



Communicatie

Werken aan communicatie 1

Serienummer:

Licentie:

Voor het activeren van de licentie kijk pagina 5 van dit werkboek.

Te activeren tot:

COLOFON

Uitgeverij: Edu'Actief b.v.
0522-235235
info@edu-actief.nl
www.edu-actief.nl

Auteur(s): Monique Duyvestijn
Ontwikkeldgroep: Nicolette Di Giulio, Monique Duyvestijn, Ingrid Koops en
Marjel Lecluse-Dielen
Inhoudelijke redactie: Ingrid Koops

Titel: Werken aan communicatie 1

ISBN: 9789037223699

Eerste druk/eerste oplage

© Edu'Actief b.v. 2015

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in compilatiewerken op grond van artikel 16 Auteurswet kan men zich wenden tot de Stichting PRO (www.stichting-pro.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.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Edu'Actief, te vinden op www.edu-actief.nl.

Inhoud

WERKEN MET EDU4ALL.....	5
Deel A Communiceren op school.....	6
Oriënteren	7
Taak 1 Kennismaken met communiceren op school.....	7
Taak 2 De leerdoelen bij Deel A	9
Taak 3 Taken plannen	11
Aan de slag	12
Taak 4 Gespreksvaardigheden oefenen	12
Taak 5 Een goed gesprek voeren	16
Taak 6 Problemen in de communicatie voorkomen	18
Taak 7 Samenwerken.....	22
Taak 8 Een discussie voeren	25
Evalueren & Reflecteren.....	27
Taak 9 Terugkijken en verder kijken.....	27
Taak 10 Voorbereiden op de toets.....	30
Deel B Communiceren in de thuissituatie.....	31
Oriënteren	31
Taak 1 Kennismaken met communiceren in de thuissituatie.....	31
Taak 2 De leerdoelen bij Deel B	33
Taak 3 Taken plannen	36
Aan de slag	37
Taak 4 Emoties herkennen en met je eigen emoties omgaan	37
Taak 5 Omgaan met emoties van de ander	42
Taak 6 Een stripverhaal maken over omgaan met emoties.....	45
Taak 7 Sociale media als stoorzender?	48
Evalueren & Reflecteren.....	50
Taak 8 Terugkijken en verder kijken.....	50
Taak 9 Voorbereiden op de toets.....	53
Deel C Communiceren in je vrije tijd.....	54
Oriënteren	54
Taak 1 Kennismaken met communiceren in je vrije tijd	54
Taak 2 De leerdoelen bij Deel C	56
Taak 3 Taken plannen	57

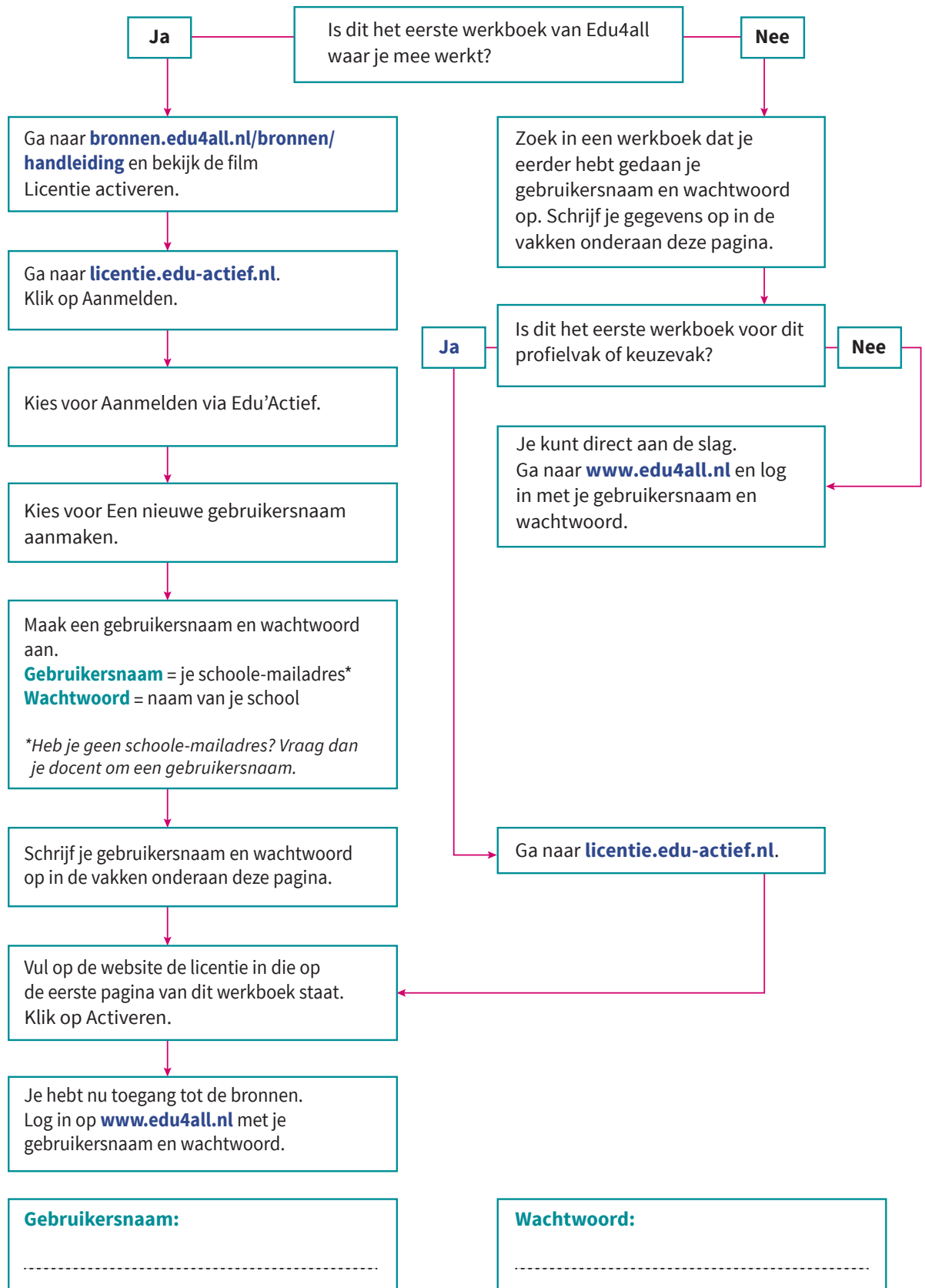
Aan de slag	58
Taak 4 Complimenten geven	59
Taak 5 Respect tonen	61
Taak 6 Feedback geven en ontvangen	63
Taak 7 Begroeten in andere culturen	65
Taak 8 Interviewen	68
Evalueren & Reflecteren	71
Taak 9 Terugkijken en verder kijken	71
Taak 10 Voorbereiden op de toets.....	71
Deel D Communiceren op vakantie	74
Oriënteren	74
Taak 1 Kennismaken met communiceren op vakantie	74
Taak 2 De leerdoelen bij Deel D	76
Taak 3 Taken plannen	78
Aan de slag	79
Taak 4 Telefoneren	79
Taak 5 Schriftelijk reserveren	84
Taak 6 Een zakelijke brief beoordelen.....	87
Taak 7 Een klacht indienen	90
Taak 8 Een ruzie oplossen.....	94
Evalueren & Reflecteren	97
Taak 9 Terugkijken en verder kijken	97
Taak 10 Voorbereiden op de toets.....	100



Werken met Edu4all


REGISTREREN, AANMELDEN EN LICENTIE ACTIVEREN

Je gaat aan de slag met Edu4all. Volg volgend schema om te kijken wat je moet doen.



BRONNEN

In dit werkboek staan opdrachten. Om deze opdrachten te maken, heb je soms bronnen nodig, zoals tekstbronnen, films, websites en de Theek-iT.

Wanneer je een bron gaat gebruiken, staat er een pictogram in je werkboek: 

Achter het pictogram staat in paarse, dikgedrukte tekst welke bron je nodig hebt. Bijvoorbeeld:

 **BRON**

Lees **Tekstbron 1.2 Persoonlijke verzorging**. Maak daarna opdracht 13 tot en met 16.


 **BRON**

Bekijk de **Film Werken in de thuiszorg bij ouderen**. Maak daarna opdracht 1.

Bij het eerste voorbeeld ga je een tekstbron lezen. Bij het tweede voorbeeld ga je een film bekijken. Deze bronnen vind je op www.edu4all.nl.

Op bronnen.edu4all.nl/bronnen/handleiding wordt uitgelegd hoe je werkt met de bronnen op de website.

OVERLEG MET JE DOCENT

Soms is het nodig om te overleggen met je docent. Je ziet dan het volgende pictogram in je werkboek: 

Achter het pictogram staat waarover je met je docent gaat overleggen. Bijvoorbeeld:



61. In Taak 3 heb je een planning ingevuld. Bekijk deze.

- a. Kijk in kolom 5. Taak 12 tot en met 14 ga je nog maken. Zijn alle andere taken af? Zo nee, overleg met je docent welke taken je nog moet doen.

OPDRACHTEN VOOR KB EN GL

Doe jij de kaderberoepsgerichte of gemengde leerweg? Dan zitten er speciale opdrachten voor jou in het werkboek. Je herkent deze opdrachten aan de volgende pictogrammen:

 **KB**

opdracht voor leerlingen van de kaderberoepsgerichte leerweg

 **GL**

opdracht voor leerlingen van de gemengde leerweg.

We wensen je veel succes en plezier met het maken van de opdrachten!

Team Edu4all

Oriënteren

Taak 1 Kennismaken met communiceren op school

BRON

Bekijk de **Film Communiceren op school**. Maak daarna opdracht 1.

1. De film laat zien dat een leerling op verschillende manieren kan communiceren. Om de vragen te beantwoorden mag je de film zo vaak bekijken als je wilt.
- a. De docent begint met communiceren. Wat zegt ze en wat doet ze?

Zeggen: _____

Doen: _____

- b. Hoe communiceren de leerlingen met elkaar? **Let op!** Er zijn meerdere antwoorden mogelijk!

- Veel leerlingen praten met elkaar.
- Drie jongens maken ruzie.
- De leerlingen luisteren en gaan zitten.
- Eén leerling blijft rommelen in haar tas.
- Twee leerlingen laten elkaar een foto op hun telefoon zien.
- Eén leerling wordt heel boos en staat op.

- c. Zijn er ook leerlingen die niet communiceren? Leg je antwoord uit.

- d. De telefoon van Faith is afgepakt. In de film zie je dat Faith op twee verschillende manieren reageert. Wat zie je bij communicatie 1?

- e. Wat is het gevolg van deze manier van communiceren?

- f. Wat zie je bij communicatie 2? Geef ook aan wat het gevolg daarvan is.



Deel A Communiceren op school

g. Bespreek met een medeleerling de volgende vragen:

- Hoe zou jij reageren als je Faith was?

- Welke manier van communiceren lost het probleem van Faith op?

- Is deze manier altijd de beste manier? Leg je antwoord uit.

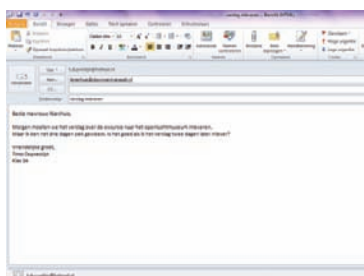


Lees **Tekstbron 6.1 Communiceren kun je leren**. Bekijk ook de **Film Actief luisteren**. Maak daarna opdracht 2 en 3.

- Voor goede communicatie moet je ervoor zorgen dat je boodschap goed overkomt.
 - In kolom 1 van het schema hierna staan twee kenmerken die bij goede communicatie horen. Vul de kolom aan met drie andere kenmerken.
 - Geef in kolom 2 een voorbeeld bij elk kenmerk.

1. Kenmerk goede communicatie	2. Voorbeeld
Toon respect voor de ander.	
Luister actief.	

- Communiceren kan op veel manieren: verbaal, non-verbaal en soms allebei.
 - Zet onder elk afbeelding of de communicatie verbaal of non-verbaal is.







b. Geef zelf nog een voorbeeld van verbale communicatie.

c. Geef zelf nog een voorbeeld van non-verbale communicatie.

4. Heb je alle opdrachten van Taak 1 gemaakt? Kijk je antwoorden na als je dat met je docent hebt afgesproken.

Taak 2 De leerdoelen bij Deel A

Om op school goed te communiceren, moet je:

1. drie kenmerken van respectvol communiceren kunnen noemen
2. actief kunnen luisteren en daarbij open en gesloten vragen gebruiken
3. kunnen samenwerken met medeleerlingen en daarbij de volgende vaardigheden laten zien:
 - doel bepalen
 - taken verdelen
 - overleggen
 - open en verantwoordelijk zijn
 - in een discussie een mening onderbouwen met een argument.

5. Lees de volgende zinnen of situaties. Leg uit of sprake is van respectvolle communicatie.

a. 'Juf, wil je even hier komen, ik snap iets niet.'

Deze zin is _____, want _____

b. Je vriendin is boos omdat haar achterlicht net gestolen is. Jij zegt: 'Wat vervelend voor je, ik snap dat je boos bent.'

Deze reactie is _____, want _____

c. Twee jongens roddelen over een meisje dat met veel jongens gezoend heeft. Deze situatie is

_____, want _____

Deel A Communiceren op school

6. Op school communiceer je de hele dag. Je communiceert met verschillende mensen en gebruikt verschillende communicatiemiddelen.
- Zet in kolom 1 van het schema hierna de drie communicatiemiddelen die jij het meest gebruikt.
 - Zet in kolom 2 met wie je die communicatiemiddelen vooral gebruikt.
 - Geef in kolom 3 aan of de gebruikte communicatie mondeling of schriftelijk is.

1. Communicatiemiddel	2. Persoon	3. Mondeling of schriftelijk

7. Op school is goede communicatie erg belangrijk om elkaar goed te begrijpen. Geef twee voorbeelden van goede communicatie op school.

1. _____

2. _____

8. Op school moet je vaak in een groepje een opdracht maken en inleveren. Goede onderlinge communicatie zorgt ervoor dat je uiteindelijk samen een goede opdracht inlevert.
- Denk aan een medeleerling met wie je graag een opdracht uitvoert. Wat kan deze medeleerling goed zodat jullie samen een goede opdracht afleveren? Geef drie voorbeelden.

1. _____

2. _____

3. _____

- Kijk naar de voorbeelden die je bij a. hebt opgeschreven. Welke antwoorden hebben met communicatie te maken?

- Wat kun jij goed als je samen een opdracht moet uitvoeren?


1. _____

2. _____

9. Heb je alle opdrachten van Taak 2 gemaakt? Kijk je antwoorden na als je dat met je docent hebt afgesproken.

Taak 3 Taken plannen

In deze taak ga je de taken van dit deel inplannen.

- 10.** Bekijk Taak 4 tot en met 10. En bekijk het schema hierna.
- Maak een planning voor de taken die je nog gaat doen. Zet de datum en het lesuur in kolom 4. Bij Taak 1 tot en met 3 hoef je dit niet in te vullen.
 - Zoek in de taken naar de opdrachten met . Bij welke opdrachten is overleg met of controle door je docent nodig?

 - Overleg met je docent:
 - op welke momenten jij de antwoorden van de gemaakte opdrachten gaat nakijken
 - op welke momenten je docent jouw werk zal beoordelen.
 - Heb je een taak af? Zet een ✓ in kolom 5. Zet een – als je een taak niet kon doen. Als je Taak 1 en 2 gedaan hebt kun je deze nu afvinken.

1. Taak	2. Onderwerp	3. Richttijd in minuten	4. Datum en lesuur	5. Af	6. Paraaf docent
1	Kennismaken met communiceren op school	45			
2	De leerdoelen bij Deel A	45			
3	Taken plannen	10			
4	Gespreksvaardigheden oefenen	100			
5	Een goed gesprek voeren	100			
6	Problemen in de communicatie voorkomen	100			
7	Samenwerken	70			
8	Een discussie voeren	30			
9	Terugkijken en verder kijken	55			
10	Vorbereiden op de toets	45			

Aan de slag

Je gaat in dit deel aan de slag met communicatie op school. Dat doe je samen met je medeleerlingen en de docent. Soms werk je eerst alleen. Maar vaak met een of meer medeleerlingen in een groepje, want communiceren doe je immers samen met anderen. Jij en je medeleerlingen zijn in dit deel dus zelf de hoofdpersonen in de casus.



Taak 4 Gespreksvaardigheden oefenen

Om te kunnen oefenen met gespreksvaardigheden, ga je je eerst verdiepen in het voeren van een gesprek. Waaraan moet je allemaal denken om dat goed te doen? Je oefent met een medeleerling hoe je in een gesprek open en gesloten vragen kunt gebruiken. Ook leer je hoe je moet letten op de afstemming tussen verbale communicatie en non-verbale communicatie.

VOORBEREIDEN

BRON

Lees **Tekstbron 6.2 Een gesprek voeren**. Maak daarna opdracht 11 tot en met 14.

- 11.** Als je samen aan een werkstuk werkt, is het handig om precies te weten wat jouw medeleerling graag wil. Je gebruikt dan open vragen om daar achter te komen.
- Welke vijf vraagwoorden zijn hiervoor geschikt? Zet deze in kolom 1 van het schema hierna.
 - Zet in kolom 2 achter elk vraagwoord een voorbeeld van een vraag die past bij het maken van een werkstuk.

1. Vraagwoord	2. Voorbeeld van een vraag die past bij het maken van een werkstuk

12. Soms gebruik je gesloten vragen.

a. Wat is een gesloten vraag?

b. Bedenk drie gesloten vragen om te stellen aan de medeleerling met wie je een werkstuk maakt.

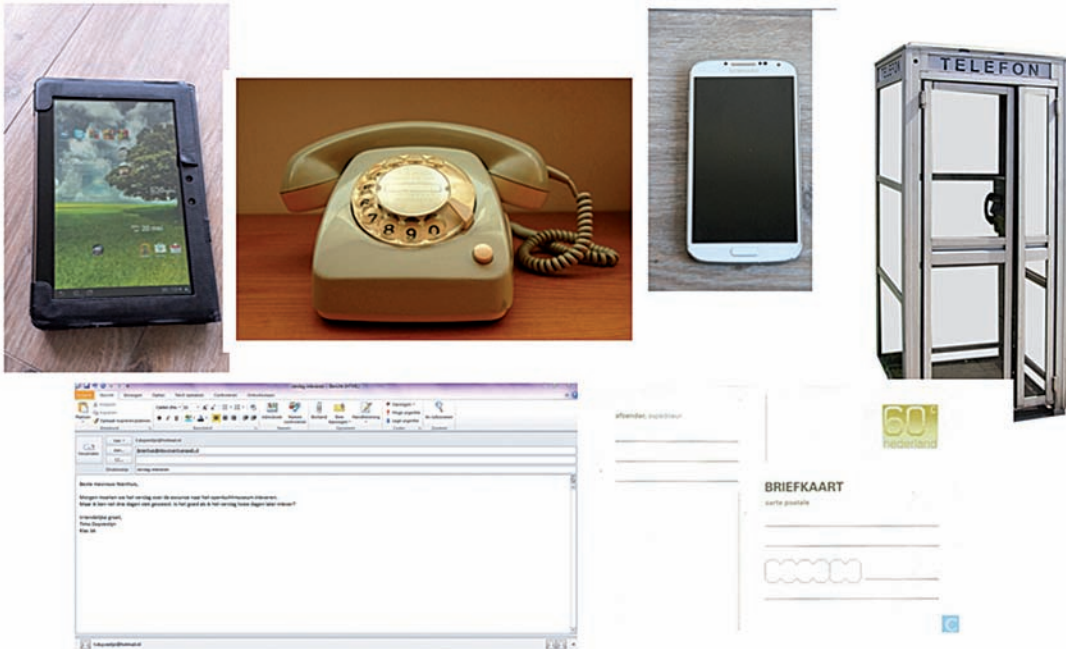
1. _____

2. _____

3. _____

c. Welk voordeel hebben gesloten vragen?

d. Welk nadeel hebben gesloten vragen?



13. Leef je in: voor een werkstuk ga je oudere mensen interviewen over communicatiemiddelen van vroeger en nu. Je gebruikt hierbij de LSD-techniek.

a. Wat betekent LSD?

b. Stel, je oma geeft de volgende antwoorden. Verzin bij elk antwoord een doorvraag.

- 'Vroeger waren er helemaal geen communicatiemiddelen.'

- 'Toen ik klein was, had je nog geen tv.'

Deel A Communiceren op school

- 'Al die moderne communicatiemiddelen vind ik maar niets.'

14. Communicatiemiddelen moet je aanpassen aan de persoon en de situatie.

a. Welk communicatiemiddel gebruik je vooral als je met de docent communiceert?

b. Welk communicatiemiddel gebruik je het meest op school?

c. Vind je dit ook het fijnste communicatiemiddel? Leg uit waarom wel of niet.

BRON

Bekijk de **Film Eerlijk**. Maak daarna opdracht 15.

15. Voor goede communicatie moeten verbaal en non-verbaal bij elkaar passen.

a. In de film zie je een scène waarin de verbale communicatie en non-verbale communicatie niet kloppen met elkaar. Bij wie is dat het geval? En wat gebeurt er?

b. Beschrijf een voorbeeld uit dezelfde film waarbij de verbale communicatie en non-verbale communicatie wel met elkaar kloppen.

c. Wat kun je van deze film leren?

UITVOEREN

16. Werk in drietallen. Jullie gaan oefenen met open vragen en gesloten vragen. Je mag elkaar niet zien, dus er is weinig non-verbale communicatie.

BRON

Je kunt hierbij **Stappenplan 6 Een rollenspel doen** gebruiken.

Leerling 1 en 2 gaan met de ruggen naar elkaar toe zitten en voeren een kort gesprekje.







Bijvoorbeeld over het proefwerk van deze week of over een huiswerkopdracht. Gebruik gesloten vragen en open vragen.

Leerling 3 observeert en vult in het werkboek van leerling 1 en 2 het observatieformulier hierna in. Dus als jij het gesprek voert, vult de leerling die observeert het formulier in jouw werkboek in.

Klaar? Wissel van rol. Zorg ervoor dat iedereen een keer observeert.



Lees voordat je gaat observeren de vragen van dit observatieformulier goed door. Wil je nalezen hoe je een observatieformulier moet invullen? Gebruik dan **Stappenplan 1 Een observatieformulier gebruiken**.

Naam leerling die observeert: _____				
Naam leerling waarmee je gesprek voert: _____				
	Gesprek 1		Gesprek 2	
				
Vorbereiden				
De leerling gaat met een andere leerling met de ruggen naar elkaar toe zitten.				
Hij bedenkt samen met de andere leerling waar het gesprek over zal gaan.				
Uitvoeren				
Hij gebruikt op de juiste manier open vragen in het gesprek.				
Hij gebruikt op de juiste manier gesloten vragen in het gesprek.				
Hij gebruikt non-verbale communicatie tijdens het gesprek.				
Nazorg/Terugkijken				
Hij rondt het gesprek netjes af.				
Aantal keer  en aantal keer 				

TERUGKIJKEN

17. Bespreek met elkaar het gesprek na. Gebruik hierbij het ingevulde observatieformulier.

a. Hoe voelde het om elkaar niet te zien tijdens het gesprek?

b. Heb je gebaren gebruikt in dit gesprek? En was dat nuttig?

c. Welke andere non-verbale communicatie kwam in je gesprek voor?
