

WERKBOEK NIVEAU 3&4

Communicatie MZ

MBO

TRAJECT
WELZIJN

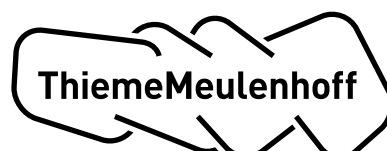
MAATSCHAPPELIJKE
ZORG



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

Martin Hogeboom, Karin

Ligthart, Mirador Media:

Koen Bakx / Anke Gielen /

Maria van der Heyden

© blz. 256

Shutterstock / Valzhina

© blz. 229

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 62241 6

Eerste druk, eerste oplage, 2016

© ThiemeMeulenhoff, Amersfoort, 2016

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

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

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

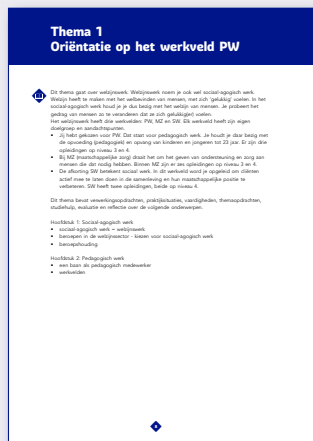
Deze uitgave is volledig CO2-neutraal geproduceerd.

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

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

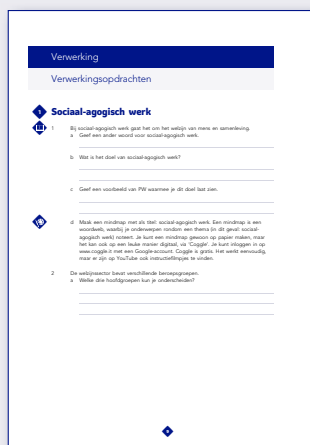
Rondleiding door dit werkboek

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



Themaopening

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



Verwerking

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

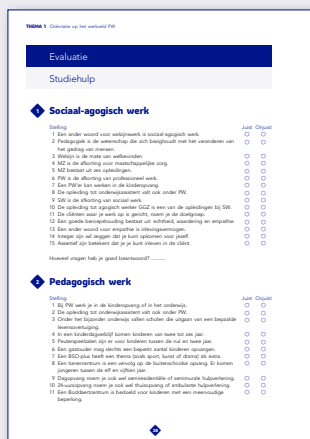


Toepassing

Praktijksituaties hiermee pas je de theorie toe in realistische praktijkbeschrijvingen.

Vaardigheden om de benodigde beroepsvaardigheden aan te leren.

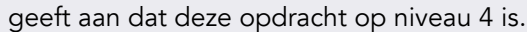
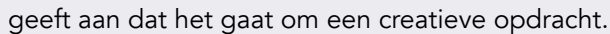
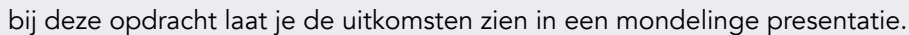
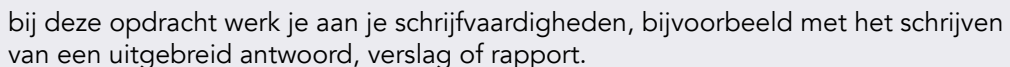
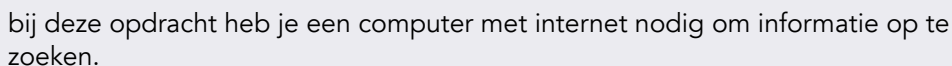
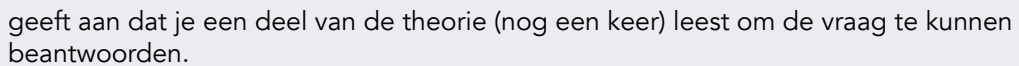
Themaopdrachten grotere opdrachten waarmee je met de kennis en vaardigheden aan de slag gaat. Je werkt dan ook aan belangrijke algemene vaardigheden als samenwerken, informatie zoeken, presenteren, kritisch denken, plannen en problemen oplossen.



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.



Inhoudsopgave

Thema 1 Communicatie 11

Verwerking 12

Verwerkingsopdrachten 12

Hoofdstuk 1 Aspecten van communicatie 12

Hoofdstuk 2 Communicatieproblemen 25

Hoofdstuk 3 Interculturele communicatie 33

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 98

Toepassing 104

Praktijksituaties 104

- Lena is bang dat Jason een ander heeft 104
- De voorbereiding en de start van het overleg over Vera 106

Vaardigheden 108

- Het voeren van een helpend gesprek 108
- Voeren van een slechtnieuwsgesprek 112
- Omgaan met weerstand 116
- Efficiënt overleg voeren 120

Themaopdrachten 125

Evaluatie 128

Studiehulp 128

- Hoofdstuk 7 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 ontvangen 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 165

Praktijksituaties 165

De beroepshouding van Omar 165

Hella zorgt niet goed voor zichzelf 167

Tessa is gewend om veel voor anderen te doen 169

Marinka heeft een burn-out 171

Vaardigheden 173

Inzicht in je beroepshouding 173

Echtheid tonen 178

Inlevingsvermogen vergroten 181

Themaopdrachten 186

Evaluatie 190

Studiehulp 190

Hoofdstuk 10 Beroepscode en grondhouding 190

Hoofdstuk 11 Aspecten van de beroepshouding 190

Evaluatie en reflectie 192

Thema 6 Assertiviteit 194

Verwerking 195

Verwerkingsopdrachten 195

Hoofdstuk 12 Opkomen voor jezelf 195

Hoofdstuk 13 Intimiteit en ongewenste intimiteit 200

Toepassing 205

Praktijksituaties 205

Elise ziet op tegen haar eindgesprek 205

René maakt seksistische opmerkingen 208

Ongewenste intimiteiten als Gerard naar bed gaat 211

Vaardigheden 214

Je assertief opstellen als beroepskracht MZ 214

Op assertieve wijze je eigen mening en wensen naar voren brengen 218

Themaopdrachten 221

Evaluatie 223

Studiehulp 223

Hoofdstuk 12 Opkomen voor jezelf 223

Hoofdstuk 13 Intimiteit en ongewenste intimiteit 223

Evaluatie en reflectie 225

Thema 7 Zelfbeeld en reflectie 227

Verwerking 228

Verwerkingsopdrachten 228

Hoofdstuk 14 Ieder mens is uniek 228

Hoofdstuk 15 Zelfreflectie 234

Hoofdstuk 16 Richtlijnen voor gedrag: waarden en normen 239

Toepassing 243

Praktijksituaties 243

De verschillende gezichten van Sandra 243

Mascha denkt na over zichzelf 246

Vaardigheden 248

Persoonlijkheid en zelfbeeld beschrijven 248

Themaopdrachten 255

Evaluatie 258

Studiehulp 258

Hoofdstuk 14 Ieder mens is uniek 258

Hoofdstuk 15 Zelfreflectie 258

Hoofdstuk 16 Richtlijnen voor gedrag: waarden en normen 259

Evaluatie en reflectie 260

Thema 8 Groepsprocessen 262

Verwerking 263

Verwerkingsopdrachten 263

Hoofdstuk 17 Groepen en groepskenmerken 263

Hoofdstuk 18 Cliënten in groepen begeleiden 268

Toepassing 274

Praktijksituaties 274

Jezelf aanpassen in een team 274

Een collegiaal team 277

Rick verhuist naar een woonbegeleidingscentrum 280

Vaardigheden 283

Samenwerken met anderen 283

Zorgen voor een goede sfeer 292

Themaopdrachten 294

Evaluatie 297

Studiehulp 297

Hoofdstuk 17 Groepen en groepskenmerken 297

Hoofdstuk 18 Cliënten in groepen begeleiden 297

Evaluatie en reflectie 299

Thema 9 Reageren op onvoorziene en crisissituaties 301

Verwerking 302

Verwerkingsopdrachten 302

- Hoofdstuk 19 Crisissituaties 302
- Hoofdstuk 20 Begeleiden bij reacties op crises 308
- Hoofdstuk 21 Agressief gedrag 314
- Hoofdstuk 22 Conflictsituaties en conflicthantering 318

Toepassing 325

Praktijksituaties 325

- Jaimy is weggelopen 325
- Wessel wordt agressief 327
- Incontinentiematje of sputumbakje? 330

Vaardigheden 332

- Omgaan met minder ernstige vormen van agressief gedrag 332
- Zorgvuldig handelen in conflictsituaties 335

Themaopdrachten 339

Evaluatie 345

Studiehulp 345

- Hoofdstuk 19 Crisissituaties 345
- Hoofdstuk 20 Begeleiden bij reacties op een crisis 345
- Hoofdstuk 21 Agressief gedrag 346
- Hoofdstuk 22 Conflictsituaties en conflicthantering 347

Evaluatie en reflectie 348

Observatielijsten 350

Thema 1

Communicatie



Als beroepskracht MZ communiceer je de hele dag door met cliënten, hun familie, collega's, leidinggevers en anderen die betrokken zijn bij de cliëntgroep. Met elk gedrag dat je vertoont breng je informatie over. Je communiceert bewust en onbewust.

Wat straalt 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 Aspecten van communicatie



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

- b Geef bij onderstaande situaties telkens aan:

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

	Zender(s)	Ontvanger(s)	Boodschap(pen)
Birol schrijft een overdracht voor zijn collega Marieke.			
Tineke, cliënt in de MZ, praat tegen het konijn dat ze in haar armen houdt en aait.			
Lotte, beroepskracht MZ zegt tegen Suzy, cliënt in de MZ, die haar wenkbrauwen frons: 'Volgens mij begrijp je het niet.'			



- 2 Lees onderstaande situatieschets.
- 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.'
- a Wie geeft informatie aan wie?

- b Om welke informatie gaat het?
- _____
- _____
- _____
- c Is hier sprake van interactie? Verklaar je antwoord.
- _____
- d Op welke manier beïnvloedt Beja Nina?
- _____
- 3 Communicatie kan direct plaatsvinden tussen twee mensen, maar communicatie kan ook indirect plaatsvinden.
- a Wat is een belangrijk nadeel van het communiceren via een medium?
- _____
- b Geef drie eigen voorbeelden van media.
- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- c Leg het verband uit tussen het gebruik van een medium en feedback.
- _____
- _____
- 4 Mensen kunnen op verschillende manieren met elkaar communiceren.
- a Leg de volgende termen uit:
- Eenzijdige communicatie:
 - _____
 - _____
 - Tweezijdige communicatie:
 - _____
 - _____
 - Meerzijdige communicatie:
 - _____
 - _____

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

Situatie	Soorten communicatie					
	Verbaal	Non-verbaal	Een-zijdig	Twee-zijdig	Meer-zijdig	Medium
Sander leest in de krant over verandering in de zorg.						
Pim, beroepskracht MZ, praat met zijn collega's Jeanet en Rachel.						
Een beroepskracht MZ interviewt een cliënt.						
Moeder geeft haar baby borstvoeding.						
Birol schrijft een overdracht voor zijn collega Marieke.						
Tineke, cliënt in de MZ, praat tegen het konijn dat ze in haar armen houdt en aait.						
Marije, cliënt in de MZ, loopt van tafel weg en slaat de deur keihard dicht.						
Lotte, beroepskracht MZ, zegt tegen Suzy, cliënt in de MZ, die haar wenkbrauwen frons: 'Volgens mij begrijp je het niet.'						
Esra bekijkt een filmpje op YouTube over het tillen en verplaatsen van cliënten.						
Paul, cliënt in de MZ, bijt medebewoner Tom.						

- 5 Woorden zijn symbolen met een bepaalde betekenis.
a Leg deze zin uit met een eigen voorbeeld.

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



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

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

6 Er zijn allerlei vormen van non-verbale communicatie.

- a Wat is non-verbale communicatie?

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

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

1

2

3

4

5



1



2



3



4



5



- d Ga in groepen van vier studenten bij elkaar zitten en bespreek de volgende vragen met elkaar:
- 1 Welke betekenis hebben jullie aan de lichaamstaal gegeven.?
 - 2 Welke verschillen zie je daarin? Leg de anderen uit waarop jij vooral let.
 - 3 Wat kunnen de gevolgen zijn van het feit dat mensen aan lichaamstaal verschillende betekenissen geven?

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

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

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

- 1

- 2

- 3

- 4

- 5

- 6

- 7



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

- 1

- 2

- 3



- c Bespreek deze opdracht na met elkaar. Zijn er veel verschillen in hoe jullie hierover denken? En wat zijn de verschillen in de top drie's?
- 9 a In het contact tussen mensen neemt oogcontact een belangrijke plaats in. Wat betekent dit voor jou als beroepskracht MZ?
- _____
- _____
- _____
- b Emoties zijn te horen in de stemklank. Welke emoties kun jij horen aan de stemklank? Kruis ze aan en geef aan wat je hoort.
- ☐ 1 Angst, ik hoor het aan:
- _____
- ☐ 2 Boosheid, ik hoor het aan:
- _____
- ☐ 3 Opluchting, ik hoor het aan:
- _____
- ☐ 4 Verdriet, ik hoor het aan:
- _____
- ☐ 5 Plezier, ik hoor het aan:
- _____
- ☐ 6 Trots, ik hoor het aan:
- _____
- 10 De non-verbale communicatie heeft verschillende betekenissen in het contact. In het schema hierna staan deze betekenissen genoemd. Verbind de voorbeelden rechts met de juiste betekenis links.

Betekenis	Voorbeeld



- 11 De nabijheid of afstand die er is tijdens het contact met de ander 'vertelt' iets. Vorm groepen van ongeveer vier studenten en bespreek de volgende vragen:
- Hoe vind jij het om iemand je gevoelens te laten zien door lichamelijk contact?
 - Vind je dit moeilijk of makkelijk? Waarom? Bij wie?
 - Hoe vind je het als anderen jou aanraken om bepaalde gevoelens uit te drukken of te onderstrepen?
 - Zijn er bepaalde vormen van lichamelijk contact waar jij moeite mee hebt? Welke? Waarom?
 - Welke vormen van lichamelijk contact spreken je meer aan? Waarom?
 - Wat kan in de zorgverlening de betekenis zijn van communicatie door aanraking?
 - 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? Kruis ze aan.
- Non-verbale communicatie is hetzelfde als lichaamstaal.
 - Mensen gebruiken altijd lichaamstaal.
 - Mensen uiten vooral hun gevoelens via lichaamstaal.
 - In lichaamstaal komen vooral bewuste gevoelens tot uiting.
 - Als mensen het met elkaar eens zijn, kopiëren ze onbewust elkaars lichaamstaal.
 - De lichaamstaal die je gebruikt, heeft ook invloed op jezelf.
- 13 Aan communicatie zitten altijd twee kanten: het inhoudelijke aspect en het relationele aspect.
- Wat wordt bedoeld met het inhoudsaspect van de communicatie?

 - Wat wordt bedoeld met het relatieaspect van de communicatie?

 - Lees het gesprekje dat Johan en zijn collega Feyza in de koffiekamer voeren.
 Johan: 'Hé, hoe is het gisteren afgelopen met die 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?

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

- e Wat is hier het relatieaspect van het gesprek?

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

1

2

- 14 a Hoe vraag je elk van de volgende personen of ze bij je willen komen?
1 Studiegenoot.

- 2 Cliënt.

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

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

- 15 Communicatie heeft altijd een context en die heeft een grote invloed op de communicatie.
Verbind de gespreksopening rechts met de juiste situatie (context) links.

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



- 16 a Zoek op internet naar communicatietests. Een aantal suggesties vind je hierna. Gebruik deze of zoek zelf andere communicatietests en maak ze.
- 1 Test communicatiestijl (<http://tests.psychologiemagazine.nl/Relaties/Test%20communicatiestijl?pagina=1>)
 - 2 Test je kennis van lichaamstaal (<http://www.lichaamstaal.nl/quiz.html>)
 - 3 Doe de ogentest (<http://www.lichaamstaal.nl/ogentest.html>)
 - 4 Wat zeg je met je lichaamshouding? (<http://www.lichaamstaal.nl/houdingtest.html>)
 - 5 Test taal van je stem (<http://mens-en-samenleving.info.nl/communicatie/6745-test-de-taal-van-je-stem.html>)
- b Noteer wat voor jou de belangrijkste uitkomsten uit de tests zijn.

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



- 17
- a Zoek op internet de video Communicatie – best belangrijk en bekijk deze (<https://www.youtube.com/watch?v=Mr7BcihX6sM>).
 - b Wat herken je in de video van de theorie uit dit hoofdstuk? Denk aan: verbale communicatie, non-verbale communicatie en lichaamstaal. Zet waar nodig de video stil en/of bekijk delen opnieuw.



- 18
- a Zoek op internet en bekijk de video's Gedrag spiegelen (<https://www.youtube.com/watch?v=nNf5O60WIVs>) en Lachende baby's (<https://www.youtube.com/watch?v=Ib8TT97783U>).
 - b Wat herken je in de video's van de theorie in dit hoofdstuk over non-verbale communicatie en lichaamstaal?

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

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

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



Oefening 1 Eenzijdige en tweezijdige communicatie

Doe de volgende oefening in tweetallen.

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

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

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

Tip: voor ideeën over knopen kun je op internet kijken.

Deel 1: eenzijdige communicatie

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

Deel 2: tweezijdige communicatie – verbaal

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

Deel 3: tweezijdige communicatie: verbaal en non-verbaal

In deze oefening legt de instructeur opnieuw een knoop die de ander moet namaken. Nu mag de instructeur het leggen van de knoop ook voordoen en laten zien wat hij doet. De student mag uiteraard ook vragen stellen aan de instructeur. Bespreek deze oefening in een grote groep na. Trek samen conclusies naar aanleiding van deze oefening en bespreek daarbij:

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

Noteer je belangrijkste conclusies.



Oefening 2 Hoe dichtbij mag een ander komen?

Doe de volgende oefening in een tweetal op een plek waar jullie de ruimte hebben. Zoek iemand op die je goed kent.

Ga op ongeveer vijf meter van elkaar af staan en begin een gesprek met elkaar.

Loop tijdens dit gesprek langzaam naar elkaar toe, totdat je op die afstand van elkaar staat, waarbij je je beiden het prettigst voelt. Hoe groot is de afstand?

Ga nu vervolgens nog dichterbij elkaar staan en blijf ondertussen met elkaar praten. Wat merk je op wat betreft je verbale en non-verbale communicatie?

- a Doe deze oefening nog eens precies zo, maar doe de oefening nu met iemand die je niet zo goed kent.
- b Bespreek deze oefening in een grote groep na.
- c Is er verschil in afstand tussen een bekende en een onbekende?

- d Wat merk je aan de non-verbale communicatie als je bij een onbekende te dichtbij gaat staan?
- Wat merkte je bij jezelf op (spanning in lichaam, oogcontact, mimiek, gebaren, lichaamshouding)?
 - Wat zag je aan de ander (oogcontact, mimiek, gebaren, lichaamshouding)?
- e Is er verschil in non-verbale communicatie tussen een bekende en onbekende als je te dicht bij elkaar gaat staan? Kun je de verschillen verklaren?
- f Is er sprake geweest van spiegelen van lichaamstaal? Wanneer, met wie en hoe?
- g Is er sprake geweest van emotionele besmetting? Wanneer, met wie en hoe?
- h Is er verschil in verbale communicatie tussen een bekende en onbekende als je te dicht bij elkaar gaat staan? Kun je de verschillen verklaren?
- i Noteer jullie belangrijkste conclusies.



Oefening 3 Emotie en mimiek

Doe de volgende oefening in tweetallen.

Noteer samen zo veel mogelijk emoties die je kunt laten zien via je lichaamstaal.

Noteer ze op kaartjes. Op ieder kaartje schrijf je één emotie.

Ga daarna tegenover elkaar staan. Leg de stapel kaartjes met de tekst naar onder, in de buurt.

Student A pakt een kaartje van de stapel en past zijn mimiek aan, aan de emotie op het kaartje. Student B neemt deze mimiek zo precies mogelijk over.

Laat student B allereerst raden om welke emotie het gaat.

Bespreek daarna de volgende vragen:

- Wat is het kenmerkende aan de mimiek bij deze emotie?
- Is het moeilijk of makkelijk deze emotie in je mimiek uit te drukken?
- Lukte het de emotie van de ander over te nemen?

j Laat nu student B een kaartje pakken en doe de oefening opnieuw. Wissel dus telkens van rol en bespreek iedere ronde na.

k Noteer jullie belangrijkste conclusies.



Oefening 4 Stemgebruik

Deze oefening bestaat uit twee delen.

Deel 1: vorm viertallen

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

Deel 2: Bespreek de oefening na

Vond je de oefening moeilijk of makkelijk? Waarom?

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

Noteer jullie belangrijkste conclusies.



20

Aan de lichaamshouding van cliënten kun je vaak veel aflezen.

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

Foto 2



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

Foto 2



N4

21

- g Laat de foto's aan een studiegenoot zien. Ziet deze hetzelfde?
- Communicatie hangt ook samen met de afstand die je tot elkaar bewaart.
- Wat zijn de zones waarin mensen contact zoeken? Vul die in de eerste kolom in de tabel in.
 - Welk soort contact of relatie heb je bij elke zone? Zet dat in de tweede kolom.
 - Geef in de derde kolom van elk contact of elke relatie een voorbeeld uit de maatschappelijke zorg.

Zone	Soort contact of relatie	Voorbeeld

2

Communicatieproblemen



1

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

Voorbeeld:

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

Voorbeeld:

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.

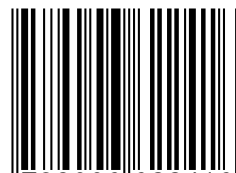
Auteur:

A.C. Verhoef

Onder redactie van:

M.H.A.J. Gloudemans

R.F.M. van Midde



9 789006 622416