

UNIT 1

Communicatie

HOOFDSTUK 4

Communicatie tussen collega's



Dit project werd gefinancierd met de steun van de Europese Commissie. De verantwoordelijkheid voor deze publicatie ligt uitsluitend bij de auteur; de Commissie kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het gebruik van de informatie die erin is vervat.

Projectnummer: 543336-LLP-1-2013-1-DE-KA2-KA2MP
Agreement: 2013-4182/001 – 001



HOOFDSTUK 4: COMMUNICATIE TUSSEN COLLEGA'S

1 Dialoog



De kleren van mevrouw De Bleeckere zijn niet uit de was teruggekomen. Zorgkundige An belt de verantwoordelijke van de wasserij, Sara, om te horen hoe ze de kledingstukken terug kan krijgen.



Klik [hier](#) om de video te bekijken.

- Sara: Met Sara.
- Zorgkundige An: Dag Sara, met An. Sorry voor het storen, maar ik heb een probleempje.
- Sara: Vertel.
- Zorgkundige An: Wel, mevrouw De Bleeckere kreeg vandaag haar kleren terug van de wasdienst, maar er ontbraken een aantal kledingstukken.
- Sara: Oei, dat is vervelend. Wat ontbreekt er precies?
- Zorgkundige An: Even kijken. Haar grijze wollen rok, haar roze bloes en een paar kousen.
- Sara: Waren ze gelabeld?
- Zorgkundige An: Ik geloof van wel. Mevrouw De Bleeckere is heel netjes en draagt altijd veel zorg voor haar spullen.
- Sara: Verloren wasgoed komt meestal wel terecht, zeker als de naam erin staat.
- Zorgkundige An: Ik hoop echt dat mevrouw De Bleeckere's wasgoed snel opduikt, want ze vindt dit echt niet prettig.
- Sara: Ja, dat begrijp ik.
- Zorgkundige An: Heb je een idee hoe lang dit kan duren?
- Sara: Persoonlijke kleren worden gewassen door de externe wasserij. Elke dinsdagochtend worden de kleren opgehaald en teruggebracht. Mogelijk komen de kleren dus mee met de volgende lichterding.
- Zorgkundige An: Voorlopig gewoon afwachten dus?

- Sara: Het zou ook kunnen dat de persoonlijke kleren per ongeluk in onze eigen wasserij beland zijn, want dat gebeurt ook wel eens.
- Zorgkundige An: Hoe kan ik dat nagaan?
- Sara: Gewassen bedlinnen en handdoeken worden gesorteerd en gestreken in het waslokaal in de kelder. Je kunt daar eens gaan kijken.
- Zorgkundige An: Oké, dat zal ik doen. Hopelijk levert dat iets op.
- Sara: Anders kan ik wel eens naar de wasserij bellen?
- Zorgkundige An: Dat zou fantastisch zijn. Mevrouw De Bleeckere zou je heel dankbaar zijn.
- Sara: Ik kan niets beloven, maar misschien heeft ze wel geluk. Kun je haar naam even spellen? Dan kan de wasserij het label gemakkelijk terugvinden.
- Zorgkundige An: Jazeker: D E spatie B L E E C K E R E.
- Sara: Goed, ik zal zien wat ik kan doen. Ik geef je een seintje als ik nieuws heb.
- Zorgkundige An: Oké, bedankt voor je hulp!
- Sara: Graag gedaan.



2 Oefeningen

Oefening 1.1 Luister naar de dialoog en vul de gaten in.

- 1 Mevrouw De Bleeckere kreeg vandaag haar kleren terug van de wasdienst, maar er een aantal
- 2 Dat is Wat ontbreekt er precies?
- 3 Haar grijze rok, haar roze bloes en een paar
- 4 Waren ze ?
- 5 Verloren komt meestal wel terecht.
- 6 Persoonlijke kleren worden gewassen door de externe
- 7 Mogelijk komen de kleren mee met de volgende
- 8 Gewassen en handdoeken worden gesorteerd en gestreken in het in de kelder.
- 9 Hopelijk dat iets op.
- 10 Anders kan ik wel eens naar de bellen? Dat zou fantastisch zijn, mevrouw De Bleeckere zou je heel zijn.



Oefening 1.2 Luister opnieuw naar de dialoog en beantwoord de vragen.

- 1 Welke kledingstukken heeft mevrouw De Bleeckere niet teruggekregen van de wasdienst?
.....
- 2 De kleren van mevrouw De Bleeckere waren gelabeld. Wat betekent dit?
.....
- 3 Mevrouw De Bleeckere draagt veel zorg voor haar spullen. Wat wordt hiermee bedoeld?
.....
- 4 Waar worden de persoonlijke kleren van de bewoners gewassen?
.....

- 5 Mevrouw De Bleeckere zal erg blij zijn als ze haar kledingstukken terugkrijgt. Welke uitdrukking gebruikt zorgkundige An hiervoor?

.....



Oefening 2 Lees de tekst over goed teamwork aandachtig.

9 regels voor goed teamwork

Als een organisatie goed draait heeft dat vaak te maken met goed teamwork. Een hecht samenwerkend team leidt namelijk tot topprestaties. Maar aan welke regels moet een goed team voldoen?

Regel 1: een team moet een leider hebben

In de meeste teams is het duidelijk: de manager is de leider en zijn medewerkers zijn de andere teamleden. Maar soms gebeurt het ook dat er een team wordt samengesteld met mensen uit verschillende afdelingen of verschillende organisaties. Ook in dat geval moet er een duidelijke leider aangeduid worden.

Regel 2: het team moet eensgezind focussen op hetzelfde, kwantificeerbare doel

Elk teamlid moet goed begrijpen wat het team als geheel probeert te bereiken. Dat kan alleen als dat doel op een objectieve manier gemeten kan worden. Doelen mogen nooit vaag zijn. De doelstelling 'betere klantenrelaties opbouwen' is bijvoorbeeld niet meetbaar en dus waardeloos, beter is het om te zeggen: '50% van de prospects omzetten in klanten'. Dat is wel precies en meetbaar.

Regel 3: elk teamlid moet een duidelijk omschreven rol hebben

Om hun dagelijks werk te kunnen uitvoeren moeten de teamleden precies weten wat er van hen verwacht wordt. Zonder die duidelijkheid zullen ze waarschijnlijk gedeeltelijk elkaars werk doen en elkaar ook voor de voeten lopen. Uiteraard moeten de rollen van de teamleden voortdurend geëvalueerd en bijgestuurd worden als ook het werk evolueert.

Regel 4: het team moet bereid zijn om zaken uit te wisselen

De individuele teamleden moeten alles wat bijdraagt tot het bereiken van de groepsdoelstellingen met elkaar uitwisselen. Dat gaat zowel om **materiële zaken** als geld, computers, bureaumateriaal of werkruimte als om **immateriële zaken** zoals ideeën of enthousiasme. Als de teamleden deze dingen voor zich alleen proberen te houden, dan verhinderen ze daarmee een goede samenwerking.

Regel 5: het team moet vaak en efficiënt communiceren

Frequent communiceren is niet moeilijk: beleg gewoon op regelmatige tijdstippen een groepsvergadering. Wekelijks is een minimum, maar in de meeste gevallen zal het vaker moeten.

Efficiënt communiceren is moeilijker. De teamleider moet erover waken dat elk teamlid de boodschappen die overgedragen worden begrepen heeft.

Regel 6: het team moet op een consistente, gezamenlijke en enthousiaste manier inspanningen leveren

Een team kan maar efficiënt werken als elk lid zich 100% inzet om de doelstellingen te bereiken. Dit soort toewijding krijg je maar door als teamlid dagelijks te doen wat je moet doen. Uiteraard betekent dit niet je hiervoor je privéleven moet opofferen. Integendeel, want dat zou nefast zijn voor je enthousiasme dat ook noodzakelijk is om goede resultaten te bereiken.

Regel 7: de teamleden moeten af en toe hun ego opzijzetten

Een groot ego kan soms een voordeel zijn, bijvoorbeeld bij verkopers. Maar toch is het vaak nodig om een team goed te laten functioneren dat je de algemene doelstellingen laat primeren boven de individuele bijdrages van de teamleden. Divagedrag helpt een team geen meter vooruit.

Regel 8: het team moet zichzelf kunnen evalueren

Om de drie of vier vergaderingen zou elk teamlid een punt van verbetering naar voren moeten brengen. Op die manier evalueert het team zichzelf op een systematische manier. Het geeft de teamleider ook de kans om patronen van terugkerende, algemene problemen te ontdekken.

Regel 9: het team moet zichzelf kunnen bijsturen

Als de teamleider merkt dat verschillende mensen dezelfde problemen noemen, dan is het tijd om globaal in te grijpen. Daarnaast moet hij zich ook ontfermen over de belangrijke individuele problemen die teamleden ondervinden.

(Uit: bnet.com)

Beantwoord de vragen over de tekst.

- 1 Waarom heeft elk team een leider nodig?

.....

- 2 Een doel moet kunnen worden gemeten. In de tekst geeft men hier twee synoniemen voor. Welke? Geef zelf ook een voorbeeld van een realistisch doel.

.....

- 3 Elk teamlid moet een duidelijke rol hebben. Beschrijf jouw rol en/of takenpakket.

.....

- 4 Wat is er nodig om een team efficiënt te laten werken?

.....

5 Een teamlid moet zijn problemen herkennen en naar voren brengen tijdens de vergadering. Welke problemen kom jij tegen op de werkvloer?

.....
.....

6 Met welke regel ondervind jij of jouw team moeite?

.....
.....

7 In welke regel kun jij je het best vinden? Waarom?

.....
.....

8 Welke regel zou je hier nog aan willen toevoegen?

.....
.....

9 Welke regel mag uit de lijst geschrapt worden volgens jou? Of welke vind je het minst belangrijk? Waarom?

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

10 Geef een rangorde aan:

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



Oefening 3 Vul de gaten in met woorden uit de woordenlijst.

- 1 De kledingstukken van mevrouw De Bleeckere zijn verloren. Dat is
- 2 De kleren zijn weg. Dit wil zeggen dat ze
- 3 Mevrouw De Bleeckere is erg blij dat er naar haar wasgoed wordt gezocht.
Ze is haar heel
- 4 De naam van mevrouw De Bleeckere staat in haar kleren. De kleren zijn
- 5 Zorgkundige An gaat de kleren eerst ophalen en dan gaat ze ze naar
mevrouw De Bleeckere.
- 6 Het bedlinnen is niet verkreukeld. Het is
- 7 An zegt alle letters van de naam van mevrouw De Bleeckere apart op voor Sara. Ze
..... de naam.
- 8 Sara laat iets weten als ze nieuws heeft. Ze geeft een
- 9 Het wasgoed van elke bewoner wordt op een aparte stapel gelegd. Het wordt
.....
- 10 Het wordt gewassen in de

Oefening 4 Het gebruik van het adjectief.

VERBUIGING VAN HET ADJECTIEF

GEBRUIK	BETEKENIS	VOORBEELD
predicatief	Het adjectief staat apart in de zin. Het adjectief krijgt nooit een -e.	<i>Dat meisje is <u>groot</u>.</i> <i>Die bloemen zijn <u>mooi</u>.</i>
attributief	Het adjectief staat voor het substantief. Het adjectief krijgt een -e, behalve een adjectief bij een indefiniet het-woord in het singularis. Adjectieven die eindigen op -en zijn altijd invariabel. TIP: De meeste adjectieven die naar materialen verwijzen, eindigen op -en.	<i>Er hangen veel <u>dikke</u> jassen in de kast.</i> <i>Ik heb gisteren een <u>spannend</u> boek gelezen.</i> <i>een muts van <u>wol</u> → een <u>wollen</u> muts</i> <i>een sjaal van <u>zijde</u> → een <u>zijden</u> sjaal</i>

ATTRIBUTIEF GEBRUIK VAN HET ADJECTIEF

	SINGULARIS	PLURALIS
INDEFINIET	de-woorden: + e → een <u>witte</u> tafel	de-woorden: + e → <u>witte</u> tafels
	het-woorden: geen -e → een <u>wit</u> bord	het-woorden: + e → <u>witte</u> borden
DEFINIET	de-woorden: + e → de <u>witte</u> tafel	de-woorden: + e → de <u>witte</u> tafels
	het-woorden: + e → het <u>witte</u> bord	het-woorden: + e → de <u>witte</u> borden

Vul het adjectief in en verbuig waar nodig.

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| 1 de T-shirt
(paars) | 6 de kousen
(grijs) |
| 2 een hemd
(katoen) | 7 het wasgoed
(verloren) |
| 3 de schoenen
(versleten) | 8 de sokken
(stinkend) |
| 4 het weer
(mooi) | 9 een bloesje
(roze) |
| 5 de trui
(wol) | 10 de sjaal
(zijden) |



Oefening 5 Probleemoplossing

Denk aan een probleem op de werkvloer dat je goed hebt opgelost en beschrijf je aanpak:

- Hoe heb je het probleem proberen te begrijpen?
- Hoe ben je meer te weten gekomen?
- Hoe heb je het probleem proberen op te lossen?

Noteer je antwoorden hieronder.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Oefening 6 Rollenspel. Meld een klacht.

Situatie: Je bent zorgkundige in een woonzorgcentrum. Een collega komt steeds te laat. Wat doe/zeg je?

A: Indien je je collega hier nog nooit over hebt aangesproken?

B: Indien je je collega hierover al feedback hebt gegeven?

Je vormt een duo met je buur en speelt beide scenario's na. Wissel tussendoor van rol (laatkomer – collega met klacht).

3 Eindtest

Vul de gaten in. Gebruik woorden uit de woordenlijst en verbuig de adjectieven waar nodig.

- 1 Om een team te laten werken, moet elk teamlid zich honderd procent inzetten.
- 2 Mevrouw De Bleeckere 's kleren zijn vermist. De zorgkundige moet haar het nieuws vertellen.
- 3 kledingstukken zijn gemaakt van wol.
- 4 Heeft mevrouw De Bleeckere veel kledingstukken? Ja, ze is er vier kwijt.
- 5 Ik ben mijn kussensloop en laken kwijt. Heeft iemand mijn gezien?

4 Woordenschat

4.1 Substantieven



artikel	woord	betekenis/synoniem	vertaling	meervoudsvorm van het S	extra informatie
het	kledingstuk	iets wat je om je lichaam doet		de kledingstukken	<i>Er lagen overal kledingstukken op de vloer.</i>
het	label	iets waar je naam op staat / het etiket		de labels	<i>Al mijn kleren hebben een label. Ik wil niets verliezen.</i>
de	wol	het zachte haar van schapen waarmee kleding wordt gemaakt		-	<i>Ik koop wol om een sjaal mee te breien.</i>
de	rok	een kledingstuk voor een vrouw dat in plaats van een broek wordt gedragen		de rokken	<i>Ik heb geen zin om een broek te dragen vandaag, dus trek ik een rok aan.</i>
de	bloes	een nette T-shirt		de bloezen	<i>Mevrouw De Bleekere draagt een bloes op haar verjaardagsfeest.</i>
het	waslokaal	een kamer waarin een wasmachine staat		de waslokalen	<i>Alle kleren worden gewassen in het waslokaal.</i>
het	wasgoed	vuile kledingstukken		-	<i>Het wasgoed werd gewassen in de wasmachine.</i>
het	seintje	het teken / het bericht		de seintjes	<i>Geef je me een seintje als je bent angekommen? Dan kom ik je ophalen.</i>
de	wasserij	een ruimte met meerdere wasmachines		de wasserijen	<i>Jan heeft geen wasmachine thuis, dus brengt hij zijn wasgoed naar de wasserij.</i>
de	lichting	het geheel / de groep / generatie		de lichtingen	<i>De volgende lichting studenten is afgestudeerd.</i>
de	kelder	een deel van een gebouw onder de grond		de kelders	<i>Maria bewaart haar flessen wijn in de kelder.</i>
het	bedlinnen	textiel dat dient om een bed op te maken		-	<i>Sara heeft het bedlinnen ververst.</i>

4.2 Adjectieven

woord	betekenis/synoniem	vertaling	verbogen vorm van het A	extra informatie
verloren	iets wat je niet meer terugvindt / kwijt / spoorloos		-	<i>Is de verloren schatkist al teruggevonden?</i>
dankbaar	blij met wat je krijgt		dankbare	<i>Mevrouw De Bleeckere was erg blij dat Sara zoveel moeite deed om haar kleren terug te vinden, ze was haar dankbaar.</i>
vervelend	niet fijn / onaangenaam		vervelende	<i>Mensen die zeuren, zijn vervelend.</i>
prettig	leuk / aangenaam		prettige	<i>Mevrouw De Bleeckere vindt het prettig om bezoek te krijgen van haar kleinkinderen.</i>
efficiënt	met zo weinig mogelijk geld of tijd en zo veel mogelijk resultaat		efficiënte	<i>Ik kan meer doen op een korte tijd omdat ik op een efficiënte wijze werk.</i>

4.3 Verba

woord	betekenis/synoniem	vertaling	stam	imperfectum	perfectum	extra informatie
ontbreken	kwijt zijn / mankeren		ontbreek	ontbrak	heeft ontbroken	<i>Er ontbreekt 50 euro in de kassa.</i>
opduiken	plotseling verschijnen		duik op	dook op	is opgedoken	<i>De verloren kinderen zijn opgedoken in de stad.</i>
zorg dragen voor	zorgen dat iets netjes blijft, op iets letten / toezicht houden		draag zorg voor	droeg zorg voor	heeft zorg gedragen voor	<i>Mijn kleren gaan niet snel kapot, want ik draag er zorg voor.</i>
sorteren	op basis van bepaalde kenmerken verdelen / uitzoeken en bij elkaar leggen		sorteer	sorteerde	heeft gesorteerd	<i>De secretaresse sorteert elke ochtend de post.</i>

strijken	kleren met een strijkbout glad maken		strijk	streek	heeft gestreken	<i>Mijn kleren zijn niet meer gekreukt, want ik heb ze gestreken.</i>
terechtkomen	eindigen op een bepaalde plek		kom terecht	kwam terecht	is terechtgekomen	<i>Hij is goed terechtgekomen: hij was arm, maar is nu rijk.</i>
spellen	letter per letter uitspreken		spel	spelde	heeft gespeld	<i>Als je niet weet hoe je die naam moet schrijven, zal ik het voor je spellen.</i>
evalueren	beoordelen		evalueer	evalueerde	heeft geëvalueerd	<i>Elk teamlid wordt geëvalueerd door de verantwoordelijke.</i>
ophalen	(ergens naartoe gaan om) iets of iemand mee (te) nemen		haal op	haalde op	heeft opgehaald	<i>Mijn moeder komt me ophalen van het station.</i>
terugbrengen	iets of iemand brengen naar waar die eerder was		breng terug	bracht terug	heeft teruggebracht	<i>Mijn vriend heeft me teruggebracht naar huis.</i>
opleveren	resultaat hebben		lever op	leverde op	heeft opgeleverd	<i>Ik heb hard gestudeerd en dat heeft me goede punten opgeleverd.</i>