higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE N4
(Tweede Vraestel)

19 NOVEMBER 2018

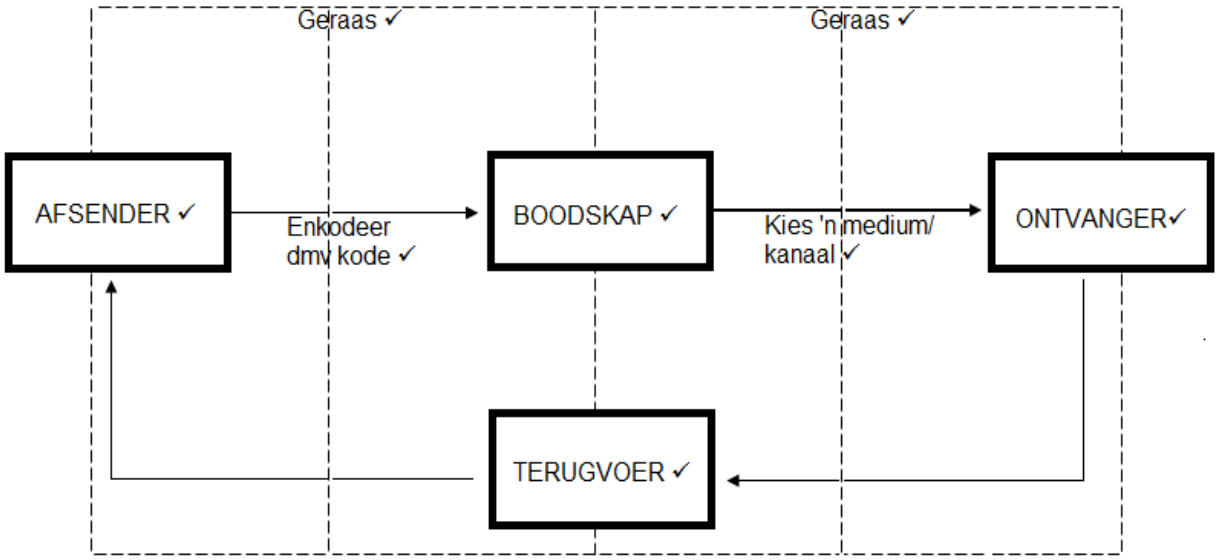
Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A: BASIESE KOMMUNIKASIEBEGINSELS

VRAAG 1

JACOBSON SE MODEL VIR DIE KOMMUNIKASIE PROSES



[8]

VRAAG 2

- Intrapersoonlike kommunikasie
  - Iemand wat droom of ’n persoon se gedagtes
- Interpersoonlike kommunikasie
  - Twee kollegas wat met mekaar gesels; ’n lektor wat ’n klas aanbied
- Massakommunikasie
  - ’n Berig op die televisie of in die koerant; ’n artikel in ’n tydskrif.
- Ekstrapersoonlike kommunikasie
  - Iemand wat met ’n hond raas; ’n dogtertjie wat met haar pop praat

(Enige relevante 4 × 2) **[8]**

VRAAG 3

3.1 Die sosiale sone

3.2 Kommunikasie deur middel van aanraking of Takesiek

3.3 Paralinquistiek – intensiteit

3.4 Grafieke/simbole/tekeninge

3.5 Intieme sone

3.6 Kinesiek

3.7 Mondelinge/verbale kommunikasie

(7 × 1) **[7]**

VRAAG 4

Patiese kommunikasie verwys na die gebruik van woorde om "rapport" oor te dra of om 'n bepaalde interpersoonlike of sosiale verhouding aan te dui✓ eerder as om spesifieke inligting oor te dra.✓ **[2]**

VRAAG 5

- Om te hoor is 'n fisiese vermoë; almal word daarmee gebore (behalwe dié met 'n gehoorprobleem). Dit verg geen aktiewe betrokkenheid nie.
- Om te luister is om aktief en bewustelik betrokke te raak by die kommunikasieproses. (2 × 2) **[4]**

VRAAG 6

Onwaar **[1]**

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B: INTERPERSOONLIKE VERHOUDINGS EN SOSIALE INTERAKSIE

VRAAG 7

- Hoe 'n mens dink hy is/wat 'n persoon van homself dink
- Hoe 'n persoon dink ander mense hom sien
- Hoe 'n persoon graag wil wees/sy ideale selfbeeld (3 × 1) **[3]**

VRAAG 8

8.1 Vaardigheidsdimensie (1)

8.2
- Daar onstaan dikwels ’n wanbalans in ’n sekere dimensie tussen ’n persoon se werklike selfbeeld en hoe hy graag wil wees.
- Dit is dan nodig dat daar vir die wanbalans gekompenseer word deur ’n ander dimensie verder uit te bou.
- As die seun nie ’n vaardige bestuurder is nie, kan hy daarop konsentreer om te leer en sy intellektuele dimensie uit te brei.

(Enige relevante 3 × 1) (3)
[4]

VRAAG 9

9.1 Behoefte aan selfaktualisering (1)

9.2 Fisiologiese behoefte (1)
[2]

VRAAG 10

10.1 Affiliasiebehoefte (1)

10.2 Deur verwelkomingsfunksies vir nuwe personeel asook sosiale geleenthede vir werknemers en hul familielede aan te bied. (Enige relevante 2 × 1) (2)
[3]

VRAAG 11

- Eksterne steurnisse is faktore buite✓ die afsender en die ontvanger van ’n boodskap wat die kommunikasie belemmer.✓
- Interne steurnisse is faktore binne✓ die afsender of ontvanger van ’n boodskap, of albei, wat kommunikasie belemmer.✓ (2 × 2) (4)

VRAAG 12

12.1 Perseptuele steurnis (1)

12.2 Die dogtertjie en die vrou het verskillende belangstellings.
(Enige relevante 1 × 2) (2)
[3]

VRAAG 13

- Vae, dubbelsinnige uitdrukkings
  Gesegdes/woorde wat meer as een betekenis kan hê
- Jargon
  Die gebruik van tegniese terme wat nie deur alle werknemers verstaan word nie
- Slang
  Informele taalgebruik wat onaanvaarbaar is (3 × 2) **[6]**

VRAAG 14

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

VRAAG 15

- Praat duidelik en hoorbaar.
- Gebruik eenvoudige, ondubbelsinnige taal.
- Wees taktvol, toon empatie en wees senistief.
- Wees opreg.
- Wees ’n goeie luisteraar.
- Laat jou gespreksgenoot toe om sy mening te lug.
- Wees regverdig, opbouend en taktvol wanneer jy kritiek lewer.
- Aanvaar opbouende kritiek met grasie. (Enige 3 × 1) **[3]**

TOTAAL AFDELING B: 30

AFDELING C: ORGANISATORIESE KOMMUNIKASIE

VRAAG 16

Organisatoriese kommunikasie is die interne en eksterne kommunikasie✓ van lede van die organisasie op alle vlakke,✓ met die oog daarop om die betrokke organisasie se doelstellings en doelwitte te verwesenlik.✓ **[3]**

VRAAG 17

Die staffunksie het betrekking op die deskundige kennis van bepaalde personeellede. Persone kan advies gee, maar het geen werklike outoriteit nie. **[2]**

VRAAG 18

18.1 Die bestuurder gee aan die sekretaresse haar daaglikse pligte.
(Enige relevante 1 × 2 waar kommunikasie afwaarts of opwaarts vloei.) (2)

18.2 Twee sekretaresses gesels oor die naweek.
(Enige relevante 1 × 2 waar kommunikasie tussen persone op dieselfde vlak.) (2)
[4]

VRAAG 19

19.1 Onwaar

19.2 Waar

(2 × 1) **[2]**

VRAAG 20

- Mondelinge kommunikasie
- Skriftelike kommunikasie
- Nieverbale kommunikasie
- Elektroniese kommunikasie. **[4]**

TOTAAL AFDELING C: 15

AFDELING D: ONDERHOUDVOERING

VRAAG 21

Die onderhoudvoerder verkry inligting vanaf die respondent met die doel om te bepaal of die respondent geskik is vir die pos.✓ Die onderhoudvoerder verskaf ook bepaalde inligting rakende die organisasie en die betrekking aan die respondent.✓
Die respondent probeer die onderhoudvoerder oortuig dat hy die geskikte applikant vir die pos is✓ terwyl die onderhoudvoerder die applikant probeer oortuig dat die betrokke organisasie en pos die beste geleentheid is.✓ **[4]**

VRAAG 22

22.1 Hipotetiese vraag
22.2 Spesifieke vraag
22.3 Oop vraag
22.4 Geslote vraag
22.5 Leidende vraag

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 23

- Let op jou voorkoms, houding en kleredrag.
- Stel vas waar, wanneer en indien moontlik wie die onderhoud gaan hou.
- Win soveel moontlik inligting in omtrent die firma en die betrokke pos.
- Onthou dat jy gevra kan word om jou vaardigheid te bewys.
- Berei jouself voor op tipiese vrae.
- Berei jouself voor op vreemde vrae. (Enige 5 ×1) **[5]**

VRAAG 24

24.1 Die respondent moet dit met 'n positiewe gesindheid benader en dit nie beskou as iets wat teen hom as persoon gerig is nie, maar eerder as iets wat op die regstelling van 'n fout gerig is en wat hom 'n geleentheid bied om sy kant van die saak te stel.

24.2 Die respondent se woordkeuse moet selfhandhawend eerder as uitdagend teenoor die gesag wees. 'n Formele, hoflike trant moet gebruik word en die respondent mag nie aanvallend wees nie.

24.3 Die respondent moet probeer om senuagtige gebare te beheer en oogkontak te behou sodat hy kan bewys dat hy eerlik en opreg is.

(3 × 2) **[6]**

TOTAAL AFDELING D: 20

AFDELING E: VERGADERINGSPROSEDURE

VRAAG 25

- Openbare vergaderings word deur lede van die publiek bygewoon.
- Beleide word breedweg bespreek, maar geen bindende besluite word geneem nie.
- Private vergaderings word in die meeste gevalle slegs deur lede bygewoon.
- Slegs lede het stemreg. (4 × 1) **[4]**

VRAAG 26

Verdaging **[1]**

TOTAAL AFDELING E: 5
GROOTTOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou