higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE N4
(Tweede Vraestel)

31 MEI 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A: BASIESE KOMMUNIKASIEBEGINSELS

VRAAG 1

- Luister goed
- Verskaf sinvolle terugvoer
- Spreek gedagtes doeltreffend uit/Dra inligting duidelik oor
- Handhaaf gesonde interpersoonlike verhoudings
- Lewer verbeterde produktiwiteit
- Bereik organisasiedoelwitte
- Motiveer kollegas om organisasiedoelwitte te verwesenlik
- Oorweeg probleme logies en los bevredigend op
- Verminder konfliksituasies en los dit op
- Verseker goeie spanwerk
- Handhaaf/Bou gesonde eksterne verhoudings/beeld van organisasie

(Enige 5 × 1) **[5]**

VRAAG 2

2.1 Waar
2.2 Waar
2.3 Onwaar
2.4 Onwaar
2.5 Onwaar

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 3

3.1 Dit is die inligting wat die afsender aan die ontvanger wil oordra.✓ Daarvoor word ’n spesifieke kode gebruik en ’n bepaalde kanaal waardeur die boodskap oorgedra word.✓

3.2 Dit is die ontvanger se reaksie op die afsender se boodskap.✓ Dit kan bewustelik of onbewustelik, positief of negatief, direk of indirek, verbaal of nieverbaal wees.✓

3.3 Op enige punt in die kommunikasieproses kan geraas opduik wat die sukses van die kommunikasie belemmer✓en die proses selfs totaal laat misluk.✓

(3 × 2) **[6]**

VRAAG 4

4.1 Interpersoonlike kommunikasie
4.2 Massakommunikasie
4.3 Ekstrapersoonlike kommunikasie
4.4 Intrapersoonlike kommunikasie

(4 × 1) **[4]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 5

- Bespaar tyd
- Bespaar geld
- Verbeter persoonlike doeltreffendheid
- Verbreed luisteraar se kennisbasis
- Verbeter interpersoonlike verhoudings
- Verminder misverstande
- Verseker dat kliëntebasis uitbrei
- Verseker welwillendheid
- Identifiseer probleme en griewe betyds (Enige 6 × 1) **[6]**

VRAAG 6

6.1 'n Persoon met positiewe persoonlikheidstrekke✓ sal makliker en doeltreffender kommunikeer✓ as 'n persoon met negatiewe persoonlikheidstrekke. (Enige relevante antwoord)

6.2 Emosies is gevoelens en 'n komplekse toestand. 'n Persoon wat gelukkig voel,✓ sal doeltreffender kommunikeer✓ as iemand wat ongelukkig voel. (Enige relevante antwoord)
(2 × 2) **[4]**

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B: INTERPERSOONLIKE VERHOUDINGS EN SOSIALE INTERAKSIE

VRAAG 7

- Wat 'n persoon van homself/haarself dink
- Hoe 'n persoon dink ander mense hom/haar sien
- Hoe 'n persoon graag wil wees/'n persoon se ideale selfbeeld **[3]**

VRAAG 8

8.1 B
8.2 E
8.3 A
8.4 C
8.5 D

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 9

Die grootste verskil tussen 'n goeie of swak selfbeeld, is of selfagting teenwoordig is of nie.✓✓ As iemand homself/haarself ag, sal so 'n persoon redelik konsekwent positiewe gedagtes oor homself/haarself hê, m.a.w. 'n goeie selfbeeld.✓ As iemand homself/haarself nie ag nie, sal so 'n persoon redelik konsekwent negatiewe gedagtes oor homself/haarself hê, m.a.w. 'n swak selfbeeld.✓ (Enige relevante 2 + 2) **[4]**

VRAAG 10

- Fisiologiese behoeftes
- Veiligheidsbehoeftes
- Affiliasiebehoeftes
- Agting- en selfagtingbehoeftes **[4]**

VRAAG 11

11.1 sielkundige
11.2 fisiologiese
11.3 agtergrond
11.4 sleng

(4 × 1) **[4]**

VRAAG 12

Stereotipering behels 'n proses van veralgemening waardeur 'n enkele en gewoonlik negatiewe eienskap aan 'n persoon gekoppel word slegs omdat hy/sy aan 'n bepaalde groep behoort,✓ terwyl sy/haar werklike en gewoonlik goeie karaktereienskappe totaal geïgnoreer word.✓ (Enige relevante antwoord) **[2]**

VRAAG 13

Vrees vir bekende of onbekende gevolge✓ veroorsaak dikwels dat mense doelbewus kommunikasiesteurnisse skep.✓ **[2]**

VRAAG 14

- Kultuur
- Ouderdom
- Agtergrond
- Intelligensievlak
- Behoeftes
- Belangstelling **[6]**

TOTAAL AFDELING B: 30

Kopiereg voorbehou

AFDELING C: ORGANISATORIESE KOMMUNIKASIE

VRAAG 15

15.1 Dit is kommunikasie om die gesagstruktuur heen.

15.2 Dit is kommunikasie tussen mense op dieselfde vlak of portuurgroepe.

15.3 Dit is kommunikasie vanaf hoër vlakke na laer vlakke en omgekeerd.

(3 × 1) **[3]**

VRAAG 16

Dit is wanneer spesifieke senior werknemers direk in beheer van spesifieke ondergeskiktes geplaas word✓ met die doel om te verseker dat opdragte so vinnig moontlik uitgevoer word.✓ **[2]**

VRAAG 17

- Data-oorsendings
- Boodskappe op rekenaarterminale
- Elektroniese faksfasiliteite
- SMS
- Sosiale netwerke
- Internettoegang (Enige relevante 3 × 1) **[3]**

VRAAG 18

- Mondelinge kommunikasie
- Skriftelike kommunikasie
- Nieverbale kommunikasie **[3]**

VRAAG 19

Lede van die organisasie kommunikeer met mekaar op alle vlakke✓ sodat die organisasie se doelstellings bereik kan word.✓ **[2]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 20

- Waak teen familiariteit:
  (a) Senior of onbekende kollegas moet op hul titel aangespreek word.
  (b) Werknemers moet mekaar nooit in die teenwoordigheid van kliënte of publiek op hul noemnaam aanspreek nie.
  (c) Vreemdelinge en kliënte mag nie oom, tannie, uncle of aunt genoem word nie.
- Spreek kliënte aan volgens die gebruike van hul kultuurgroepe.
- Werknemers wat op dieselfde vlak is, kan mekaar op noemname aanspreek.
- Tydens vergaderings moet alle opmerkings en besprekings aan die voorsitter gerig word. (Enige 2 × 1) **[2]**

TOTAAL AFDELING C: 15

AFDELING D: ONDERHOUDVOERING

VRAAG 21

In terme van 'n inligtingsonderhoud probeer die onderhoudvoerder aan die een kant inligting by die respondent kry om te bepaal of daardie respondent die geskikste persoon vir die betrokke betrekking is✓ en gee ook aan die ander kant inligting oor die betrokke organisasie aan die respondent.✓

In terme van 'n oorredingsonderhoud probeer die respondent die onderhoudvoerder oortuig dat hy/sy die geskikste persoon vir die betrokke betrekking is✓ en die onderhoudvoerder kan ook die respondent probeer oortuig dat die organisasie die beste een is om by te werk.✓ **[4]**

VRAAG 22

22.1 "Hoekom wil u graag by MediHelp-kliniek werk?" ✓✓

(Enige relevante voorbeeld waar die antwoorde nie slegs 'n "ja" of "nee" kan wees nie. Vraag moet aansoeker aanmoedig om te praat en gevoelens en gesindhede bloot te stel.)

22.2 "Hoeveel jare ervaring het u in verpleegkunde?"✓✓

(Enige relevante voorbeeld waar die antwoord net een korrekte antwoord het en spesifieke inligting verskaf – nie 'n "ja"- of "nee"-antwoord nie.)

22.3 "Verpleegsters is oorwerk, dink u nie so nie?"✓✓

(Enige relevante voorbeeld waar die verlangde antwoord reeds in die vraag aangedui word. Word gebruik om die eerlikheid van 'n applikant te toets of applikant op sy/haar gemak te kry.)

(3 × 2) **[6]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 23

Hipotetiese vrae word gebruik om intelligensie/denkspoed/vermoë om probleme te hanteer te toets. (Kandidaat moet ten minste TWEE noem) **[2]**

VRAAG 24

- Dit bevestig die bestuur se reg om stappe te doen indien enige werknemer se optrede met die belange van die organisasie bots.
- Werknemers se reg tot 'n regverdige verhoor en appèl teen enige dissiplinêre stappe wat hul as onregverdig beskou word erken.
- Die klem val eerder op die voorkoming, regverdigheid en rehabilitasie as straf. Dit word slegs gebruik indien werknemers geen poging tot verbetering aanwend nie. **[3]**

VRAAG 25

Dit behels dat 'n persoon op 'n eerlike, maar hoflike manier sy/haar gevoelens en opinies stel✓ sonder om met ander te argumenteer, te dreig of die regte van ander persone te verontagsaam.✓ **[2]**

VRAAG 26

- Probeer senuagtige gebare beheer.
- Behou oogkontak om die werkgewer van opregte bedoelings te oortuig.
- Jou houding moet wys dat jy besef jy het 'n fout begaan. **[3]**

TOTAAL AFDELING D: 20

AFDELING E: VERGADERINGSPROSEDURE

VRAAG 27

27.1 Waar
27.2 Onwaar
27.3 Onwaar
27.4 Onwaar
27.5 Waar

(5 × 1) **[5]**

TOTAAL AFDELING E: 5
GROOTTOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou