

COMMUNICATIE MET KINDEREN, OUDERS EN COLLEGA'S

COLOFON

Boom beroepsonderwijs
info@boomberoepsonderwijs.nl
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteur(s): W. den Brok, S. van Brouwershaven, P. van Deijl, S. Groeneveld, T. Hilhorst, S. de Koning, N. de Kroon, S. van Mameren, A. Martin, J. Noordzij, C. van Oost, HansoEducatie, U. Peters, L. Sterrenburg, K. Stolk-Haak, M. Velthoen
Eindredacteur: K. Stolk-Haak

Titel: Communicatie met kinderen, ouders en collega's
ISBN: 978 90 3726 433 3
Eerste druk/eerste oplage

Bronvermelding: Loesje | Loko Cartoons | Shutterstock.com, Noowans

©2023 Boom beroepsonderwijs | Boom

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van een (of meerdere) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Boom beroepsonderwijs, te vinden op www.boomberoepsonderwijs.nl.

INHOUD

Voorwoord	10
Thema 1 Communicatie	14
1.1 Het communicatieproces	15
1.2 Communicatiedoelen	18
1.3 Communicatierichtingen	20
1.4 Communicatievormen	20
1.5 Kritische beroepssituatie	24
1.6 Verdieping: In de praktijk	25
1.7 Begrippen	28
Thema 2 Metacommunicatie	32
2.1 Metacommunicatie	33
2.2 Inhoudsniveau en betrekkingniveau	34
2.3 Gelijkwaardig of ongelijkwaardig	36
2.4 Ruis	38
2.5 Aspecten van communicatie	40
2.6 Kritische beroepssituatie	41
2.7 Verdieping: In de praktijk	42
2.8 Begrippen	45
Thema 3 Gesprekstechnieken	48
3.1 Actief luisteren	49
3.2 Valkuilen bij actief luisteren	50
3.3 Luisteren, samenvatten, doorvragen (LSD)	52
3.4 Soorten vragen	55
3.5 Kritische beroepssituatie	58
3.6 Verdieping: In de praktijk	59
3.7 Begrippen	63
Thema 4 Feedback	66
4.1 Het begrip feedback	67
4.2 Regels bij feedback	68
4.3 Inhoudsniveau en betrekkingniveau	71
4.4 Feedback ontvangen	72
4.5 De Johari-matrix	73

4.6	Kritische beroepssituatie	76
4.7	Verdieping: In de praktijk	77
4.8	Begrippen	80
Thema 5	Basale interactievaardigheden	82
5.1	Oorsprong van interactievaardigheden	83
5.2	Basale en educatieve interactievaardigheden	86
5.3	Sensitieve responsiviteit	87
5.4	Respect voor de autonomie	93
5.5	Structureren en grenzen stellen	95
5.6	Beroepsvaardigheden in de basisschool	99
5.7	Kritische beroepssituatie	102
5.8	Verdieping: In de praktijk	103
5.9	Begrippen	105
Thema 6	Educatieve interactievaardigheden	108
6.1	Belang van educatieve interactievaardigheden	109
6.2	Praten en uitleggen	111
6.3	Ontwikkelingsstimulering	114
6.4	Begeleiden van onderlinge interacties	117
6.5	Kritische beroepssituatie	121
6.6	Verdieping: In de praktijk	122
6.7	Begrippen	126
Thema 7	Motiveren	128
7.1	Motivatatie	129
7.2	De verwachtingstheorie van Vroom	131
7.3	De attributietheorie	133
7.4	De doelorientatie-theorie	135
7.5	Coaching van kinderen	136
7.6	Kritische beroepssituatie	139
7.7	Verdieping: In de praktijk	140
7.8	Begrippen	143
Thema 8	Onderhandelen	146
8.1	Argumenteren	148
8.2	Onderhandelen	151
8.3	Fasen in een onderhandelingsgesprek	154
8.4	Overtuigen	156
8.5	Onderhandelen met kinderen	157

8.6	Kritische beroepssituatie	159
8.7	Verdieping: In de praktijk	160
8.8	Begrippen	162
Thema 9	Conflicthantering	164
9.1	Soorten conflicten	165
9.2	Conflicten in groepen	167
9.3	Omgaan met conflicten	168
9.4	Conflicten bij kinderen	171
9.5	Begeleiden van conflicten	173
9.6	Kritische beroepssituatie	175
9.7	Verdieping: In de praktijk	176
9.8	Begrippen	179
Thema 10	Professionele gesprekken	182
10.1	Gespreksstructuur	184
10.2	Gespreksdoel	185
10.3	Soorten gesprekken	187
10.4	Kritische beroepssituatie	195
10.5	Verdieping: In de praktijk	195
10.6	Begrippen	199
Thema 11	Gespreksmodellen	202
11.1	Het adviesgesprek	203
11.2	Motiverende gespreksvoering	207
11.3	Valkuilen	210
11.4	Kritische beroepssituatie	214
11.5	Verdieping: In de praktijk	215
11.6	Begrippen	217
Thema 12	Mentorschap en pedagogisch adviseren	220
12.1	Adviesgesprekken	221
12.2	Pedagogisch adviesgesprek	224
12.3	Houding van de adviseur	228
12.4	Mentorschap in de kinderopvang	231
12.5	Kritische beroepssituatie	234
12.6	Verdieping: In de praktijk	234
12.7	Begrippen	237

Thema 13 Werken met groepen	238
13.1 Groepen	239
13.2 Fasen van groepsvorming	242
13.3 Dynamiek in een groep	245
13.4 Positief of negatief groepsklimaat	247
13.5 Begeleiden van het groepsproces	249
13.6 Kritische beroepssituatie	253
13.7 Verdieping: In de praktijk	253
13.8 Begrippen	256
 Thema 14 Verdieping in groepen	 258
14.1 Onderzoeken van de groep	259
14.2 Sociogram en SWOT-analyse	261
14.3 Doelen voor de groep	264
14.4 Sturen van de groep	265
14.5 Kritische beroepssituatie	268
14.6 Verdieping: In de praktijk	269
14.7 Begrippen	272
 Thema 15 Pesten	 274
15.1 Sociaal probleem	275
15.2 Rollen	278
15.3 Vormen	279
15.4 Signalen en gevolgen	280
15.5 Acties	285
15.6 Kritische beroepssituatie	287
15.7 Verdieping: In de praktijk	288
15.8 Begrippen	290
 Thema 16 Cyberpesten, mediawijsheid en ICT	 292
16.1 Mediaopvoeding	293
16.2 Mediawijsheid	296
16.3 21e-eeuwse vaardigheden	298
16.4 Veilig internetten	299
16.5 Cyberpesten	302
16.6 Kritische beroepssituatie	307
16.7 Verdieping: In de praktijk	308
16.8 Begrippen	311

Thema 17 Diversiteit en interculturele communicatie	314
17.1 Diversiteit en inclusie	315
17.2 Culturele diversiteit	318
17.3 Interculturele sensitiviteit	322
17.4 Beroepsvaardigheden	328
17.5 Kritische beroepssituatie	331
17.6 Verdieping: In de praktijk	331
17.7 Begrippen	335
Thema 18 Evalueren	338
18.1 Evalueren om te leren	339
18.2 Product- en procesevaluatie	341
18.3 Evaluatiecriteria	342
18.4 Manieren om te evalueren	343
18.5 Resultaten van de evaluatie	347
18.6 Het evaluatieplan	347
18.7 Kritische beroepssituatie	349
18.8 Verdieping: In de praktijk	350
18.9 Begrippen	353
Thema 19 Reflecteren	354
19.1 Doel en functie	355
19.2 Reflecteren volgens Korthagen	356
19.3 ABCD-methode	358
19.4 Technieken om te reflecteren	359
19.5 Kritische beroepssituatie	361
19.6 Verdieping: In de praktijk	362
19.7 Begrippen	366
Thema 20 Rapporteren	368
20.1 Professioneel rapporteren	369
20.2 Schriftelijk of mondeling rapporteren	371
20.3 Rapporteren en de wet	376
20.4 Rapporteren in de praktijk	377
20.5 Kritische beroepssituatie	379
20.6 Verdieping: In de praktijk	380
20.7 Begrippen	383
Bronnen	385

Index	389
--------------------	------------

VOORWOORD

Angerenstein Zorg & Welzijn is een complete serie leermiddelen voor de volgende kwalificatiedossiers:

- Maatschappelijke zorg
- Pedagogisch werk
- Sociaal werk
- Verzorgende-IG.

Voor welzijnsprofessionals is vakkennis van uiteenlopende onderwerpen van groot belang. Het vormt de basis voor het handelen in de beroepspraktijk. De boeken van Angerenstein Zorg & Welzijn bevatten alle benodigde theorie voor de beginnende beroepsbeoefenaar.

De serie leermiddelen voor het kwalificatiedossier Pedagogisch werk bestaat uit zes bronnenboeken met online aanvullende verwerkingsopdrachten, kritische beroepssituaties en toetsen:

Boek	PM	GPM	OA
Ontwikkelingspsychologie	x	x	x
Opvoeden, begeleiden en verzorgen	x	x	x
Communicatie met kinderen, ouders en collega's	x	x	x
Professioneel werken in een organisatie	x	x	x
Gespecialiseerd pedagogisch medewerker		x	
Onderwijsassistent			x

Koppeling kwalificatiedossier 2021

Elk thema heeft een koppeling met één of meerdere werkprocessen van het kwalificatiedossier. Hieronder tref je per thema aan met welk(e) werkproces(sen) deze is gekoppeld:

	Basisdeel						Pedagogisch medewerker kinderopvang			Gespecialiseerd pedagogisch medewerker						Onderwijsassistent																
	B1-K1-W1	B1-K1-W2	B1-K1-W3	B1-K1-W4	B1-K1-W5	B1-K1-W6	P1-K1-W1	P1-K1-W2	P1-K1-W3	P1-K1-W4	P1-K1-W5	P1-K1-W6	P2-K1-W1	P2-K1-W2	P2-K1-W3	P2-K1-W4	P2-K1-W5	P2-K1-W6	P2-K2-W1	P2-K2-W2	P2-K2-W3	P2-K2-W4	P2-K2-W5	P2-K2-W6	P3-K1-W1	P3-K1-W2	P3-K1-W3	P3-K1-W4	P3-K1-W5	P3-K1-W6	P3-K2-W1	P3-K2-W2
1 Communicatie						x																										
2 Metacommunicatie																																
3 Gesprekstechnieken																																
4 Feedback																																
5 Basisinteractievaardigheden																																
6 Educatieve interactievaardigheden																																
7 Motiveren																																
8 Onderhandelen																																
9 Conflicthantering																																
10 Professionele gesprekken																																
11 Gespreksmodellen																																
12 Mentorschap en pedagogisch adviseren																																
13 Werken met groepen																																
14 Verdieping in groepen																																
15 Pesten																																
16 Cyberpesten, mediawijsheid en ICT																																
17 Diversiteit en interculturele communicatie																																
18 Evalueren																																
19 Reflecteren																																
20 Rapporteren																																

Communicatie met kinderen, ouders, en collega's

Communicatie met kinderen, ouders, en collega's is één van de zes boeken voor Pedagogisch werk. Dit bronnenboek bevat de basiskennis over de onderwerpen: communicatie, metacommunicatie, gesprekstechnieken, feedback, basisinteractievaardigheden, educatieve interactievaardigheden, motiveren, onderhandelen, conflicthantering, professionele gesprekken, gespreksmodellen, mentorschap en pedagogisch adviseren, vorming en ontwikkeling van groepen, onderzoeken en sturen van de groep, pesten, cyberpesten, mediawijsheid en ICT, diversiteit en interculturele communicatie, evalueren, reflecteren en rapporteren.

Opbouw theorie

Een thema bestaat uit drie onderdelen:

1. basistheorie
2. kritische beroepssituatie
3. verdieping in de praktijk.

Basistheorie

De basistheorie bevat informatie die relevant is voor de pedagogisch professional. De theorie wordt verlevendigd met voorbeelden. Belangrijke begrippen worden uitgelegd in de tekst en zijn vet gemaakt.



Wanneer je in de linker kantlijn dit icoontje ziet, kun je in de bijhorende digitale leeromgeving een online aanvulling vinden in de vorm van een filmfragment, verwijzing naar een website of een document.

TrainTool

In jouw toekomstige werk voer je misschien wel dagelijks gesprekken met kinderen, ouders en collega's. Naast dat je inhoudelijk weet waar je mee bezig bent, is het van groot belang dat je beschikt over de juiste gespreksvaardigheden om je te helpen om je gespreksdoelen te bereiken. In het programma TrainTool ga je hiermee aan de slag in de vorm van online Role Plays. In het begin is dit misschien een beetje onwennig, maar je zal snel merken dat het went en dat het heel waardevol is om hardop te oefenen met de verschillende vaardigheden. Daarnaast is dit een ideale manier om te zien hoe jij overkomt in een gesprek. Je kan dus blijven oefenen totdat je tevreden bent met hoe je overkomt!

Bij de volgende thema's kun je online oefenen met behulp van TrainTool:

- Thema 3 Gesprekstechnieken
- Thema 4 Feedback
- Thema 5 Basale interactievaardigheden
- Thema 6 Educatieve interactievaardigen
- Thema 9 Conflicthantering
- Thema 10 Professionele gesprekken
- Thema 11 Gespreksmodellen.



TRAINTOOL
practice, practice, proof

Kritische beroepssituatie (KBS)

In de KBS word je geconfronteerd met een probleemstelling of dilemma waarbij je niet kunt terugvallen op routinematig handelen. Online vind je bij elke KBS aanvullende opdrachten.

Verdieping: In de praktijk

Elk thema bevat aan het einde het onderdeel 'Verdieping: In de praktijk'. Dit onderdeel beschrijft het belang van de eerder beschreven theorie en op welke wijze de beginnend beroepsbeoefenaar dit toepast in de praktijk.

Digitale leeromgeving

Daarnaast kent Angerenstein Zorg & Welzijn enkele online-aanvullingen die beschikbaar zijn via www.boomdl.nl. Het gaat om de volgende aanvullingen:

- verwerkingsopdrachten
- kritische beroepssituaties
- uitdagingen
- toetsen.
- filmfragmenten.

Voordat je de digitale leeromgeving kunt gebruiken, moet je je licentie activeren:

- Overleg met je docent welk type account je gebruikt.
- Ga naar www.boomberoepsonderwijs.nl/licentie.
- Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
- Volg de stappen.

Daarna kun je aan de slag!

Verwerkingsopdrachten

Bij ieder thema horen enkele verwerkingsopdrachten. Deze opdrachten helpen je de informatie uit de theorie te verwerken en toe te passen.

Uitdagingen

Tijdens de uitdaging werk je met meerdere studenten aan een grote opdracht op basis van verschillende thema's waarbij een beroep wordt gedaan op je samenwerkingsvaardigheden en je creativiteit. De uitdaging levert altijd een product op dat wordt beoordeeld.

Veel plezier en succes met het werken met Angerenstein Zorg & Welzijn!