

PMV



Een methode voor
de beroepscyclus
van de EPB

Auteurs

Annemarie Proveyer- Groot

Heidi Partodikromo

Carola Peeters

Lieke van de Plas

Conrad de Rosario

Vormgeving omslag en binnenwerk

Carola Peeters

Eindredactie

Carola Peeters

Druk

VAD Drukkerijen

Persoonlijke Maatschappelijke Vorming is ontwikkeld door de afdeling Curriculumontwikkeling van Directie Onderwijs.

ISBN 99904-85-47-X

Copyright © 2000, Directie Onderwijs Aruba, 000516.19

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, geluidsband of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Inhoud: Persoonlijke Maatschappelijke Vorming

Hoofdstuk 1: Communicatie

- 1.1. Communicatie
- 1.2. Zender, boodschap, ontvanger
- 1.3. Storing in de communicatie
- 1.4. Vormen van communicatie
 - 1.4.1. Verbale en Non-verbale communicatie
 - 1.4.2. Formele en Informele communicatie
- Samenvatting

1

2

5

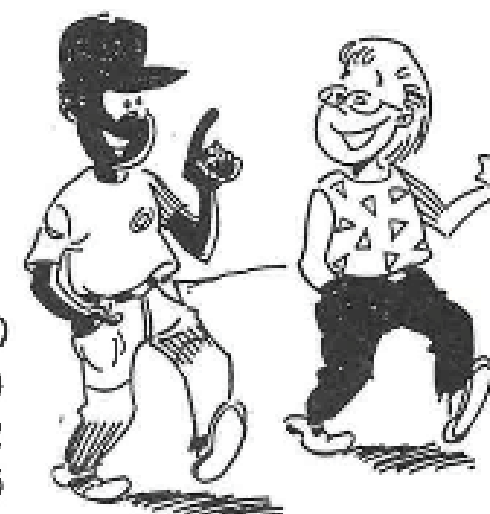
7

10

10

12

15



Hoofdstuk 2: Communicatie (Sociaal gericht)

17

- 2.1. Telefoneren
 - 2.1.1. Telefoonalfabet
- 2.2. Gesprekken
 - 2.2.1. Beginnen/Kennismaking
 - 2.2.2. Gaande houden
 - 2.2.3. Afsluiten
 - 2.2.4. Rollenspel
- Samenvatting

19

27

29

31

34

37

37

39



Hoofdstuk 3: Communicatie (Sociaal gericht) 41



3.1. Informatie vragen	42
3.2. Communicatie in groepen	50
3.2.1. Soorten groepen	50
3.2.2. Rollen in een groep	55
3.2.3. Groepsklimaat	59
3.2.4. Communiceren in een groep	61
3.3. Luisteren	63
3.3.1. Goed luisteren	63
3.3.2. Actief luisteren: Hoe doe ik dat?	67
3.3.3. Kan je goed luisteren?	73
Samenvatting	74

Hoofdstuk 4: Presenteren 77

4.1. Mondelinge presentatie	78
4.1.1. Voorstellen	79
4.1.2. Tutoreren	80
4.1.3. Taalgebruik	82
4.1.4. Beleefdheidsvormen	83
4.2. Uiterlijke Verzorging	86



4.3. Houding en attitude	87
4.3.1. Houding tegenover de klant	90
4.3.2. Houding tegenover collega's	92
4.3.3. Houding tegenover het bedrijf	93
Samenvatting	94

Hoofdstuk 5: Stage

5.1. Stage in het algemeen	96
5.2. Inhoud stagewerkboek/Informatieboek stage	99
5.3. Beoordeling van de stage	102

Hoofdstuk 6: Zelfbeeld versus Beroep

6.1. Zelfbeeld	104
6.2. Gevoelens, stemmingen en emoties	111
6.2.1. Gevoelens, stemmingen en emoties	111
6.2.2. Gevoelens herkennen	114
6.2.3. Hoe uiten gevoelens zich?	117
6.2.4. Omgaan met gevoelens	119
6.2.5. Frustraties	120





6.3. Gevoelens	123
6.3.1. Verliefdheid	124
6.3.2. Onzekerheid	126
6.3.3. Angst	128
6.3.4. Sociale angst	130
6.3.5. Woede	132
6.3.6. Vreugde	134
Samenvatting	136

Hoofdstuk 7: Communicatie (Beroepsgericht) 137

7.1. Solliciteren	138
7.1.1. Wat is solliciteren?	139
7.1.2. Het Curriculum Vitae	143
7.1.3. Het sollicitatie-gesprek	144
7.2. Vergaderen	146
7.3. Notuleren	153
7.4. Rapporteren	156
7.5. Zakelijk telefoneren	159
7.6. Samenwerken	161
7.7. Beoordelings-functioneringsgesprekken	163
Samenvatting	165



Hoofdstuk 1

Communicatie



Inhoud

	Blz
1.1. Communicatie	2
1.2. Zender, boodschap, ontvanger	5
1.3. Storing in de communicatie	7
1.4. Vormen van communicatie	10
1.4.1. Verbale en Non-verbale communicatie	10
1.4.2. Formele en Informele communicatie	12
Samenvatting	15

Begrippenlijst

Communicatie

Alle manieren waarop mensen contact hebben met elkaar en elkaar informatie geven

Formele communicatie

Communicatie volgens bepaalde regels

Informele communicatie

Communicatie waarbij je je niet aan bepaalde regels hoeft te houden

Non-verbale communicatie

Communicatie door gebaren, gezichtsuitdrukkingen of andere lichaamstaal

Ontvanger

Iemand die informatie krijgt

Storing

Fout in de communicatie waardoor mensen elkaar niet begrijpen

Verbale communicatie

Communicatie door gesproken of geschreven taal

Zender

Iemand die informatie geeft

Inleiding

Je zit nu in het derde leerjaar van de EPB en krijgt het vak Persoonlijke Maatschappelijke Vorming. In dit vak leer je verschillende vaardigheden die je helpen bij je toekomstige werk. En je leert over de houding die je bij je werk zult moeten hebben. Het eerste hoofdstuk waar we het over zullen gaan hebben is communicatie in het algemeen. Er komen verschillende soorten van communiceren aan bod en we zullen bekijken hoe een gesprek werkt. Ook geven we je enkele tips die je helpen bij het goed communiceren met andere mensen.

1.1. Communicatie

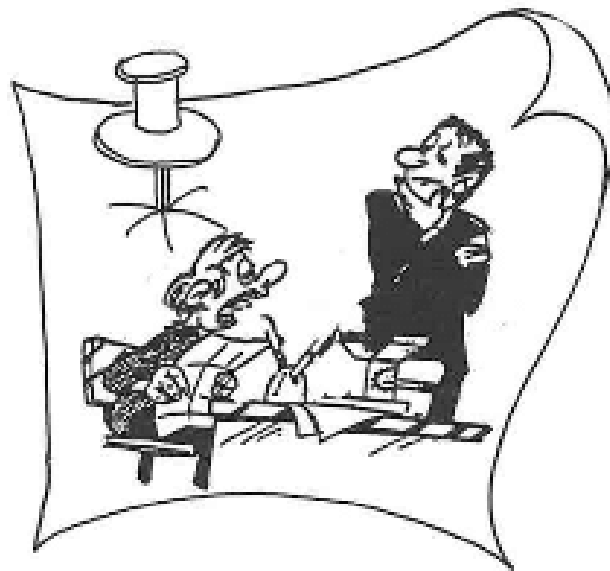
Communiceren doet iedereen. Maar wat is communicatie eigenlijk? Wat gebeurt er allemaal als mensen met elkaar communiceren? Op welke manieren kun je communiceren? En wat kan er allemaal fout gaan? In dit hoofdstuk zullen we proberen deze vragen te beantwoorden.

Wat is communicatie?

Lees de volgende teksten over communicatie en maak opdracht 1.

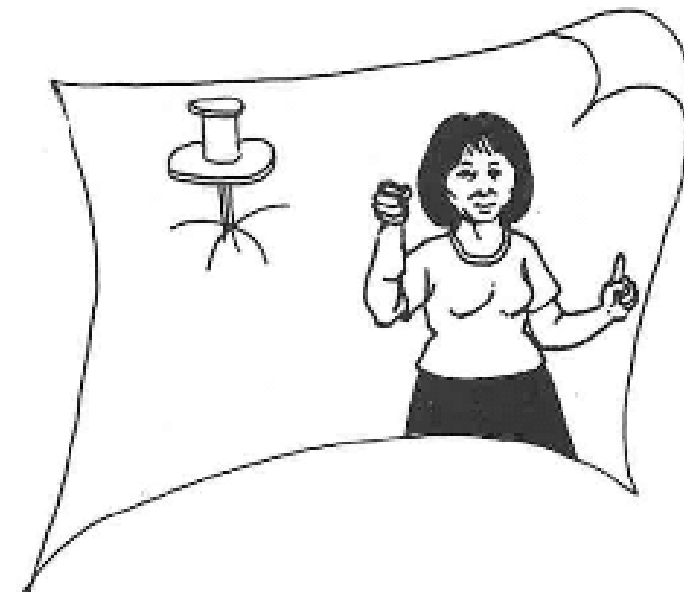
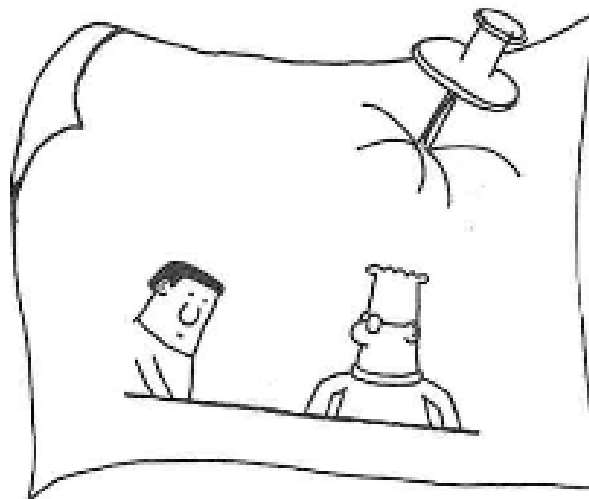
Voorbeeld 1

William werkt op de afdeling Opslag. Hij heeft net een artikel op een rek neergezet. Hij wil de plaats aangeven op een lokatiekaart. De lokatiekaarten zijn echter op. William gaat naar zijn chef en zegt: "Er zijn geen lokatiekaarten meer".



Voorbeeld 2

Het is lunchpauze. William en Patrick zitten in de kantine met elkaar te praten. Patrick is net terug van zijn vakantie in Amerika. William vraagt aan Patrick of hij het naar zijn zin heeft gehad.



Voorbeeld 3

Het is de eerste maandag van de maand; tijd voor het maandelijkse werkoverleg. Er vindt een heftige discussie plaats over het lawaai in het magazijn. De meeste magazijn-medewerkers vinden dat er teveel lawaai is in het magazijn. Zij vragen hun chef of hij daar iets aan kan doen. Hun chef zegt dat hij de klacht aan de directeur zal doorgeven.

In de drie voorbeelden laten mensen elkaar iets weten.

- William laat zijn chef weten dat de lokatiekaarten op zijn.
- William wil van Patrick weten of het leuk was in Amerika.
- De magazijnmedewerkers willen van hun chef weten of hij iets kan doen aan het lawaai in het magazijn.

Communicatie

Alle manieren waarop
mensen informatie uitwisselen.

Als mensen aan elkaar iets laten weten of van andere mensen iets willen weten, noemt men dat communicatie. "Iets laten weten" en "iets willen weten" noemt men ook wel informatie uitwisselen.

Mensen zijn de hele dag aan het communiceren. Je praat met je collega's, met je chef of jouw chef geeft je een opdracht. Thuisgekomen vertel je over het werk, wat je allemaal hebt meegemaakt. In je vrije tijd tref je je vrienden; thuis, in de stad of op de sportclub. Ondertussen wissel je over van alles en nog wat informatie uit: over wat je weet, wat je ergens van vindt, wat je voelt of wat je hebt meegemaakt.

Wat vertellen de voorbeelden nog meer over communicatie?

- A Voor communicatie zijn in elk geval twee mensen nodig.
- B Communicatie kan zich ook tussen meer dan twee mensen afspelen.

Opdracht

1

Kijk nog eens naar de voorbeelden 1, 2 en 3. Geef voor elk voorbeeld aan wie met elkaar communiceren.

1.2. Zender, boodschap, ontvanger

In een winkel ontmoet je veel mensen. Je praat met klanten en met collega's. Soms vraagt een klant je waar een bepaald artikel ligt. Of je chef geeft je een opdracht om iets te doen. In beide gevallen wordt informatie uitgewisseld. Dit is communicatie.

Voorbeeld 4



*Een klant vraagt aan Karin:
"Weet u misschien waar ik
de handdoeken die in de
aanbieding zijn kan vinden?"*

Hierboven zie je een voorbeeld van communicatie. Met communicatie bedoelen we alle manieren waarop mensen contact met elkaar hebben en elkaar informatie geven. Communicatie vindt altijd plaats tussen twee of meer mensen. Daarbij is er altijd één iemand die de informatie geeft. Deze persoon noem je de **zender**. In het voorbeeld is de klant de zender. Ze zendt een boodschap. Ze vraagt waar ze de handdoeken kan vinden. De persoon die de informatie krijgt, noem je de **ontvanger**. Karin is dus de ontvanger.

Voorbeeld 5



*Karin kijkt de klant aan en
zegt: "Natuurlijk mevrouw.
Ik zal even met u meelopen".*

In voorbeeld 4 was Karin de ontvanger. Ze ontvangt een **boodschap** van de klant. Karin reageert op de boodschap van de klant. Ze zegt dat ze even meeloopt naar de plek waar de handdoeken liggen. Karin geeft nu informatie. Karin is nu de zender en de klant is de ontvanger.

Karin en de klant communiceren met elkaar. Zoals je ziet, zijn ze allebei zender en ontvanger. Als je met iemand communiceert, ben je dus vaak zender én ontvanger.

O
p
d
r
a
c
h
t

2

Bekijk de volgende situaties eens. Onderstreep wie de zender is.

- A. Charlene vertelt aan haar tante dat ze een leuk feest heeft gehad.
- B. Een arts zegt tegen zijn patiënt dat deze niet meer mag roken.
- C. Juan vraagt aan Gina of ze meegaat naar de film.

Bekijk de volgende situaties eens. Onderstreep wat de boodschap is.

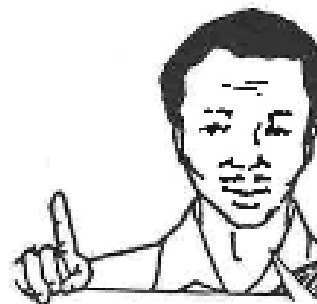
- A. Een verkoper vraagt de klant of hij het artikel moet inpakken.
- B. Carlos vertelt zijn collega dat hij geen koffie lust.
- C. Aldwin vertelt zijn collega dat hij op vakantie gaat.

3

O
p
d
r
a
c
h
t

Bekijk de volgende situaties eens. Onderstreep wie de ontvanger is.

- A. Stan vraagt zijn collega of hij even kan helpen.
- B. Een verkoper vertelt de klant dat de winkel morgen gesloten is.
- C. Joseline vraagt aan haar chef of ze een uurtje eerder weg mag.



4

O
p
d
r
a
c
h
t

1.3. Storing in de communicatie

De communicatie tussen mensen kun je in een schema weergeven.



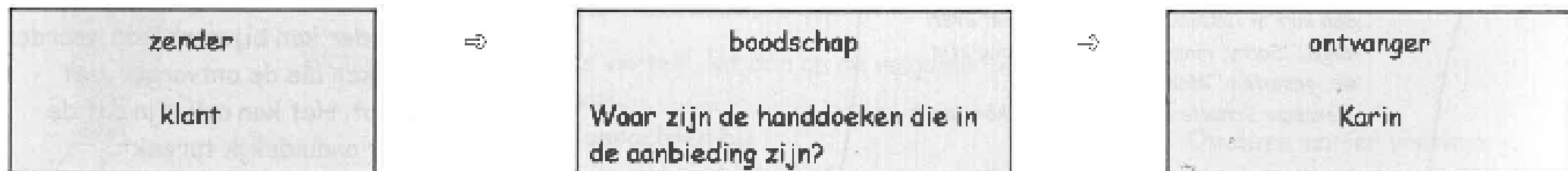
Degene die iets 'laat weten' of 'wil weten' is de zender.

Wat de zender 'laat weten' of 'wil weten' is de boodschap.

Degene aan wie de zender de boodschap stuurt, is de ontvanger.

De **zender** stuurt dus een **boodschap** naar de **ontvanger**.

De communicatie uit voorbeeld 4 uit deze les kan ook in dit schema worden weergegeven. Dit ziet er als volgt uit:



Maak nu van voorbeeld 2 uit les 1.1. zo'n zelfde schema als op de vorige pagina staat. Schrijf dus op wie de zender, wat de boodschap en wie de ontvanger is.

Bij het overbrengen van een boodschap kan wel eens wat misgaan, waardoor je elkaar niet begrijpt. Dit noem je een **storing**.

Kijk maar eens naar het volgende voorbeeld.



In dit voorbeeld gaat iets fout in de boodschap. De boodschap van Jetti is onvolledig. Ze vergeet te vertellen dat de winkel tussen de middag gesloten is. Er kan ook iets fout gaan bij de zender. De zender kan bijvoorbeeld woorden gebruiken die de ontvanger niet begrijpt. Het kan ook zijn dat de zender onduidelijk spreekt.

Voorbeeld 7

Mark maakt de vloer van de winkel schoon. Er komt een vrouw naar hem toe. 'Meneer weet u ook waar het postkantoor is?' vraagt ze. Mark denkt na. 'Ja, dat is de eerste weg links en dan bij een bank rechtsaf.' 'Welke bank is dat?' vraagt de vrouw. 'Een bruine' zegt Mark. 'Een bruine?' De vrouw kijkt Mark verbaasd aan. 'Ja ze zijn toch meestal bruin?' zegt Mark.

Als je iets tegen iemand wilt zeggen, let dan op de volgende punten:

- * Denk eerst na wat je precies wilt zeggen
- * Praat duidelijk, niet te snel en niet te zacht
- * Houd geen hand voor je mond
- * Wacht even met praten als er te veel lawaai is
- * Vertel de boodschap nog eens als het de ander niet duidelijk is
- * Probeer volledig te zijn, maar draai er niet omheen
- * Houd rekening met degene voor wie de boodschap is bedoeld.



Tenslotte kan ook iets fout gaan bij de ontvanger. Iemand vertelt je iets, maar je luistert niet goed, omdat je met je gedachten ergens anders bent. Of je begrijpt niet precies wat de zender bedoelt, maar je doet net of je het wel begrijpt.

Wanneer iemand je iets vertelt, let dan op de volgende punten:

- * Kijk de ander aan
- * Blijf er met je gedachten bij
- * Stel vragen als je iets niet begrijpt.

upload

Schrijf op wat er fout gaat in voorbeeld 7.

O
P
D
R
A
C
H
T

6



Op deze manier voorkom je storingen in de communicatie.

1.4. Vormen van communicatie

Er zijn verschillende vormen van communicatie:

- verbale en non-verbale communicatie
- formele en informele communicatie

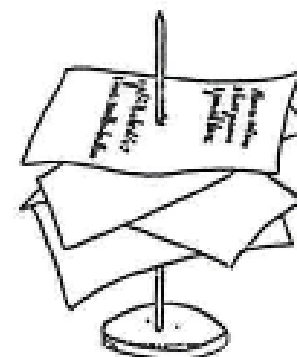
1.4.1. Verbale en non-verbale communicatie

Verbale communicatie is communicatie door gesproken of geschreven taal. Als je bijvoorbeeld met een collega praat, dan noem je dat verbale communicatie. Je kunt Ohem ook een briefje schrijven. Dit is ook verbale communicatie.

Non-verbale communicatie is communicatie door gebaren, gezichtsuitdrukkingen of andere lichaamstaal. Misschien ken je het volgende spreekwoord: 'Zijn gezicht sprak boekdelen'. Daarmee bedoel je, dat je aan iemands gezicht al kunt zien hoe hij zich voelt of wat hij denkt.

Voorbeeld 8

Sandra werkt achter de kassa. Er staat een klant in de rij, die steeds op zijn horloge kijkt. Als de klant aan de beurt is, helpt ze hem zo snel als ze kan. Sandra ziet dat de klant steeds op zijn horloge kijkt. Ze leidt hieruit af, dat de klant haast heeft. Hij heeft misschien een belangrijke afspraak.



Kijk nog eens naar voorbeeld 8. De klant zegt niets tegen Sandra. Hij kijkt alleen maar op zijn horloge. De klant communiceert non-verbaal. De non-verbale communicatie vervangt de verbale communicatie.

Je kunt non-verbale communicatie ook gebruiken om een boodschap te verduidelijken. Bijvoorbeeld: je zegt dat je twee broden wilt en steekt tegelijkertijd twee vingers op. De non-verbale communicatie ondersteunt de verbale communicatie.

Non-verbale communicatie kan de verbale communicatie ook tegenspreken. Je zegt bijvoorbeeld dat je vrolijk bent, maar je kijkt ontzettend chagrijnig. Je kunt dus aan het gezicht, de gebaren of het gedrag van een klant zien of deze bijvoorbeeld een artikel zoekt, haast heeft of zich 'verdacht' gedraagt.



Schrijf onder ieder plaatje hoe de mensen op de tekening zich voelen.

O
P
d
r
a
c
h
t

7

O
P
d
r
a
c
h
t

8

Waaraan zie je dat iemand iets zoekt?
Teken hiernaast iemand die iets zoekt.

Een klant kan ook aan je zien wat je denkt en wat je voelt.

Een klant kan bijvoorbeeld zien of je hem serieus neemt of dat je je ergert. Je snapt wel dat je hiermee rekening moet houden als je een klant te woord staat.

Om te onthouden....

Verbale communicatie is communicatie met gesproken of geschreven taal. Non-verbale communicatie is communicatie door gebaren, gezichtsuitdrukkingen of andere lichaamstaal.

1.4.2. Formele en informele communicatie

Kijk eens naar de volgende voorbeelden.

Voorbeeld 9

<i>Verkoopmedewerker:</i>	<i>'Goedemiddag, mevrouw. Kan ik u helpen?'</i>
<i>Klant:</i>	<i>'Een half bruin brood, alstublieft.'</i>
<i>Verkoopmedewerker:</i>	<i>'Anders nog iets?'</i>
<i>Klant:</i>	<i>'Nee, dank u wel. Tot ziens.'</i>
<i>Verkoopmedewerker:</i>	<i>'Tot ziens, mevrouw.'</i>

Voorbeeld 10

Sander zit in de kantine. Patrick komt de kantine binnen en gaat naast Sander zitten. 'Hoi, heb je gisteren "Gigantisimo" gezien, Patrick?' vraagt Sander. Patrick: 'Natuurlijk, ik kijk iedere week. Heb je ook zo gelachen toen die jongen tegen dat meisje zei dat hij al een vriendin had?', vraagt Sander. Patrick: 'Ja joh, wat een afgang zeg. Ik dacht dat ik niet meer bijkwam.' Sander staat op. 'Mijn pauze is voorbij. Ik ga weer aan het werk', zegt Sander. 'Werk ze', zegt Patrick.

In voorbeeld 9 en 10 zie je twee verschillende manieren waarop je met iemand kunt communiceren. Welke verschillen kun je ontdekken?

Als je met een klant communiceert moet je je aan een aantal regels houden. Je moet bijvoorbeeld duidelijk spreken, met twee woorden spreken en je moet de klant aankijken als je met hem praat. Communicatie waarbij er regels zijn waaraan je je moet houden, noem je **formele communicatie**. Het is de officiële manier waarop mensen informatie uitwisselen.

Andere voorbeelden van formele communicatie zijn:

- * een sollicitatiegesprek
- * werkoverleg
- * een beoordelingsgesprek met je baas.

Je hoeft je niet bij elk gesprek aan regels te houden.

Sander en Patrick praten over een televisieprogramma dat ze de vorige avond hebben gezien.

Dit is een voorbeeld van informele communicatie.

Tijdens je werk praat je vaak met je collega's over allerlei dingen.

Je maakt bijvoorbeeld grapjes, je praat over de spannende voetbalwedstrijd tussen Estrella en Dakota of je praat over een collega. Ook dit zijn voorbeelden van informele communicatie.

Informele communicatie is communicatie waarbij je je niet aan voorgeschreven regels hoeft te houden. Het is spontane communicatie.



Informele communicatie

Om te onthouden....

Formele communicatie is communicatie volgens bepaalde regels.

Informele communicatie is communicatie waarbij je je niet aan vaste regels hoeft te houden.

Samenvatting

Vul de volgende samenvatting zelf in.

Het uitwisselen van informatie aan elkaar noemt met Bij hebben mensen contact met elkaar. De persoon die informatie geeft noemen we De persoon die de informatie ontvangt noemen we De informatie die verzonden wordt noemen we ook wel de



Vul in:

.....



.....



.....

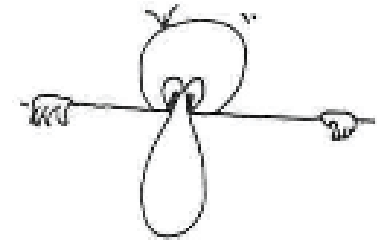
Als er iets misgaat bij het overbrengen van informatie, is er sprake van een

Om dit tegen te gaan moet je letten op:

- | | |
|----------|----------|
| 1. _____ | 5. _____ |
| 2. _____ | 6. _____ |
| 3. _____ | 7. _____ |
| 4. _____ | 8. _____ |

Communicatie door gesproken of geschreven taal noemen we communicatie. Communicatie door, of noemen we non-verbale communicatie. Als je met iemand praat en je moet je houden aan bepaalde regels, dan spreken we over communicatie. Bij hoef je je niet aan vaste regels te houden.

Aantekeningen



Hoofdstuk 2

Communicatie (Sociaal gericht)



Inhoud

2.1. Telefoneren

2.1.1. Telefoonalfabet

2.2. Gesprekken

2.2.1. Beginnen/Kennismaking

2.2.2. Gaande houden

2.2.3. Afsluiten

2.2.4. Rollenspel

Samenvatting

Blz

19

27

29

31

34

37

37

39

Begrippenlijst

Gesprek

Een vorm van communiceren tussen personen

Kennismaken

Je voorstellen aan iemand die je nog niet kent

Telefoneren

Een vorm van communiceren door middel van een telefoon

Telefoonalfabet

Een alfabet dat bestaat uit namen en gebruikt wordt bij het spellen van moeilijke woorden

Inleiding



Als er regels aan de communicatie verbonden zijn dan spreken we van formele communicatie.

In het vorige hoofdstuk heb je geleerd wat communicatie is. Je weet dat er bij communicatie altijd een zender is die de boodschap (de informatie) naar de ontvanger stuurt.



Communicatie zonder regels heet informele communicatie.

Er zijn niet altijd woorden nodig om te communiceren, denk maar aan gezichtsuitdrukkingen en gebaren.

In dit hoofdstuk gaan we verschillende vormen van verbale communicatie bespreken. Hierbij leggen we de nadruk op de formele communicatie. De regels en voorwaarden die verbonden zijn aan deze vorm van communiceren leer je in dit hoofdstuk.

2.1. Telefoneren

Telefonatesprekken voeren doen we allemaal wel eens. Toch is goed **telefoneren** niet zo eenvoudig als het vaak lijkt. Zeker als je iemand moet bellen die je niet kent en iets moet vragen. Dan moet je voor het draaien van het nummer precies bedenken wat je aan wie gaat vragen! Zorg dat er altijd pen en papier bij de telefoon liggen. Dan kun je als het nodig is notities maken.

Duidelijk spreken

Spreek duidelijk!

Praat niet met volle mond.



Zorg dat je mond leeg is, dus haal ook de kauwgom uit je mond!

O
p
d
r
a
c
h
t

1

Kruis de goede antwoorden aan. Soms zijn meerdere antwoorden goed.

1. Naar huis opbellen is gemakkelijk omdat ik:

- ☐ een familielid aan de telefoon krijg
- ☐ het telefoonnummer uit mijn hoofd ken
- ☐ gewend ben om naar huis op te bellen

2. Naar een vreemde opbellen is moeilijk omdat ik:

- ☐ iemand aan de telefoon krijg die ik niet ken
- ☐ soms de vraag die ik wilde stellen vergeten ben
- ☐ soms het antwoord, dat ik krijg niet kan onthouden

3. Als ik opbel heb ik geen kauwgom in mijn mond want:

- ☐ ik word slechter verstaan
- ☐ dat is onbeleefd
- ☐ ik krijg speeksel in mijn mond

Om te onthouden....

Regels bij het telefoneren:

- | | | | |
|----|--|-----|---|
| 1. | Zoek het telefoonnummer op | 6. | Je begroet degene die je aan de telefoon krijgt. Je zegt je naam en je stelt je vraag |
| 2. | Leg pen en papier klaar. Bedenk wat je wilt vragen en bedenk aan wie je die vraag wilt stellen | 7. | Je herhaalt het antwoord |
| 3. | Neem de hoorn van het toestel | 8. | Je schrijft het antwoord kort op |
| 4. | Draai het nummer | 9. | Je bedankt de meneer of mevrouw voor de inlichtingen |
| 5. | Als de telefoon opgenomen wordt hoor je wie je aan de lijn hebt | 10. | Je legt de hoorn op de haak |

Hierna volgt een voorbeeld van een gesprek waarin deze regels worden toegepast.

Voorbeeld 1

Jij bent Pedro Kock en je wilt weten hoe laat de film Star Tracks begint en hoe laat de film afgelopen is. Je weet dat de film draait in de Seaport Cinema's.

*Telefoonnummer van Seaport Cinema's opzoeken in het telefoonboek.
Opschrijven: "Hoe laat begint de film Star Tracks en hoe laat is de film afgelopen?"
Neem de hoorn van het toestel.
Draai het nummer: 8930318 (voorbeeld)
Je hoort: "Goedemorgen Seaport Cinema's, met mevrouw Vos.
Je zegt: "Goedemorgen mevrouw, U spreekt met Pedro Kock. Ik wil graag weten hoe laat de film Star Tracks begint en hoe laat deze film afgelopen is."
Je hoort: "Middagvoorstelling van vier tot zes, avondvoorstelling van acht tot tien".
Je zegt: "Dus middagvoorstelling van vier tot zes, avondvoorstelling van acht tot tien."
Je schrijft op: Middag 4-6, avond 8-10. Mevrouw Vos zegt: "Dat klopt meneer"
Je zegt: "Dank U wel voor de inlichtingen mevrouw. Dag mevrouw" Mevrouw Vos zegt: "Graag gedaan meneer, tot ziens."
Je legt de hoorn op de haak.*

Kruis de goede antwoorden aan:

1. Welke vraag wilde jij stellen aan mevrouw Vos?

- ☐ In welke bioscoop draait de film Star Tracks?
- ☐ Hoe laat de film Star Tracks begint en afgelopen is?
- ☐ Hoe lang de film Star Tracks duurt?

2. Je hebt het antwoord van mevrouw Vos opgeschreven omdat:

- ☐ Je de tijden anders misschien vergeet
- ☐ Je zeker wilt dat je op tijd komt.

Het voorbeeld van het telefoongesprek over de film lijkt eenvoudig. Misschien vind jij deze manier van telefoneren wat overdreven. Iemand eerst begroeten en dan pas je naam zeggen. Toch is het belangrijk om door de telefoon beleefd te zijn. Want het heeft twee voordelen:

1. Je wordt waarschijnlijk beter en sneller geholpen als je iemand netjes te woord staat. Verder kan het zijn dat je belt namens het bedrijf waar je werkt, of de school waar je op zit. Je vertegenwoordigt dan dat bedrijf of de school. Maak jij een nette en beleefde indruk dan maakt het bedrijf of de school dat ook.
2. Je naam wordt beter verstaan aan de andere kant van de lijn. De eerste woorden van een telefoongesprek zijn altijd moeilijk te verstaan voor degene die de telefoon aanneemt.



3

Kruis de goede antwoorden aan. Er zijn meerdere antwoorden goed.

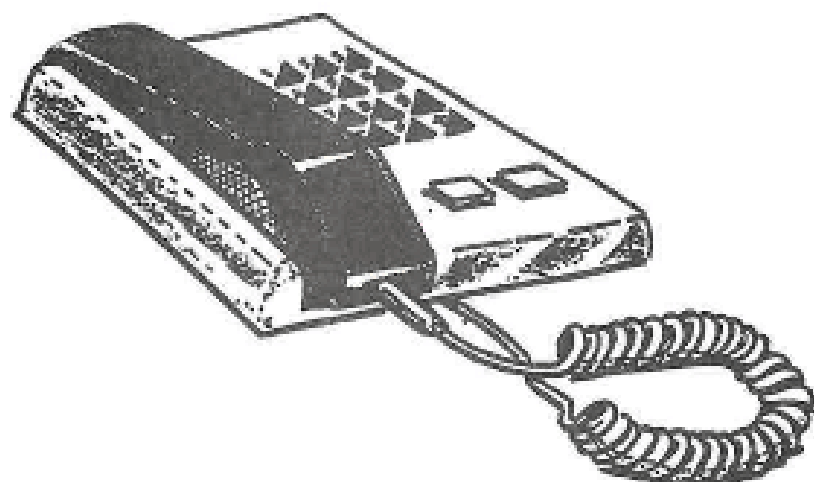
1. Beleefd zijn als je iemand aan de telefoon hebt, betekent:

- ☐ Degene die je aan de telefoon hebt, begroeten
- ☐ Je naam zeggen voordat je een vraag stelt
- ☐ Bedanken voor de inlichtingen
- ☐ Met een mond vol brood iemand opbellen

2. Voordelen van beleefd zijn door de telefoon zijn:

- ☐ Je wordt beter geholpen
- ☐ Je wordt sneller geholpen
- ☐ De school waar je op zit maakt een goede indruk
- ☐ Het bedrijf waarvoor je werkt maakt een nette indruk

Wordt de telefoon opgenomen door iemand die je niet kent, dan spreek je die persoon altijd aan met "meneer" of "mevrouw". Ook als die meneer of mevrouw de telefoon opneemt en bijvoorbeeld zegt: "Goedemorgen, Kong Hing Supermarket, met Maria Lopez."



Stel je voor:

Je moet namens de school de Diario bellen. Iemand die je niet kent neemt de telefoon op en zij zegt: "Goedemorgen, Diario, met Anchi Croes." Wat zeg jij dan?

Zet een kruisje (X) voor het beste antwoord.

Zet een streepje (-) voor het slechtste antwoord.

4

Jij zegt:

- ☐ "Hoi Anchi, moet je eens luisteren", enz.
- ☐ "Goedemorgen Anchi, ik wilde je wat vragen", enz.
- ☐ "Goedemorgen mevrouw, u spreekt met Hans Oduber. Kunt u mij misschien vertellen", enz.
- ☐ "Goedemorgen mevrouw Croes, U spreekt met Hans Oduber van de EPB. Kunt u mij misschien vertellen", enz.

Als je in een bedrijf werkt, heb je een bepaalde functie (beroep), bijvoorbeeld conciërge.
Als je dan iemand opbelt, noem je behalve je naam ook je functie.
Meestal noem je ook de naam van het bedrijf.

Voorbeeld 2

In het bedrijf:

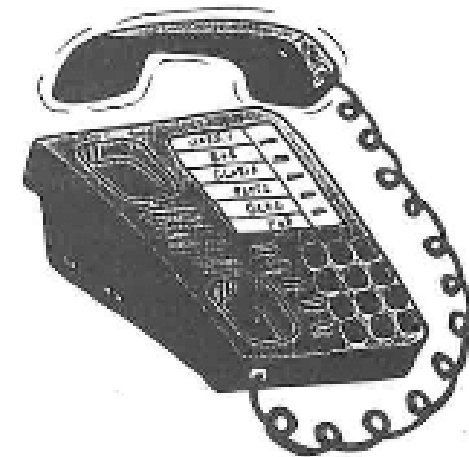
"Goedemorgen Jan. Je spreekt met Hans Oduber, conciërge van de EPB (=functie)"

Buiten het bedrijf:

"Goedemorgen, mevrouw/meneer, U spreekt met Hans Oduber, ik ben een leerling van de EPB."



Laat klanten niet wachten als je een (informeel) telefoongesprek voert



Telefoont toestellen zijn er in verschillende vormen en maten

Iemand die opgebeld wordt, begrijpt beter waarom je hem opbelt, als je je functie (beroep) noemt.
Of als je omschrijft wie je bent (ik ben leerling van de EPB).

Kruis het antwoord aan, dat jij voor deze situatie het beste vindt.	O P d r a c h t 5	Kruis het antwoord aan, dat jij voor deze situatie het beste vindt.
Jij bent Glenda Fransen, leerling van de EPB. Je belt op naar je beste vriendin Carla Tromp. Zij neemt de telefoon op en jij zegt: ☐ Niets ☐ Hoi, met mij ☐ Hallo, met Glenda ☐ Goedemorgen Carla, je spreekt met Glenda Fransen ☐ Goedemorgen mevrouw Tromp, U spreekt met Glenda Fransen, leerling van de EPB.		Jij (Glenda Fransen), bent conciërge van de EPB en je belt met de huistelefoon naar de kamer van de directeur. De directeur neemt de telefoon op en jij zegt: ☐ Niets ☐ Hoi, met mij ☐ Hallo met Glenda ☐ Goedemorgen meneer, u spreekt met Glenda Fransen, de conciërge. ☐ Goedemorgen meneer, u spreekt met Glenda Fransen, ik ben een leerling van de EPB

Bij de telefoonopdrachten die je tot nu toe hebt moeten uitvoeren, spreek je met mensen die je waarschijnlijk wel kent.

Nu wordt het moeilijker, want je moet telefoneren met mensen buiten de school die je niet kent! Een formeel telefoongesprek.

Zorg dat je van te voren goed weet wat je wilt vragen als je gaat telefoneren. Het is vervelend als je niet uit je woorden kunt komen of niet meer precies weet wat je wilt gaan vragen. Oefen de vragen van tevoren voordat je het nummer draait. Je kunt ook eerst met iemand (b.v. een vriend) het gesprek oefenen.

Soms moet je, als je inlichtingen ergens over wilt hebben, opbellen naar een groot bedrijf of instelling. Je krijgt dan meestal de telefonist (e) aan de lijn. Je vraagt dan naar de persoon die je wilt spreken.

- Je begroet de telefoniste
- Je zegt je naam.
- Je noemt je functie of beschrijft wie je bent.
- Je vraagt of ze je wilt doorverbinden met de persoon die jou de inlichting kan geven!

Voorbeeld 3

Je gaat stage lopen in het bejaardentehuis Maristella. Je gaat daar werken op de afdeling huishoudelijke dienst. Meneer Wever is hoofd van die afdeling. Jij moet opbellen naar meneer Wever, nummer 847316. Je wilt een afspraak maken wanneer je op kennismakingsbezoek kunt komen.

De telefoon wordt opgenomen en je hoort een vrouwenstem zeggen: "Goedemorgen, Bejaardentehuis Maristella".

Jij zegt dan: (spreek duidelijk) "Goedemorgen mevrouw, u spreekt met Carmen Johnson. Ik ben een leerling van de EPB. Kunt u mij doorverbinden met het hoofd van de huishoudelijke dienst, de heer Wever".

De telefoniste zal dan zeggen: "Een ogenblikje alstublieft".

Jij wacht even en dan hoor je een mannenstem zeggen: "Wever".

Nu heb je degene aan de telefoon aan wie jij de vraag kunt stellen.

Nu moet je je weer voorstellen.

Je zegt: "Goedemorgen, meneer Wever, u spreekt met Carmen Johnson. Ik ben leerling van de EPB en ik kom op uw afdeling stage lopen. Ik bel u op om te vragen wanneer ik op kennismakingsgesprek zou kunnen komen".

Je zult nu met meneer Wever een afspraak maken en sluit het gesprek op de juiste wijze af.

Om te onthouden....

Bij grote bedrijven of instellingen krijg je bijna altijd eerst een telefoniste aan de telefoon.
Vraag haar meteen naar de persoon die je wilt spreken
OF vertel haar wat je wilt weten en vraag haar je door te verbinden met iemand die het antwoord op die vraag weet.

Een goede telefoniste zal je altijd met de goede persoon doorverbinden.

O
p
d
r
a
c
h
t

6

Kruis de goede antwoorden aan. Er kunnen meerdere antwoorden goed zijn:
Bij grote bedrijven of instellingen krijg je vaak een telefoniste aan de telefoon.

Je moet duidelijk spreken, omdat:

- ☐ Je anders de vraag moet herhalen.
- ☐ De telefoniste anders vaak moet vragen: "Wat zegt u meneer/mevrouw?"
- ☐ De telefoniste je anders doorverbindt met de verkeerde persoon.

Je moet dan altijd de telefoniste begroeten, je naam zeggen en je functie noemen of beschrijven wie je bent, omdat:

- ☐ De telefoniste dan weet wie ze aan de telefoon heeft.
- ☐ De telefoniste soms door het noemen van je functie je vraag sneller kan begrijpen.
- ☐ De telefoniste jouw naam en functie kan noemen aan degene met wie ze je doorverbindt.
- ☐ De telefoniste mensen die haar beloofd te woord staan snel zal proberen te helpen.
- ☐ De telefoniste het niet kan schelen wie ze aan de telefoon heeft.

Je moet er voor zorgen dat je goed weet wat je wilt vragen. Je kunt dat doen door:

- ☐ Je vraag op te schrijven.
- ☐ Je vraag van buiten te leren.
- ☐ Samen met een vriend het gesprek te oefenen.

2.1.1. Telefoonalfabet

Soms moet er tijdens een telefoongesprek een woord of een naam gespeld worden.

Voorbeeld 4

Jij bent Alexander Moons. Je hebt net door de telefoon met een reisbureau de afspraak gemaakt dat ze jou een reisgids over Amerika zullen toesturen. De reisagent zal dan vragen om je naam en adres te spellen, zodat er geen fouten bij het adres gemaakt zullen worden.

Nu is het niet goed om je naam op deze manier te spellen

a-l-e-x-a-n-d-e-r-m-o-o-n-s.

Deze manier van spellen is onduidelijk door de telefoon.

Sommige letters lijken te veel op elkaar.

Bijvoorbeeld de m en de n.

Je zou gemakkelijk fouten kunnen krijgen.

De goede manier van spellen is het **telefoonalfabet** te gebruiken.

Alle 26 letters van het alfabet zijn hierin opgenomen als eerste letter van een naam.

Op de volgende pagina staat het telefoonalfabet afgebeeld.

Nederlands Telefoonalfabet

a	= Anna	j	= Jan	s	= Simon
b	= Bernard	k	= Karel	t	= Teunis
c	= Cornelis	l	= Lodewijk	u	= Utrecht
d	= Dirk	m	= Marie	v	= Victor
e	= Eduard	n	= Nico	w	= Willem
f	= Ferdinand	o	= Otto	x	= Xantippe
g	= Gerard	p	= Pieter	ij	= IJmuiden
h	= Hendrik	q	= Quotient	y	= Ypsilon
i	= Isaac	r	= Rudolf	z	= Zaandam

Engels Telefoonalfabet

a	= Andrew	j	= Jack	s	= Sugar
b	= Benjamin	k	= King	t	= Tommy
c	= Charlie	l	= Lucy	u	= Uncle
d	= David	m	= Mary	v	= Victory
e	= Edward	n	= Nellie	w	= William
f	= Frederick	o	= Oliver	x	= X-mas
g	= George	p	= Peter	y	= Yellow
h	= Harry	q	= Queenie	z	= Zebra
i	= Isaac	r	= Robert		

Als Alexander Moons zijn naam moet spellen met het Engelse telefoonalfabet zegt hij:

"Alexander" : Andrew-Lucy-Edward-Xmas-Andrew-Nellie-David-Edward-Robert
 "Moons" : Mary-Oliver-Oliver-Nellie-Sugar.

Nu is het heel eenvoudig voor de reisagent de naam goed te noteren.

Je achternaam en voorletter: _____

Adres: _____

Woonplaats: _____

Schrijf hiernaast je eigen naam, adres en woonplaats op, gespeld in het telefoonalfabet.

O
P
d
r
a
c
h
t

Moet je bijvoorbeeld voor je beroep heel vaak telefoneren dan is het handig als je het telefoonalfabet uit je hoofd leert.

Opdracht	8	Maak je eigen Papiamento telefoonalphabet.....							
		a	=.....	j	=.....	r	=.....		
		b	=.....	k	=.....	s	=.....		
		c	=.....	l	=.....	t	=.....		
		d	=.....	m	=.....	u	=.....		
		e	=.....	n	=.....	v	=.....		
		f	=.....	ñ	=.....	w	=.....		
		g	=.....	o	=.....	x	=.....		
		h	=.....	p	=.....	y	=.....		
		i	=.....	q	=.....	z	=.....		



2.2. Gesprekken



Communiceren doe je door middel van een **gesprek**.

In een gesprek praat je met elkaar over een bepaald onderwerp. Je wisselt gedachten uit of probeert tot een oplossing van een probleem te komen. Lees maar eens de volgende definitie die in het woordenboek staat:

gesprek (o.; -ken) [van spreken], 1 mondeling onderhoud: een gesprek voeren; een onderwerp van gesprek; zich in een gesprek mengen, eraan gaan deelnemen; een andere wending aan het gesprek geven; het gesprek gaande houden; met iem. in gesprek zijn, met hem spreken; in gesprek, het opgebeld nummer is reeds met een ander verbonden; 2 uitwisseling van gedachten om te komen tot contact en wederzijds begrip, of tot de oplossing van bep. problemen: er is een diepe begeerte naar gesprek en contact met andere kerken (Berkhof);

Je kunt gesprekken in je prive-leven voeren, bijvoorbeeld met een vriend of vriendin.
Ook op je werk of op school voer je gesprekken.

Er bestaan verschillende soorten gesprekken.

O
P
d
r
a
c
h
t

9

Schrijf achter iedere omschrijving, hoe zo'n gesprek heet.

Een gesprek waarbij je baas bespreekt hoe je functioneert in het bedrijf

f.....gesprek

Een gesprek met een groep mensen

g.....gesprek

Een gesprek dat je voert als je een baan wilt

s.....gesprek

Een gesprek dat je via de telefoon voert

t.....gesprek

Een gesprek dat je voert als je informatie over iets wilt hebben

i.....gesprek

Een gesprek dat je voert als je iemand leert kennen

k.....gesprek

Een gesprek dat je voert met een groep mensen die in een kring zitten k.....gesprek

Een gesprek bestaat altijd uit drie onderdelen:

- begin van een gesprek
- gaande houden van een gesprek
- afsluiten van een gesprek

Deze drie gespreksonderdelen zullen in deze paragraaf achtereenvolgens besproken worden.



2.2.1. Beginnen/Kennismaking

Als je een gesprek begint groet je de persoon of de personen met wie je gaat praten. Er bestaan verschillende manieren om dat te doen. Enkele voorbeelden zijn:

- Bon dia, con ta bai?
- Hallo hoe gaat het?
- Goedemorgen of goedemiddag of goede avond

Je kunt elkaar een hand geven en mensen die je goed kent geef je soms ook een kus als je ze ziet.



Omschrijf eens hoe jij iemand die je goed kent begroet.
Wat zeg je en wat doe je?

O
P
d
r
a
c
h
t

10

Iets anders gebeurt als je elkaar niet kent.
Je kunt dan niet zomaar een gesprek beginnen.
Je moet je eerst voorstellen aan de persoon met wie een gesprek wilt beginnen.

Dit voorstellen noemen we

Kennismaken

Kennismaken betekent dat je iemand leert kennen.
Bij een eerste kennismaking leer je in eerste instantie
elkaars naam kennen.

Je geeft elkaar een hand en zegt je naam.

Vaak voeg je daar nog iets aan toe.
Je zegt waar je werkt of noemt andere
dingen die belangrijk zijn voor de persoon
aan wie jij je voorstelt.

Voorbeeld 5

*Je maakt kennis met je
stagecoördinator. Je loopt
naar hem toe, geeft hem een
hand en zegt: "Aangenaam
met u kennis te maken, ik ben
Junior Croes, EPB studente,
ik kom stage bij uw bedrijf
lopen."*



Op deze manier weet de stagecoördinator meteen wie jij bent
en wat je komt doen. Alle relaties zijn op die manier duidelijk.

Een kennismaking. Je begroet elkaar,
geeft een hand en kijkt elkaar aan

Om te onthouden....

Bij het kennismaken zijn een aantal zaken belangrijk:

1. Als je kennis met iemand maakt kijk je de persoon aan.
2. Je geeft hem/haar een stevige hand.
3. Je zegt duidelijk je naam.
4. Je luistert goed naar de naam van de ander.

De verdere kennismaking vindt vervolgens plaats.

Hierbij worden er meerdere vragen gesteld die allemaal te maken hebben met elkaar beter leren kennen. De vragen worden over en weer gesteld. Het is dus niet zo dat één persoon alle vragen stelt.

Voorbeeld 6

"Hoe lang kom je hier stage lopen, Junior?" vraagt de stagecoördinator. "Vijf weken meneer." zegt Junior. "Maar, kunt u mij vertellen wat u precies van mij verwacht?" vraagt Junior.

Om te onthouden....

Voordat je een gesprek begint moet je eerst bedenken of je wel een praatje kunt beginnen met die persoon.

- Zorg ervoor dat je die persoon niet stoort in zijn bezigheden.
- Denk na waar je het over wilt gaan hebben. Bijvoorbeeld over iets dat je samen ziet of hoort. Zodra je een gesprek begint moet je blijven letten op de reactie van de ander. Door te letten op non-verbale communicatie kun je heel wat oppikken.
- Heeft hij tijd voor je?
- Wil hij wel met je praten?
- Is hij wel geïnteresseerd in het onderwerp waar jij graag over zou willen praten?

Beslis na het groeten en een korte introductie op het gesprek of je door wilt praten of niet.

2.2.2. Gaande houden

Na de kennismaking of na het begin van een gesprek is het zaak om een gesprek gaande te houden. Daarbij is het belangrijk dat je niet voortdurend zelf aan het woord blijft. De aandacht van de luisteraar verzwakt dan op den duur.

Bij het gaande houden van een gesprek wissel je elkaar af.
 Je probeert te praten maar ook te luisteren naar de ander.
 Er moet samenhang bestaan tussen het praten en luisteren.
 Zorg ervoor dat je geïnteresseerd bent in de ander.
 Stel vragen of herhaal dingen van wat de ander zegt, zodat je zeker weet dat je het begrijpt. Denk na bij wat je zegt.
 Zorg ervoor dat hetgeen je zegt aansluit bij het onderwerp waarover gesproken wordt.



Een misverstand als gevolg van slechte communicatie

O
P
d
r
a
c
h
t

11

Lees de gesprekken en zet een kruisje in het hokje als je denkt dat er sprake is van samenhang tussen het praten en luisteren.

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--|
| ☐ | persoon A:
persoon B: | Wat hoor ik nu. Ga je trouwen met Edward?
Ja hoor, ik ben gisteren geweest. Het was erg gezellig. |
| ☐ | persoon A:
persoon B: | Go je ook morgen naar dat feest van de EPB?
Ja, maar ik weet echt niet waar het gehouden wordt. |
| ☐ | persoon A:
persoon B: | Heb je dat boek van Beckman nu al gelezen?
Nee, maar je krijgt het zo snel mogelijk van me terug. |
| ☐ | persoon A:
persoon B: | Die Magdaline heeft een hele mooie auto gekocht.
Ik heb ook een fiets. |



Als er samenhang moet zijn tussen praten en luisteren vereist dat van jou dat je goed luistert naar wat er gezegd wordt en dat je daarop aansluit in het gesprek. Als je wilt praten over een heel ander onderwerp, zul je eerst het ene onderwerp moeten afsluiten. Je kunt niet zomaar op een ander onderwerp overstappen. Een gesprek moet vloeiend blijven lopen. Je kunt zoeken naar manieren om te komen bij het andere onderwerp. Je leidt het gesprek naar een ander onderwerp.

Ga in tweetallen zitten en verdeel de rollen. Iemand speelt Karin, de ander is Allan.

Karin is aan het praten over haar nieuwe vriend Alvin, ze kan het nergens anders meer over hebben.

Allan wil graag vragen of Karin haar toets Nederlands al geleerd heeft.

Speel de hierbovenstaande situatie na en zoek naar een manier waarop Allan het gesprek kan omleiden zonder dat er abrupt op een nieuw onderwerp overgegaan wordt.

Eigenlijk zouden we jullie een aantal tips moeten geven waarbij je leert hoe je een gesprek goed gaande kunt houden. We gaan het nu anders doen.

We laten je een aantal stijlen zien die juist niet goed zijn.

Communicatiestijlen die het **NIET** goed doen:



- * Neerbuigend doen
- * Nooit toegeven dat je verkeerd bent
- * Dreigen
- * "Als ik jou was, zou ik..."
- * Veel praten, weinig luisteren
- * Oude koeien uit de sloot halen



- * Constant kritiek geven
- * Doen alsof je alles weet
- * Bevelen
- * Een onnodig ultimatum stellen
- * Een discussie altijd willen "winnen"
- * Omkopen

2.2.3. Afsluiten

Als je een gesprek voert met iemand breek je dit gesprek meestal niet abrupt af en loopt weg. Meestal werk je langzaam naar een einde toe. Vaak voel je dit wel aan. Blijf ook als je haast hebt vriendelijk en vertel waarom je niet veel tijd hebt.

Als je een gesprek met een vriend of vriendin afsluit kan dat op verschillende manieren. Je kunt zeggen "daag!", "ayo!" of iets dergelijks.

Bij mensen die je niet zo goed kent en bij oudere mensen, kan je natuurlijk niet op deze manier een gesprek afsluiten. Je zegt dan bijvoorbeeld: "Tot ziens!" of "Tot de volgende keer!" Als je bijvoorbeeld op een feestje weggaat, dan kan je zeggen: "Nog een prettige avond!" Je geeft hun een hand en dan vertrek je.

2.2.4. Rollenspel

Bij het volgende rollenspel ga je oefenen of kijken naar twee situaties waarin de volgende punten aan de orde komen:

Een gesprek:

- beginnen
- gaande houden
- afsluiten

Paolo is taxichauffeur en is op weg naar señor Bislick. Deze moet vandaag naar het ziekenhuis voor een paar onderzoeken en Paolo begeleidt hem. De taxi staat al voor. De situatie begint bij het ophalen van señor Bislick en eindigt als señor Bislick bij het ziekenhuis uitstapt.

Het rollenspel mag niet langer dan 15 minuten duren.
Bedenk goed hoe je het gesprek gaat beëindigen

Rolverdeling: - een leerling speelt Paolo
- een leerling speelt señor Bislick

De andere leerlingen observeren de situatie aan de hand van het observatie-formulier.

Observatieformulier			
	waar	niet waar	Ik weet niet
Kennismaking:			
1. De personen kijken elkaar aan	☐	☐	☐
2. Men is beleefd tegen elkaar	☐	☐	☐
3. Men geeft elkaar een stevige hand	☐	☐	☐
4. De namen worden duidelijk gezegd	☐	☐	☐
Gaande houden:			
1. Er is samenhang tussen praten en luisteren	☐	☐	☐
2. Het gesprek verloopt vloeiend	☐	☐	☐
3. Men is beleefd tegen elkaar	☐	☐	☐
Afsluiten:			
1. Men geeft elkaar een hand	☐	☐	☐
2. De manier van afsluiten is goed	☐	☐	☐
3. Men is beleefd tegen elkaar	☐	☐	☐
Verdere opmerkingen			

Samenvatting

Vul de volgende samenvatting zelf in.

Een vorm van communiceren door middel van een telefoon
noemen we We onderscheiden formele tele-
foongesprekken en telefoongesprekken.

De woorden van een telefoongesprek zijn altijd

..... te verstaan en moeten daarom uitgesproken worden. Bij grote bedrijven krijg je bijna altijd eerst een
..... aan de lijn. Je kunt dan vragen of je kan worden naar de die je nodig hebt. Bij het
spellen van je naam of moeilijke woorden kun je het gebruiken.

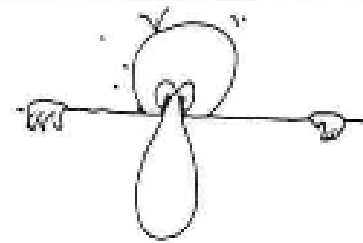
Communiceren doe je door middel van een Er bestaan verschillende vormen van
gesprekken zoals een s..... gesprek, f..... gesprek, t..... gesprek, k.....
gesprek, g..... gesprek en k..... gesprek.

Een gesprek bestaat uit drie onderdelen:

1.
2.
3.

Als je iemand leert kennen dan noemen we dit

Aantekeningen



Hoofdstuk 3

Communicatie (Sociaal gericht)



Inhoud

3.1. Informatie vragen	42
3.2. Communicatie in groepen	50
3.2.1. Soorten groepen	50
3.2.2. Rollen in een groep	55
3.2.3. Groepsklimaat	59
3.2.4. Communiceren in een groep	61
3.3. Luisteren	63
3.3.1. Goed luisteren	63
3.3.2. Actief luisteren: Hoe doe ik dat?	67
3.3.3. Kan je goed luisteren?	73
Samenvatting	74

Begrippenlijst

Groep

Een aantal personen die door een belang of een bepaalde taak verenigd zijn.

Interruptie

Een onderbreking

Koetsiershouding

Een ietwat voorover gebogen houding

Los-zand groep

Een groep die ongewild opgedeeld is in verschillende sub-groepjes

Mimiek

Uitdrukkingen op je gezicht

Rol

Datgene wat je doet en waarvan men verwacht dat je het op de voor de meeste mensen bekende manier doet

Vooroordelen

Opvattingen die op grond van meningen en tradities opgesteld zijn. Het zijn vaak ongegronde meningen

Inleiding

Dit hoofdstuk gaat over het verkrijgen van informatie. Iedere dag kom je wel eens in een situatie waarin je informatie nodig hebt. Informatie heb je nodig als je iets niet weet, of als je ergens meer over wilt weten. Informatie kun je op verschillende manieren krijgen, maar je zult er wel zelf naar op zoek moeten gaan. We zullen in dit hoofdstuk drie manieren bespreken die te maken hebben met het verkrijgen van informatie. Achtereenvolgens bespreken we:

1. Het stellen van vragen
2. Het communiceren in groepen
3. Het luisteren

3.1. Informatie vragen

O
P
d
r
a
c
h
t

1

Schrijf achter elk voorbeeld waar je de informatie vandaan kunt halen.

1. Telefoonnummer van A.M.C. Unicon
2. Je wilt het allerlaatste wereldnieuws weten.
3. De bioscooptijden
4. Je weet de betekenis van het woord "tutoyeren" niet
5. Het weerbericht
6. Of restaurant Chez Mathilde op zaterdag geopend is

Communiceren via de computer
Heb jij er al ervaring mee?



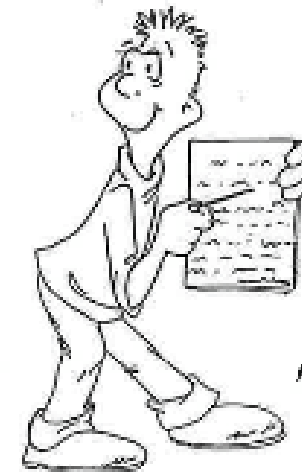
Zo zijn er verschillende manieren om informatie te krijgen. Door alle ontwikkelingen over de jaren heen wordt het alleen nog maar gemakkelijker om informatie te krijgen. Denk maar eens aan Internet. Een medium waar je alle informatie die je nodig hebt kunt vinden. Van telefoonnummers tot weerberichten. Zelfs informatie over de ziekte van je hond kun je terugvinden op internet.

De meest gebruikte en gemakkelijkste manier van informatie krijgen is **HET STELLEN VAN VRAGEN**. Wat jij niet weet, kan een ander weten.

Maar vragen stellen is niet altijd zo eenvoudig als je in eerste instantie denkt.
Als je iemand iets vraagt, dan weet je vooraf niet hoe die persoon op jouw vraag zal reageren.

Voorbeeld 1

Je bent samen met een vriendin aan het kijken naar een film. Het is een Engelse film en je verstaat het Engels niet zo heel goed. Je begrijpt eigenlijk helemaal niet waar het over gaat. Je kijkt naar je vriendin die zit te genieten van de film. Kun je haar nu storen of niet?



Mag ik een vraag stellen?

O
p
d
r
a
c
h
t

2

Lees het voorbeeld en beantwoord de volgende vragen:

1. Zou jij het moeilijk vinden om je vriendin te storen?
2. Op welke manier vraag je je vriendin om uitleg?
3. Hoe reageer je zelf, als je tijdens een film gestoord wordt.



Beantwoord de volgende vragen:

1. Wanneer vind jij het moeilijk om iets te vragen en waarom?
2. Op welk moment van de dag krijg je liever geen vragen?
3. Op welk moment van de dag krijg je het liefst vragen?

Vergelijk je antwoorden met die van je buurman of buurvrouw.

O
p
d
r
a
c
h
t

3

O
p
d
r
a
c
h
t

4

Zoek een oplossing voor de volgende situatie. Je hebt bij een vriend een fantastisch mooie computer gezien en eigenlijk zou je zelf ook wel zo'n computer willen hebben. Maar die computer kost AFL 1500,-. Je hebt wel een leuk spaarcentje opgebouwd van AFL 1200,- maar je mist nog AFL 300,-. Je wilt je ouders vragen of zij dit geld voor willen schieten. Hoe doe je dat?

Op je werk zul je ook vaak in situaties komen waarbij je vragen zult moeten stellen. Zo kan het voorkomen dat je iets niet begrijpt van de machine waar je mee werkt. Of je wilt een vrije dag aanvragen.

We zullen je een aantal tips geven die je helpen bij het correct stellen van vragen.

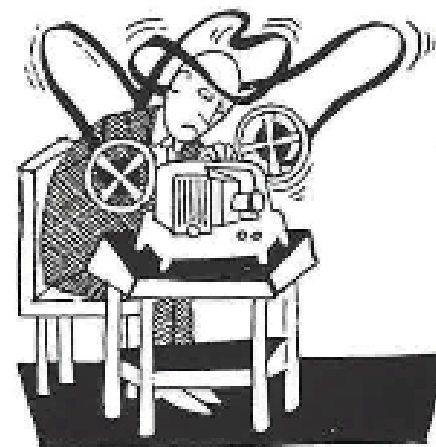
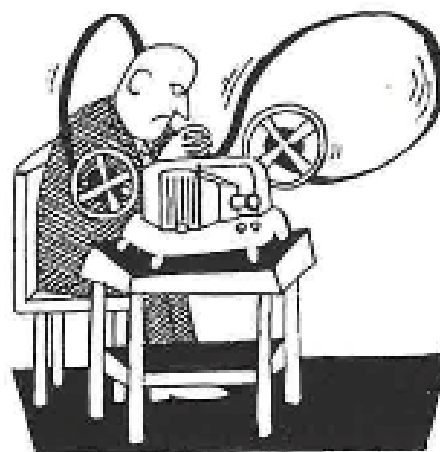
Om te onthouden....

1. Bedenk van tevoren altijd goed wat je wilt vragen
2. Vertel duidelijk wie je bent (als de persoon aan wie je iets vraagt jou niet kent)
3. Vertel altijd waarom je iets komt vragen
4. Stel je vraag duidelijk, blijf niet eromheen hangen
5. Luister goed naar het antwoord
6. Herhaal het antwoord als je iets niet begrijpt
7. Sluit het gesprek af met een dankwoord

Het kan ook voorkomen dat je iemand wilt spreken, die zelf in gesprek is. Je kunt dan twee dingen doen:

1. je blijft net zolang wachten, tot die persoon uitgepraat is
2. je stoort die persoon in het gesprek.

Als je blijft wachten dan kan dat wel eens lang duren. Voor dringende vragen is dat niet handig, je wordt zelf ook opgehouden in je bezigheden. Voor vragen die ook later gesteld kunnen worden, kun je beter even wachten totdat die persoon uitgesproken is.



Wat zou je doen?
Meneer aanraden
Nag even wachten
Of heeft hij er
Dringende vraag?

Je werkt als administratief medewerker bij een hotel.
Meneer Rosel (je baas) zit midden in een vergadering.
Geef voor de volgende situaties aan of je dhr Rosel moet storen of niet.

1 = Je blijft wachten, totdat dhr Rosel klaar is
2 = Je stoort dhr Rosel in de vergadering

- | | | | |
|----|--|---|---|
| a. | De vrouw van Meneer Rosel belt om te vragen hoe laat hij thuis komt. | 1 | 2 |
| b. | Mevrouw Werleman heeft Dhr Rosel nodig, het gaat om een dringend probleem | 1 | 2 |
| c. | Er is een ongeluk gebeurd in de keuken, de kok heeft een brandwond op zijn arm en moet met spoed naar de Eerste Hulp | 1 | 2 |
| d. | Je hebt een zware hoofdpijn en wilt naar huis, maar moet toestemming vragen aan dhr Rosel | 1 | 2 |

1 2
O O
O O
O O
O O

O p d r a c h t

5

Als je iemand moet storen in een gesprek dan kun je dat op verschillende manieren doen:

Om te onthouden....

1. Even kuchen, of op de deur kloppen.
2. Dan vragen of je even mag storen.
3. Of je stelt de volgende vraag: "Mag ik even een vraag stellen?".

Het vragen van aandacht is soms moeilijker dan het stellen van een vraag.



Je loopt stage in een "centro di bario". De komende week staat in het teken van spel en sport. Er staan veel activiteiten op het programma, zowel overdag als 's avonds. Je hebt het rooster bekeken en gezien dat je op drie avonden ingedeeld bent. Dit komt je op één avond heel slecht uit, want je hebt al een afspraak. Je durft eigenlijk niet goed vrij te vragen, want je weet dat met veel moeite het programma rond is gekomen en er veel vrijwilligers gevraagd zijn. Maar je kan die andere afspraak ook niet afzeggen. Dus bereid je je voor om dit te bespreken met je stagebegeleider.

Je gaat nu met z'n tweeën dit gesprek naspelen. Eén is stagebegeleider en de ander is de stagiaire. Je leerkracht kiest één tweetal uit die het gesprek voor de rest van de klas naspeelt. De andere leerlingen vullen het observatie-formulier in.

O
P
d
r
a
c
h
t

6

Observatieformulier			
	waar	niet waar	ik weet niet
Algemeen			
Het gesprek begint goed	☐	☐	☐
Men is beleefd tegen elkaar	☐	☐	☐
Er is samenhang tussen praten en luisteren	☐	☐	☐
Het gesprek wordt goed afgesloten	☐	☐	☐
Vragen			
De stagiaire vertelt waarom hij/zij komt	☐	☐	☐
De stagiaire stelt een duidelijke vraag	☐	☐	☐
De stagebegeleider luistert goed	☐	☐	☐
De stagiaire herhaalt het antwoord	☐	☐	☐
Verdere opmerkingen _____			

O P d r a c h t 7	Stel je de volgende werksituatie voor: Je bent bezig met een karwei en je merkt dat je advies nodig hebt van een collega. Deze collega is net druk bezig met je chef en kan niet gestoord worden. Toch moet je hem de vraag stellen anders komt jouw werk niet af.	Bedenk zelf hoe je om aandacht van de collega kunt vragen. _____ Schrijf drie manieren op hoe je zeker <u>niet</u> om aandacht moet vragen. _____
---	---	---

Vul de namen van de spelers in:

Speler 1 = _____

Speler 2 = _____

Speler 3 = _____ = _____

	waar	niet waar	ik weet niet
SPELER 1 en 2:			
Beginnen het gesprek goed	☐	☐	☐
Zijn beleefd tegen elkaar	☐	☐	☐
Kijken elkaar aan	☐	☐	☐
Reageren goed op speler 3	☐	☐	☐
SPELER 3:			
Onderbreekt het gesprek op het goede moment	☐	☐	☐
Kijkt de spelers 1 en 2 aan	☐	☐	☐
Stelt een duidelijke vraag	☐	☐	☐
Is niet te opdringerig	☐	☐	☐

Twee leerlingen staan te praten. Een derde leerling probeert er tussen te komen. Een groepje speelt dit rollenspel voor de klas. De andere leerlingen observeren en vullen het observatieformulier in.

CPDRacht

8

	waar	niet waar	ik weet niet
SPELER 1, 2 en 3:			
Praten goed met elkaar	☐	☐	☐
Luisteren goed naar elkaar	☐	☐	☐
Sluiten het gesprek goed	☐	☐	☐
ALGEMEEN			
Er is samenhang tussen praten en luisteren	☐	☐	☐
Het gesprek loopt vloeiend	☐	☐	☐
Iedereen wordt bij het gesprek betrokken	☐	☐	☐
Verdere opmerkingen			

3.2. Communicatie in groepen

Een **groep** is een aantal personen die door een belang of een bepaalde taak verenigd zijn. Je kunt dus nooit in je eentje een groep vormen. Met een aantal mensen werk je aan een bepaalde klus, voer je dezelfde werkzaamheden uit of denk je over een bepaald idee.



Mensen hebben van nature een heel sterk gevoel om bij anderen te horen. Mensen zijn niet graag alleen en daarom vormen ze al gauw een groep met anderen.

Ook dieren hebben de neiging om groepen te vormen. Denk maar eens aan al die geiten hier in Aruba. Ze trekken rond in kuddes en blijven bij elkaar. Soms wordt wel eens gezegd dat de mens ook een kuddedier is, omdat hij graag andere mensen om zich heen heeft. Hij hoort graag bij een groep.

3.2.1. Soorten groepen

Je kunt vaak aan iemands doen en laten merken dat hij/zij bij een bepaalde groep hoort. Bijvoorbeeld de "Chollers". Een voorbeeld van een groep mensen met bepaalde kenmerken. Je herkent ze op straat en je deelt ze in de groep "Chollers" in. Toch moet je hier heel erg mee oppassen. Iemand die slecht gekleed gaat is niet altijd een "Choller". Mensen vormen al snel een bepaald beeld van een groep en iedereen die hierin schijnt te passen wordt onder die groep gebracht.

We noemen dit **vooroordelen**.

Om te onthouden....

Vooroordelen zijn opvattingen die op grond van meningen en tradities opgesteld zijn. Het zijn ongegronde meningen.

Enkele voorbeelden van vooroordelen zijn:

Eskimo's wonen in iglo's
Fransen zijn dik
Alle vrouwen zijn a-technisch



O
p
d
r
a
c
h
t

9

Kun jij zelf ook een aantal vooroordelen opnoemen.
Schrijf ze hieronder op.

Vooroordelen kunnen heel vervelend zijn. En je moet dan ook erg oppassen met het doen van algemene uitspraken over mensen van een bepaalde groep. Niet iedereen heeft dezelfde kenmerken.

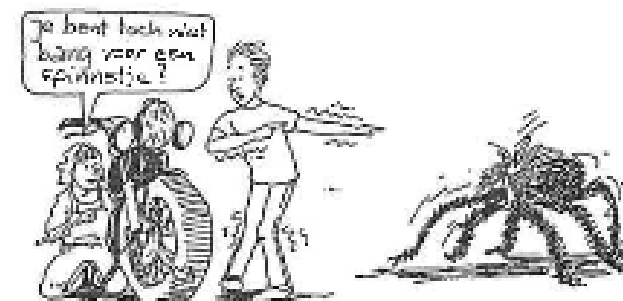
Voorbeeld 2

Er zullen echt wel dikke Franse mensen zijn. Maar als jij in je leven 20 Fransen gezien hebt die dik waren betekent dat niet dat alle Franse mensen dik zijn.

Welk vooroordeel zie je terug in de hiernaast geplaatste afbeelding?

O
P
d
r
a
c
h
t

10



Het vormen van groepen

Vaak worden er **vrijwillig** groepen gevormd. Denk maar eens aan de groep Stimaruba. Deze groep mensen houdt zich bezig met de natuur op Aruba. Zij hebben de handen in elkaar gevouwen en zijn met een groep bezig om mensen bewust te maken van de natuur om hen heen.

Soms worden er **gedwongen** groepen gevormd. Dat kan heel vervelend zijn. Denk maar eens aan de groep Joden die allen een ster moesten dragen zodat iedereen kon zien dat zij van Joodse afkomst waren. Een ander voorbeeld van een gedwongen groep is de klas waar je nu in zit. Jouw klasgenoten heb je niet gekozen, toch zit je met hen in dezelfde groep.

11

Kruis bij de hier onderstaande voorbeelden aan of je ook tot die groep behoort. Zet bij ieder voorbeeld of mensen vrijwillig en/of gedwongen in die groep terecht komen.

hoor ik bij		vrijwillig	gedwongen
☐	Voetballers	☐	☐
☐	Verslaafden	☐	☐
☐	Politiek betrokkenen	☐	☐
☐	Pubers	☐	☐
☐	Arubanen	☐	☐
☐	Challers	☐	☐
☐	Buitenlanders	☐	☐
☐	Rijken	☐	☐
☐	Intellectuelen	☐	☐
☐	Zangers	☐	☐

Groepswork

Het in groepen werken kan grote voordelen hebben. Niet iedereen hoeft al het werk zelf te doen. Je kunt taken verdelen en daardoor sneller tot een product komen.

Groepswork

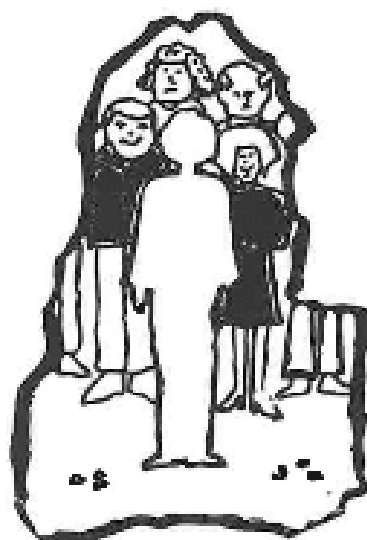
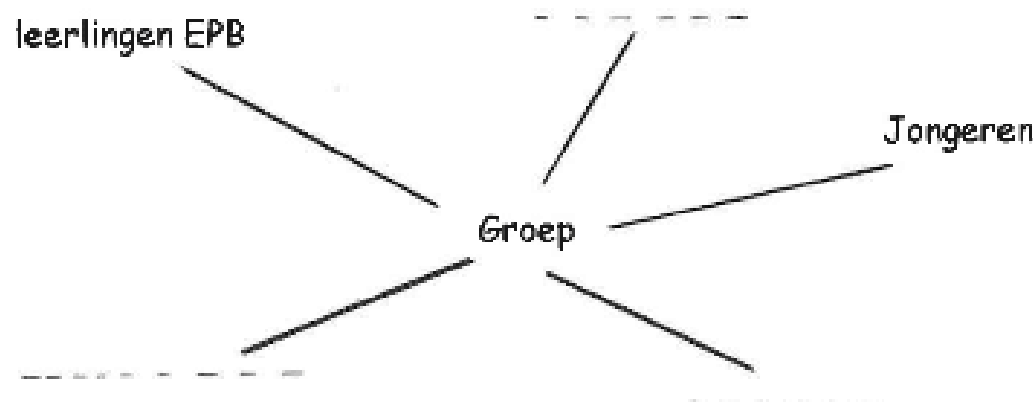
Meerdere mensen weten meer dan jij alleen. Als je in je eentje over dingen moet nadenken kan het gebeuren dat je iets vergeet.

Groepswork

Als er in een groep over iets nagedacht wordt, komen er veel meer ideeën en oplossingen.

12

Schrijf om het woord 'groep' al de verschillende groepen waar jij toe behoort, we hebben je al een klein beetje geholpen.



We gaan het nu met name hebben over de groepen waar je mee te maken hebt op school en in je werk. Je zult zien dat in een groep werken niet altijd even gemakkelijk is. Je hebt te maken met allemaal verschillende personen die allen een ander karakter hebben en op een verschillende manier zich gedragen. Ze hebben allen een andere rol. Hier gaan we het in de volgende paragraaf over hebben.

3.2.2. Rollen in een groep

Mensen die in groepen met elkaar samen zijn of werken spelen verschillende rollen. Wat is dat een rol?

Om te onthouden....

Een **rol** is datgene wat je doet en waarvan men verwacht dat je het op de voor de meeste mensen bekende manier doet.

Iedereen speelt vele rollen net als in een toneelstuk.

Bijvoorbeeld Marcia speelt de rol van
dochter, nicht, ouder zusje, leerlinge,
leidster van het volleybalteam.

In de klas, jullie groep dus, zie je ook verschillende rollen.

Zo is er iemand die de rol van leider speelt, er is een grapjas, een ruziemaker en een vredelievend persoon.

- De Leider:** heeft veel te zeggen over wat er gebeuren moet in de klas. Elke schoolklas kent leiders. Elk groepje mensen dat samenwerkt heeft leiders. Soms wordt iemand leider door zijn/haar persoonlijkheid of wordt hij/zij aangewezen om te leiden.
- De Grapjas:** Is iemand die vaak grappige opmerkingen maakt
- De Ruziemaker:** Een persoon die niet goed luistert naar anderen en gauw scheldwoorden gebruikt
- De Vredelievende:** Is iemand die als er problemen zijn in de groep, rust brengt en leerlingen uit elkaar houdt.

Controleer voor jezelf of de omschrijvingen die jij gegeven hebt kloppen bij de onderstaande beschrijvingen.

1. **De Twistzieke**

Probeert altijd de discussie aan te gaan. Is nooit tevreden



2. **De Positieve**

Probeert altijd alles van de goede kant te zien



3. **De Allesweter**

Hij weet veel, heel veel.
Hij staat open voor commentaar



4. **De Kletsmajoor**

Hij wil altijd aan het woord zijn, en is moeilijk te onderbreken



5. **De Verlegene**

Is rustig, beschaamd, durft niets te zeggen, maar luistert goed

6. **De Negatieve**

Mokt, zeurt en moppert. Heeft geen zin in vergaderingen of discussies.



7. **De Ongeïnteresseerde dikhuid**

Heeft alleen belangstelling voor zaken die in zijn straatje passen



8. **De Verwaande**

Hij weet alles beter, is erg stellig en overtuigd van zichzelf



9. **De Schriftgeleerde**

Hij haalt alles uit boeken en probeert hiermee te discussieren



Welke van de hiervoor genoemde omschrijving past het best bij jou?

Welke rol zou jij het liefst willen spelen?

O
P
d
r
a
c
h
t

16

3.2.3. Groepsklimaat

In de vorige paragraaf hebben we gezien dat er verschillende soorten groepen zijn. In elke groep wordt er op een andere manier met elkaar gecommuniceerd en omgegaan. Er heerst in iedere groep een ander klimaat. Dat is logisch want in iedere groep zitten weer andere mensen die ervoor zorgen dat er op een andere manier met elkaar gesproken wordt.

Als een groep lange tijd bij elkaar is, gaat er een sterke band ontstaan. Men leert elkaar beter kennen en daardoor weet je precies wat je aan elkaar hebt. Na een poosje ontstaat er dan ook een wij-gevoel. Een gevoel dat je met elkaar dezelfde kant opkijkt en op gaat. Hoe langer een groep bij elkaar is, hoe meer gevoelens er gaan spelen. Zowel positieve als negatieve gevoelens.

Een voorbeeld van een hechte groep?



- Positieve gevoelens zorgen ervoor dat de band (het wij-gevoel) steeds sterker wordt. Er komt een hechte band die ervoor zorgt dat de groep graag met elkaar samenwerkt. Het is een groep waar mensen begrip, acceptatie en verdraagzaamheid voor elkaar hebben
- Negatieve gevoelens breken die band af. De sfeer in de groep wordt slecht met het gevolg dat de groepsleden als los zand bij elkaar gaan hangen. Het is dan ook erg belangrijk om negatieve gevoelens bespreekbaar te maken in de groep.

In een los-zand groep kiezen de mensen van een groep ervoor om met bepaalde mensen binnen de groep om te gaan en samen te werken. Binnen de grote groep ontstaan dan sub-groepjes.

O
P
d
r
a
c
h
t

17

Beantwoord de volgende vragen

1. Onze klas is: ☐ een hechte groep
☐ een los-zand groep
2. Fijn in onze klas is _____
 Omdat _____
3. Niet fijn in onze klas is _____
 Omdat _____

3.2.4. Communiceren in een groep

Om de communicatie in de groep, in de klas, goed te laten verlopen zul je je moeten houden aan een aantal regels.

Om te onthouden....

1. Gebruik geen moeilijke woorden of begrippen als je praat
Gebruik eenvoudige verstaanbare taal die iedereen kan begrijpen
2. Denk goed na voordat je praat. Weet waarover je praat en waarover je een mening geeft
3. Onderbreek iemand die praat niet
4. Veroordeel niet wat een ander zegt
5. Sta open voor kritiek
6. Stel één vraag tegelijk
7. Blijf bij het onderwerp. Dwaal niet van het thema af

De klas wordt in twee helften gesplitst. Eén helft van de klas gaat een discussie voeren over het volgende thema:

ROKEN

De andere helft van de klas gaat observeren. Iedereen kiest een persoon om te observeren, zorg ervoor dat iedereen iemand anders observeert. De groep die observeert gebruikt het observatie-formulier.

Observatieformulier			
	waar	niet waar	n.v.t
Hij/zij gebruikt moeilijke woorden	☐	☐	☐
Hij/zij denkt goed na voordat hij/zij praat	☐	☐	☐
Hij/zij onderbreekt andere personen	☐	☐	☐
Hij/zij veroordeelt en twijfelt aan een ander	☐	☐	☐
Hij/zij staat open voor kritiek	☐	☐	☐
Hij/zij stelt één vraag tegelijk	☐	☐	☐
Hij/zij blijft bij het onderwerp en dwaalt niet af	☐	☐	☐
Hij/zij is lang aan het woord	☐	☐	☐
Hij/zij kijkt rond als hij/zij praat	☐	☐	☐
Hij/zij luistert goed naar de anderen	☐	☐	☐
Hij/zij stoort de anderen	☐	☐	☐

Welke rol speelt deze persoon:	
☐ Twistzieke	☐ Negatieve
☐ Positieve	☐ Allesweter
☐ Ongeïnteresseerde dikhuid	☐ Verwaande
☐ Kletsmaajoer	☐ Schriftgeleerde
☐ Verlegene	☐ Anders _____

3.3. Luisteren

In deze paragraaf gaan we het hebben over luisteren. Je leert wat goed luisteren is en zult zelf kunnen controleren of je een goede luisteraar bent. We zullen je ook wat tips geven die ervoor zorgen dat je een goede luisteraar zult worden.

Denk eens na over de volgende spreuk

*Als de eerste indruk genoeg was
om te begrijpen wat je ziet,
zou alles veel eenvoudiger zijn.*



3.3.1. Goed luisteren

Voorbeeld 3

Je komt thuis en wilt je ouders iets vertellen over een leuk meisje op school. Je ouders proberen je meteen wat tips te geven, maar daar zit je echt niet op te wachten. Je vertelt alleen maar iets over dat meisje. Je raakt een beetje geïrriteerd en zegt, "Jullie begrijpen mij niet", je breekt het gesprek af en je loopt naar je kamer.

Luisteren is een manier van communiceren die het goed doet. Maar dan wel luisteren om te begrijpen. De ouders willen in het voorbeeld jou helpen. Maar daar heb jij geen behoefte aan. Je wilt gewoon wat vertellen over dat meisje. Jij wilt dat je ouders je gevoelens begrijpen. Maar je ouders denken vanuit: "Als ik jou was, dan zou ik....."

Om te onthouden....

Luisteren doe je om te begrijpen. Als je goed luistert weet je wat er gezegd wordt.

Je komt kwaad thuis en zegt: "Ik ga morgen niet naar school!"

Zet achter elk voorbeeld of er wel of niet echt naar je geluisterd wordt.

Reactie van je ouders:

	Wel	Niet
1. "Hoe kun je nu zoiets stomms zeggen"	☐	☐
2. "Ze laten je veel te hard werken op school, ga maar eens vroeg naar bed".	☐	☐
3. "Je bent behoorlijk kwaad. Is er iets vervelends gebeurd op school?"	☐	☐
4. "Wees blij dat je naar school kan".	☐	☐
5. " Zeg, sla niet zo'n toon aan".	☐	☐

O
P
d
r
a
c
h
t

19

Om goed te kunnen luisteren en elkaar dus te begrijpen zijn er drie punten die erg belangrijk zijn:

Om te onthouden....

1. Luister aandachtig
2. Sta open voor de ander
3. Moedig de spreker aan

Om goed te communiceren is het dus niet alleen belangrijk dat je goed spreekt maar ook goed luistert. Want als je goed luistert, kun je begrijpen en begrijpen is nodig voor de verdere communicatie.



Het aandachtig luisteren

De persoon die aan het woord is moet de volle aandacht van jou krijgen. Je kijkt de persoon aan en laat je niet afleiden door andere zaken. Toon aandacht voor de spreker. Val hem niet in de rede, ook al ben je het niet eens met wat hij/zij zegt. Pas als de spreker stopt is het tijd voor jou om in te springen, pas dan kun je je eigen verhaal of mening zeggen.



Openstaan voor een ander

Laat merken dat je goed luistert. Kijk de spreker aan (niet te doordringend). Knik of glimlach op het moment dat de spreker jouw kant op kijkt. Toon respect voor de persoon. Je hoeft het niet altijd eens te zijn met wat de persoon zegt, maar wacht altijd rustig af totdat je mening wordt gevraagd.



De ander aanmoedigen

Als je belangstelling toont voor wat iemand zegt, dan voelt die persoon zich op zijn gemak en vertelt hij je meer. Laat hem merken dat je het begrijpt en het gesprek volgt. Stel zo nu en dan een vraag "Oh je vond het dus wel leuk!" of "Wat is er nog meer gebeurd?"

Kies een klasgenoot die je nog niet zo goed kent om met zijn tweeën te oefenen in het luisteren naar elkaar. De een vertelt in twee minuten iets over de eerste 5 vragen die hier boven staan. De ander luistert actief, knikt, bevestigt en stelt af en toe een vraag. De volgende vijf vragen ga je met een andere klasgenoot bespreken.

Vul de hier onderstaande vragen in.

1. De drie lekkerste dingen om te eten vind ik:

1. _____	2. _____	3. _____
----------	----------	----------
2. Als ik vakantie heb ga ik graag _____
3. Wat ik graag zou hebben is _____
4. Iets wat ik nooit wil doen is _____
5. Ik vind het gemakkelijk om _____
6. Ik vind het moeilijk om _____
7. Een schoolvak waarbij ik hulp nodig heb _____
8. Iets wat ik goed kan is _____
9. Iets wat ik graag zou willen leren is _____
10. De wereld zou er een stuk beter uitzien als _____
11. De muziek waar ik het meest van hou is _____
12. Iets wat ik goed kan is _____
13. Ik ben van plan om later _____
14. Iemand die ik echt bewonder is _____
15. Als ik een vrije dag had zou ik _____
16. Mensen helpen elkaar echt als zij _____

3.3.2. Actief luisteren: Hoe doe ik dat?

Luisteren is iets anders dan actief luisteren.
Luisteren doe je heel passief. Je bent zelf niet direct betrokken bij het communiceren.
Bijvoorbeeld luisteren naar de radio, luisteren naar je docent.

Bij actief luisteren maak je deel uit van het gesprek.
Er wordt een reactie van je verwacht, je doet mee in een gesprek.
Je moet goed luisteren om ook goed te kunnen reageren op wat er gezegd wordt.

Lees de volgende voorbeelden.

Als het gaat om actief luisteren dan zet je een kruisje in het hokje.

1. Je hoort op de radio een programma over een onderwerp waar je een spreekbeurt over moet houden. Je let goed op omdat er veel belangrijke informatie verteld wordt ☐
2. Je luistert en kijkt televisie ☐
3. Je zit in de cinema en luistert naar een gesprek dat twee mensen achter jou aan het voeren zijn. ☐
4. Je luistert in de klas naar een gesprek tussen klasgenoten over solliciteren, jij vertelt hen over jouw ervaringen ☐
5. Jij luistert naar de radio en wilt meedoen aan het programma over jeugdproblemen, je belt op en zit in de uitzending ☐
6. Je zit in een vergadering maar praat niet mee over een onderwerp omdat je er te weinig van af weet, je doet wel je best om te begrijpen waar het over gaat ☐

O
p
d
r
a
c
h
t

21

Bij actief luisteren ontwikkel je zelf initiatieven om de spreker goed te begrijpen.

Voorbeeld 4

Spreker 1: Wat ruikt het hier lekker?

Spreker 2: Ja, heb je zin in een kopje koffie?

Soms begrijp je een spreker niet helemaal maar kun je toch actief luisteren.

Lees het volgende voorbeeld maar eens.

Voorbeeld 5

Je vriend heeft problemen thuis en wil graag zijn verhaal kwijt. Je begrijpt helemaal niet waar het nu over gaat, maar toch luister je en knik je af en toe om aan te geven dat je luistert. Je vriend voelt zich gesteund en gaat verder met zijn verhaal.



We zullen je nu enkele tips geven die je kunt gebruiken in situaties waar in je actief moet luisteren.

Houding.

Zorg dat je ontspannen bent.

Buig iets voorover.

We noemen dit de **koetsiers-houding**.

Als je iets voorover buigt dan komt dat heel geïnteresseerd over.

oogcontact

Oogcontact is erg belangrijk.

Staar niet en kijk mensen niet te doordringend aan, dan gaan ze zich namelijk ongemakkelijk voelen.

en mimiek

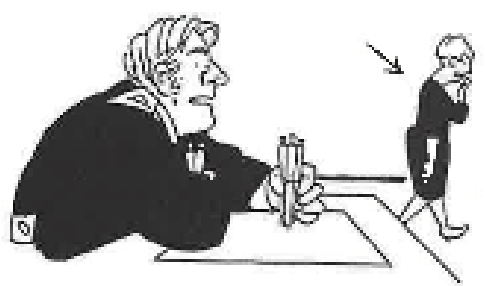
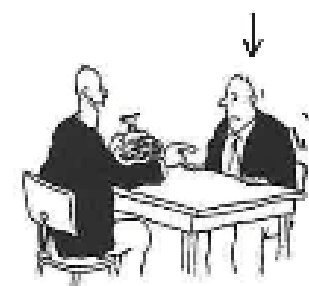
Mimiek zijn de uitdrukkingen die je van je gezicht kunt aflezen.

Zo bestaan er uitdrukkingen van verbazing, begrip, meedenken, meeleven, etc. Gebruik deze uitdrukkingen in een gesprek.

Kijk naar de volgende plaatjes en schrijf achter ieder plaatje wat je opvalt aan de houding en de mimiek van de persoon waar een pijltje bij staat.

Houding: _____

Mimiek: _____

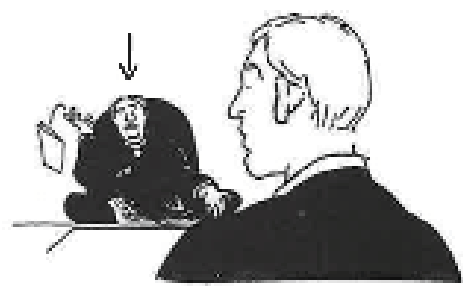


Houding: _____

Mimiek: _____

Houding: _____

Mimiek: _____



O
p
d
r
a
c
h
t

22

Verbale en Non-verbale tussenvoegsels

In hoofdstuk 1.4.1. heb je geleerd wat verbale en non-verbale communicatie is. Als je niet meer precies weet wat deze woorden betekenen, kun je het nu even teruglezen.

Voorbeelden van verbale tussenvoegsels zijn: "hm, ja ja, juist, oh ja" etc. Non-verbale tussenvoegsels zijn bijvoorbeeld een hoofdknik, fronsen met je wenkbrauwen. Deze tussenvoegsels geven aan waar jij als luisteraar staat. Als je knikt begrijp je waar de spreker het over heeft en beloon je hem door aan te geven dat je dat ook zo vindt. Fronsing met wenkbrauwen of een "Oh ja?" geven aan dat je iets niet helemaal begrijpt.



Niet interrumpieren

Interrupties zijn onderbrekingen. Je stoort de spreker in zijn verhaal. Interrupties onderbreken de gedachtengang van de spreker en kunnen hem het idee geven dat hij niet interessant is. De luisteraar moet de spreker altijd uit laten praten en zelfs nog enkele seconden wachten voordat hij reageert. Heel erg ontactisch zijn interrupties die ingaan op een heel ander onderwerp. Lees het volgende voorbeeld maar eens:

Voorbeeld 6



Je bent verschrikkelijk verliefd op die leuke jongen in de klas, maar hij heeft meer aandacht voor een ander meisje. Je praat er over met je vriendin: "Ik vind het helemaal niet leuk dat hij altijd de andere kant opkijkt. Ik heb hem al vaker gevraagd of hij nu ook eens.....Zullen we naar de cinema gaan vanavond?" vraagt je vriendin.

Beknopt samenvatten, herhalen van een boodschap

Voor de spreker is het heel fijn als zo nu en dan door de luisteraar een korte herhaling gegeven wordt van hetgeen gezegd is geworden. Het beknopt samenvatten en herhalen van een boodschap geeft aan dat de luisteraar echt geïnteresseerd is omdat hij goed geluisterd heeft en dus kan herhalen wat er gezegd is. Het is voor de luisteraar ook fijn om even in eigen woorden te herhalen, zodat hij zeker weet dat hij goed begrepen heeft wat de spreker gezegd heeft.

Ga met z'n tweeën bij elkaar zitten. Je gaat nu een gesprek voeren over een meningsverschil dat je ooit gehad hebt met iemand. Spreek duidelijk af wie de spreker is en wie de luisteraar is.

De luisteraar gaat nu oefenen in het samenvatten en herhalen van de boodschap. Als je klaar bent draai je de rollen om en wordt de spreker luisteraar en de luisteraar spreker.

O
P
d
r
a
c
h
t

23

Doorvragen

Als de spreker niet helemaal duidelijk is in het vertellen van zijn verhaal of als hij geen concrete of onvolledige informatie geeft, kun je de spreker stimuleren om duidelijker te zijn. Je kunt dan tijdens het gesprek op goede momenten (niet midden in een zin, of midden in emoties) vragen:

- Hoezo?
- Vertel eens.
- Wat bedoel je daarmee?
- Wat zei je nou?

Zo zorg je ervoor dat je het gesprek toch kan blijven volgen.

En daarbij geef je de spreker weer het gevoel dat je geïnteresseerd bent in zijn verhaal omdat je alles wilt begrijpen.

Doelbewust zwijgen

In een gesprek hoeven niet alle stiltes opgevuld te worden. Soms is het goed om juist stil te zijn. De luisteraar heeft dan de tijd om alles goed in zich op te nemen en voor zichzelf hetgeen verteld is nog even snel in zijn gedachten te herhalen. De spreker krijgt de tijd om zijn gedachten te ordenen en zich klaar te maken voor de rest van zijn verhaal. Als de luisteraar blijft zwijgen dan weet de spreker dat het initiatief bij hem ligt. Hij zal dan weer opnieuw gaan spreken.



Confronteren

Als de spreker iets opvallends, eigenaardigs of tegenstrijdigs naar voren brengt kan de luisteraar hem daarop attenderen. Bijvoorbeeld: "Goh dat heb je gisteren anders verteld". Het kan ook voorkomen dat de spreker dit expres doet om te controleren of de luisteraar wel aandachtig luistert. Ook grapjes maken onderdeel hiervan. Zorg er dus voor dat je altijd aandachtig luistert en niet je aandacht verzwakt.



Om te onthouden....

Dus bij actief luisteren moet je denken aan:

1. Houding, oogcontact en mimiek
2. Verbale en non-verbale tussenvoegsels
3. Niet interrumpen
4. Beknopt samenvatten, herhalen van een boodschap
5. Doorvragen
6. Doelbewust zwijgen
7. Confronteren

3.3.3. Kan je goed luisteren?

In deze paragraaf ga je voor jezelf na of je goed actief kan luisteren.
Je gaat terugdenken aan een situatie in de afgelopen 24 uur waarbij je in gesprek was met iemand.

O
p
d
r
a
c
h
t

24

Denk aan een situatie van de afgelopen 24 uur waarin je bij andere mensen was. Bij een groep of een persoon. Ga na hoe je je gedroeg.

- 1 Viel je de ander niet in de rede? _____
- 2 Keek je de spreker aan? _____
- 3 Gaf je je volle aandacht aan wat de ander zei? _____
- 4 Moedigde je iemand aan om zijn ideeën te vertellen? _____
- 5 Gaf je je idee duidelijk weer zonder iemand te kwetsen? _____
- 6 Drong je je ideeën niet op? _____
- 7 Probeerde je niet de hele tijd aan het woord te zijn? _____



Om te onthouden....

Actief Luisteren

1. Wees aandachtig
2. Sta open voor de ander
3. Moedig de spreker aan

Samenvatting

Vul de volgende samenvatting zelf in.

De meest gebruikte en gemakkelijkste manier van het krijgen van informatie is

Drie correcte manieren om iemand te storen tijdens een gesprek zijn:

1. _____
2. _____
3. _____

Een groep is

Ongegronde meningen worden ook wel genoemd.

Een voorbeeld van een vooroordeel is

Groepen worden of gevormd.

Een rol is

Er bestaan verschillende rollen zoals

.....

Positieve gevoelens binnen een groep zorgen voor

.....

Negatieve gevoelens binnen een groep zorgen voor

.....

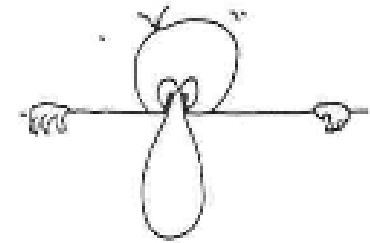
Noem drie punten waar je bij luisteren goed aan moet denken:

1. _____
2. _____
3. _____

Tips die je helpen bij het actief luisteren zijn:

1. Bij actief luisteren is de houding belangrijk. Verder is je en je belangrijk.
2. Oh, ja, hm, ja ja noemen we
3. Je mag niet een gesprek zomaar (interruperen)
4. Het is erg goed om de boodschap te, we noemen dit ook wel beknopt
5. Als je ergens niet zeker van bent dan door
6. Soms is het goed om doelbewust te
7. Confronteren is

Aantekeningen



Hoofdstuk 4 Presenteren



Inhoud

4.1.	Mondelinge presentatie	78
4.1.1.	Voorstellen	79
4.1.2.	Tutoyeren	80
4.1.3.	Taalgebruik	82
4.1.4.	Beleefdheidsvormen	83
4.2.	Uiterlijke verzorging	86
4.3.	Houding en attitude	87
4.3.1.	Houding tegenover de klant	90
4.3.2.	Houding tegenover collega's	92
4.3.3.	Houding tegenover het bedrijf	93
Samenvatting		94

Begrippenlijst

Attitude

Houding

Excuseren

Vergeving vragen voor hetgeen je gedaan hebt of voor iets waaraan je je schuldig gemaakt hebt of gaat maken

Groeten

Gedag zeggen tegen elkaar als je elkaar ziet, maar ook als je van elkaar afscheid neemt

Mondelinge presentatie

De manier waarop je praat en gesprekken voert, je wijze van communiceren

Persoonlijke eigenschappen

Eigenschappen die iets over jezelf vertellen

Presenteren

Voorstellen, aanbieden, indienen

Tutoyeren

Het "je" of "jij" tegen elkaar zeggen

Voorstellen

Kennismaken met iemand

Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we het hebben over presenteren. **Presenteren** betekent dat je jezelf laat zien. Iedere situatie vraagt om een andere manier van presenteren. Bijvoorbeeld als je een avondje gaat stappen presenteer je jezelf heel anders dan in een sollicitatiegesprek. Er bestaan verschillende presenteer-houdingen die je jezelf eigen moet maken. In dit hoofdstuk gaan we het voornamelijk hebben over het presenteren van jezelf op je werk. Achtereenvolgens komen de volgende onderwerpen aan bod:

- 4.1. Je mondelinge presentatie
- 4.2. Je uiterlijke verzorging
- 4.3. Je houding en attitude.

4.1. Mondelinge presentatie

Mondelinge presentatie heeft te maken met de manier waarop je praat en gesprekken voert. Je wijze van communiceren. Je hebt in hoofdstuk 1 geleerd dat er verschillende vormen van communiceren zijn. We gaan nu in op de formele communicatie en je zult zien dat hier zowel verbale als non-verbale regels voor gelden.

4.1.1. Voorstellen

In hoofdstuk 2 zijn we uitgebreid ingegaan op de manieren waarop je kennismaat met iemand. Kennismaken is een belangrijk onderdeel in de mondelinge presentatie. De eerste indruk, het voorstellen is van grote invloed op het vervolg van de relatie die je met de andere persoon aan gaat. Als er bij het voorstellen iets misgaat, dan zal het een hele tijd duren voordat dit weer herstelt.

Als jij je zakelijk gaat voorstellen (dat wil zeggen jezelf voorstelt op je nieuwe werk, of stageplaats) is het belangrijk dat je oogcontact hebt met de persoon aan wie je jezelf voorstelt. Je zegt duidelijk je eigen naam (voor- en achternaam) en je geeft de persoon een stevige (niet te harde) handdruk. Zorg ervoor dat je de naam van de persoon aan wie je een hand geeft goed onthoudt.



Om te onthouden....

Zakelijk voorstellen

1. Heb oogcontact
2. Zeg je naam luid en duidelijk
3. Geef een stevige handdruk
4. Onthoud de naam van de andere persoon

Blijf niet zitten als iemand je begroet. Je staat op en geeft iemand een hand. Dan ga je weer zitten. Als je voorgesteld wordt door bijvoorbeeld je stagementor aan alle mensen met wie je gaat samenwerken, neem je een afwachtende houding in. Lees het volgende voorbeeld.

Voorbeeld 1

Stagementor: "Mevrouw Arends mag ik u aan Janchi voorstellen. Hij is stagiair van de EPB en komt drie weken in ons bedrijf werken".

Janchi loopt naar de mevrouw toe en geeft haar een hand.

Janchi: "Goedemorgen mevrouw Arends. Hoe gaat het met u?"

4.1.2. Tutoyeren

Letterlijk vertaald betekent **tutoyeren** "jijen en jouen".

Het "jij" en "jou" zeggen tegen anderen.

Maar je kan niet zomaar tegen iedereen "jij" en "jou" zeggen.

Soms moet je "u" zeggen.

O
p
d
r
a
c
h
t

1

Vul het hier onderstaande schema in. In de linkerkolom schrijf je de namen van vijf personen waar je "jij" of "jou" tegen zegt. In de rechterkolom schrijf je de namen van vijf personen waar je "u" tegen zegt.

JIJ of JOU		U	
1	_____	1	_____
2	_____	2	_____
3	_____	3	_____
4	_____	4	_____
5	_____	5	_____

Om te onthouden....

Tutoyeren

1. Mensen die ongeveer dezelfde leeftijd hebben spreken elkaar met "je" of "jij" aan (tutoyeren elkaar). Jij kan de eerste zijn die hiermee begint;
2. Begin altijd met "u" te zeggen. Je merkt vanzelf of de ander dat graag wilt of juist niet. Dit moet je vooral ook doen in een onbekende situatie;
3. Als de persoon veel ouder is, dan laat je het aan de oudere persoon over of jij die oudere dame of heer met "je" of "jij" mag aanspreken.

Als iemand je met "u" aanspreekt en je wilt dit liever niet, dan mag je dat gerust zeggen.



Hoe spreek je de volgende personen aan? Kleur het goede rondje

	u	jij		u	jij
koningin	☐	☐	de bakker	☐	☐
je vader	☐	☐	de timmerman	☐	☐
je leraar	☐	☐	de minister	☐	☐
je huisarts	☐	☐	je oma	☐	☐
je zus	☐	☐	je tante	☐	☐

Opdracht

2

4.1.3. Taalgebruik

Iedereen heeft zijn eigen taalgebruik.

Dit taalgebruik moet je aanpassen aan de situatie waarin je bent of komt.

Om te onthouden....

Enkele algemene regels die voor alle situaties gelden, zijn:

- gebruik geen vieze woorden
- spreek met twee woorden
- overdrijf niet
- vloek niet
- lieg niet

Uit je taalgebruik moet respect blijken. Respect voor jezelf maar ook voor de ander.

4.1.4. Beleefdheidsvormen

Groeten

Als je iemand groet toon je vriendelijkheid en respect. Je zet een glimlach op je gezicht en je kijkt de persoon die je groet, aan. Groeten doe je op het moment dat je iemand ziet maar ook als je afscheid van iemand neemt.

Een groet kan betekenen dat je een gesprek met iemand begint, maar je kunt ook een bekende op straat groeten zonder dat je een gesprek met hem/haar begint.

Noem een manier waarop twee mensen elkaar kunnen groeten zonder dat ze elkaar kunnen zien of horen. Schrijf het hieronder op.

O
p
d
r
a
c
h
t

3

Je moet nooit te lang wachten met iemand te groeten. Zodra je een persoon ziet die je kent groet je. Neem gerust het initiatief. Wanneer je een ruimte inloopt waar mensen zitten (bijvoorbeeld de wachtkamer bij de dokter) ben jij de persoon die het eerste groet. Je zegt "Goede morgen" of "Goedemiddag" of "Bon Dia". Als je ergens komt waar een persoon zit die je kent dan noem je ook de naam van die persoon. Je zegt: "Goedemorgen meneer Croes". Bij het weggaan zeg je "Tot morgen of Tot ziens, meneer Croes". Of: "Nog een prettige dag verder meneer Croes, dag".

Excuseren

Excuseren betekent vergeving vragen voor hetgeen je gedaan hebt of voor iets waar je je schuldig aan gemaakt hebt of gaat maken.

In het dagelijks omgaan met andere mensen gebruik je de uitdrukkingen: "pardon" of "excuseer mij" of "sorry".

Voorbeeld 2

Je zit in een vergadering die lang duurt. Je moet al een tijdje hoognodig naar het toilet. Je houdt het niet meer en zegt: "excuseer mij". Je staat vervolgens op en loopt naar het toilet.

In dit voorbeeld doe je iets wat eigenlijk niet hoort, maar omdat je jezelf excuseert, kan het toch. Je zult wel op het moment dat je terugkomt even moeten uitleggen wat er aan de hand was.

Veel mensen vinden het normaal om zich alleen te excuseren, zonder verdere uitleg. Maar dat kan niet altijd. Soms is het nodig dat je uitleg geeft. Kijk maar eens naar het volgende voorbeeld.

Voorbeeld 3

Eric kan moeilijk lezen wat de meneer op het bord geschreven heeft en zegt: "sorry mijnheer". Mijnheer die voor het bord iets aan het uitleggen is, begrijpt niet direct wat Eric wil zeggen en kijkt hem eerst vragend aan. Eric barst daarna boos uit: "U staat voor het bord en ik kan niet lezen wat er staat!"

Bedanken

Bedanken heeft alles te maken met waarderen. Bedanken kan door middel van een cadeau maar ook met een handdruk of een dankwoord. Iedereen wil wel eens bedankt worden voor hetgeen hij/zij doet. Het zorgt ervoor dat je gemotiveerd blijft. Als iemand iets voor je doet, bedank je hem. Je bent blij dat die persoon iets voor je gedaan heeft en daar beloon je hem/haar voor.

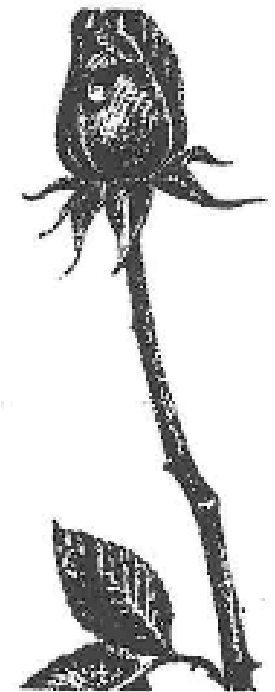
De manier waarop je iemand bedankt is in iedere situatie verschillend. Een persoonlijk bedankje draagt bij aan een goede relatie. Zo hoef je iemand van wie je een pen leent niet te bedanken door middel van een cadeau, een dankwoord is genoeg. Maar iemand die een half jaar jouw zieke vader verzorgd heeft, krijgt een groot cadeau als dank.

O
p
d
r
a
c
h
t

4

Vul voor de hier onderstaande situatie in, op welke manier je de persoon zou bedanken.

1. Iemand helpt je bij het maken van je huiswerk
2. Je broertje helpt je bij de afwas
3. Je vader maakt je kamer schoon
4. Je vriendin in Nederland stuurt je een verjaardagscadeau
5. Henk geeft jou een snoepje
6. Fred belt om door te geven dat de vergadering morgen niet doorgaat
7. Theo zorgt twee weken lang voor je hand als jij met vakantie gaat
8. Gayle bracht iedere dag je huiswerk omdat je ziek was
9. Je leent een blaadje van Iris
10. Je sjouwt een zware doos, een collega van je springt in en helpt je



4.2. Uiterlijke Verzorging

Keuze van kleding

Als je op je werk bent kan het voorkomen dat je werkkleding moet dragen. Een overall voor werkzaamheden waar je vuil wordt of een uniform op kantoor, een stofjas op de werkplek etc. In sommige bedrijven heb je te maken met veiligheidsvoorschriften. Het dragen van een helm, bril, oordoppen en schoenen met stalen neuzen is dan niet ongewoon. Ook maatregelen die om hygiënische redenen dienen, kun je tegenkomen op je werk (mondkapje, haarnetje en handschoenen).

Geef bij de hier onderstaande beroepen aan, in welk soort kleding deze mensen werken en welke voorschriften er gelden voor het beroep dat ze uitoefenen.

Douanier

Timmerman

Secretaresse

Bakkersmedewerker

Verpleegkundige

O p d r a c h t

5

Om te onthouden....

- Algemeen geldende kleding-regels op je werk
- draag geen opvallende en uitdagende kleding, zoals korte of te strakke rokjes, shorts en topjes.
- loop niet te bloot rond.
- zorg dat je kleding schoon is.

Geur en Make-up gebruik

Het gebruik van cosmetica is algemeen geaccepteerd. Toch moet je hierin niet overdrijven. Teveel make-up en parfum schrikt af. Een advies is om je niet te opvallend op te maken en een niet al te doordringende (sterke) geur parfum te gebruiken.



4.3. Houding en Attitude

Overal waar je werkt worden er bepaalde dingen van je verwacht.

Zo wordt er bijvoorbeeld van je verwacht dat je vriendelijk met klanten omgaat en dat je je werk goed doet. Er wordt een bepaalde houding (attitude) van je verwacht. Een juiste houding ten opzichte van klanten, collega's en het bedrijf of de zaak waar je voor werkt.

Om te onthouden....

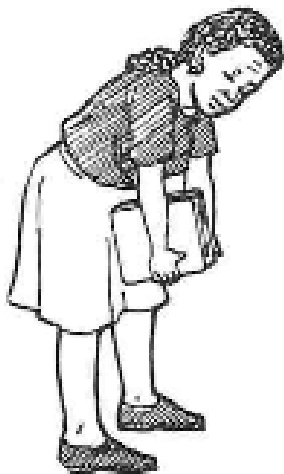
Je houding blijkt uit de manier waarop je:

- je gedraagt
- omgaat met anderen
- je werk uitvoert

Persoonlijke eigenschappen

Persoonlijke eigenschappen zijn eigenschappen die voor iedere persoon anders zijn. Ze zeggen iets over jezelf. We geven een aantal voorbeelden van zulke eigenschappen:

- | | |
|------------------------|---|
| - handig zijn | - sterk zijn |
| - graag buiten werken | - je verantwoordelijk voelen voor je werk |
| - een doorzetter zijn | - graag met mensen omgaan |
| - beleefd zijn | - graag andere mensen helpen |
| - houden aan afspraken | - zorgvuldig zijn |
| - goede prater zijn | - durven experimenteren |



Ieder werk vereist andere persoonlijke eigenschappen. Vaak zie je dat een persoon voor het werk kiest dat het beste aansluit bij zijn persoonlijke eigenschappen. Iemand die graag met mensen omgaat zal dan ook kiezen voor een beroep waarbij hij met mensen om kan gaan. Iemand die graag buiten werkt, zal niet snel achter een bureau gaan zitten.

Welke persoonlijke eigenschappen zijn van belang voor het uitvoeren van de hier onderstaande beroepen:

Schilder

Automonteur

Secretaresse

Kapper

Commercieel medewerker



Iedereen is anders, dat is een feit, maar op je werk worden er soms wel dingen van je verwacht die misschien helemaal niet bij jou horen. Je zult je moeten aanpassen.

Bijvoorbeeld: Jij bent misschien wel iemand die altijd te laat komt. Op je werk kan dat gewoon niet, je zult moeten veranderen.

Dus niet alle persoonlijke eigenschappen sluiten aan bij het werk, sommige dingen zul je bij jezelf moeten veranderen.

4.3.1. Houding tegenover de klant

Voorbeeld 4

Klant: *"Mag ik u wat vragen?"*

Roslien: *"Natuurlijk, zegt u het maar".*

Klant: *"Ik heb hier een paar leuke schoenen, maar ze zijn te klein. Mijn maat staat er niet bij".*

Roslien: *"Ik zal even in het magazijn kijken, misschien staan ze daar nog. Wat is uw maat?"*

Klant: *"Maat 37, mevrouw".*

Roslien loopt naar het magazijn, even later komt ze terug.

Roslien: *"Helaas mevrouw, uw maat is er niet meer. Morgen krijgen wij nieuwe schoenen binnen. Ik zal dan een paar voor u apart zetten. Als u mij uw telefoonnummer geeft, dan bel ik morgen even. Dan weet u zeker dat uw schoenen er zijn".*

Klant: *"Dat je al die moeite voor me wilt doen".*

Roslien: *"Och, maar dat is toch helemaal niet erg".*

Om te onthouden....

Uit je houding met de klanten moet duidelijk blijken dat de klant "koning" is.

Dit betekent dat je:

- respect toont voor de klant
- beleefd bent tegen de klant
- aandacht hebt voor de klant

De klant is
koning



Lees het volgende waar-gebeurde verhaal en maak de vragen:

Rani werkt in een winkel voor bedrijfskleding. Er loopt een vrouw in de winkel. Ze heeft een snee in haar vinger, ze bloedt. Ze kijkt om zich heen en smeert het bloed aan één van de vele verpleegsterjurken. Rani ziet het en stapt op de klant af: "Bent u wel goed bij uw hoofd? Als u zo nodig uw vinger wilt afvegen, doe dat dan aan de overhemden van uw man", zegt Rani. De klant kijkt haar boos aan en loopt de winkel uit.

Wat vind je van de manier waarop Rani met de klant omgaat?

Hoe zou jij dit aanpakken?

O
P
d
r
a
c
h
t

7

O
P
d
r
a
c
h
t

8

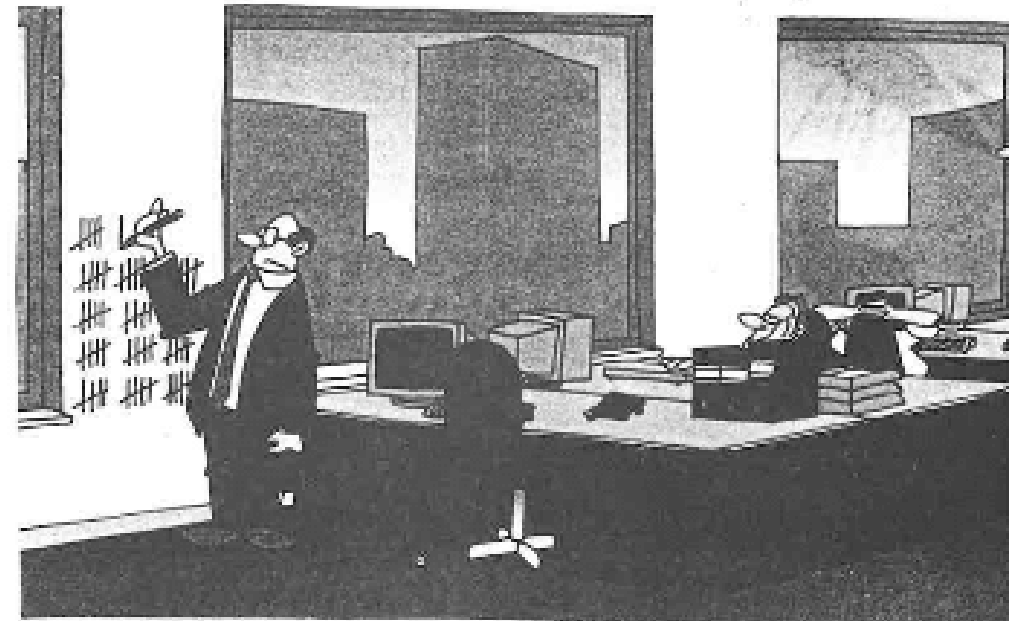
Is de klant altijd koning of niet? Sommige klanten kunnen zich niet gedragen. Wat zou jij doen in de volgende situaties?

Je hebt net de vloer schoongemaakt.
Een klant komt met modderige schoenen binnenlopen. Je vraagt netjes of de klant even zijn voeten wil vegen. De klant loopt gewoon door.

Je ligt onder een auto die je aan het repareren bent en een klant komt binnen en schreeuwt: "Is er iemand die ik kan spreken, en kan het nu gebeuren want ik heb niet de hele dag de tijd".

4.3.2. Houding tegenover collega's

Je werkt niet alleen, je werkt samen met andere mensen. Samen met je collega's bepaal je de sfeer op je werk. Als het personeel van een werkplaats of een bedrijf goed met elkaar kunnen samenwerken is het gezellig en ga je met meer plezier naar je werk. Je voelt je lekkerder en dat merkt de klant ook. Klanten zullen zich ook welkom voelen. Een prettige sfeer bereik je door op een prettige manier met je collega's om te gaan. Zo af en toe hoort er een grapje bij. Een schouderklopje of een bedankje zorgen eyeneens voor een prettige manier van samenwerken.



Hoe is de werksfeer in dit bedrijf?
Zou jij hier willen werken?

Om te onthouden....

Samenwerken met je collega's betekent ook dat je:

- opdrachten van je baas, of iemand die leiding geeft accepteert
- tegen kritiek kunt
- fouten kunt toegeven
- ook minder leuke werkjes uitvoert
- elkaar helpt

4.3.3. Houding tegenover het bedrijf

Voorbeeld 5

Winston loopt met een karretje vol lege dozen naar het magazijn. Hij gooit de dozen in de container. Hij zet het karretje weg en loopt terug naar de winkel. "Waar heb ik de prijstang gelaten?" denkt Winston. Hij kijkt om zich heen. Winston denkt: "Het zal toch niet in de lege dozen liggen?" Winston loopt naar het magazijn en kijkt in de container. Winston denkt: "Ik moet voortaan beter gaan opletten, stommeling."

Je moet zorgvuldig omgaan met spullen waarmee je werkt. Dit geldt niet alleen voor artikelen in je werkplaats, maar ook voor de apparatuur, de hulpmiddelen, het meubilair en bedrijfskleding. Doe je dat niet, dan lijdt de zaak, het bedrijf waar je werkt, verlies. Natuurlijk kan er iets kapot gaan. Je baas zal dit niet erg vinden. Maar gebeurt dit vaak omdat je niet voorzichtig met spullen omgaat, dan zal hij het wel erg vinden.

Een ander punt waar je rekening mee moet houden als je in een bedrijf werkt, is dat je de naam van de bedrijf hoog houdt. Dat betekent dat je niet ten opzichte van andere mensen negatieve zaken die binnen het bedrijf spelen naar buiten toe brengt. Een positieve houding ten opzichte van je bedrijf maakt dat je zelf ook meer plezier in je werk krijgt. Als iets fout gaat of minder leuk is, praat er dan met iemand van het bedrijf over. Blijf er niet mee lopen want dan wordt het van kwaad tot erger.

Samenvatting

Vul de volgende samenvatting zelf in.

De manier waarop je praat en gesprekken voert, je wijze van communiceren noemen we ook wel de

Hierbij moet je rekening houden met een aantal punten:

1. Een belangrijk onderdeel is het kennismaken oftewel het
2. Ook moet je weten hoe je iemand aanspreekt; we noemen dit oftewel het "jijen" en "jouen"
3. Je past je aan, aan de situatie waarin je terecht komt.
4. Je gebruikt beleefdheidsvormen als:
 1.
 2.
 3.

Als je gaat werken is het belangrijk dat je er goed verzorgd uitziet.

Dat doe je door te letten op:

1. Keuze van
2. gebruik

Je let vervolgens op je houding en attitude. Je houding blijkt uit de manier waarop:

1.
2.
3.

Eigenschappen die iets over jezelf zeggen noemen we

Je houding op je werk moet goed zijn ten aanzien van:

1. Je
2. Je
3. Je

Dit bevordert namelijk je werkplezier.

Hoofdstuk 5

Stage



Inhoud

- 5.1. Stage in het algemeen
- 5.2. Inhoud stagewerkboek/
Informatieboek stage
- 5.3. Beoordeling van de stage

Blz

96

99

102

Begrippenlijst

Stage

De tijd gedurende welke een leerling zich oefent voordat hij de praktijk ingaat

Inleiding

Je zit nu in het vierde leerjaar en in dit leerjaar ga je stagelopen. Stagelopen betekent dat je werk gaat verrichten in een bedrijf of een organisatie. Je gaat werk uitvoeren waarvoor je tijdens je EPB periode opgeleid bent. Alles wat je geleerd hebt moet je nu gaan toepassen.

Voordat je stage gaat lopen zullen we je zoveel mogelijk informatie geven, zodat je precies weet wat er allemaal van je verwacht wordt.

De volgende onderwerpen zullen in dit hoofdstuk aan bod komen:

- 5.1. Stage in het algemeen
- 5.2. Inhoud Stagewerkboek/Informatieboek stage
- 5.3. Beoordeling van de stage

5.1. Stage in het algemeen

Stagelopen betekent dat je een oefenperiode krijgt in een bedrijf. Alles wat je op school geleerd hebt ga je nu toepassen in een organisatie. Je gaat een beroep uitoefenen. Een beroep waarvoor je geleerd hebt. Je laat aan de hand van je kennis, vaardigheden en houding zien dat je klaar bent om te gaan werken. Dat je alles wat je op school geleerd hebt weet toe te passen.

In het woordenboek staat de volgende definitie voor het woord stage:

Stage is hetzelfde als proeftijd: "Het is de tijd gedurende welke een leerling zich oefent voordat hij de praktijk ingaat".

Je gaat dit jaar ongeveer vier weken stagelopen in een bedrijf. Natuurlijk leer je dan niet alles, maar je zult zien dat je wel een indruk krijgt van hoe men in een bedrijf werkt. Je merkt dat je samen zult moeten werken met je collega's. Je krijgt andere werktijden. Te laat komen kan echt niet. Zo zijn er als je gaat werken nog veel meer dingen waar je rekening mee moet houden.

Nu je weet wat stagelopen is mag je zelf enkele redenen bedenken waarom je moet gaan stagelopen.

Waarom is stagelopen belangrijk voor je? Noem vijf redenen:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

o
p
d
r
a
c
h
t

1

Leerzaam

Stagelopen kan erg leerzaam zijn, maar daar moet je zelf ook voor zorgen. Stel vragen als je iets niet weet of als je ergens in geïnteresseerd bent. Laat zien dat je leergierig bent. Luister goed naar je collega's (zij werken vaak al jaren in de organisatie en hebben veel ervaring). Denk mee en laat je mening horen. Het is echt niet erg om dingen te vragen, je loopt stage om te leren, dus dan mag je vragen stellen. Stagelopen is geen toets, maar een manier om iets te leren van je vak.

Begeleiding

Als je stage loopt sta je er niet alleen voor. Je krijgt begeleiding op je werk maar ook vanuit de school. In het bedrijf word je geholpen door de stagebegeleider. Hij/zij vertelt je wat je moet doen, legt je uit hoe het bedrijf in elkaar steekt. Als je problemen hebt kun je bij deze persoon terecht. Vanuit school wordt je begeleid door de stagecoördinator en door begeleidende docenten. Zij komen regelmatig naar de werkplek toe om te kijken hoe het met je gaat op je stageplek. Heb je problemen dan kun je altijd bij hun terecht. Je staat er dus echt niet alleen voor.

Gedragcodes

Als je stage gaat lopen moet je met een aantal dingen goed rekening houden. Zo wordt er van je verwacht dat je iedere dag op tijd komt. Als je ziek bent laat je dat je stagebegeleider even weten. Zorg ervoor dat je er goed verzorgd uitziet. Je kleding moet in orde zijn, geen gaten, korte rokjes, topjes of vieze schoenen. Je houdt je ook keurig aan de regels die het bedrijf stelt. Zo kan het bijvoorbeeld zijn dat het verplicht is om:

1. bedrijfskleding te dragen,
2. je te houden aan bepaalde hygiënische- of veiligheidsvoorschriften. Dit soort regels krijg je meestal aan het begin van je stageperiode te horen. Houd je aan de regels van een bedrijf, ook als je het er niet mee eens bent.

Je mag als stagiaire geen stagevergoeding krijgen. Het bedrijf waar je werkt weet dit en zal hier rekening mee houden. Tijdens je stageperiode ben je verzekerd via de school. Het betreft een ongevalverzekering en een aansprakelijkheidsverzekering.

Welke werkzaamheden je moet verrichten bij het stagelopen is natuurlijk afhankelijk van je opleiding. Van een automonteur worden andere vaardigheden verwacht dan van een administratieve kracht. Op pagina 3 van je stagewerkboek staan de werkzaamheden opgenomen die jij moet verrichten tijdens je stage. We geven nu een voorbeeld van zo'n werkzaamhedenlijst.

De werkzaamheden die de leerlingen van de opleiding Assistent Facilitair Medewerker tijdens hun stage moeten verrichten zijn:

- Moppen, schrobben, vegen, afwassen, badkamer en toiletten schoonmaken, stoffen (nat en droog), stofzuigen, ramen wassen
- Textiel verzorgen: sorteren, wassen, drogen, strijken/persen, vouwen, opbergen
- Eenvoudig naai- en verstelwerk verrichten
- Eenvoudige maaltijden bereiden: snijtechnieken, afwegen, koken, bakken, kruiden, recepten aanpassen
- Maaltijden portioneren, opdienen en bedienen
- Tafels dekken.

O
P
d
r
a
c
h
t

2

Lees de werkzaamheden die van jou tijdens je stage verwacht worden door.
Go voor jezelf na of je instaat bent om deze werkzaamheden te verrichten.

ahhi nini a
mgh a
Samed

Op de volgende pagina's van het stagewerkboek komt je stageverslag te staan. Ook hiervoor is een speciaal invulformulier gemaakt.

A thumbnail image of a stage report form. It contains sections for 'Logboek', 'Over de stageperiode', 'Wat je gedaan hebt', 'Over de stageperiode', 'Wat je gedaan hebt', and 'Wat je stagebegeleider hiervan vond'.

Je vult je stageverslag iedere dag in. Je schrijft op wat je die dag gedaan hebt. Dan laat je je stagebegeleider opmerkingen opschrijven. Je stagebegeleider zet ook een handtekening onder aan de bladzijde. De docent van de EPB die jou begeleidt heeft altijd inzage in jouw stagewerkboek en kan door middel van het stagewerkboek precies zien welke activiteiten je gedaan hebt en wat je stagebegeleider hiervan vond.

Op pagina 25 van je stagewerkboek staat de stageovereenkomst. Deze overeenkomst is belangrijk voor jou als stagiaire maar ook voor het bedrijf (de stagegever). Lees deze stageovereenkomst goed door. Zorg ervoor dat aan het begin van je stageperiode dit formulier helemaal ingevuld wordt. Denk er aan dat je een handtekening nodig hebt van je stagebegeleider, je begeleidende docent, je ouders/voogd of verzorger en van jezelf.

upload pdf pag. 106.

A thumbnail image of a stage agreement form. It contains sections for 'Stageovereenkomst', 'Stagegever', 'Stagiaire', 'Begeleider', 'Ouder/voogd/verzorger', and 'Stagiaire'. It also includes a section for 'Over de stageperiode' and a section for 'Wat je stagebegeleider hiervan vond'.

Naast dit boek dat jij als stagiaire gebruikt is er nog een informatieboek voor de stagebegeleider. In dit boek staat allerlei praktische informatie die de stagebegeleider moet weten, zodat hij jou goed kan begeleiden.

5.3. Beoordeling van de stage

Omdat stagelopen een heel belangrijk onderdeel is van je opleiding, wordt dit deel ook beoordeeld. Je krijgt een cijfer voor je stage. Dit cijfer is erg belangrijk want het komt op je diploma te staan. Daarbij komt nog dat als je een onvoldoende voor je stage haalt, je geen diploma krijgt.

Je zult op verschillende manieren beoordeeld worden. Zo vindt er door een docent van de EPB stagecontrole plaats. De docent komt (één of meerdere keren) een kijkje nemen op de werkplek waar je stage loopt. Hij zal dan bekijken of je het stagewerkboek goed ingevuld hebt. Of je goed verzorgd op het werk komt, of je alle werkzaamheden uitoefent die ook in het stagewerkboek staan. Of er bepaalde problemen zijn, klachten van het stagebedrijf etc.

Jouw stagebegeleider zal je ook gaan beoordelen. Iedere week wordt er door de stagebegeleider het volgende beoordelingsformulier ingevuld. Je kunt precies op dit formulier zien hoe en waarop je beoordeeld wordt. Aan de hand hiervan wordt er een eindbeoordeling gegeven.

Die eindbeoordeling is een cijfer. Bij een onvoldoende voor je stage, krijg je je diploma niet, maar moet je je stageperiode inhalen na het laatste examen.

Verder zul je zelf ook een beoordeling moeten geven over het bedrijf waar je stage gelopen hebt (zie formulier). Zodat de school weet wat voor een stage-bedrijf het is en of het een goede werkplek is om een andere stagiaire naar toe te sturen. Aan het einde van je stageperiode heb je het hele stagewerkboek ingevuld.



Hoofdstuk 6

Zelfbeeld versus Beroep



Inhoud

6.1. Zelfbeeld	104
6.2. Gevoelens, stemmingen en emoties	111
6.2.1. Gevoelens, stemmingen en emoties	111
6.2.2. Gevoelens herkennen	114
6.2.3. Hoe uiten gevoelens zich?	117
6.2.4. Omgaan met gevoelens	119
6.2.5. Frustraties	120
6.3. Gevoelens	123
6.3.1. Verliefdheid	124
6.3.2. Onzekerheid	126
6.3.3. Angst	128
6.3.4. Sociale angst	130
6.3.5. Waede	132
6.3.6. Vreugde	134
Samenvatting	136

Begrippenlijst

Apathie

Terugtrekken, stil worden, onverschillig zijn

Claustrofobie

Bang voor afgesloten ruimten

Depressief

Lange tijd zwarmoedig en treurig zijn

Emotie

Een plotseling overweldigend gevoel wat men voor de buitenwereld niet kan verborgen.

Frustratie

Gevoelens van teleurstelling en onmacht

Gevoel

Een positieve of negatieve ervaring bij het beleven van een situatie

Ongenuanceerd

Geen oog voor details hebben

Optimistisch

Overal de goede kant van zien

Pessimistisch

Overal de slechte kant van zien

Regressie

Terugvallen op kinderachtig gedrag

Sentimenteel

Heel erg gevoelig zijn

Stemmingen

Zijn gevoelens die wat langer duren en die onze ervaringen gedurende lange tijd kleuren

Zelfbeeld

Het beeld dat je van jezelf hebt en van waaruit je telkens handelt

Zelfvertrouwen

Het gevoel dat je kunt rekenen op jezelf

Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we het hebben over je gevoelsleven. Je leert hoe je gevoelens bij andere mensen kunt herkennen en hoe je ermee om kunt gaan. Verder leer je ook naar je eigen zelfbeeld en gevoelens te kijken en ervoor te zorgen dat je deze onder controle houdt.

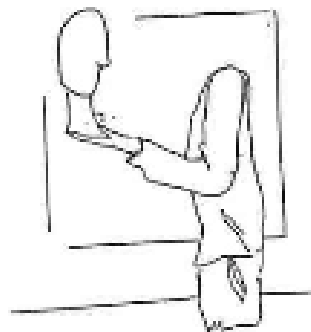
De volgende onderwerpen zullen achtereenvolgens aan bod komen:

- 6.1. Zelfbeeld
- 6.2. Gevoelens, stemmingen en emoties
- 6.3. Gevoelens

6.1. Zelfbeeld

Wie ben ik? Wat doe ik? Waarom ben ik zo? Waarom doe ik zo? Hoe ben ik?
Ben ik tevreden over mezelf? Kan ik het werk dat ik moet doen?

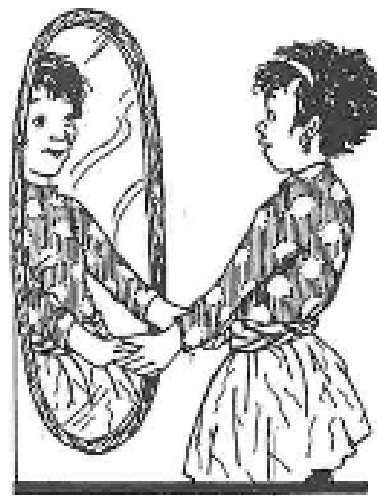
Deze vragen kun je jezelf stellen om te achterhalen wat je zelfbeeld is.



Zelfbeeld wat is dat eigenlijk?

Je **zelfbeeld** is het beeld dat je van jezelf hebt en van waaruit je telkens handelt.

Waarom reageer ik zo?
Waarom ben ik zo?
Is het goed hoe ik handel?
Hoe kan ik anders zijn?
Wil ik anders zijn?
Ben ik goed in mijn werk?
Ben ik tevreden over mezelf?
Ben ik een goed mens?
Kan ik dat eigenlijk wel?
Heb ik plezier in mijn werk?



Door antwoord te geven op vragen over jezelf, houd je jezelf eigenlijk een spiegel voor. Je kijkt naar jezelf en begint jezelf te begrijpen.

Er bestaan verschillende zelfbeelden: Sommige mensen hebben een vaag zelfbeeld, anderen een ongenueanceerd, niet reëel, positief of negatief zelfbeeld. We zullen enkele zelfbeelden hieronder uiteenzetten.

Vaag

Je hebt dan niet zo'n goede kijk op jezelf. Je bent je niet zo bewust van jezelf en van wat je doet.

Ongenuanceerd

Dat wil zeggen dat je kleinigheden en details over het hoofd ziet. Je ziet wel de grote lijnen maar je vergeet vaak de kleine dingen.

Niet reëel

Het beeld dat je van jezelf hebt komt niet overeen met de werkelijkheid. Je onderschat of overschat jezelf.

Positief

Je gelooft in je eigen kwaliteiten, je hebt een gevoel van eigenwaarde en hebt zelfvertrouwen.

Negatief

Je hebt een lage dunk van jezelf. Je denkt snel "dat zal mij toch niet lukken", of "dat kan ik toch niet". Je hebt minderwaardigheidsgevoelens en weinig zelfvertrouwen.

Het is belangrijk dat je een reëel, duidelijk, genuanceerd en positief zelfbeeld ontwikkelt.

1

Wat is jouw zelfbeeld? Zet een cirkeltje om het getal dat volgens jou overeenkomt met jezelf.

Hoe ik over mezelf denk:

actief	1	2	3	4	5	6	7	passief
ongevoelig	1	2	3	4	5	6	7	gevoelig
goed	1	2	3	4	5	6	7	slecht
driftig	1	2	3	4	5	6	7	beheerst
waardevol	1	2	3	4	5	6	7	waardeloos
speels	1	2	3	4	5	6	7	ernstig
levendig	1	2	3	4	5	6	7	mat
vriendelijk	1	2	3	4	5	6	7	onvriendelijk
gespannen	1	2	3	4	5	6	7	ontspannen
vervelend	1	2	3	4	5	6	7	interessant
zelfstandig	1	2	3	4	5	6	7	onzelfstandig
treurig	1	2	3	4	5	6	7	vrolijk



Je zelfbeeld wordt voor een groot deel gevormd door hoe andere mensen over jou denken. Hun reacties, hun gedrag naar jou toe zorgen ervoor dat je telkens weer je zelfbeeld bijschaaft. Als iemand bot of onbeleefd is, kun je jezelf afvragen of het aan jou ligt. Misschien heb je wel verkeerde dingen gezegd. Je denkt na over jezelf en stelt je zelfbeeld bij.

O
p
d
r
a
c
h
t

2

Hoe ik denk dat anderen over mij denken:

actief	1	2	3	4	5	6	7	passief
ongevoelig	1	2	3	4	5	6	7	gevoelig
goed	1	2	3	4	5	6	7	slecht
driftig	1	2	3	4	5	6	7	beheerst
waardevol	1	2	3	4	5	6	7	waardeloos
speels	1	2	3	4	5	6	7	ernstig
levendig	1	2	3	4	5	6	7	mat
vriendelijk	1	2	3	4	5	6	7	onvriendelijk
gespannen	1	2	3	4	5	6	7	ontspannen
vervelend	1	2	3	4	5	6	7	interessant
zelfstandig	1	2	3	4	5	6	7	onzelfstandig
treurig	1	2	3	4	5	6	7	vrolijk



Leg de twee formulieren naast elkaar en bekijk voor jezelf of er veel verschil zit in de antwoorden. Schrijf hieronder op wat je opvalt.

O
p
d
r
a
c
h
t

3

Om te onthouden....

Je zelfbeeld ontstaat door:

1. Je omgang met andere mensen.

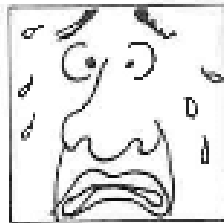
De reacties van mensen op jouw gedrag en jouw uiterlijk, dragen bij aan je zelfbeeld. Krijg je complimentjes en waardering dan is dat positieve feedback op je zelfbeeld. Afkeuring en kritiek vallen onder de negatieve feedback. Je ervaringen met andere mensen zullen voor een groot deel bepalen of je een positief of negatief zelfbeeld hebt.

2. De eisen die je aan jezelf stelt.

Hoe jij je eigenschappen, je gedrag en je uiterlijk waardeert, hangt af van de waarden en normen die jijzelf hanteert. Bij alles wat je ziet en meemaakt vraag je je af of je het goed of slecht vindt van jezelf en of dat positief of negatief is.

Je zelfbeeld wordt deels ook bepaald door je uiterlijk. Er zijn mensen die jou beoordelen op je uiterlijk. Natuurlijk zegt het uiterlijk wel iets over jou. Aan kleding, haardracht, make-up kunnen mensen toch wel het een en ander zien. Dat hoeft niet altijd te kloppen. Iemand die slordig gekleed gaat, hoeft niet slordig te zijn. Maar het kan wel zo zijn. Zorg daarom dat je op je werk altijd goed gekleed gaat en er verzorgd uit ziet.

Hoe mensen reageren op je uiterlijk is mede bepalend voor je zelfbeeld.



Als je vanwege je uiterlijk telkens afgewezen wordt, zal je zelfbeeld steeds negatiever worden. Je hebt geen vertrouwen meer in jezelf en gaat minderwaardig over jezelf denken. Je ziet vaak dat deze mensen zich terugtrekken, zichzelf opsluiten en nergens meer aan mee doen.



Als je telkens complimenten krijgt over je uiterlijk zal je zelfbeeld steeds positiever worden. Je krijgt vertrouwen in jezelf en gaat jezelf ook erg goed en leuk vinden. Pas op dat je niet te veel vertrouwen in jezelf krijgt. Soms zie je dat mensen erg arrogant worden en mensen die hun "te min" zijn, aan de kant zetten.



Beschrijf je
uiterlijke kenmerken

Wat vind je van je
uiterlijk?

Vraag aan een klasgenoot wat hij/zij aan jouw uiterlijk zou willen veranderen zodat je als persoon nog positiever naar voren komt.

o p d r a c h t

4

O
p
d
r
a
c
h
t

5

Wat waardeer je in iemands uiterlijk?

Kijk naar de tekening en
omschrijf het zelfbeeld
van deze persoon.



Welk cijfer geef jij jezelf? _____

O
p
d
r
a
c
h
t

6

Bij een goed zelfbeeld hoort ook zelfvertrouwen.

Zelfvertrouwen is erg belangrijk in je werk.

Je voelt je zeker en gesteund door anderen, waardoor je
(zelfstandig) veel werk kunt verrichten.

6.2. Gevoelens, stemmingen en emoties

In dit hoofdstuk zullen we het gaan hebben over gevoelens. Wat gevoelens zijn, welke soorten gevoelens er bestaan, hoe je gevoelens kunt herkennen en hoe je met gevoelens om moet gaan. Eerst zullen we stil staan bij wat gevoel betekent.

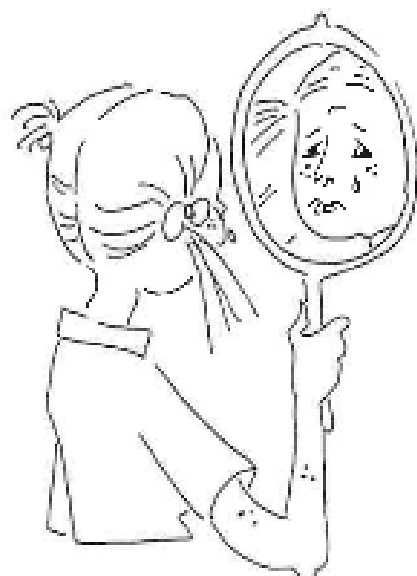
6.2.1. Gevoelens, stemmingen en emoties

Gevoel is een positieve of negatieve ervaring bij het beleven van een situatie.



Je bent persoonlijk geraakt, je bent bij de situatie betrokken. Gevoelens zijn heel persoonlijk en inwendig, we voelen het zelf. Lees het volgende voorbeeld maar eens.

Voorbeeld 1



Alvin en Mena werken in een bakkerij. Vandaag heeft de chef de hele ploeg bij elkaar geroepen om te praten over de inzet van alle werknemers. De chef spreekt zijn algehele ongerustheid uit en zal meer controle gaan uitvoeren. Na afloop van de bespreking praten Alvin en Mena met elkaar. Mena is echt boos. Ze zegt: "Ik zet me super goed in voor de bakkerij, waarom is hij ontevreden, ik vind het echt niet leuk." Tranen staan in haar ogen van boosheid. Alvin reageert heel rustig: "Ach de chef zal wel een slechte dag gehad hebben, je moet het je niet zo aantrekken".

Hoofdstuk 6 Zelfbeeld versus Perceptie

Twee heel andere gevoelens die spelen bij mensen die in dezelfde situatie zitten. De een trekt zich dingen meer aan dan de ander. De een lacht om iets, de ander huilt erom. Gevoelens zijn dus heel persoons eigen.

Bestaan er mensen zonder gevoelens?

o
p
d
r
a
c
h
t

7

Stemmingen zijn gevoelens die wat langer duren en die onze ervaringen gedurende lange tijd kleuren.

O
p
d
r
a
c
h
t

8

Hieronder zie je heel wat verschillende stemmingen staan, waarin mensen zich kunnen bevinden. Zet een rondje om de stemmingen die bij jou passen.

Positief

Pessimistisch

Ongeduldig

Vrolijk

Depressief

Optimistisch

Negatief

Sentimentele



Een **emotie** is een plotseling overweldigend gevoel, wat men voor de buitenwereld niet kan verbergen. Het is zichtbaar in ons gedrag.



Gevoelens, stemmingen en emoties liggen dicht bij elkaar. Ze horen allemaal bij een persoon. Stemmingen duren lang. Gevoelens duren iets minder lang en zijn meestal gebonden aan de situatie waarin je verkeerd. Emoties duren niet lang. Ze komen snel en verdwijnen meestal ook weer vlug. Gevoelens, stemmingen en emoties hebben alles met elkaar te maken. Ze beïnvloeden elkaar. Ze zeggen iets over een persoon.

O
P
d
r
a
c
h
t

9

Geef voorbeelden van:

1. Een positief gevoel
2. Een positieve stemming
3. Een positieve emotie
4. Een negatief gevoel
5. Een negatieve stemming
6. Een negatieve emotie



Gevoelens, stemmingen en emoties maken deel uit van je leven. Dat betekent dat je er ook in je werk mee te maken krijgt. Denk maar eens aan een collega die verdrietig of boos is of iemand die heel erg boos op jou wordt. Het is daarom handig als je gevoelens kunt herkennen zodat je er rekening mee kunt houden in je omgang met andere mensen.

6.2.2. Gevoelens herkennen

We hebben in de vorige paragraaf gezien dat je positieve en negatieve gevoelens kunt hebben.

Positieve gevoelens versterken ons gevoel van kracht en welzijn, vreugde en hoop. Bijvoorbeeld liefde, vriendschap en blijdschap.

Negatieve gevoelens verstoren de vreugde, verslinden energie en geven uiteindelijk eenzaamheid.

O
p
d
r
e
c
h
t

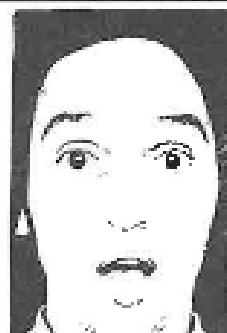
10

Bekijk de volgende foto's en zet telkens naast de foto:

1. Welk gevoel je herkent in de foto
2. Waaraan je dat kunt herkennen



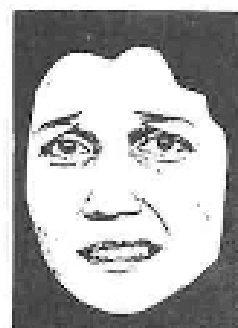
1. _____
2. _____



1. _____
2. _____



1. _____
2. _____



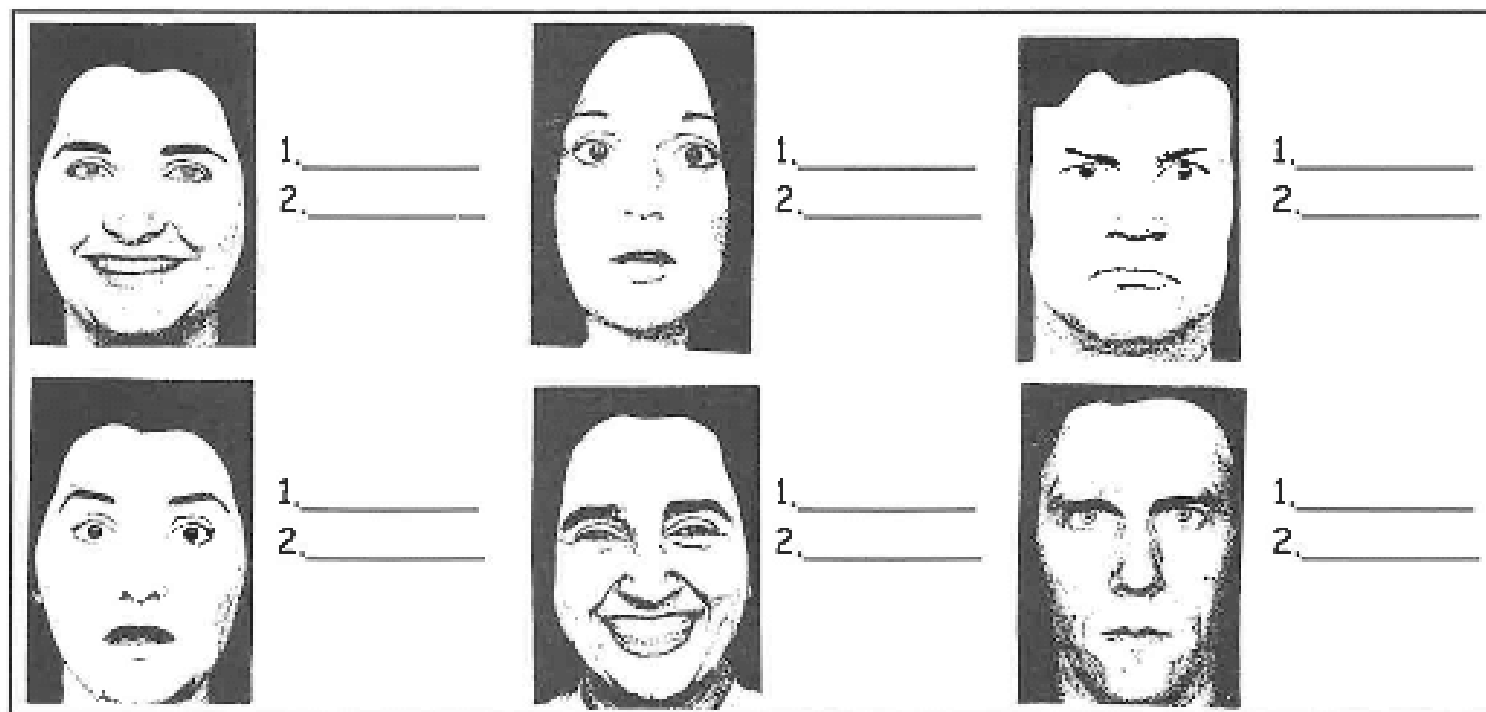
1. _____
2. _____



1. _____
2. _____



1. _____
2. _____



Andermans gevoelens zijn belangrijk in de omgang met mensen. Je zult iemand die verdrietig is heel anders benaderen dan iemand die vrolijk en optimistisch is. Daarom is het belangrijk om goed te luisteren en te kijken naar andere mensen.

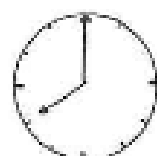
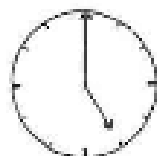
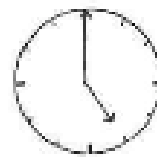
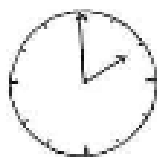
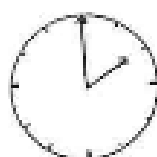
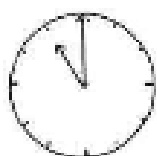
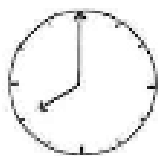
Gevoelens heb je op ieder moment van de dag. Ze zijn van situatie tot situatie verschillend. Meestal heb je wel een aantal verschillende gevoelens op een dag. Sommige mensen kunnen heel snel uiteen liggende gevoelens achter elkaar krijgen. Zo kunnen ze het ene moment heel vrolijk zijn en door een bepaalde gebeurtenis helemaal van slag raken en verdrietig zijn. Andere mensen zijn meer stabiel en raken niet zo snel van positieve naar negatieve gevoelens of andersom, ze blijven een lange tijd hetzelfde gevoel houden.

Ga voor jezelf na welke gevoelens je gisteren allemaal gehad hebt.

Van

Tot

Gevoelens



O p d r a c h t

11



6.2.3. Hoe uiten gevoelens zich?

Gevoelens laten zich moeilijk in woorden uitdrukken.

Ze komen vooral tot uiting in ons gedrag op non-verbale wijze.

Via onze lichaamstaal zoals: Onze manier van kijken, praten, lopen en bewegen.

Bij sommige gevoelens reageert je lichaam, denk maar aan:

Angst	Bleek worden, trillen, transpireren
Afkeer	Kokhalzen, handen voor de ogen slaan
Nerveus	Snelle ademhaling, draaierig gevoel, misselijk, hartkloppingen
Vreugde	Lachen, juichen, huilen



Vul bij de volgende gevoelens de lichamelijke reactie in:

Verdriet	_____
Onzeker	_____
Woede	_____
Verliefdheid	_____

o
p
d
r
a
c
h
t

12

We zagen in de vorige paragraaf dat gevoelens afhankelijk zijn van de persoon en de situatie.

We kunnen ook zeggen dat iedere persoon een ander gevoel heeft bij een situatie.

Het kan ook zijn dat mensen hetzelfde gevoel hebben maar het op een andere manier uiten.

Als je onzeker bent ga je misschien op je nagels bijten.
Maar een ander gaat heel zenuwachtig met zijn voeten bewegen. Als je verdrietig bent zul je misschien gaan huilen maar een ander zal dat niet doen.

Ieder uit zijn gevoelens op zijn eigen manier.



Voorbeeld 2

Gevoelens tonen is niet altijd makkelijk. Al van jongs af aan wordt een kind geleerd zich groot te houden. Als het ouder is, wordt vaak gezegd: "Je moet je niet laten kennen". Want gevoelens tonen betekent: Je kwetsbaar opstellen.

O
p
d
r
a
c
h
t

13

Lees voorbeeld 2.

Ben jij het eens met wat hier geschreven staat?

Schrijf je eigen mening hieronder op.

Kun je zelf een voorbeeld geven van een situatie waarbij je je emoties niet kon tonen?



6.2.4. Omgaan met gevoelens

Voorbeeld 3

Huil maar, dan is het eruit

"Hou je in, beheers je"

"Tel eerst tot 10, voordat je iets zegt"

"Praat er maar veel over"

"Gedeelde smart is halve smart"

"Schrijf 't maar van je af"

"Je bent toch geen baby"

"Vergeet het maar"

Zet een streep door de opmerkingen waar je niets aan hebt.

Zet een rondje om de opmerkingen die jou helpen.

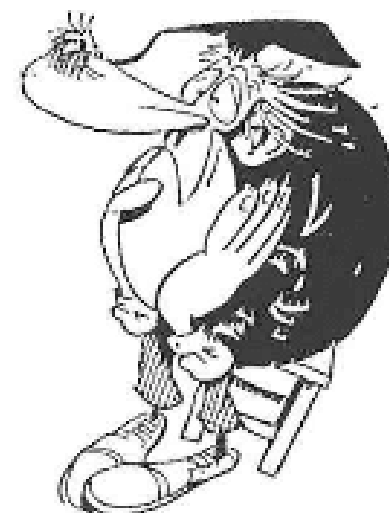
O
p
d
r
a
c
h
t

14

Om te onthouden....

Omgaan met je gevoelens

1. Neem afstand van je gevoelens door ze uit te spreken of op te schrijven
2. Ga na wat de relatie is tussen het gevoel en de situatie waarin het zich voordoet.
 - Waar komt het gevoel vandaan?
 - Hoe denk je over de situatie?
3. Ga na wat je aan het gevoel kunt doen.
 - Situatie veranderen
 - Probleemsituatie vermijden
 - Zelf anders over de situatie gaan denken.



15

Rollenspel

Ga in tweetallen bij elkaar zitten en kies een van de vier hier onderstaande situaties. Om de beurt worden de rollenspelen gespeeld. Na elk rollenspel wordt er gesproken aan de hand van de volgende vragen:

1. Wat vond je ervan?
2. Zou je in het echt ook zo reageren?
3. Wie zou het anders doen?

1. Kapsalon

Je hebt een collega en dat is een verschrikkelijke kwebbel. De hele dag moet je er naar luisteren. Je baalt ervan. Wat doe je? Hoe reageer je?

2. Kindertehuis

Een kind van jouw afdeling reageert altijd kwaad op andere kinderen. Jij vindt dit niet leuk. Hoe reageer je hierop?

3. Bejaardentehuis

Een bejaarde is sinds kort in het bejaardentehuis. Ze kan niet goed wennen. En heeft veel verdriet omdat ze zich zo alleen voelt. Hoe reageer je hierop?

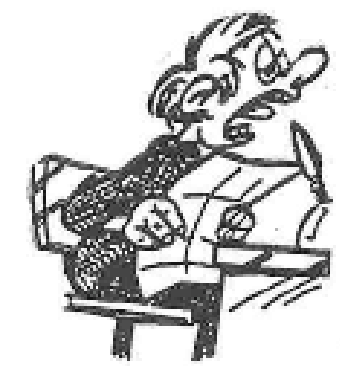
4. Ziekenhuis

Een patiënt heeft angst voor een zware operatie. Hoe reageer je hierop?

6.2.5. Frustraties

Frustraties zijn gevoelens van teleurstelling en onmacht. Het is een emotionele toestand van iemand die zich belemmerd voelt in zijn doen en laten.

Iedereen heeft wel eens frustraties of komt in een situatie waarin hij gefrustreerd raakt. Frustraties zijn niet leuk. Je voelt je gestresst. Je raakt lichtelijk in paniek, of je wordt ongeduldig. Lees het volgende voorbeeld maar eens. Herken je jezelf?



Voorbeeld 3

Je bent bezig met het installeren van een airco maar je krijgt het ding maar niet aan de praat. Je hebt al van alles geprobeerd en je begint nu echt het gevoel te krijgen dat het niet gaat lukken. Je weet niet waarom.



1. Schrijf hieronder een eigen voorbeeld van een situatie waarin je gefrustreerd raakte.

2. Kruis aan wat er gebeurde toen je gefrustreerd raakte.

Je raakte rusteloos en gespannen

Je kon niet meer stilzitten

☐

Je voelde agressie in je opkomen

Je werd boos. Je ging vloeken

☐

Je werd apathisch.

Je werd onverschillig en deed helemaal niets meer

☐

Je ging fantaseren.

In je fantasie lukte het wel, je maakte een droom

☐

Je viel terug.

Je viel terug in kinderachtig gedrag, zeuren, knokken

☐

o p d r a c h

16



Zoals we in opdracht 16 hebben kunnen zien gaat iedereen op een andere manier om met frustraties. We zullen de verschillende manieren hieronder nog een keer uiteenzetten. Als je ook nog andere manieren weet kun je het rijtje zelf aanvullen.

Om te onthouden....

1. Rusteloosheid en Spanning

Als iemand niet verder kan, wordt hij rusteloos. Kijk maar eens naar mensen die bijvoorbeeld in de rij moeten staan. Ze gaan roken, met hun vingers tikken, op hun horloge kijken of van het ene naar het andere heen huppen.

2. Agressie

Men wordt boos over hetgeen dat hen hindert. Men wordt rood en gaat met luide stem praten. Sommige mensen vloeken op alles en iedereen.

3. Apathie

Apathie is het tegenovergestelde van agressie. Men trekt zich terug, doet helemaal niets meer en wordt onverschillig.

4. Fantasie

Als men een doel niet in de werkelijkheid kan realiseren dan maar in een droom. Hoe het wel zou kunnen fantaseer je dan.

5. Regressie

Regressie betekent terugvallen. Terugvallen op kinderachtig gedrag. Als men een bepaald doel niet kan bereiken gaat men knokken, zeuren.



In je werk zal het meer dan eens gebeuren dat je tegen frustraties aanloopt. Zorg ervoor dat je een volwassen manier vindt om met frustraties om te gaan. Schreeuwen en heel boos worden past niet in je werksituatie. Probeer goed na te denken om uiteindelijk een goede oplossing te vinden. Vaak helpt het om er met iemand anders over te praten en zo tot een geschikte oplossing te komen.

6.3. Gevoelens

In dit hoofdstuk zullen we een aantal gevoelens die iedereen in zijn leven tegenkomt behandelen. Bij ieder gevoel dat besproken wordt kun je verhalen lezen over mensen die met het gevoel te maken hebben. Achtereenvolgens worden er aan jou vragen gesteld over jouw manier van omgaan met het gevoel.



De volgende gevoelens komen aan bod:

Verliefdheid

Onzekerheid

Angst

Sociale angst

Woede

Vreugde



Je gaat leren om gevoelens van jezelf te herkennen, ermee om te gaan en dat de omgeving ook inspeelt op jouw gevoelens

Voorbeeld 4

Je bent vandaag erg vrolijk en optimistisch, je hebt een lekker weekend gehad en gaat lekker aan de slag met een klus waar je vrijdag helemaal geen zin in had. Plotseling komt die vervelende collega (die altijd zeurt) weer binnen om iets aan je te vragen. Maar het maakt helemaal niets uit want je kunt vandaag de hele wereld aan, en dat heeft die collega van je natuurlijk allang door.

6.3.1. Verliefdheid

Verliefdheid overvalt je niet zomaar, je omstandigheden zijn er naar en je stelt je er voor open. Waarom word je verliefd op de een en niet op de ander? Dat heeft met alles en nog wat te maken: herinneringen uit je jeugd, idolen die je in je tienerjaren had, een bepaalde geur, het beeld dat je uit romantische films en boeken hebt gehoord, vorige verliefdheden, je wensen en verlangens op dat moment. Een bepaald uiterlijk staat je aan, je schrijft kwaliteiten toe aan een manier van lopen, kijken, doen, stem, manier van praten. Of ogen, handen, een lach geven je een goed gevoel. Je kunt ook vallen op iemand die tot nu toe jouw type niet was. "Hij kan zo goed luisteren en hij is zo wijs, dat geeft me rust", zeg je dan bijvoorbeeld. Want op dat moment zijn een luisterend oor en adviezen datgene dat je het meest begeert. Het is wel makkelijk om te denken dat verliefdheid een instinct is waartegen je je niet kunt verzetten, maar de werkelijkheid is toch anders. Verliefdheid overvalt je niet zomaar opeens. De omstandigheden zijn er naar. Je staat open voor experimenten, je hebt behoefte aan meer opwindning of je bent verschaafd aan de kicks van een verliefdheid. En al ben je je daar misschien niet eens zo van bewust, daarna -als die verliefdheid er eenmaal is- heb je nog altijd de keus te beslissen wat je er verder mee doet.

Soms verdwijnt verliefdheid net zo plotseling als hij gekomen is: hoe is het mogelijk dat ik wat in hem zag, vraag je je dan af. De betovering wordt doorbroken. Je ziet de ander en jezelf in werkelijke proporties en je vraagt je verbaasd af: "Hoe is het mogelijk dat ik ooit iets in hem heb gezien".

Hij zou voor de eerste keer bij me eten. Ik had veel aandacht besteed aan het eten. En voordat hij iets had geproefd vroeg hij om het flesje aroma. Ik hoefde hem meteen niet meer.

1. Ben je ook wel eens verliefd geweest? ja/nee
2. Heb je er zelf voor gekozen om verliefd te worden? ja/nee
3. Hoe voelt verliefd zijn? Omschrijf je gevoelens.

4. Heb je ook frustraties opgelopen tijdens je verliefdheid? ja/nee
5. Hoe ben je daar mee omgegaan?

Bespreek je antwoorden in een groep van vier mensen.

o
p
d
r
a
c
h
t

17

Plak hier artikels die je tegenkomt over verliefdheid of schrijf zelf een stuk.

6.3.2. Onzekerheid

? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ?

? "Onzekerheid is eigenlijk heel positief"

? "Ieder mens kent momenten van onzekerheid, dat is heel normaal", zegt Agnes Scholing (33). Het zou raar zijn als er iemand bestond die dat gevoel helemaal niet kende. Dat bestaat niet. Dat staat in contrast met het leven. Onzekerheid betekent in feite dat je je bewust bent van het feit dat er meerdere mogelijkheden zijn. Het getuigt juist van flexibiliteit. Onzekerheid is eigenlijk heel positief - nooit onzeker zijn wijst op een zekere starheid en kan heel erg tegen je werken. Het punt is: hoe ga je ermee om, want onzekerheid kan op een gegeven moment versterkt worden en belemmeringen opleveren. De meeste mensen zijn geneigd om voor de aanleiding van hun onzekerheid weg te lopen en belanden zo in een vicieuze cirkel. Om een voorbeeld te noemen: je wordt onzeker zodra je voor de klas een spreekbeurt moet houden. Omdat je dat van jezelf weet, probeer je zoveel mogelijk zo'n situatie te vermijden. Maar op die manier kun je ook nooit oefenen: je leert het zo dus nooit. En daarmee is de cirkel eigenlijk al rond. Dat vermijden van situaties, dat begint al heel vroeg en kan verstrekende gevolgen hebben".

? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ?

? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ?

? "Dagen voordat ik rij-examen deed, was ik al voor de helft door de zenuwen opgevreten". ?

? "Ik durf er niks van te zeggen"
"Als ik maar niet ga blozen"
"Ze luisteren toch niet" ?

? "Ik voel me bij zijn vrienden, met hun intellectuele achtergrond in de schaduw staan". ?

? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ? ?

18

Beschrijf een situatie waarin jij je onzeker voelt. Schrijf ook op hoe dat voelt en wat er gebeurde.

Hoe zou jij beter met je onzekerheden om kunnen gaan?



Plak hier artikels die
je tegen komt over
onzekerheid of
schrijf zelf een
stuk.

6.3.3. Angst

Zolang als ik me kan heugen heb ik angst gekend. Mijn eerste gevoelens van angst hadden te maken met donker en Sinterklaas. Niet lang daarna volgde de angst om mijn mammié kwijt te raken, mijn pappié verdriet te doen en beiden kwaad te maken. Tot zover verliep mijn ontwikkeling naar wens, want omdat alle kindertjes dezelfde angsten hadden als ik, bewees ik door mijn vrees alleen maar hoe normaal en gezond ik was. Daarna ging het in sneltreinvaart verder. Ik stapte in een verkeerde bus en werd bang te verdwalen. Ik werd in mijn rug gepikt door een haan -of kip- en werd bang voor alles wat fladderde. Mijn buurjongen viel een gat in zijn hoofd en ik werd bang voor bloed. Een oom ging dood en ik werd bang voor de dood. Kortom: naarmate ik langer leefde, bleef er steeds minder over waarbij ik nog frank en vrij kon ademen. Tenslotte moest ik wel ernstig bij mezelf te raden gaan over de vraag, of ik nog steeds zo gezond en normaal was als in het begin. De twijfel daarover wordt vooral gevoed door het feit, dat ik in het openbare leven zo zelden mensen tegenkom die bang zijn. Ze praten er althans niet openlijk over. Mijn angsten nu:

- vliegangst - hoogtevrees
- besluit-vrees - volle-zalen-vrees
- en verder nog de op één hoop te gooien vies-en-eng-angsten, bijvoorbeeld voor:
 - > door de kat aangevreten vogeltjes en/of achtergelaten broaksel;
 - > etterende wonden (bij een ander);
 - > zieltogende wezens (mens of dier);
 - > onwel-wordende personen (mogen ook dieren zijn).

Dat zijn ze. Waarbij ik aantekenen dat ik voor het gemak al die afgezaagde angsten (voor muizen, spinnen, in de steek gelaten worden, oorlog, bom en geweld) even buiten beschouwing laat. Me dunkt dat ik zo toch al leuk te kijk sta. Ik weet wel dat bijna niets echt eng is, maar als ik bedenken wat er allemaal kan gebeuren.....



Ik ben bang voor:

- | | | | |
|----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ spinnen | ☐ oorlog | ☐ honden | ☐ toekomst |
| ☐ mensen | ☐ muizen | ☐ bloed | ☐ alleen zijn |
| ☐ donker | ☐ dokter | ☐ tandarts | ☐ water |

Ik heb last van:

- | | | | |
|---|--|---------------------------------------|--|
| ☐ <u>Hebete-vrees</u> | ☐ Vliegangst | ☐ Pleinvrees | ☐ Besluit-vrees |
| ☐ <u>Claustrofobie</u> | ☐ Volle-zalen vrees | ☐ Mensen-vrees | ☐ Examenvrees |
| ☐ Engtevrees | ☐ Dieptevrees | | |

Beschrijf jouw angsten van vroeger en nu.

Vroeger

Nu

o
p
d
r
a
c
h
t

19

Plak hier artikels
die je tegenkomt
over angst, of
schrijf zelf een
stuk.

6.3.4. Sociale angst

«	«	«	«	«	«	«	«	«	«	«	«	«	«	«	«	«	«
«	De angst om fouten te maken "Bij veel gevallen van onzekerheid ligt de nadruk op de sociale angst. Dat is angst voor negatieve beoordeling van mensen. Dat is één vorm. Een ander verschijnsel is de angst om fouten te maken. Vergeten het gas uit te doen, onzekerheid over de opvoeding van de kinderen, 'doe ik het wel goed?'. Kortom: het je bewust zijn van verantwoordelijkheid en bang worden dat het fout gaat.							«	De angst om voor jezelf op te komen.							«	
«								«								«	
«								«	- Doe ik het wel goed - Dat durf ik niet - Als er iemand kijkt gaat het mis							«	
«								«								«	
«								«	De angst voor kritiek van anderen - wat zullen ze ervan denken - zie ik er niet gek uit - ze gaan me vast uitlachen							«	
«	«	«	«	«	«	«	«	«	«	«	«	«	«	«	«	«	«



20

Sociale angst is een erg vervelend gevoel. Met name als je straks een beroep uitoefent. Kun jij aangeven waarom?

Wat kun je eraan doen om over je sociale angsten heen te komen?

Als je bang bent voor kritiek van anderen: _____

Als je bang bent om fouten te maken: _____

Als je bang bent om voor jezelf op te komen: _____

Plak hier artikels die
je tegenkomt over
sociale angst, of
schrijf zelf
een stuk.

6.3.5. Woede

"Het liefst zou ik lichamelijk die woede willen tonen: krabben slaan en aan haren trekken". "Dat kun je niet doen", zeg ik dan tegen mezelf, probeer je te beheersen". En dan doet mijn mond het werk. Beheerst, maar scherp. En dan voel ik de woede langzaam wegzakken. Ik sta dan nog wel met trillende knieën."

"Je moet uit woede niet willekeurig om je heen gaan slaan, maar je moet het ook niet inslikken"

Els zegt: "Dan ben ik zo kwaad." "Dan loop ik naar de koelkast en zet mijn tanden in een homp kaas, een stuk leverworst. En daarna word ik weer kwaad op mezelf, omdat ik van die eetbuiën alleen maar dik word. En dan ben ik al weer op weg naar de koelkast."

"Ik probeer mijn woede in te slokken. Want als ik zo kwaad ben sta ik niet voor mezelf in. Ik ben dan bang dingen te zeggen waar ik later spijt van heb. Ik wil een ander niet kwetsen en ik heb er ook geen zin in mezelf kwetsbaar te tonen," zegt Carolien. Je kunt woede inslikken. Dat is niet zo'n goede manier om met die emotie om te gaan. Je houdt het in, terwijl het er eigenlijk uit moet. Het gevaar daarvan is dat de woede zich in je lichaam vastzet. En dan kun je last krijgen van depressies, hoofdpijn of je kunt gaan knorsetanden in je slaap. Nu is het wel aardig om een ander te willen ontzien en daarom je woede te onderdrukken. Maar je blijft dan ook onduidelijk voor die ander en je lost niet op. Tijdens een woede-aanval kun je duidelijk maken wat je dwars zit en waarom. Dat is dan tenminste aan de oppervlakte gekomen en het is een geruststellend gegeven: woede koelt snel af."

Jan heeft zichzelf niet altijd goed in de hand. "Soms word ik zo razend dat ik het meubilair aan stukken sla. Dat vind ik verschrikkelijk en het kost me handen vol geld. Ik moet radig op zoek naar een andere manier om mijn woede te uiten."

Als ik kwaad word begin ik te trillen. Het liefst zou ik krabben, slaan en aan haren trekken.

Soms moet je wel een kopje kapot gooien, omdat degene op wie je razend bent, niet in de buurt is. Een ander rent naar de koelkast en zet haar tanden in een brok kaas om dat kapot te maken, te vermalen. Soms reageer je je woede af op man, vrouw, kinderen, hond of kat, terwijl het bijvoorbeeld je boos is die jou zo lallend heeft gemaakt. Het is beter om de woede op de plek terecht te laten komen waar die thuishoort, dus op het hoofd van degene die de woede heeft veroorzaakt, maar dat is niet altijd mogelijk. En soms moet je je inhouden, omdat je bang bent voor je eigen vernietigingsdrang. Dat is dan ook heel erg verstandig, want met pure agressie los je ook niets op. Erop los slaan kan even vernietigend voor jezelf zijn als vluchten.

Noem drie dingen waar jij heel boos om kunt worden:

1. _____ 2. _____ 3. _____

Wat gebeurt er als jij boos wordt?

Wil je daar iets aan doen? Zo ja, wat?

o
p
d
r
a
c
h
t

21

Plak hier artikels
die jij tegenkomt
over woede, of
schrijf zelf eens
stuk.

AGRESSIE-
PAPIER

Bij woede-aanval:
papier afscheuren,
verfrommelen, en in de hoek gooien!

Doelring: maximum 10 cm
Indien geen verbetering optreedt,
overstap op andere strategieën



6.3.6. Vreugde

Vreugde. Dat is geluk, tevredenheid, genieten. Een gevoel van vrede: zo is het goed. Plezier in jezelf en daarmee ook plezier in anderen. Niets is grijs, alles is gekleurd. Vreugde is ook: je verheugen op iets, een verwachting. Vreugde is ook: lachen, plezier hebben.

Als je maar gelooft in jezelf, je gevoelens serieus neemt, ligt vreugde binnen handbereik."

Vreugde is puur bij jezelf zijn, bij je eigen krachten en in jezelf geloven. Je kunt de hele wereld aan naar jouw idee. Je staat open voor nieuwe ervaringen, nieuwe impulsen. Je geniet. Echte vreugde ontstaat als er voor een groot deel aan je behoeften is voldaan of als je daaraan hebt kunnen voldoen. Je kunt dat het best zien bij een baby. Als die niet krijgt wat hij wil wordt hij woedend of verdrietig. Als hij wel krijgt wat hij wil, dan zie je hem echt gelukkig zijn. Het is niet alleen tevreden zijn, lachen, het is puur genot. De baby wordt "compleet".

Je kunt een ander onderscheid maken. Uitgelaten vreugde naast stille, bedaarde vreugde zetten. Opwinding, springerigheid, juichen, het kunnen dansen van vreugde, het willen uitschreeuwen van vreugde. En daarnaast: stille vreugde, een kalm, teer, alles omvattend gevoel. Een ervaring waarin je volkomen bij jezelf bent, je volledig mens voelt en denkt: alles is nu zoals het behoort te zijn.

Beschrijf hieronder drie dingen in je dagelijkse leven die je 'n goed gevoel geven, waar je van geniet.

1. _____ 2. _____ 3. _____

Hoe uit jij vreugde? _____

Hoe merk je dat je vader en moeder blij zijn?

Vader: _____

Moeder: _____



o
p
d
r
a
c
h
t

22

Plak hier
artikels die je
tegenkomt over
vreugde, of
schrijf zelf
een stuk.

Samenvatting

Vul de volgende samenvatting zelf in.

Het beeld dat je van jezelf hebt en van waaruit je telkens handelt noemen we
Er bestaan verschillende soorten zelfbeeld zoals een zelfbeeld, een zelfbeeld,
een zelfbeeld, een zelfbeeld en een zelfbeeld.



Een positieve of negatieve ervaring bij het beleven van een situatie
noemen we
..... zijn gevoelens die wat langer duren.
Een is een plotseling overweldigend gevoel.

We kennen verschillende soorten gevoelens.

Als je iemand erg leuk vindt en je hebt kriebels in je buik dan ben je

Als je niet zeker van jezelf bent dan heb je een gevoel van

Hoogte-vrees, claustrofobie en examenvrees zijn

Angst voor wat anderen van jou vinden noemen we

Ben je boos, kwaad dan heet jouw gevoel

Blij zijn, tevreden en gelukkig noemen we ook wel



Hoofdstuk 7

Communicatie (Beroepsgericht)

Begrippenlijst



Inhoud

	Blz
7.1. Solliciteren	138
7.1.1. Wat is solliciteren?	139
7.1.2. Het Curriculum Vitae	143
7.1.3. Het sollicitatie-gesprek	144
7.2. Vergaderen	146
7.3. Notuleren	153
7.4. Rapporteren	156
7.5. Zakelijk telefoneren	159
7.6. Samenwerken	161
7.7. Beoordelings-functionerings gesprekken	163
Samenvatting	165

Agenda

Een inhoudsopgave voor een vergadering.

Beoordelingsgesprek

Een gesprek waarin het resultaat van je werk geëvalueerd wordt.

Curriculum Vitae

De bijlage van de sollicitatiebrief waarin de persoonlijke gegevens staan die belangrijk zijn voor het bedrijf waar je gaat werken.

Functioneringsgesprek

Een gesprek waarin gesproken zal worden over je aard, karakter en houding.

Notulen

Een kort schriftelijk verslag van alle zaken, afspraken en beslissingen die tijdens een vergadering gemaakt zijn.

Rapporteren

Het doorgeven van belangrijke zaken aan superieuren.

Solliciteren

Een manier om bekend te worden in het bedrijf waar je wilt gaan werken.

Vergaderen

Het bij elkaar komen om samen belangrijke zaken te bespreken en te komen tot oplossingen.

Zakelijk telefoneren

Telefoneren over zaken die het bedrijf aangaan.

Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we het hebben over communicatie in een beroep. We beginnen bij het eerste gesprek dat je bij een bedrijf voert (je sollicitatiegesprek). Verder gaan we het hebben over vergaderingen, samenwerken en beoordelings-en functioneringsgesprekken. Dit zijn allemaal gelegenheden waarin er sprake is van beroepsgerichte communicatie. Verder leer je in dit hoofdstuk ook nog wat zakelijk telefoneren is en hoe je dat moet doen.

7.1. Solliciteren

Na je opleiding, de diploma-uitreiking, allerlei feesten en een vakantie roept de werkelijkheid je weer terug. Je wilt gaan werken, want je hebt een vak geleerd. Maar nu moet je een baan gaan zoeken. Dat kan op verschillende manieren.

1. Je kijkt in de krant of er vacatures instaan. Een vacature is een advertentie voor een baan.
2. Je gaat naar het uitzendbureau om te kijken of zij misschien een gepaste baan voor jou hebben.
3. Je gaat naar een Jobcentre waar ze jouw gegevens registreren. Als er een baan vrijkomt die bij jou past, nemen ze contact met je op.
4. Je probeert via jouw contacten aan een baan te komen.

Het zoeken van een baan kan best moeilijk zijn en de nodige frustraties opleveren. Vooral als je niet zo snel een baan kunt vinden. Belangrijk is dat je een baan zoekt die bij je past en waarvoor je ook bent opgeleid. In de volgende paragraaf geven we je enkele tips die je kunnen helpen bij het solliciteren.

7.1.1. Wat is solliciteren?

Je bent op zoek naar een baan en je wilt binnen een bedrijf bekend worden.
Dan kun je gaan solliciteren.

Solliciteren is:

1. Bekend worden in het bedrijf;
2. Informeren of er voor jou een baan is;
3. Mee doen in de race om die baan te krijgen.

Bedenk in een kleine groep welke gegevens het bedrijf van jou zou willen weten.

Bespreek in de grote groep de resultaten

o
p
d
r
a
c
h
t

1

Un restaurant maneha pa Celony Food Services N.V. y estableci for di anja 1991. Na anja 1994 a habri e di dos establecimiento den curason di Oranjestad y pronto lo habri e di tres na entrada di San Nicolaas. Den nos compania actualmente nos tin 50 empleado, cu ta hendenan amabel y responsabel.

Bo tambe kier ta parti di dje? Solicita.



Tin oportunidad pa: **CAHERA
WAITER/TRESS
PIZZA COOK**

Exigencianan pa e puestonan ariba mencionada lo siguiente:

- Mester ta Arubiano of tin un permiso valido.
- Edad entre 20-40 anja.
- Mester por domina Papiamentu - Ingles - Spanja.
- Mester tin M.A.V.O.-3 of equivalente (especialmente pa cahera).
- Mester ta un persona hopi responsabel, puntual y motiva pa traha.

Beneficianan: **Un bon salario.
Bonus pa productividad.**

Pa solicita por pasa busca aplicashon na:

Oficina di Pizza Hut di dialuna te cu diabierna,

entre 10 a.m. - 12 p.m. Y 2 p.m. - 5 p.m.

Lugar: Royal Plaza Mall

Tercer piso number 304

Dit lijkt je een leuke baan.

Voldoe je aan de eisen die in de advertentie gesteld worden?

Leg je antwoord uit.

O
p
d
r
a
c
h
t

2

O
p
d
r
a
c
h
t

3

Bedenk twee of meer vragen die je aan het bedrijf zou willen stellen.

Om te onthouden....

Voordat je op sollicitatie gesprek gaat kun je de volgende stappen ondernemen:

- * Verzamel informatie over het bedrijf waar je wilt solliciteren.
- * Zoek op school naar informatie over het bedrijf.
- * Werkt er iemand in het bedrijf die je van je opleiding kent?
Die persoon kan je misschien meer over het bedrijf vertellen.

Vraag hen naar:

- * HOE er gewerkt wordt.
- * WAT de sfeer is en
- * WAT belangrijk is om te weten voor een gesprek

Bekijk het sollicitatie-formulier op de volgende bladzijde.

Welke gegevens ken je niet uit je hoofd?

Schrijf ze hieronder op en zoek ze op.

O
p
d
r
a
c
h
t

4

Hoofdstuk 7 Communicatie

APPLICATION FOR EMPLOYMENT

Please print or write clearly Date _____

Name _____
 Address _____ Phone _____
 Date of birth _____ Place of birth _____
 Nationality _____ ID Number _____
 Names of relatives employed by us _____
 Who referred you to this company? _____
 Have you ever applied by us before? _____ If yes, when? _____
 If yes, which department and what position? _____
 Do you have any health problems that could influence your job performance?
 _____ If so, please describe _____
 Are you willing to take a physical exam? _____ If not, why? _____
 Have you ever had any problems with the police? _____

Education	Name and address	Graduated
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Please attach any diploma's and/or certificates

Photo

Languages	Speak	Read	Write
English	_____	_____	_____
Spanish	_____	_____	_____
Dutch	_____	_____	_____
Papiamentu	_____	_____	_____
Other _____	_____	_____	_____

Work History May we contact your current and previous employers?
 Begin with present or most recent employer.

Company _____
 Address _____ Phone _____
 Dates of employment from _____ To _____
 Your position _____ Supervisor _____
 Salary at start _____ at leaving _____
 Why did you leave? _____

Company _____
 Address _____ Phone _____
 Dates of employment from _____ To _____
 Your position _____ Supervisor _____
 Salary at start _____ at leaving _____
 Why did you leave? _____

Notify in case of emergency

Name _____ Relationship _____
 Address _____ Phone _____
 Name of husband/wife _____ Children _____

The information given on this application is true and complete. I authorize investigation of all statements on this application. If I am accepted for employment, I agree to abide all company rules and regulations governing the conduct of co-workers. I agree that upon termination of my employment any accounts which may be owed by me to the company may be withheld from my final paycheck.

Date _____ Signature: _____

7.1.2. Het Curriculum Vitae

Het tweede deel van de sollicitatiebrief is de bijlage. Een netter woord is **Curriculum Vitae (CV)**. Dit is latijn voor levensloop. In het CV zet je al je persoonlijke gegevens die voor het bedrijf belangrijk zijn. Je kunt de volgende persoonlijke gegevens in je CV zetten:

- | | |
|---------------------|--------------------------------------|
| * je achternaam | * je voornaam |
| * je adres | * je woonplaats |
| * je telefoonnummer | * je geboortedatum |
| * je geboorteplaats | * de opleidingen die je hebt gevolgd |
| * je werkervaring | * je hobby's |
| * bijzonderheden | |

In het curriculum vitae zet je alle gegevens die voor een bedrijf (waar je gaat solliciteren) belangrijk zijn. Stel dat je twee jaar lang de Bon Dia hebt bezorgd. Moet je dat ook in het CV zetten? Dat ligt eraan. Als in de advertentie staat dat je heel vroeg moet beginnen, kun je dat wel in de bijlage zetten. Hiermee laat je zien dat je gewend bent om vroeg op te staan.

Je gaat nu zelf een Curriculum Vitae maken. Je gebruikt hiervoor de advertentie die in deze les staat of je knipt zelf een advertentie uit de krant en gebruikt die om zelf je curriculum vitae te maken.

O
p
d
r
a
c
h
t

5

7.1.3. Het sollicitatie gesprek

Je bent inmiddels door de eerste ronde en je mag door naar de tweede ronde. Tijdens een sollicitatiegesprek wordt bekeken of jij de juiste kandidaat bent voor de aangeboden baan. Meestal ben je niet de enige, want een aantal klasgenoten van je hebben die advertentie ook gelezen. Het is heel gemakkelijk om te zeggen dat je jezelf moet zijn tijdens een sollicitatiegesprek maar dit valt niet altijd mee. Als je zenuwachtig bent is dit helemaal niet erg, het is normaal dat je dat ook bent in zo'n situatie. Je kunt je kleden zoals je wilt, op voorwaarde dat je er netjes uitziet. Voor sommige werksoorten is een bepaald soort kleding vereist (denk bijvoorbeeld aan bankpersoneel).

Voorbeeld 1

Mario heeft vandaag een gesprek met meneer Flanegin van CODEMSA NV. Hij heeft zich goed voorbereid. Mario is op school geweest en heeft met een docent over het bedrijf gepraat. Die kan hem veel vertellen over het bedrijf. Er werken ook oud-leerlingen van de opleiding. Die hebben al eerder de opleiding magazijnmeester gevolgd. Mario is een beetje zenuwachtig. Hij heeft speciaal voor de gelegenheid nette kleren gekocht. Bovendien is hij naar de kapper geweest. Mario moet zich om 9.50 uur aanmelden voor het sollicitatiegesprek. Hij gaat om 9.15 uur de deur uit. Het is maar 20 minuten met de fiets, maar Mario neemt het zekere voor het onzekere. Er kan van alles misgaan onderweg.

Mario zit in het kantoor van de bedrijfsleider. Meneer Flanegin komt binnen en sluit de deur. Mario staat op en stelt zich netjes voor. "Hallo ik ben Mario Croes". "Hallo, ik ben Frido Flanegin.

Ik ben de eigenaar. Mag ik Mario zeggen?" Mario zegt: "Natuurlijk meneer Flanegin." Meneer Flanegin vraagt: "Wil je misschien een kopje koffie?" Mario lust wel een kop. Frido Flanegin schenkt een kop koffie in en vraagt Mario of hij het gemakkelijk heeft kunnen vinden.

Frido zegt: "Nou Mario ik zal je zeggen wat de bedoeling is van dit gesprek. Zoals je weet zoeken wij een magazijnmedewerker. Er heeft een paar weken geleden een advertentie in de krant gestaan. Wij hebben 30 sollicitatiebrieven gehad. We hebben vier personen uitgenodigd voor een gesprek en jij bent daar een van. We hebben je uitgenodigd omdat je zo'n duidelijke brief hebt geschreven. Maar ook, omdat je aan alle eisen voldoet. Je bent de eerste met wie ik praat. De andere drie kandidaten komen nog vandaag. Het gesprek duurt ongeveer een half uur. Ik zal eerst iets vertellen over deze groothandel. Daarna stel ik een aantal vragen. Is het een beetje duidelijk?"

Mario knikt en zegt: "Ja hoor, het is duidelijk". Frido zegt: "als je vragen hebt, kun je die gewoon tussendoor stellen".

Om te onthouden....

In een sollicitatie gesprek wordt meestal de volgende volgorde aangehouden:

1. Je wordt eerst vriendelijk ontvangen. Je krijgt vaak iets te drinken om je op je gemak te stellen.
 2. De persoon met wie je spreekt, de gespreksleider vertelt hoe het gesprek verloopt en hoe lang het gesprek gaat duren.
 3. De gespreksleider vertelt iets over het bedrijf en de functie (het werk wat gedaan moet worden). Je krijgt de gelegenheid om vragen te stellen.
 4. De gespreksleider begint met vragen stellen. De eerste vraag is meestal waarom je hebt gesolliciteerd. De gespreksleider zal zeker vragen naar je ervaring, welke opleidingen je hebt gevolgd en naar je persoonlijke eigenschappen.
 5. Soms legt de gespreksleider je een probleem voor en vraagt je dit op te lossen.
 6. Je krijgt de gelegenheid om vragen te stellen.
 7. Aan het einde van het gesprek zal de gespreksleider nog iets vertellen over het verdere verloop van de sollicitatie. Je krijgt dus nog te horen of ze jou hebben gekozen of niet.
- Kiezen ze jou, dan volgt hierna nog een gesprek over salaris en contract.

Je hebt het voorbeeld van een sollicitatiegesprek tussen Mario en Frido Flanegin gelezen. Speel nu in een rollen-spel een sollicitatiegesprek tussen twee personen na. Rolverdeling:

1. De sollicitant: _____
2. De bedrijfsleider: _____

Situatieschets

Eric heeft een sollicitatiebrief geschreven en solliciteert naar een baan als winkelbediende in het bedrijf ANTRACO. Hij heeft vandaag een gesprek met mevrouw Koolman van Antraco Aruba. Hij heeft zich goed voorbereid. Zijn oom die nu gepensioneerd is heeft jaren in het bedrijf gewerkt en heeft hem veel verteld over het bedrijf. Hij heeft ook het bedrijf opgebeld voor de nodige informatie. Eric zit in het kantoor van het bedrijf en is een beetje zenuwachtig. Dit is zijn eerste sollicitatiegesprek en hij wil een goede indruk maken. Mevrouw Koolman komt binnen en begroet hem.....

O
p
d
r
a
c
h
t

6

7.2. Vergaderen

Wat is dat vergaderen?

Wanneer vergader je eigenlijk?

Hoe doe je dat?

En waarom moet je vergaderen?

Al deze vragen bespreken we in deze les.

In het woordenboek staat de volgende definitie bij vergaderen:

Vergaderen: het bijeenkomen
van mensen om over verschillende
zaken te praten

Vergaderen betekent eigenlijk dat je samenkomt. Je komt bij elkaar met een aantal mensen om belangrijke zaken die iedereen aangaan te bespreken.

Zo kunnen er momenten zijn, dat er op het werk iets besproken moet worden. Er wordt een datum en tijd afgesproken wanneer iedereen bij elkaar kan komen om te vergaderen. Klachten van mensen of een schema bespreking zijn punten die tijdens een vergadering besproken kunnen worden. Het rooster kan worden besproken of er wordt vergaderd over de werkomstandigheden.

Over deze zaken vergaderen is erg belangrijk voor het bedrijf waarbij je werkt.
Weet jij waarom?

Om te onthouden....

Je kunt tussendoor iets met je chef bespreken
maar dat is niet vergaderen.

Bij vergaderen ga je met een aantal mensen rond de tafel
zitten om problemen te bespreken en samen tot een
oplossing te komen.

O
P
d
r
a
c
h
t

7

Zijn de onderstaande gesprekken vergaderingen?
Kleur het rondje, als het om vergaderingen gaat.

- ☐ je praat met je ouders op dinsdag over de resultaten van de toets van Nederlands
- ☐ je maakt je druk om het lawaai dat er op het werk is en besluit met een aantal mensen hierover te gaan praten op woensdag om 15.00 uur.
- ☐ je zingt in een koor en donderdag komen jullie bij elkaar om uit te zoeken welke liedjes je wel of niet gaat zingen bij het volgende optreden.
- ☐ het is pauze, je zit in de kantine. Er wordt gesproken over het rooster op het werk, niet iedereen is even blij met de indeling die gemaakt is.

In het voorgaande hebben we geleerd dat je over verschillende zaken kunt vergaderen.

Maar.....

Hoe doe je dat nou: vergaderen?

Om te onthouden....

Er is een aantal dingen waar je aan moet denken als je gaat vergaderen.

1. **Zorg ervoor dat je openstaat voor vergaderingen.**

Dat betekent dat je je positief moet opstellen.

2. **Zorg ervoor dat je goed onthoudt wat er besproken is.**

Misschien is het handig om de dingen die je niet goed kunt onthouden op te schrijven, zodat je ze niet kunt vergeten.

3. **Durf als je iets niet begrijpt een vraag te stellen.**

Zorg er wel voor dat de vraag die je stelt hoort bij het onderwerp waarover op dat moment gesproken wordt.

4. **Luister goed naar de persoon die aan het woord is.**

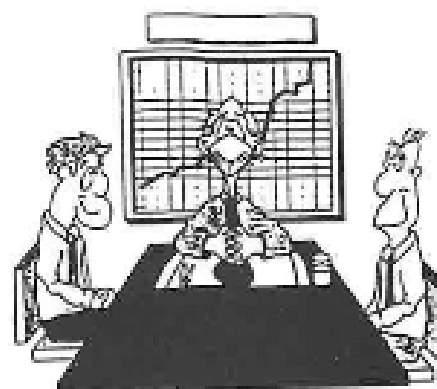
Luister niet alleen naar je chef maar ook naar je collega's. Vaak zeggen zij juist die dingen waar jij ook iets over wilt zeggen.

5. **Praat niet onderling met andere collega's**

Je mist informatie als je even niet oplet.

Een vergadering of bespreking wordt geleid door iemand van het bedrijf. Hij is er verantwoordelijk voor dat alle werknemers de informatie krijgen. Deze persoon noemt men **de voorzitter**. Hij bepaalt ook wanneer de bespreking begint of eindigt.

Als er een vergadering gehouden gaat worden dan hoor je dit meestal lang van te voren. Vaak krijg je dan voor de vergadering van de voorzitter een overzicht waarin alle te bespreken punten staan. Zo'n overzicht noemen we een **agenda**.



Hieronder zie je een voorbeeld van een agenda van een vergadering

Agenda vergadering werknemers WEB

Datum: 29 november 1999

Tijd: 10.30 - 11.30 uur

Plaats: Kantine Hoofdgebouw WEB

1. Opening/mededelingen
2. Kerstfeest 16 December 1999
3. Klachten te laat komers
4. Nieuwe boormachines
5. Functioneringsgesprekken
6. Rondvraag/sluiting

8

Beantwoord de volgende vragen:

Hoe lang duurt deze vergadering?

Uit hoeveel punten bestaat de agenda van deze vergadering?

Een vergadering begint altijd met een opening waarin iedereen welkom geheten wordt. Er worden kort enkele mededelingen gedaan bijvoorbeeld over belangrijke brieven of belangrijke informatie, voordat men overstapt op punt 2. Een vergadering wordt bijna altijd afgesloten met een rondvraag. Alle mensen die tijdens de vergadering aanwezig zijn mogen dan hun vragen stellen. Als iedereen zijn vragen gesteld heeft kan de vergadering worden afgesloten.

Welke vraag zou jij willen stellen tijdens de rondvraag van de vergadering die op de vorige bladzijde staat?

9

10

Go met zes mensen bij elkaar zitten en kies een voorzitter.
Houd een vergadering van tien minuten aan de hand van de
volgende agenda.

AGENDA

1. Opening/mededelingen
2. Oplossing afval op Aruba
3. Randvraag/Sluiting

Wat moet je doen als je verhinderd bent voor een vergadering?

Als je niet naar een vergadering kunt komen is het belangrijk dat je dit doorgeeft aan de voorzitter.
Geef aan waarom je niet kunt komen. Je moet een hele goede reden hebben om niet naar een vergadering te komen. De voorzitter bespreekt met jou of je reden geaccepteerd kan worden.

Als je eerder weg moet van een vergadering zul je dit door moeten geven aan de voorzitter, vraag toestemming aan het begin van de vergadering.

In dit hoofdstuk hebben we het gehad over het begrip vergaderen. We hebben gezien wat vergaderen is, we hebben zelf even vergaderd en we weten nu waar we rekening mee moeten houden tijdens een vergadering.

In het volgende hoofdstuk gaan we het hebben over het opschrijven van belangrijke dingen tijdens een vergadering: het notuleren. Alle belangrijke zaken die besproken zijn, worden opgeschreven. Dus als je niet naar de vergadering bent kunnen gaan, dan kan de informatie die opgeschreven is toch aan jou doorgegeven worden.

7.3. Notuleren

In het vorige hoofdstuk hebben we het gehad over vergaderen.

Je weet nu dat een vergadering:

- een manier is om met elkaar problemen of zaken te bespreken;
- geleid wordt door een voorzitter
- gehouden wordt aan de hand van een agenda.

In dit hoofdstuk gaan we het hebben over notulen.

- Wat zijn notulen?
- Wie maakt notulen?
- Hoe zien notulen er uit?
- Hoe maak je notulen?

Tijdens een vergadering worden er **notulen** gemaakt.

Om te onthouden....

Notulen: een kort schriftelijk verslag van alle zaken, afspraken en beslissingen die tijdens de vergadering gemaakt zijn.

De notulen worden tijdens de vergadering kort opgeschreven door de voorzitter of iemand anders uit de groep. We noemen dat het **notuleren**.

Na de vergadering worden alle notulen uitgewerkt en uitgedeeld. Alle mensen die bij de vergadering aanwezig waren krijgen de notulen. Ook de mensen die afwezig waren krijgen de notulen uitgereikt. Alle afspraken en beslissingen die genomen zijn tijdens een vergadering gelden voor iedereen, ook voor de mensen die niet aanwezig waren bij de vergadering.

Hiernaast zie je een voorbeeld van de notulen die gemaakt zijn tijdens de vergadering van 29 november.

O
P
d
r
a
c
h
t

11

Beantwoord de volgende vragen

1. Krijgen de mensen de notulen ook te zien?
2. Wie leidt deze vergadering?
3. Welke afspraken zijn er gemaakt over het kerstfeest?
4. Mag er een beslissing genomen worden als er twee mensen niet bij de vergadering zijn?

5.

Notulen vergadering 29 November

Aanwezig: mevr. L. Dijkhof, Dhr. S. Jansen, mevr. F. Maduro, dhr. K. Peterson, dhr. P. Holman en mevr. S. Smith
 Afwezig: dhr. P. Claessen en mevr. S. Goodwill
 Voorzitter: mevr. S. Smith

1. Opening/mededelingen

Mevr. L. Dijkhof heeft overleg gehad met de EPB over stagiaires die over twee weken hun stage-periode ingaan, zij zal ze verder begeleiden.
 Er is een brief binnengekomen van directie omtrent het vuil dat op de binnenplaats gedumpt wordt. Dhr. K. Peterson heeft een cursus metaalbewerking bijgewoond.

2. Kerstfeest 16 December 1999

Dhr. K. Peterson verzorgt de versiering
 Mevr. S. Smith en dhr. P. Holman zullen het eten verzorgen.
 Dhr. P. Claessen zorgt samen met mevr. L. Dijkhof voor de muziek.

3. Klachten te laat komen

De directie heeft een klacht ingediend over het te laat komen.
 Voorstel van werknemers is het invoeren van een prikklok.

4. Nieuwe boormachines

Iedereen moet voorzichtig omgaan met het nieuwe materiaal.
 Iedereen moet de veiligheidsvoorschriften kunnen zien. Ze moeten duidelijk opgehangen worden in het magazijn.

5. Functioneringsgesprekken

Vanaf volgend jaar wil de directie ieder jaar een gesprek hebben met zijn werknemers waarin gesproken wordt over het functioneren.
 Mevr. L. Dijkhof wil weten waar op gelet wordt. Mevr. S. Smith zal dit vragen aan de directie.

6. Rondvraag/sluiting

Dhr. K. Peterson vraagt of het mogelijk is een auto van de zaak te krijgen.
 Mevr. L. Dijkhof zou graag nieuwe uniformen willen hebben, aangezien de oude versleten zijn.
 Dhr. P. Claessen maakt zich zorgen over het lawaai bij de machines, moet er geen bescherming zijn tegen het geluid?

12

Maak een groep van zes leerlingen en kies een voorzitter. De voorzitter leidt de vergadering. De andere vijf leerlingen vergaderen en maken tegelijk notulen van de vergadering. Houd een vergadering van tien minuten aan de hand van de volgende agenda.

1. Opening/mededelingen
2. Te laatkomers in deze klas
3. Kleding van klasgenoten
4. Rondvraag/sluiting

Leg nu alle notulen van de juist gehouden vergadering naast elkaar en bekijk of iedereen hetzelfde heeft opgeschreven. Nu ga je hieronder de notulen samen uitwerken en komen jullie als groep tot één verslag waarin alle afspraken en beslissingen staan.

13

7.4. Rapporteren

Je zult merken als je straks aan het werk bent, dat er allerlei dingen gebeuren waar je het niet mee eens bent.

Bijvoorbeeld:

- je hebt heel vaak nachtdiensten maar je wil ook wel eens overdag werken;
- je bent het niet eens met het salaris dat je verdient.

Ook kunnen er dingen op je werk gebeuren die je niet kunt verzwijgen.

Bijvoorbeeld:

- je hebt een machine stuk gemaakt
- je kunt niet samenwerken met je collega
- je hebt last van bronchitis en kan dus niet in stoffige ruimtes werken

Het kan voorkomen dat je een heel goed idee hebt of graag iets door wilt geven.

Bijvoorbeeld:

- een manier om sneller en beter werk te kunnen doen
- een leuk idee voor het verbeteren van de sfeer op je werk



Al dit soort dingen gebeuren dagelijks binnen een bedrijf.
Maar..... Bij wie kun je met je vragen en opmerkingen terecht?
Hoe doe je dat?

Als je iets wilt doorgeven dan kun je rapporteren.

Om te onthouden....

Rapporteren

Rapporteren is het doorgeven van belangrijke zaken aan superieuren. Dat kan zijn aan het afdelingshoofd, je chef of de contactpersoon waarbij je altijd terecht kan.

Rapporteren kun je het beste schriftelijk doen. Dan weet je in ieder geval zeker dat er wat mee gebeurt, het staat immers dan vastgelegd op papier.

Wanneer moet het klaar zijn?



Wat vind je van de werkhouding van deze persoon?

O
P
d
r
a
c
h
t

14

Welke dingen kun jij rapporteren aan je leerkracht?
Schrijf ze hieronder op:

Denk bij rapporteren aan de volgende zaken:

- denk vooraf goed na over hoe je iets vertelt
- kies de juiste woorden
- eis niets maar doe altijd een voorstel als je graag wil veranderen
- blijf altijd beleefd

Je chef, afdelingshoofd of contactpersoon kan met jouw informatie allerlei dingen doen:

- hij/zij kan verder rapporteren aan de directeur
- hij/zij kan een vergadering oproepen waarin de zaken die jij gerapporteerd hebt, besproken worden
- hij /zij kan zelf een oplossing zoeken

Je gaat nu een verhaal lezen. Leef je in in de persoon waar het verhaal over gaat.

Voorbeeld 2

Je werkt nu al een half jaar in het bejaardenhuis in St. Cruz. Gelukkig hoef je voorlopig alleen maar ochtenddiensten te draaien (07.00-14.00 uur) en heb je iedere zondag vrij. Bijna iedere dag werk je samen met je collega Martha die nu een jaar in het tehuis werkt. Steeds duidelijker laat Martha blijken dat ze veel meer verstand heeft van het werk en eigenlijk voel je jezelf steeds vaker aan de kant staan. Zij denkt dat je niet weet hoe je de mensen moet wassen of welke medicijnen de bejaarden moeten krijgen. Steeds vaker mag je alle vervelende klussen doen als poetsen en afwassen. Je baalt er goed van, maar wil geen problemen op je werk. Je besluit om het afdelingshoofd in te lichten.

Schrijf hieronder de rapportage die je schrijft aan het afdelingshoofd:

O
p
d
r
a
c
h
t

15

7.5. Zakelijk telefoneren

Wat is dat zakelijk telefoneren? Wanneer doe je dat? Hoe doe je dat?

Zakelijk telefoneren is heel iets anders dan prive-telefoneren.

Zakelijk telefoneren doe je meestal op je werk.

Het gaat niet om 'ditjes en datjes' maar om zaken die het bedrijf waarvoor je werkt aangaan.

Zakelijk telefoneren gaat altijd over zaken die het bedrijf aangaan.

Belangrijk bij zakelijk telefoneren is dat je de naam van het bedrijf goed overbrengt. Hieronder geven we je enkele tips:

Om te onthouden....

1. Wees altijd beleefd; *Je praat namelijk met klanten;*
2. Begin steeds met een algemene groet en daarna de naam van het bedrijf;
Bon Dia, u spreekt met de medewerker van AMC Unicon, kan ik u misschien helpen?
3. Luister goed naar de naam van de persoon die je aan de lijn hebt, schrijf die naam op;
4. Spreek de persoon die je aan de lijn hebt, met zijn naam aan;
5. Noteer de boodschap;
6. Noteer ook de tijd en de datum;
7. Vermel de boodschap op het papier en geef het door aan de persoon voor wie het bedoeld is;
8. Een zakelijk telefoontje is kort; *Als je zelf moet bellen is het goed om van tevoren punten kort op te schrijven;*
9. Aan het einde van het gesprek bedank je de persoon die je gesproken hebt.

Vorm tweetallen en ga tegenover elkaar zitten. Kies een rol!

Rol 1. Dhr Maduro (belt)

Rol 2. Mevr. Schwengle is secretaresse van Antraco

Voer met elkaar een zakelijk telefonisch gesprek.

Bespreek de volgende punten:

1. Aanvragen offerte voor 300 kleurenkopieën;
2. Navragen bij dhr. Pieters of de vergadering vrijdag doorgaat.



7.6. Samenwerken

Als je werkt bij een bedrijf dan kom je terecht in een team.

Met het team werk je aan een bepaalde klus. Dat betekent dat je moet kunnen samenwerken.

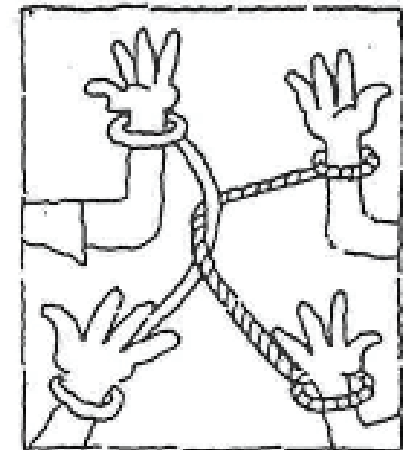
O
P
d
r
a
c
h
t

17

Ga met z'n tweeën bij elkaar staan. Een van jullie bindt de uiteinden van het touw rond de rechter en linkerpols. De ander doet hetzelfde maar voordat hij het tweede uiteinde vastmaakt, legt hij het touw in een lus rond het touw van de andere leerling. Zie tekening.

Probeer nu los te komen zonder het touw los te maken of te breken.

Bespreek met je partner hoe je hebt samengewerkt.



Bij samenwerken moet iedereen zich inspannen.

Je bent afhankelijk van elkaar, er is een wisselwerking tussen jou en je collega.

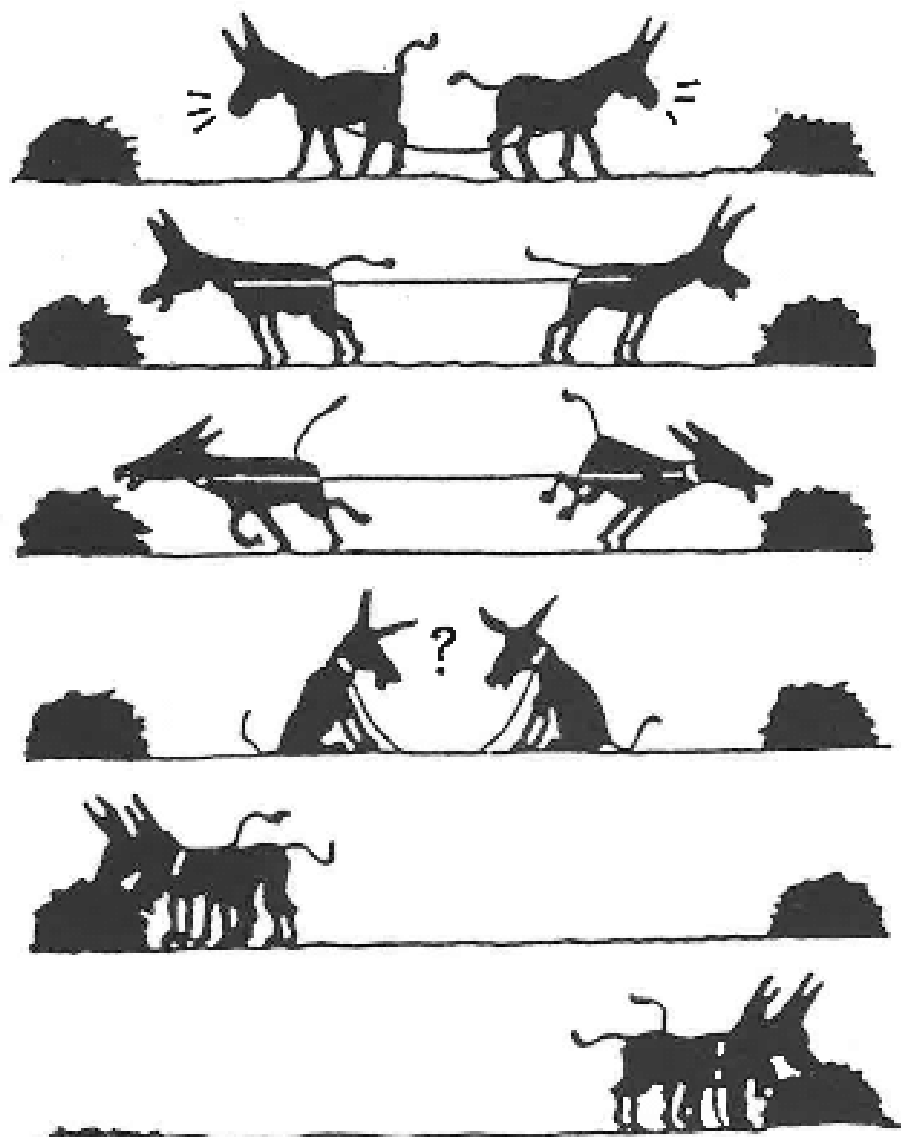
Zorg er dan ook voor dat je openstaat voor de ander, dat zorgt ervoor dat je met plezier kunt samenwerken omdat je elkaar begrijpt.

Help en ondersteun elkaar, want als je goed samenwerkt wordt je produkt vaak beter. Je denkt met meerdere mensen over een probleem na en komt zo sneller tot een goed resultaat.

Het mag niet zo zijn dat één persoon meer doet dan de ander.

Dan is er echt iets fout in de samenwerking en moet er over gesproken worden.

Is hier sprake van samenwerking?



O p d r e c h t

18



Werk nu in een groep van vier leerlingen aan de volgende opdracht:

Maak met zijn vieren samen één verslag waarin de belangrijkste punten van het hoofdstuk Communicatie staan. Zorg ervoor dat je verslag niet langer dan één A4-blaadje wordt.

7.7. Beoordelings- en functioneringsgesprekken

In dit hoofdstuk hebben we het gehad over vergaderen en samenwerken. Dit zijn manieren van communicatie waarbij een gesprek plaatsvindt tussen personen. Hetzij collega's of de leiding.

Een andere vorm van gesprekken zijn beoordelings-en functioneringsgesprekken. In dit soort gesprekken ben jij het onderwerp waarover gesproken wordt. De leiding nodigt je uit voor een gesprek en er wordt gesproken over:

- je manier van werken
- je omgang met anderen (samenwerkingsvermogen)
- het resultaat van je werk

We kunnen een onderscheid maken in beoordelings-en functioneringsgesprekken:



Om te onthouden....

Beoordelingsgesprekken

Tijdens een beoordelings-gesprek wordt er gesproken over het resultaat, het produkt van je werk.

- * hoe is het werk dat je aflevert?
- * ziet het werk er goed uit?
- * werk je secuur?
- * is het verkoopbaar?

Functioneringsgesprekken

Tijdens functioneringsgesprekken wordt er gesproken over de aard, karakter en houding in je werk.

- * je attitude (houding)
- * je omgang met anderen
- * je manier van overkomen
- * samenwerken

Vaak zien we dat beoordelings-en functioneringsgesprekken aan elkaar gekoppeld zijn.

Omdat het bedrijf je een salaris geeft, gaan ze je beoordelen.

Deze beoordeling is gekoppeld aan de financiële waardering die het bedrijf aan je geeft.

Met andere woorden, als je goed werk verricht mag je daar op een juiste manier voor beloond worden.

Normaal gesproken licht een bedrijf je ruim van te voren in wanneer een beoordelings-en functioneringsgesprek zal plaatsvinden. Je hebt dan genoeg tijd om je voor te bereiden.

Een tip is om bij je voorbereiding duidelijk de dingen waarin je goed of slecht bent onder elkaar te zetten. Schrijf ook alle zaken op waarvoor je verantwoording draagt, deze punten komen zeker tijdens een gesprek aan bod.

Samenvatting

Vul de volgende samenvatting zelf in.

Na school ga je op zoek naar een baan. In de krant staan
 waar je op kunt Ook kun je naar het gaan waar
 mensen voor jou gaan zoeken naar een baan.

Om bekend te worden binnen een bedrijf ga je Je schrijft een
-brief die je opstuurt naar het bedrijf waar je graag wilt gaan
 werken. Meestal word je dan uitgenodigd voor een Tijdens zo'n
 gesprek worden er een aantal vragen aan jou gesteld.

Vergaderen betekent dat je komt om belangrijke zaken te bespreken.
 De persoon die een vergadering leidt noemen we Tijdens een vergadering
 wordt een gebruikt waarop alle punten waarover vergaderd moet worden,
 staan. Tijdens een vergadering worden er gemaakt. Dit zijn een soort
 aantekeningen.

Het schriftelijk doorgeven van belangrijke zaken aan je
 baas noemen we

..... telefoneren gaat altijd over het werk.

Als je baas wil evalueren hoe het resultaat van je werk is; dan nodigt hij je uit voor een

Als je baas wilt praten over jouw karakter en houding tijdens je werk, dan voert hij een met jou.

Aantekeningen

