Decoderen
Luisteren	Coderen / Decoderen
Omzetten in betekenis	Coderen / Decoderen
Omzetten in woorden en gedrag	Coderen / Decoderen
Ontvanger	Coderen / Decoderen
Referentiekader	Coderen / Decoderen
Spreker	Coderen / Decoderen
Zender	Coderen / Decoderen

- 5 Communicatieproblemen kunnen door verschillende zaken optreden.
a Zet de begrippen op de juiste plaats in het communicatieschema. Kies uit:
boodschap – feedback – medium – ontvanger – zender



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 978551