higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE EN MENSEVERHOUDINGE N6

6 JUNIE 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A

VRAAG 1

1.1	1.1.1	C		
	1.1.2	D		
	1.1.3	A		
	1.1.4	G		
	1.1.5	F		
	1.1.6	B		
	1.1.7	I		
	1.1.8	J		
	1.1.9	H		
	1.1.10	E		
			(10 × 2)	(20)

1.2	1.2.1	C		
	1.2.2	B		
	1.2.3	D		
	1.2.4	E		
	1.2.5	C		
			(5 × 2)	(10)

1.3 1.3.1
- Sender
- Medium
- Ontvanger
- Terugvoering (4)

1.3.2 'n Sender✓ stuur✓ 'n boodskap✓ deur middel van 'n kanaal✓ aan 'n ontvanger✓ wat die boodskap interpreteer✓ en reageer✓ deur terugvoering te gee. ✓ (8)

1.4
- Koerant
- Tydskrifte
- Werwingswebtuistes
- Kennisgewingborde (4 × 2) (8)

[50]

VRAAG 2

2.1	2.1.1	Waar✓	(1)
	2.1.2	Onwaar: Punte word genommer.✓✓	(3)
	2.1.3	Waar✓	(1)
	2.1.4	Onwaar:✓ 'n Vergadering word gereeld gehou.✓✓	(3)
	2.1.5	Onwaar:✓ Dit is die eerste bladsy.✓✓	(3)
	2.1.6	Onwaar:✓ Slegs die voorsitter beheer die vergadering.✓✓	(3)

Kopiereg voorbehou

2.2 2.2.1 Uitstel
2.2.2 Kennisgewing
2.2.3 Byeenroep
2.2.4 Voorstel
2.2.5 Komitee

(5 × 1) (5)

2.3
- Gemenereg
- Grondwet van 'n organisasie
- Verordeninge en wette
- Tradisies en gebruike (4)

2.4
- Persoonlike besonderhede
- Aanbevelings en getuigskrifte
- Werkgeskiedenis
- Opvoedkundige geskiedenis/kwalifikasies
- Vaardighede/prestasies (5)

2.5
- Lyn
- Staaf
- Sektor
- Piktogram (4)

2.6
- Vermy konfrontasie
- Luister aandagtig
- Betoon empatie
- Stel verwagtinge vas
- Vermy 'n negatiewe houding
- Moet dit nie verwys nie
- Skep 'n positiewe indruk (7 × 2) (14)

2.7 2.7.1 Introvert – Hierdie individue fokus op interne gevoelens in plaas van eksterne stimulasie.

2.7.2 Ekstrovert – Hierdie individue is sosiaal en kom liefdevol, spraaksaam en informeel voor.

(2 × 2) (4)
[50]

TOTAAL AFDELING A: 100

AFDELING B

VRAAG 3

3.1 Dit is die emosionele reaksie op teenkanting en weerstand om dit te bereik wat jy graag wil bereik. (2)

3.2
- Buitensporige werklas
- Angs oor die toekoms
- Onderdrukking van inisiatief
- Geen erkenning vir harde werk nie
- Besorgdheid oor die hoof se vermoë om te bestuur
- Om weg te kom met luiheid (Enige toepaslike antwoord) (5)

3.3 Interpersoonlike konflik✓ kan tussen twee of meer individue ontstaan✓ en dit behels woede en ongelukkigheid. ✓ (3)

3.4
- Dit kan meer ernstige konflik voorkom en help om stres te ontlaai.
- Dit kan lei tot die insameling van nuwe inligting en die soeke na alternatiewe wat tot groter kreatiwiteit kan lei.
- Probleemareas in die organisasie word geïdentifiseer.
- Dit kan werknemers motiveer om hul doelwitte te bereik.
- Dit kan stagnasie voorkom.
- Dit kan lei tot beter verhoudings en verbeterde spangees. (Enige 5 × 2) (10)

3.5
- Selfverwesenliking:✓ Onvermoë om te groei en sy potensiaal te verwesenlik✓
- Selfagting:✓ Om onderdruk en nie gerespekteer te word nie, het die slagoffer se selfvertroue vernietig.✓
- Behoefte aan liefde en samehorigheid:✓ Die slagoffer voel verwerp en ongewaardeer as gevolg van die manier waarop die hoof hom behandel.✓
- Veiligheidsbehoeftes:✓ Die slagoffer is altyd bang vir die hoof.✓
- Biologiese behoeftes:✓ Die slagoffer ervaar geen vrede nie weens voortdurende afknouery.✓ (3 × 2) (6)

3.6
- Gee genoegsame erkenning vir werk wat goed gedoen is.
- Hou gereelde vergaderings om maniere te bespreek waarop daaglikse werkprosesse verbeter kan word.
- Gee werknemers 'n geleentheid om inisiatief te toon.
- Hanteer swak werkverrigting in die werksplek.
- Probeer werknemervertroue handhaaf deur oop besprekings te hê. (Enige 3 × 1) (3)

3.7 Defensiewe hantering, waar die slagoffer optree asof hy/sy tevrede is met die situasie✓ en probeer om hom/haar te oortuig dat hy/sy dit kan deurstaan.✓ (2)

3.8
- Gebruike
- Gesinstruktuur
- Sosiale instellings
- Oortuigings en mites
- Gesindheid/houding
- Kultuur en vooroordeel (Enige 5 × 1) (5)

3.9
- Bespreek enige kwessies met die lynbestuurder.
- Hou toepaslike voorstelle byderhand.
- Moenie toelaat dat frustrasies kollegas beïnvloed nie; vind eerder maniere om van die frustrasie ontslae te raak. (3)

3.10 Konflikaggressie vind plaas wanneer een party die ander party ontwrig/onthuts laat voel en woede en vrees in hom/haar ontketen. (1)

3.11
- Wees so bondig moontlik.
- Alle inligting moet volkome akkuraat en verifieerbaar wees.
- Geen handgeskrewe CV nie
- Struktureer die inligting duidelik en logies.
- Dit kan nodig wees om die CV vir elke werkaansoek aan te pas.
- Maak seker foto's van jouself lyk professioneel. (Enige 5 × 1) (5)

3.12
- Skoolkwalifikasie
- Tersiêre kwalifikasie(s) (2)

3.13
- Dit is deurslaggewend vir 'n CV en maak die eerste bladsy uit.
- Dit stel jou aan die voornemende werkgewer voor.
- Die begeleidende brief lewer bewys van die persoon se skryfstyl.
- Die begeleidende brief gee meer inhoud aan die 'geraamte' van die CV. (3)

[50]

VRAAG 4

4.1 Dit is 'n meningsverskil oor feite rakende 'n spesifieke saak. (2)

4.2 4.2.1 Intensiteit – Wanneer jy verskoning maak, gebruik 'n meer intense stem om die emosies onderliggend aan jou woorde te beklemtoon.

4.2.2 Tempo en ritme – Deur die tempo waarteen jy praat te varieer, kom jy dinamies, oorredend of entoesiasties voor, wat jou sal help om die kliënt se aandag te trek.

(2 × 2) (4)

4.3
- Vermy konfrontasie
- Luister aandagtig
- Betoon empatie
- Stel verwagtinge vas
- Vermy negatiwiteit
- Moet dit nie verwys nie
- Skep 'n positiewe indruk (7)

Kopiereg voorbehou

4.4
- Optimisties – selfversekerd, positief, lewenslustig en het 'n sorgelose gees.
- Melankolies – buitengewoon stil, ordeliken akkuraat, verkies om met nabye individue te sosialiseer.
- Koleries – sosiaal ontoereikend en baie analities en logies.
- Flegmaties – kalm en begeer harmonie en vrede. (4 × 2) (8)

4.5 Hulle hou daarvan om dinge deur te kyk voordat hulle besluit om iets te koop. (2)

4.6 Wees beskikbaar om te reageer en inligting te verstrek as kliënte belangstelling in 'n spesifieke produk of diens toon. (2)

4.7
- Dubbelsinnige taal kan verwarring skep wat konflik tot gevolg het.
- Swak kommunikasie of ontbrekende gedeeltes van die boodskap skep misverstand en waninterpretasie van die inligting.
- Onakkurate kommunikasie skep 'n wanvoorstelling van die bedoelde feite, wat tot konflik kan lei.
- Daar kan verskille in begrip wees weens verskillende vlakke van kennis of intellek.
- Persoonlikheidsverskille kan daartoe lei dat persone mekaar nie kan verdra nie, wat konflik tussen hulle veroorsaak. (5 × 2) (10)

4.8
- Die voordele van formele opleiding weeg swaarder as die ontwrigting wanneer werknemers uit die werksplek verwyder word.
- Opleiding is daarop gerig om 'n deurlopende lewering van spesifieke standaarde te bied.
- Verkwisting en instandhoudingskoste word verminder.
- Minder toesighouding word benodig.
- Opleiding skep lojaliteit onder werknemers.
- Opleiding stimuleer die werknemer se belangstelling in bevorderings-geleenthede.
- Werknemers dra by tot die sukese en groei van die onderneming.
- Kliënttevredenheid word versterk. (Enige 3 × 1) (3)

4.9 4.9.1
- Vrees en angs
- Negatiewe selfbeeld
- Skaam en terughoudend
- Depressief
- Gebrek aan selfvertroue
- Swak verhoudings en sosiale vaardighede
- Onrealistiese doelwitte vir homself/haarself
- Werkverslawing
- Deurlopende begeerte na eksterne erkenning

(Enige TWEE geskikte antwoorde) (2 × 1) (2)

4.9.2
- Het 'n positiewe siening van homself/haarself
- Stel realistiese en bereikbare doelwitte
- Vermoë om hom/haar duidelik uit te druk
- Vermoë om negatiewe gebeure te hanteer
- Besit 'n sin vir humor
- In staat om sy/haar emosies te beheer
- Vermoë om negatiewe terugvoering en kritiek te hanteer
- Gewoonlik bereid om berekende risiko's te loop
- Gemaklik in die teenwoordigheid van die meeste mense en kom goed met hulle oor die weg (Enige 4 × 1) (4)

4.10 'Dit is jou skuld dat ek so baie jare vermors het deur nutteloos te voel.' (1)

4.11
- Onderstreep woorde
- Omkring woorde
- Die woorde wat gebruik word (3)

4.12 Woede (1)

4.13 'nutteloos te voel' (1)
[50]

TOTAAL AFDELING B: 100
GROOTTOTAAL: 200

Kopiereg voorbehou