higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

KOMMUNIKASIE N6
(Tweede Vraestel)

5 JUNIE 2019

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 6 bladsye.

VRAAG 1: MOTIVERING

1.1
- Veiligheidsbehoeftes
- Affiliasiebehoeftes (Enige 1 × 2) (2)

1.2 **Veiligheidsbehoeftes**
- Die meisies voel nie veilig in die skole nie.
- Meisies leef in vrees in skole met reëls wat teen hulle diskrimineer.

Affiliasiebehoeftes
- Die meisies voel nie dat hulle deel uitmaak van die skole nie.
- Meisies voel dat hulle nie aanvaar word nie.

(enige relevante antwoord met betrekking op die antwoord op VRAAG 1.1) (2)

1.3
- Onderwysers kan assesserings en take op georganiseerde en doeltreffende wyse skeduleer.
- Onderwysers moet doelwitte stel wat duidelik omskryf is, realisties en haalbaar is.
- Take wat effektief uitgevoer kan word moet aan studente toegeken word.
- Onderwysers moet sorg dat gereelde terugvoer plaasvind.
- Onderwysers moet die vordering van die student kontroleer.
- Onderwysers moet leiding neem in die klas. (Enige relevante 5 × 1) (5)

1.4
- Motiewe is moeilik om te identifiseer.
- Motiewe kan in 'n persoon se bewuste, voorbewuste of onderbewuste wees.
- Motivering spoor 'n persoon aan tot aksie. (3)

1.5
- Vlak van behoefte of drang
- Aansporingswaarde van die doelwit
- Individu se verwagtinge
- Beskikbaarheid van toepaslike vaardighede
- Teenwoordigheid van moontlike teenstrydige of botsende motiewe
- Onbewuste faktore (6)

1.6 Irrasionele hanteringmetode✓ – frustrasie/aggressie✓ (2)

[20]

VRAAG 2: PROBLEEMOPLOSSING EN BESLUITNEMING

2.1
- Skole het ou gedragskodes wat nie alle kulture in ag neem nie.
- Meeste skole het gedragskodes wat teen sekere kulture diskrimineer.
- Skole het ou gedragskodes wat nie aangepas is nie. (1)

2.2
- Dit dwing die individu om logies, sistematies en objektief oor die probleem te dink.
- Dit help die individu om 'n beter begrip van die probleem te verkry.
- Dit kan dien as 'n raamwerk vir verdere optrede sowel as 'n kontrolemaatstaf. (3)

2.3 **Ligging**

Die presiese probleem is dat skole versuim het om hul gedragskodes aan te pas in terme van haarstyle wat aanvaarbaar is sodat alle kulture in ag geneem kan word (bron van probleem).✓✓

Omvang

Baie gemeenskappe word deur hierdie probleem geraak. Daar word teen baie skoliere gediskrimineer op grond van hul kultuur en baie tyd is verlore as gevolg van die stakings (hoeveel deur probleem geraak is, finansies betrokke).✓✓ (Enige relevante 2 + 2) (4)

2.4
- Die voorgestelde oplossing behoort die organisasie in staat te stel om doelwitte te verwesenlik.
- Die voorgestelde oplossing moet bekostigbaar wees in terme van finansiële en menslike hulpbronne.
- Die voorgestelde oplossing moet aanvaarbaar wees vir diegene wat deur die implementering geraak sal word en diegene wat bereid is om dit te implementeer.
- Elke alternatief moet evalueer word in terme van die resultate daarvan vir die betrokke organisasie.
- Elke alternatief moet beoordeel word in terme van die probleem wat dit kan oplos sowel as die probleme wat dit kan veroorsaak.
- Elke alternatief se risiko's moet beoordeel word.
- Die voorgestelde alternatief moet die huidige situasie kan verbeter en oplos. (Enige 5 × 1) (5)

2.5 Dit is besluite wat nadelige of ongunstige resultate tot gevolg het.✓ Dit is besluite wat nie die probleem opgelos het nie en tot verdere probleme lei.✓ (2)

[15]

VRAAG 3: KONFLIKHANTERING

3.1 3.1.1 Waar
3.1.2 Onwaar
3.1.3 Waar
3.1.4 Onwaar
3.1.5 Onwaar

(5 × 1) (5)

3.2 Disfunksioneel✓✓ – die konflik veroorsaak ongesonde interpersoonlike verhoudings en hou negatiewe resultate vir die skole in.✓✓ (4)

3.3 Die gemeenskappe waar skole geleë is bestaan uit verskeie kulture. Omdat publieke skole beperk is, moet almal in die gemeenskap dieselfde skole gebruik ✓ en die skole maak hulle skuldig daaraan dat hulle nie al hierdie kulture in gedagte hou wanneer hulle skoolreëls opstel nie.✓ (2)

3.4
- Gebrekkige kommunikasie
- Interkulturele verskille
- Uiteenlopende doelstellings en waardes
- Werksomstandighede (4)

3.5
- Konflik lei tot fisieke sowel as geestelike stres en uitputting.
- Konflik lei tot verdedigende gedragspatrone: persone word passief, onttrek sosiaal, word aggressief en vyandiggesind.
- Konflik mors tyd en energie en lei tot onnodige finansiële uitgawes.
- Konflik lei tot vertraagde besluitneming en swak besluite wat negatiewe implikasies vir die betrokkenes inhou.
- Konflik veroorsaak dooiepunte wat die soeke na doeltreffende alternatiewe oplossings ontmoedig.
- Konflik ontwrig die kommunikasieproses sowel as die bereidwilligheid om te luister.
- Interne konflik beïnvloed ŉ organisasie se eksterne verhoudinge en beeld negatief. (Enige 5 × 1) (5)

3.6 **Kompromie**
Die eise van elk van die strydende partye word gedeeltelik bevredig.✓ Die opponerende party stem in om iets te doen as die ander party iets anders sal doen. Dit is slegs ŉ tydelike oplossing.✓

Bemiddeling
ŉ Derde party word versoek om die twee opponerende partye te help om ŉ ooreenkoms te bereik.✓ Die bemiddelaar is slegs daar om kommunikasie tussen partye aan te moedig en vergemaklik.✓ (2 + 2) (4)

3.7 **Vrywillige arbitrasie**
Dit staan enige van die partye vry om die arbiter se voorgestelde ooreenkoms te verwerp.✓

Bindende arbitrasie
Alle partye moet die besluit aanvaar, ongeag of hulle wil of nie.✓ (1 + 1) (2)

3.8
- ʼn Definitiewe en duidelik uiteengesette dissiplinêre beleid en prosedure moet bestaan.
- Voordat leerders aanspreeklik gehou kan word moet die reëls duidelik aan hulle oorgedra word.
- Die reëls en prosedure moet redelik wees.
- ʼn Leerder is onskuldig tot skuldig bewys kan word deur die skool.
- Dissiplinêre stappe moet regverdig en konsekwent wees.
- Dissiplinêre stappe behoort straf in te sluit wat progressief swaarder word.
- Die beskuldigde leerder het ʼn reg tot advies en appèl. (Enige 4 × 1) (4)

[30]

VRAAG 4: STRESHANTERING

4.1 Stres is die fisiologiese, psigologiese en gedragsrespons van ʼn individu✓ wat poog om by interne en/of eksterne druk of eise aan te pas.✓ (2)

4.2 Distres✓✓ – dit is ʼn negatiewe stres want die skoolmeisies ervaar trauma en ʼn onvermoë om die probleem die hoof te bied.✓✓ **OF** Die meisies ervaar angs en spanning en beleef gebrekkige emosionele beheer.
(Enige relevante rede) (4)

4.3
- Slapeloosheid
- Geïrriteerdheid
- Humeurigheid
- Pessimisme
- Depressie
- Gebrek aan selfrespek
- Onsekerheid
- Twyfel aan eie vermoëns (Enige 4 × 1) (4)

4.4
- Gaan oor tot konstruktiewe aksie om die probleem op te los.
- Beveg die oorsaak, nie slegs die simptome nie.
- Verbeter kwalifikasies.
- Sluit kompromieë.
- Konfronteer mense diplomaties.
- Erken dat jy fouteer het.
- Toon empatie.
- Probeer om die humor in ʼn situasie te sien.
- Beoefen selfbeheer. (Enige 5 × 1) (5)

4.5 4.5.1 waarskuwing/opwekking
4.5.2 Histerie
4.5.3 rolkonflik
4.5.4 A
4.5.5 Werksoorlading

(5 × 1) (5)
[20]

VRAAG 5: ONDERHOUDVOERING

5.1
- Fisiese steurnisse: warm vertrek, sterk beligting, harde stoel, telefoniese onderbreking
- Sielkundige steurnisse: gebrekkige oogkontak, senuagtige gebare, stotterende stem
- Perseptuele steurnisse: verskille in agtergrond, verskille in kwalifikasies, ondervinding, geslag, godsdiens, ouderdom, agtergrond, belangstelling, taal
- Semantiese steurnisse: jargon, dubbelsinnige, vae woorde, sleng
- Fisiologiese steurnisse: liggaamlike gebrek, siekte (Enige 3 × 2) (6)

5.2 Die grootste verskil tussen televisie en radio is dat televisie klank sowel as beeld het waar radio net klank het.✓ Nieverbale kommunikasie soos voorkoms en liggaamsbewegings speel dus 'n groter rol by televisie.✓ (1 + 1) (2)

5.3
- Kort insiggewende onderhoud
- Nuusonderhoud
- Indiepteonderhoud (3)

5.4
- Onderwerp onder bespreking
- Moontlike vrae wat gestel behoort te word
- Geskikte deelnemers vir die betrokke program
- Agtergrond van elk van die uiteindelike deelnemers (4)

[15]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou