higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE N4
(Tweede Vraestel)

20 NOVEMBER 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 7 bladsye.

Kopiereg voorbehou

AFDELING A: BASIESE KOMMUNIKASIEBEGINSELS

VRAAG 1

1.1 F
1.2 E
1.3 D
1.4 C
1.5 A

(5 × 1) **[5]**

VRAAG 2

Kommunikasie is 'n tweerigtingproses✓ waartydens inligting✓ in 'n spesifieke kode en deur middel van 'n bepaalde kanaal✓ vanaf 'n afsender aan 'n ontvanger oorgedra word✓ wat op sy beurt deur middel van terugvoering op die stimulus reageer.✓ **[5]**

VRAAG 3

3.1 C
3.2 A
3.3 C
3.4 D

(4 × 1) **[4]**

VRAAG 4

- Persoonlikheid
- Logiese beredenering
- Emosies
- Verwysingsraamwerk **[4]**

VRAAG 5

5.1 Enige relevante voorbeeld waar 'n mens kommunikeer met diere, plante of 'n lewelose objek, byvoorbeeld: Die man roep sy hond om te kom eet.

5.2 Enige relevante voorbeeld waar 'n mens met hom-/haarself kommunikeer, byvoorbeeld: Die vrou wonder watter rok sy moet aantrek.

5.3 Enige relevante voorbeeld waar mense met individue in 'n groep of tussen groepe kommunikeer, byvoorbeeld: Die bestuurder vergader met die administratiewe span.

5.4 Enige relevante voorbeeld waar een ontvanger feitlik onmiddellik met baie afsenders kommunikeer, byvoorbeeld: Die man lees die koerant.

(4 × 1) **[4]**

Kopiereg voorbehou

VRAAG 6

Die gebruik van woorde om "rapport oor te dra" of 'n sekere verhouding aan te dui✓ eerder as om spesifieke inligting oor te dra.✓ **[2]**

VRAAG 7

- 'n Mens dink vinniger as wat jy kan praat.
- 'n Mens se aandag word afgelei. / Jou aandagspan is beperk.
- Interne en eksterne steurnisse
- 'n Gebrek aan motivering om te luister
- 'n Bevooroordeelde persoon met 'n negatiewe gesindheid belemmer die boodskap.
- Die totale verbale konteks waarbinne jy 'n boodskap oordra, word geïgnoreer.
- Nieverbale leidrade wat die boodskap beklemtoon, word geïgnoreer.
- Mense gee voor dat hulle luister. (Enige 6 × 1) **[6]**

TOTAAL AFDELING A: 30

AFDELING B: INTERPERSOONLIKE VERHOUDINGS EN SOSIALE INTERAKSIE

VRAAG 8

Nee.✓ Selfbeeld is slegs hoe jy dink jy is✓ en nie hoe jy werklik is nie.✓
(Enige relevante motivering) **[3]**

VRAAG 9

- Fisiese dimensie
- Vaardigheidsdimensie
- Intellektuele dimensie
- Sielkundige dimensie
- Geslagsdimensie **[5]**

VRAAG 10

- Hulle koester redelik konsekwent negatiewe gedagtes oor hulself.
- Hulle stel vir hulself en vir ander onrealistiese en onhaalbare doelwitte en eise.
- Hulle het gewoonlik 'n gebrekkige humorsin.
- Hulle is meestal stil, skamerig en teruggetrokke en dit veroorsaak dat hulle nie goed met ander oor die weg kom nie.
- Hulle het dikwels 'n gesindheid van wantroue, jaloesie en selfs aggressie teenoor ander mense.
- Hulle is normaalweg uiters krities oor hul eie vermoëns, voorkoms, optrede en prestasies en is oortuig dat ander dit op dieselfde wyse beoordeel.
- Hulle is ook krities teenoor ander mense en hul vermoëns.
- Hulle kan nie hul emosies beheer en dit op 'n beskaafde wyse demonstreer nie.
- Hulle het 'n dominerende houding en maak van magsvertoon gebruik om te bewys dat hulle reg is.
- Hulle het nie die vermoë om tussen opbouende en negatiewe kritiek te onderskei nie. Alle kritiek word as 'n aanval op hulle as persoon beskou.
- Hulle weier dikwels om verantwoordelikheid te aanvaar vir optredes wat onsekere resultate of risiko's inhou. (Enige 3 × 1) **[3]**

VRAAG 11

- Fisiologiese behoeftes✓
    - Werkgewers kan voorsiening maak vir siekverlof,✓ gewone verlof, etenstye, teepouses en kafeterias.

- Veiligheidsbehoeftes ✓
    - Werkgewers kan voorsiening maak vir 'n fisies veilige omgewing,✓ mediese hulpskemas, pensioenskemas en ander toelaes.

- Affiliasie behoeftes✓
    - Werkgewers kan voorsiening maak vir sosiale funksies,✓ afskeidsfunksies en verwelkomingsfunksies vir werknemers.

- Agting en selfagting✓
    - Werkgewers kan voorsiening maak vir openbare erkenning vir goeie diens✓, aansporingspryse, bevorderingsgeleenthede en toekennings.

- Behoefte aan selfaktualisering✓
    - Werkgewers kan voorsiening maak vir indiensopleiding,✓ verdere studies en sosiale deelname.

(5 × 2) **[10]**

VRAAG 12

12.1 Fisiese/Eksterne steurnis

12.2 Sielkundige steurnis

12.3 Perseptuele steurnis as gevolg van geslag

12.4 Fisiese steurnis/Eksterne steurnis

12.5 Semantiese steurnis as gevolg van jargon

12.6 Fisiologiese steurnis

12.7 Perseptuele steurnis

(7 × 1) **[7]**

VRAAG 13

By primêre verwysingsgroepe het die individu DIREK✓ kontak met ander individue/'n groep individue, MAAR by sekondêre verwysingsgroepe is die individu se kontak met ander individue/'n groep individue INDIREK✓ **[2]**

TOTAAL AFDELING B: 30

AFDELING C: ORGANISATORIESE KOMMUNIKASIE

VRAAG 14

14.1 C
14.2 D
14.3 B
14.4 A
14.5 C
14.6 D

(6 × 1) **[6]**

VRAAG 15

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

Kopiereg voorbehou

VRAAG 16

Mondelinge kommunikasie✓
- Vergaderings✓
- Gespreksgroepe
- Onderhoude
- Lesings
- Praatjies
- Interpersoonlike gesprekke
- Telefoongesprekke

Skriftelike kommunikasie✓
- Persoonlike briewe✓
- Memoranda
- Telefoonboodskappe
- Verslae
- Notules van vergaderings
- Kennisgewings en agendas
- Berigte in personeelblad
- Kennisgewings op kennisgewingbord.

Elektroniese kommunikasie✓
- Data-oorsendings✓
- Boodskappe op rekenaarterminale
- Elektroniese faksfasiliteite
- SMS'e
- Sosiale netwerke
- Internettoegang

(Enige 3 × 2) **[6]**

TOTAAL AFDELING C: 15

AFDELING D: ONDERHOUDVOERING

VRAAG 17

'n Onderhoud is 'n gespesialiseerde vorm✓ van voorafbeplande, interpersoonlike verbale en nieverbale kommunikasie✓ tussen twee of meer partye✓ oor sake van gemeenskaplike belang✓ wat binne 'n beperkte tydsbestek afgehandel moet word.✓ **[5]**

VRAAG 18

18.1 fisiese
18.2 semantiese
18.3 perseptuele
18.4 sielkundige

(4 × 1) **[4]**

VRAAG 19

"Waarom hou jy van rugby?"✓ (Enige relevante voorbeeld × 1)

Dit word gebruik om die aansoeker te verplig om meer inligting te gee.
Dit help ook die onderhoudvoerder om vrae wat hy nie kan beantwoord nie, te vermy. **[3]**

VRAAG 20

- Let op jou voorkoms, houding en kleredrag.
- Stel vas waar en wanneer die onderhoud sal wees en, indien moontlik, wie die onderhoud gaan voer.
- Kry soveel moontlik inligting oor die organisasie en die spesifieke betrekking.
- Onthou dat jy gevra kan word om jou vaardighede te bewys.
- Berei jouself voor vir tipiese vrae wat gevra kan word.
- Berei jouself ook voor sodat jy onverwagte vrae kan beantwoord. (Enige 4 × 1) **[4]**

VRAAG 21

- Vooraf vasstel tot watter mate hy/sy skuld dra
- Vooraf vasstel wat die redes is/was vir sy/haar optrede
- 'n Logiese verduideliking, gestaaf deur feite, voorberei
- Aandagtig luister na die klagtes teen hom/haar
- Sy/Haar verduideliking op 'n hoflike wyse gee wanneer daar 'n geleentheid is

(Enige 4 × 1) **[4]**

TOTAAL AFDELING D: 20

AFDELING E: VERGADERINGSPROSEDURE

VRAAG 22

22.1 D
22.2 C
22.3 A
22.4 G
22.5 F

(5 × 1) **[5]**

TOTAAL AFDELING E: 5
GROOTTOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou