

Proefexamen **OMGANGSKUNDE**



Beschikbare tijd: 90 minuten

HET EXAMEN BESTAAT UIT 9 GENUMMERDE PAGINA'S, waarin opgenomen:

- ✓ 5 MEERKEUZEVRAGEN, gericht op toetsing van de kennis van het begrip-
penkader
- ✓ 4 CASES, gericht op toetsing van inzicht in de samenhang van het begrippen-
kader

BENODIGDE HULPMIDDELEN:

- ✓ pen en kladpapier

Richtlijnen voor de vaststelling van het eindcijfer

Het cijfer voor het examen wordt bepaald door het aantal behaalde punten te delen door het aantal te behalen punten (50), en te vermenigvuldigen met 10.

Het eindcijfer wordt afgerond op een geheel cijfer volgens de normale afrondingsregels (dus $5,49 = 5$; $5,50 = 6$).

Let op

Gezien het niveau van de opleiding moet de kandidaat in staat zijn goede zinnen te formuleren. Antwoorden die bestaan uit enkele losse woorden, zonder enige vorm van correcte formulering, worden **niet goed** gerekend. Spelfouten worden bestraft met **0,5 punt aftrek** per vraag.

N.B.: De antwoorden moeten op het opgavenblad genoteerd worden.

Meerkeuzevragen (10 punten)

1. Onder Halo-effect verstaan we:
 - Informatie die niet goed doorkomt, dringt niet door.
 - Wanneer factoren in de situatie sterk de aandacht trekken.
 - Uitstralingseffect van een enkele eigenschap.
 - Algemeen oordeel op grond van een of enkele gebeurtenissen.

2. Wat hoort **niet** tot de algemene principes van goed luisteren?
 - Acceptatie van de ander
 - Tolerantie ten aanzien van de eigenaardigheden van de ander.
 - Nagaan of je het met de ander eens bent.
 - Respect voor de gevoelens van de ander.

3. Stelling 1: Met E-ex-vragen laat je de richting van het gesprek bepalen door je gesprekspartner, met E-in-vragen bepaal je zelf de richting van het gesprek.
Stelling 2: De validiteit van een vraag heeft betrekking op het feit of de ander zegt wat hij denkt, zonder verdraaiing of verfraaiing.
 - Stelling 1 is juist, stelling 2 is onjuist.
 - Stelling 1 is onjuist, stelling 2 is juist.
 - Stelling 1 en 2 zijn beide juist.
 - Stelling 1 en 2 zijn beide onjuist.

4. Welke van de onderstaande alternatieven is geen aspect van presentatie?
 - Kritisch reageren.
 - Structuur aanbrengen.
 - Letten op de congruentie met het non-verbale gedrag
 - In de ik-vorm spreken.

5. Je collega houdt de deur voor je open. Als waardering steek je je duim op. Daarmee geef je feedback. Wat is in dit geval niet van toepassing?
 - Non-verbale feedback
 - Bewuste feedback
 - Formele feedback
 - Spontane feedback

Cases

Case 1 (10 punten)

Angela Aartsen loopt het ziekenhuis binnen, waar zij werkt als medisch secretaresse. In de hal loopt zij mevrouw Heerema tegen het lijf. Mevrouw Heerema was gisteren op de poli voor een bloedafname en ziet er bleek uit. Angela schrikt ervan en loopt naar haar toe. Ze wil haar een beetje opbeuren en zegt bezorgd: 'Hebt u nog last van gisteren, mevrouw Heerema?'

1. Wat is de rol van Angela Aartsen en wat is de rol van mevrouw Heerema tot nu toe in het verbale communicatieproces?

.....
.....

2. Wat zijn de rollen van Angela Aartsen en van mevrouw Heerema tot nu toe in het totale communicatieproces? Licht je antwoord toe.

.....
.....
.....

3. Welke gedragskeuze maakt Angela in het communicatieproces?

.....

Mevrouw Heerema tobt de laatste tijd met haar gezondheid, gisteren was ze nog op de poli. Maar nu heeft ze hele andere zorgen. Vanmorgen kreeg ze een telefoontje van de politie: of ze snel naar het ziekenhuis wilde gaan, want haar dochter Alice had een ongeluk met de auto gehad. Ze komt net van de kamer van haar dochter af. Alice was er slecht aan toe. Het wordt mevrouw Heerema wat teveel, ze wil nu rust, alleen maar rust. Uit haar ooghoek ziet ze de medisch secretaresse aankomen, waar zij zich gisteren meldde. Ook dat nog, denkt zij, ik heb geen zin in een praatje. 'Hebt u nog last van gisteren, mevrouw Heerema', hoort zij. Ze wil niet in huilen uitbarsten en kan nog uitbrengen: 'Nee'. Dan keert ze zich om en loopt snel weg.

4. Wat wil mevrouw Heerema feitelijk zeggen tegen Angela?

.....

5. Hoe encodeert zij deze boodschap?

.....

6. Wat versta je onder encoderen?

.....

Angela blijft verbaasd staan. Wat een vreemde, korte reactie. Ze voelt zich nijdig worden. Doet zij haar best om belangstelling te tonen, wordt er zo onbeschoft op gereageerd! 'Wat een vervelend mens', moppert ze tegen Alya, die achter de bezoekersbalie zit.

7. Hoe decodeert Angela de boodschap?

.....

8. Omschrijf de waarneming die Angela deed.

.....
.....

9. Geef aan welke interpretatie Angela aan haar waarneming koppelt.

.....
.....

Alya kijkt Angela boos na. Mevrouw Heerema komt net bij haar dochter vandaan, die een zwaar ongeluk heeft gehad. Om dan op haar te mopperen! Geen enkel respect, dat had ze niet van Angela verwacht. Angela komt anders altijd zo empathisch over, maar dit valt haar zwaar tegen.

10. Alya interpreteert de houding van Angela als respectloos. Noem tenminste vier interpretatiefouten in het communicatieproces, die uiteindelijk tot deze interpretatie hebben geleid.

.....
.....
.....
.....
.....

Case 2 (10 punten)

Je vertelt iets aan je collega Jeanine. Hoewel zij luistert, heb je toch het idee dat ze er niet helemaal met haar hoofd bij is. Ze zit wat onderuitgezakt op haar stoel en kijkt uit het raam. Nu en dan knikt ze of zegt ze 'ja', of 'mmm' ten teken dat ze luistert, maar dat doet ze op een afwezige manier en soms net op het verkeerde moment. En ze heeft al een paar keer iets gevraagd, wat je net verteld had.

- 1. Noem vier aspecten van luistergedrag, waarvan in bovenstaande tekst blijkt dat ze niet of niet goed toegepast worden. Licht kort toe hoe het wel moet.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- 2. Onder luistergedrag valt niet het luisteren alleen. Soms moet je als onderdeel van goed luistergedrag juist iets zeggen. Noem drie aspecten van luistergedrag, waarbij je als luisteraar iets moet/kunt zeggen.

.....

.....

.....

Jeanine is niet met haar hoofd bij jouw verhaal. Haar zoontje (twee jaar) is ziek en ze maakt zich zorgen. Ze had eerst thuis willen blijven, maar er is goede verzorging voor haar zoontje en ze merkt dat het goed is om er even uit te zijn. Jij bent intussen haar luisterhouding beu, want het is steeds hetzelfde liedje. Je vermoedt al langer dat Jeanine 's avonds te laat naar bed gaat, waardoor ze op haar werk niet bij de les is. Je vraagt: 'Luister je eigenlijk wel?'. 'Sorry hoor', zegt jouw collega, 'Ik ben er niet helemaal bij vandaag'. 'Zeker weer te laat naar bed gegaan?', reageer jij.

- 3. Welke luisterfout maak je? Licht je antwoord toe.

.....

.....

.....

4. Welke vraag had je beter kunnen stellen?

.....
.....

Jeanine legt je uit dat haar zoontje ziek is. Ze zegt dat ze eerst thuis had willen blijven. 'Natuurlijk had je thuis moeten blijven', onderbreek jij haar, 'Als ik jou was zou ik nu direct naar huis gaan'.

5. Welke luisterfout maak je? Licht je antwoord toe.

.....
.....
.....

6. Noem nog twee (nog niet genoemde) luisterfouten en licht deze kort toe.

.....
.....
.....
.....

Case 3 (10 punten)

Jouw gesprek met Jeanine heeft de verhouding tussen jullie er niet op verbeterd. Jouw leidinggevende roept je bij zich en zegt: 'Ik heb de indruk, dat het niet zo goed gaat tussen jou en Jeanine'. 'Ach, dat valt wel mee', zeg jij. 'Maar wat gaat er nu eigenlijk mis tussen jullie?', vraagt jouw leidinggevende. 'Ach, niks bijzonders, zo maar wat dingetjes', is jouw antwoord.

1. Wat verstaan we onder concretiseren?

.....
.....

2. Waarom is concretiseren voor beide gesprekspartners belangrijk?

.....
.....
.....
.....

3. Noem een voorbeeld van een situatie waarin je niet hoeft te concretiseren.

.....
.....

Terwijl jouw leidinggevende met je zit te praten, valt jouw oog op een spinnetje dat tegen de muur opkruipt. Je volgt het beestje met je ogen. 'Is er iets', vraagt de leidinggevende.

4. Je kunt niet alleen verbaal gedrag, maar ook non-verbaal gedrag concretiseren. Licht dit toe.

.....
.....
.....

Je legt uit dat je het gevoel hebt dat Jeanine jou niet serieus neemt. 'Soms lijkt het wel of ze me niet ziet staan', zeg je.

5. Noem een mogelijke vraag, waarmee jouw leidinggevende jouw opmerking concretiseert op de vaagheid ervan. Geef ook een mogelijke vraag, waarmee ze kan concretiseren op jouw gevoel.

Vaagheid:

Gevoel:

Case 4 (10 punten)

In de pauze vraagt een collega of je gisteravond de voetbalwedstrijd op tv hebt gezien. Jij zegt: 'Ik kijk geen voetbal, want die voetballers zijn allemaal volgevreten patsertjes, die teveel verdienen'.

1. Noem vier verschillende soorten argumenten.

.....
.....
.....
.....

2. Tot welke soort van argumenten behoort die van jou in bovenstaand gesprekje? Licht je antwoord toe.

.....
.....

Je hoort een collega zeggen: 'Het personeelstekort onder de verpleegkundigen zal bij ons toenemen, want het ministerie wil nog verder bezuinigen op de salarissen'. Een andere collega reageert: 'Dat valt wel mee. De opleidingen Verpleegkunde zitten vol en andere banen liggen in de huidige economie ook niet voor het opscheppen'. Jij doet een duit in het zakje: 'Ik ben bang dat we steeds minder personeel kunnen aanstellen, want personeel is duur en er is geen geld'.

3. In dit gesprek zit een enkelvoudige argumentatie. Wat is een enkelvoudige argumentatie en welk argument is dat in het gesprek?

.....
.....
.....
.....

4. In het gesprek zit ook een meervoudige argumentatie. Wat is een meervoudige argumentatie en welk argument is dat in het gesprek?

.....
.....
.....
.....

5. Ten slotte zit er in het gesprek een nevenschikkende argumentatie. Wat is een nevenschikkende argumentatie en welk argument is dat in het gesprek?

.....
.....
.....
.....

Einde proefexamen

Antwoorden en normering proefexamen Omgangskunde

Gezien het niveau van de opleiding moet de kandidaat in staat zijn goede zinnen te formuleren. Antwoorden die bestaan uit enkele woorden, zonder enige vorm van correcte formulering, worden **niet goed** gerekend. Spelfouten worden bestraft **met 0,5 punt aftrek** per vraag.

Antwoorden	Punten
Meerkeuzevragen 1. c 2. c 3. b 4. a 5. c	2 2 2 2 2 10
Case 1 1. Angela is zender en mw. Heerema is ontvanger. 2. Beiden zijn zender én ontvanger, want bij communicatie zenden beide partijen steeds (verbale of non-verbale) informatie uit, waar de ander op reageert. 3. Bezorgdheid, intentie tot troosten/opbeuren. 4. Ik kan het nu even niet aan om te praten. (of woorden van gelijke strekking, e.e.a. ter beoordeling van de corrector) 5. In een korte weigering ('nee')(om een huilbui te voorkomen). 6. De wijze waarop je een boodschap verpakt. 7. Als een onbeschofte reactie. 8. Een dame, aan wie ze een vraag stelde, geeft een kort antwoord en loopt weg. (N.B.: het gaat er niet om dat het een vriendelijke vraag betrof en een bot antwoord, want dat hoort niet bij waarnemen maar bij interpreteren). 9. Ze stelt een vriendelijke vraag en krijgt een bot antwoord, waarbij de ander ook nog eens zonder verder iets te zeggen wegloupt, kortom: een onbeschofte reactie. 10.- Angela brengt de bleekheid van mw. Heerema in verband met haar gezondheidstoestand (gisteren nog op de poli geweest voor bloedafname). - Mw. Heerema denkt dat Angela haar wil lastig vallen met een praatje. - Angela denkt dat het korte antwoord als onbeschoft bedoeld is. - Alya weet niet dat Angela niet van het ongeval op de hoogte is en ziet haar gemopper als respectloos. (Afwijkende antwoorden ter beoordeling van de corrector.)	2 x 0,25 1 1 1 0,5 1 1 1 1 1 4 x 0,5 10

<p>Case 2</p> <ol style="list-style-type: none"> - aspect: maak oogcontact (kijkt uit het raam); hoe het wel moet: kijk je gesprekspartner regelmatig aan en maak haar zo duidelijk dat je aandacht voor haar hebt. - aspect: neem geïnteresseerde houding aan (onderuitgezakt op stoel); hoe het wel moet: toon interesse via je houding door naar voren te buigen. - aspect: moedig de verteller aan door te gaan (luisterwoorden als 'ja' en 'mmm'); hoe het wel moet: uiteraard moedig je alleen aan, als je luisterwoorden aansluiten op het verhaal. - aspect: vraag verduidelijking als je iets niet begrijpt (paar keer iets gevraagd); hoe het wel moet: vragen naar zaken die net zijn gezegd geven een (terechte) indruk dat je niet luistert; de vragen moeten dus op het gezegde ingaan. - Luisterwoorden gebruiken ('ja', 'mmm', 'hm', e.d.). - Vragen stellen (verduidelijking, doorvragen). - Samenvatten. Impulsief reageren. Je reageert voordat je weet hoe de situatie echt in elkaar zit; je hebt verzuimd om door te vragen. 'Wat is er aan de hand', of woorden van gelijke strekking (e.e.a. ter beoordeling van de corrector). Te snel adviseren. Je schaamt je voor je eerste reactie en wilt dat goedmaken met dit goedbedoelde advies. Je weet echter niet, dat het misschien wel heel goed is voor Jeanine om er even uit te zijn. (twee noemen en kort toelichten) - ongeïnteresseerde luisterhouding - de ander niet uit laten spreken - je eigen verhaal gaan vertellen - met je gedachten ergens anders zijn - waarderend reageren - veronderstellingen uiten korte toelichtingen ter beoordeling van de corrector; eventuele andere luisterfouten die worden genoemd ter beoordeling van de corrector. 	<p>4 x 0,5 (aspect 4 x 0,25, toelichting ook)</p> <p>3 x 1</p> <p>1 (luisterfout 0,5, toelichting 0,5)</p> <p>1</p> <p>1 (luisterfout 0,5, toelichting 0,5)</p> <p>2 x 1 (luisterf. 2 x 0,5, toelichting 2 x 0,5)</p> <p style="text-align: right;">10</p>
<p>Case 3</p> <ol style="list-style-type: none"> Vaagheid in mededelingen wegnemen (preciseren) door gerichte vragen te stellen of door aanvullende informatie te geven. De verteller krijgt door de gerichte vragen het gevoel dat er interesse is voor zijn verhaal en kan er een beter inzicht door verwerven; de toehorende partij voorkomt dat hij zich laat leiden door eerste indrukken en interpretaties. Op vragen als 'hoe gaat het met je' (bij eerste ontmoetingen en formele contacten) en bij opmerkingen als 'fijn je te ontmoeten'. Als iemand non-verbaal gedrag vertoont dat je niet begrijpt, kun je daar naar vragen. In dit geval kijk je naar een spinnetje; de gesprekspartner neemt waar dat je haar niet aankijkt. Vaagheid: Wat bedoel je met 'niet ziet staan'? Gevoel: Wat vind je daar dan van? 	<p>2</p> <p>2 x 1</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2 x 1</p> <p style="text-align: right;">10</p>

Case 4	
1. - argumenten gebaseerd op feiten - argumenten gebaseerd op ervaringen - morele argumenten - emotionele argumenten	4 x 0,5
2. Emotioneel argument (oneigenlijk), want niet gebaseerd op de werkelijkheid, maar op jouw gevoel/emoties.	2 x 1
3. Enkelvoudige argumentatie: dit ene argument is voldoende onderbouwing. In het gesprek: personeelstekort neemt toe, want verdere bezuiniging ...	1 1
4. Meervoudige argumentatie: meerdere gelijkwaardige argumenten ter onderbouwing. In het gesprek: Valt mee, want: opleidingen vol + geen andere banen beschikbaar.	1 1
5. Nevenschikkende argumentatie: meerdere argumenten die samen één argument vormen, elk afzonderlijk argument is onvoldoende onderbouwing. In het gesprek: Minder personeel mogelijk, want: is duur + geen geld.	1 1
	10
Totaal	50
Cijfer proefexamen = aantal behaalde punten gedeeld door 5, afgerond op een geheel getal volgens de normale afrondingsregels (5,49 = 5; 5,50 = 6).	