



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





1 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 **ontbraken** een aantal **kledingstukken**
- 2 Dat is **vervelend** Wat ontbreekt er precies?
- 3 Haar grijze **wollen** rok, haar roze bloes en een paar **kousen**
- 4 Waren ze **gelabeld** ?
- 5 Verloren **wasgoed** komt meestal wel terecht.
- 6 Persoonlijke kleren worden gewassen door de externe **wasserij**
- 7 Mogelijk komen de kleren mee met de volgende **lichting**
- 8 Gewassen **bedlinnen** en handdoeken worden gesorteerd en gestreken in het **waslokaal** in de kelder.
- 9 Hopelijk **levert** dat iets op.
- 10 Anders kan ik wel eens naar de **wasserij** bellen? Dat zou fantastisch zijn, mevrouw De Bleeckere zou je heel **dankbaar** 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?
..... **Haar grijze wollen rok, haar roze bloes en een paar kousen.**
- 2 De kleren van mevrouw De Bleeckere waren gelabeld. Wat betekent dit?
..... **Dit betekent dat haar naam erin stond.**
- 3 Mevrouw De Bleeckere draagt veel zorg voor haar spullen. Wat wordt hiermee bedoeld?
..... **Dit betekent dat ze netjes is en voorzichtig is met haar kleren.**
- 4 Waar worden de persoonlijke kleren van de bewoners gewassen?
..... **In de externe wasserij.**

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

.....Mevrouw De Bleekere zal dankbaar zijn.....



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?

... Een team moet een leider hebben, omdat er iemand verantwoordelijk moet zijn voor de
... resultaten.
.....

- 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.

... Meetbaar en kwantificeerbaar. Een voorbeeld van een realistisch doel is 's morgens de
... bewoners wassen. Dit is meetbaar, want je ziet daarna dat ze proper zijn.
.....

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

... Mijn taken zijn de bewoners wassen en aankleden, hen naar de ontbijttafel begeleiden,
... uitstapjes organiseren, enz.
.....

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

... Een team werkt efficiënt als elk lid zich 100% inzet om de doelstellingen te bereiken.
.....

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

.....Een bewoner is agressief, wasgoed gaat verloren, moeilijke communicatie met de familie,.....
.....enz.....

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

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></i> <i>→ een <u>wollen</u> muts</i> <i>een sjaal van <u>zijde</u></i> <i>→ 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 paarse T-shirt (paars) | 6 de grijze kousen (grijs) |
| 2 een katoenen hemd (katoen) | 7 het verloren wasgoed (verloren) |
| 3 de versleten schoenen (versleten) | 8 de stinkende sokken (stinkend) |
| 4 het mooie weer (mooi) | 9 een roos bloesje (roze) |
| 5 de wollen trui (wol) | 10 de zijden 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.

.....**Eén van de bewoners is afkomstig van Spanje. Hij spreekt niet zo goed Nederlands en ik begrijp**.....
 |**geen Spaans. Dit leidde steeds tot misverstanden. Ik wist dat ik zelf iets moest doen om het**.....
**het probleem op te lossen. Ik vroeg advies aan mijn collega en zij raadde mij aan om kaartjes te**.....
**maken. Ik heb haar raad meteen opgevolgd. Voor elke activiteit (zich wassen, naar het toilet gaan,**.....
**etc.) had ik een kaartje geknutseld met een afbeelding en daaronder de vertaling van de**.....
**activiteit in het Nederlands én het Spaans. Op die manier leerden we beiden nieuwe woordjes**.....
**bij; ik in het Spaans en hij in het Nederlands. Van miscommunicatie was er geen sprake meer.**.....



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).

- A Collega X: Dag Y! Mijn oprechte excuses voor mijn laatkomen tijdens deze drukke periode! Mijn jongste zoontje is vandaag met koorts opgestaan. Ik moest even wachten op mijn schoonmoeder, zodat zij voor hem kon zorgen. Door alle drukte ben ik vergeten je iets te laten weten.
- Collega Y: Dat is niet erg, ik begrijp het! Let er alleen op dat het niet te vaak voorvalt, want wij kunnen je zeker nu niet missen. En vergeet dan niet iets te laten weten, zodat we weten dat we niemand anders moeten gaan zoeken.
- Collega X: Dat had ik inderdaad moeten doen. Moest dit nog eens voorvallen, dan zal ik je zeker iets laten weten! Maar je mag op mij rekenen dat dit niet meer zal gebeuren.
- Collega Y: Geen probleem, dat hoor ik graag. Kom, laten we er dan maar aan beginnen!
- Collega X: Ja! wat is er al allemaal gebeurd?
- Collega Y: Dat leg ik je zo uit.
- B Collega X: Dag Y! Mijn excuses voor mijn laatkomen! Er was weer een lange file op de weg. Ik heb zeker 1 uur staan aanschuiven.
- Collega Y: Ik begrijp het. Maar zou je de volgende keer iets vroeger kunnen vertrekken of met het openbaar vervoer kunnen komen? Het is de derde keer deze week dat je een half uur te laat komt. Het probleem is dat wij de bewoners zo niet optimaal kunnen verzorgen.
- Collega X: Ja, ik begrijp het volledig. Ik zal morgen een half uur vroeger vertrekken, dan kom ik zeker op tijd. Ik zal aan mijn man vragen dat hij de kinderen dan naar school brengt.
- Collega Y: Zolang het voor jou geen probleem vormt, vind ik dat een goed idee. Op die manier kunnen we de patiënten sneller overnemen. Onze collega's van de

nachtshift zijn altijd erg uitgeput wanneer we het werk van hen overnemen.
Dat heb je de vorige keer ook kunnen zien.

Collega X: Inderdaad! Ik heb zelf lang in nachtshifts gewerkt en ik was telkens doodop. Je kan erop vertrouwen dat ik niet meer te laat zal komen.

Collega Y: In orde. Laten we er dan nu aan beginnen, want er moet nog veel gebeuren!

2 Eindtest

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

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