



SECUNDAIR ONDERWIJS

Onderwijsvorm: **TSO**

Graad: **derde graad**

Jaar: **derde leerjaar**

Studiegebied: **Handel**

FUNDAMENTEEL GEDEELTE

Optie(s) **MEDICO-SOCIALE ADMINISTRATIE**

Vak(ken):

TV Toegepaste psychologie	2 lt/w
----------------------------------	---------------

Vakkencode: **CW-p**

Leerplannummer: **2003/043**
Nieuw

Nummer inspectie: **2003/39//1/E/SG/1/III7/ /D/**

INHOUD

Visie	2
Beginsituatie	3
Algemene doelstellingen	4
Leerplandoelstellingen / leerinhoudenThema 1: menselijk gedrag begrijpen	5
Thema 1: menselijk gedrag begrijpen	5
Thema 2: goede communicatie in menselijke contacten	7
Thema 3: assertiviteit	9
Thema 4: serviceverlening	10
Thema 5: werken in teamverband.....	12
Pedagogisch-didactische wenken en timing	13
Minimale materiële vereisten	14
Evaluatie	15
Bibliografie	16

VISIE

De tewerkstelling na Medico-sociale administratie, met name een specifieke werkomgeving m.b.t. administratie in allerlei vormen van verzorgingsinstellingen, veronderstelt een basisvertrouwdheid met psychologie. Ter ondersteuning van de beroepsgerichte vorming moet het vak Toegepaste psychologie beschouwd worden als een specifieke verdieping en verrijking voor de attitudes binnen de bedoelde werkomgeving.

Een praktijkgerichte attitudevorming is belangrijk waarbij we een uitdieping en verbreding van de persoonlijkheidsvorming voor ogen hebben.

Daarnaast wordt binnen Toegepaste psychologie ook bijzondere aandacht besteed aan communicatieve en sociale vaardigheden.

Afspraken en onderling overleg met de andere leraren van de studierichting zijn belangrijk i.f.v. de concretisering van de leerinhouden. Een leraar die zich bovendien een concreet beeld kan vormen van de mogelijke tewerkstellingsplaatsen voor zijn leerlingen, zal de leerlingen uiteraard nog beter kunnen voorbereiden op hun toekomstig werk.

BEGINSITUATIE

De leerlingeninstroom binnen Medico-sociale administratie is heel heterogeen. De leerlingen kunnen uit een economisch georiënteerde studierichting zowel uit het ASO als uit het BSO en het TSO komen:

ASO: Economie-moderne talen,
Economie-wiskunde

BSO: Kantoor (opmerking: BSO-onderverdelingen slechts overeenstemmend met diploma van secundair onderwijs of gelijkwaardig)

TSO: Boekhouden-informatie,
Handel,
Informaticabeheer,
Onthaal en public relations,
Secretariaat-talen,
Toerisme.

De leerlingen die het specialisatiejaar Medico-sociale administratie aanvatten, hebben geen systematische voorkennis m.b.t. tot Toegepaste psychologie verworven tijdens hun schoolloopbaan.

ALGEMENE DOELSTELLINGEN

De klemtoon binnen Toegepaste psychologie in deze opleiding ligt op het verwerven van de nodige vaardigheden om op een gepaste wijze in te kunnen spelen op concrete situaties.

Concreet betekent dit dat er vooral accenten worden gelegd op:

- zelfkennis en zelfdiscipline;
- zelfvertrouwen;
- sociale vaardigheden;
- het werken in teamverband.

Volgende doelstellingen worden nagestreefd:

- zich positioneren binnen de werking van het team;
- verantwoordelijkheid nemen binnen zijn eigen bevoegdheden;
- concrete afspraken maken inzake planning, opvolgen van actiepunten, controleren van resultaten, ...
- spontaan aandacht hebben voor privacy en het beroepsgeheim respecteren;
- het gedrag van bejaarden, hulpbehoevenden, patiënten, residenten, ... en hun gerelateerden in een bepaalde context inschatten en omschrijven;
- zorgvuldig, respectvol en professioneel omgaan met mensen;
- eerbied tonen voor de eigenheid van het individu;
- verdraagzaam en respectvol staan t.o. een andere mens-, leef- en maatschappijvisie;
- zich van vooroordelen t.o. bepaalde groepen distantiëren;
- een sfeer scheppen van geborgenheid, warmte en veiligheid waar de bejaarde, hulpbehoevende, patiënt, resident, ... zichzelf mag zijn;
- een affectieve band scheppen, kunnen troosten en ingaan op gevoelens;
- communicatieve vaardigheidstechnieken beheersen t.o.v. leidinggevende, collega's, familieleden, ...;
- aandacht besteden aan een verzorgd uiterlijk en taalgebruik, rekening houdend met de professionele omgeving waarin ze tewerkgesteld zullen worden;
- gericht zijn op:
 - . empathie,
 - . opmerkzaamheid,
 - . efficiëntie,
 - . zin voor orde,
 - . openheid en beleefdheid,
 - . verantwoordelijkheidszin,
 - . zelfbeheersing,
 - . vriendelijk- en behulpzaamheid,
 - . tact en diplomatie,
 - . flexibiliteit,
- ...

LEERPLANDOELSTELLINGEN / LEERINHOUDEN **THEMA 1: MENSELIJK GEDRAG BEGRIJPEN**

THEMA 1: MENSELIJK GEDRAG BEGRIJPEN

Decr. nr.	LEERPLANDOELSTELLINGEN De leerlingen kunnen	LEERINHOUDEN
1	op basis van eigen ervaringen aantonen dat in interactie tussen mensen 'niet-gedragen', 'niet-communiceren' en 'niet-beïnvloeden' onmogelijk is.	1 Intermenselijk gedrag <ul style="list-style-type: none"> • elk gedrag is communicatie; • verbale en non-verbale communicatie.
2	de invloed van verschillende factoren op menselijk gedrag illustreren.	2 Factoren die het menselijk gedrag beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> • socio-cultureel milieu; • opvoedingsmilieu; • opleiding; • socio-economische status.
3	feiten en interpretaties m.b.t. menselijk gedrag onderscheiden.	3 Factoren die de waarneming beïnvloeden <ul style="list-style-type: none"> • eerste indruk; • vooroordelen; • stereotyperingen.
4	spontaan eigen meningen kritisch bekijken en eigen vooroordelen ontdekken. aan de hand van concrete voorbeelden een aantal manipulatietechnieken toelichten. op een gepaste wijze vooroordelen bij anderen ontdekken en weerleggen.	4 Vooroordelen en manipulatietechnieken
5	zichzelf leren kennen en waarderen. een gezond zelfvertrouwen opbouwen.	5 Zelfvertrouwen <ul style="list-style-type: none"> • identiteit; • zelfbeeld; • zelfwaardering.

Decr. nr.	LEERPLANDOELSTELLINGEN De leerlingen kunnen	LEERINHOUDEN
6	reflecteren op het uiten en verbergen van emoties.	6 Emoties <ul style="list-style-type: none"> • situaties waarbij het uiten/verbergen van emoties productief is; • situaties waarbij het uiten/verbergen van emoties contraproductief is.
7	vanuit eigen ervaring factoren die stress veroorzaken, aangeven. mogelijke gevolgen van stress op het gedrag omschrijven. waarneembare gevolgen bij mensen in stresssituaties observeren en rapporteren. in stresssituaties de nodige discipline opbrengen en dit concreet toepassen in de dagelijkse schoolomgeving en de stageplaats.	7 Stress <ul style="list-style-type: none"> • oorzaken: stressfactoren; • gevolgen: gedragsmatig, emotioneel, lichamelijk.
8	illustreeren dat in verantwoording van gedrag een beroep wordt gedaan op waarden en normen.	8 Relatie tussen waarden, normen en gedrag

THEMA 2: GOEDE COMMUNICATIE IN MENSELIJKE CONTACTEN

Decr. nr.	LEERPLANDOELSTELLINGEN De leerlingen kunnen	LEERINHOUDEN
1	het communicatieproces schematisch weergeven en de passende begrippen in eigen woorden omschrijven. het belang van het betrekkingniveau in de communicatie onderkennen.	1 Analyse van het communicatieproces <ul style="list-style-type: none"> • schematische voorstelling; • elementen van het communicatieproces; • inhouds- en betrekkingniveau van de communicatie; • binnenkant en buitenkant van de communicatie.
2	herkennen omgangsvaardigheden in communicatie en passen die toe in concrete situaties.	2 Omgangsvaardigheden <ul style="list-style-type: none"> • zich inleven in anderen; • actief luisteren; • niet bedreigend confronteren; • uitkomen voor eigen mening; • omgaan met positieve en negatieve kritiek; • omgaan met conflictsituaties.
3	de structuur van een gesprek begrijpen. een correcte gespreksstructuur toepassen in een concrete situatie.	3 Gespreksstructuur <ul style="list-style-type: none"> • slechtnieuwsgesprek; • klachtenbehandeling.
4	verbanden aangeven tussen communicatiestoornissen en conflicten en ze illustreren.	4 Boodschappen die een gesprek bemoeilijken <ul style="list-style-type: none"> • breken van communicatie; • te lange communicatie; • negeren van boodschappen.
5	verschillende gespreksvaardigheden toepassen.	5 Gespreksvaardigheden en praktische oefeningen (in verschillende contexten) <ul style="list-style-type: none"> • kennismaken; • begroeten; • telefoneren; • een gesprek op gang brengen en aanhouden;

Decr. nr.	LEERPLANDOELSTELLINGEN De leerlingen kunnen	LEERINHOUDEN
		<ul style="list-style-type: none">• een gesprek afronden;• een mening uitdrukken;• hulp vragen;• kritiek geven en reageren;• informatie geven of vragen;• discussiëren.

THEMA 3: ASSERTIVITEIT

Decr. nr.	LEERPLANDOELSTELLINGEN De leerlingen kunnen	LEERINHOUDEN
1	assertiviteit omschrijven en het verschil met agressiviteit, manipulatie en passiviteit duiden.	1 Assertiviteit tegenover agressiviteit, manipulatie en passiviteit
2	factoren die assertief gedrag beïnvloeden, aanduiden en illustreren.	2 Relatie assertiviteit – situationele factoren <ul style="list-style-type: none"> • opvoeding; • cultuur; • rolgedrag; • persoonlijkheid.
3	assertief gedrag vertonen zowel in de dagelijkse schoolomgeving als op de stageplaats.	3 Toepassingen (in verschillende contexten) <ul style="list-style-type: none"> • leggen van contacten; • aangaan van gesprekken; • verwoorden van een eigen mening; • ‘neen’ durven zeggen op bepaalde vragen; • omgaan met kritiek; • omgaan met gevoelens; • omgaan met niet-aanvaardbaar gedrag.
4	aanvaardbaar en niet-aanvaardbaar gedrag onderscheiden in situaties en de reactiewijzen hierop formuleren.	4 Ik-boodschappen als reactie op niet-aanvaardbaar gedrag

THEMA 4: SERVICEVERLENING

Decr. nr.	LEERPLANDOELSTELLINGEN De leerlingen kunnen	LEERINHOUDEN
1	specifieke kenmerken eigen aan verschillende doelgroepen in voorbeelden aantonen en benoemen. een aantal typische omgangsvormen per doelgroep beschrijven.	1 Specifieke eigenschappen van volgende doelgroepen en daarvan afgeleide omgangsvormen <ul style="list-style-type: none"> • kinderen; • adolescenten • volwassenen (ook binnen hiërarchische structuren); • bejaarden; • (psychiatrische) patiënten.
2	de nood aan sociaal contact van de mens illustreren. oog hebben voor elementen die een rol spelen bij sociale contacten, zoals omgeving en plaats, sfeer en emoties, afspraken en regels, sociaal-cultureel milieu. het belang aanduiden van het tijdselement in de dienstverlenende sector. attent zijn op de doelgerichtheid in elke vorm van omgang.	2 Elementen uit de menselijke omgang <ul style="list-style-type: none"> • de mens als sociaal wezen; • het belang van de omgeving; • sfeer en emoties in de omgang; • het verschijnsel tijd; • afspraken en regels; • sociaal-cultureel milieu; • doelgerichtheid in de omgang.
3	persoonlijke met professionele relaties vergelijken en de verschillen verwoorden. zich gepast gedragen t.o. collega's in werksituaties.	3 Soorten omgang <ul style="list-style-type: none"> • persoonlijke relaties; • functionele of professionele relaties; • omgang met collega's.
4	in eigen termen de grondhoudingen in de omgang aangeven en illustreren. de grondhoudingen toepassen in concrete omgangssituaties.	4 Grondhoudingen bij beroepen in dienstverlenende sector <ul style="list-style-type: none"> • respect; • openheid; • echtheid; • evenwaardigheid; • behulpzaamheid;

Decr. nr.	LEERPLANDOELSTELLINGEN De leerlingen kunnen	LEERINHOUDEN
		<ul style="list-style-type: none">• klantvriendelijkheid:<ul style="list-style-type: none">. vriendelijkheid – hoffelijkheid;. luistervaardigheid;. aanpassingsvermogen;• flexibiliteit – zelfstandigheid;• kritiekbestendigheid;• stressbestendigheid;• empathie.

THEMA 5: WERKEN IN TEAMVERBAND

DECR. NR.	LEERPLANDOELSTELLINGEN		LEERINHOUDEN	
	De leerlingen kunnen			
	1	persoonlijke verantwoordelijkheid omschrijven en toelichten a.h.v. concrete voorbeelden.	1	Persoonlijke verantwoordelijkheid
	2	verschillende leiderschapstijlen herkennen en vergelijken.	2	Leiderschap
	3	in concrete voorbeelden gedragingen herkennen die samenwerking bevorderen of afremmen. de spelregels van een goede samenwerking herkennen en toelichten.	3	Samenwerking
	4	conflictsituaties herkennen in de klasomgeving of op de stageplaats. conflicthanteringstechnieken toepassen.	4	Conflicthantering

PEDAGOGISCH-DIDACTISCHE WENKEN EN TIMING

Het vak Toegepaste psychologie dient praktisch opgevat te worden. Er worden aanknopingspunten gezocht in de leef- en belevingswereld van de leerlingen én de toekomstige beroepssituatie. Er wordt voldoende ruimte gecreëerd om te reflecteren op de stage-ervaringen.

De leraar nodigt de leerlingen uit om actief deel te nemen aan het onderwijsgebeuren; er dient grotere nadruk gelegd te worden op productieve en minder op reproductieve vaardigheden.

De leraar streeft ernaar om de leerlingen op verschillende momenten actief te laten participeren aan de lessen: bij de planning van de thema's, de verwerking van de leerstof, de evaluatie van proces en product. De leerlingen dienen op een zeer concrete manier zicht te hebben op wat van hen verlangd wordt. De leraar probeert het doceren te beperken ten voordele van werkvormen waarbij de leerlingen zelf aan hun eigen leren vorm kunnen geven, bijv. gespreksvormen (onderwijsleergesprek, klasgesprek, discussie, stellingenspel, ...), opdrachten (observatie, interview, ...), rollenspel, ... Waar mogelijk ondersteunen didactische leeruitstappen en deelname aan intra- en extra-murosactiviteiten de lessen.

Bij het werken met getuigenissen van concrete gevallen waakt men erover de persoonlijke levenssfeer en de menselijke waardigheid niet te schenden. De leraar draagt hierin een grote verantwoordelijkheid en heeft bijgevolg voortdurend aandacht voor deontologie, meer specifiek het respecteren van het beroepsgeheim en het ethisch handelen.

Leerlinggericht onderwijs is meer dan kiezen voor leerstof die aansluit bij de leef- en belevingswereld van de leerlingen. Tijdens de lessen zal ook de zelfwerkzaamheid van de leerlingen worden bevorderd: leerlingen leren niet alleen met het hoofd. Leerlingen leren door uit te voeren, door te doen. Wat ze zelf ervaren/ontdekken, onthouden en leren ze beter.

De leerkracht Toegepaste psychologie zal geregeld met de collega stagebeleiding moeten overleggen teneinde dit leerplan op een zinvolle manier te realiseren.

MINIMALE MATERIËLE VEREISTEN¹

Het lokaal waar de lessen plaatsvinden, dient mogelijkheden te bieden tot praktische toepassingen en het gebruik van activerende didactische werkvormen. Dit houdt in:

- gemakkelijk verplaatsbare banken;
- een ruimte voor de bevestiging van posters, foto's, knipsels, ...;
- mogelijks beschikking over een overheadprojector, een radio/cassetterecorder/cd-speler, een televisietoestel, een videorecorder;
- ...

1 Inzake veiligheid is de volgende wetgeving van toepassing:

- Codex
- ARAB
- AREI
- Vlarem.

Deze wetgeving bevat de technische voorschriften die in acht moeten genomen worden m.b.t.:

- de uitrusting en inrichting van de lokalen;
- de aankoop en het gebruik van toestellen, materiaal en materieel.

Zij schrijven voor dat:

- duidelijke Nederlandstalige handleidingen en een technisch dossier aanwezig moeten zijn;
- alle gebruikers de werkinstructies en onderhoudsvoorschriften dienen te kennen en correct kunnen toepassen;
- de collectieve veiligheidsvoorschriften nooit mogen gemanipuleerd worden;
- de persoonlijke beschermingsmiddelen aanwezig moeten zijn en gedragen worden, daar waar de wetgeving het vereist.

EVALUATIE

Onderscheid moet gemaakt worden tussen de evaluatie van het leerproces en de evaluatie van het eindproduct.

Bij de procesevaluatie wordt doorlopend gepeild naar de verwerking van het leerproces, met de bedoeling dit proces zo nodig bij te sturen, zodat elke leerling op de meest effectieve manier kan leren. De klemtoon ligt hierbij duidelijk op het optimaal functioneren van de leerling.

Het verloop van het proces wordt, vooraf, door de lerares/leraar uitgetekend. Zij/hij bepaalt

- welke de verschillende stappen zijn;
- welke fouten op elk moment ontoelaatbaar zijn;
- welke fouten kunnen gemaakt worden.

Afhankelijk van het resultaat van feedback-momenten (kleine toetsen, gesprekken, volgsystemen, ...) wordt het proces verder gezet of zo nodig bijgestuurd.

Om de leerling te motiveren gebeurt dit in een constructieve, positieve sfeer.

Productevaluatie gebeurt op het einde van het leerproces (bijvoorbeeld na een hoofdstuk, een opdrachtenreeks, een project, een trimester). Hierbij wordt nagegaan in hoeverre de leerling de basisdoelstellingen bereikt heeft.

Iedere evaluatie gebeurt in 3 stappen:

- registreren (veelvuldig afnemen van proeven, oefeningen, opdrachten, kleine toetsen, ...).
- interpreteren (de gegevens toetsen aan de criteria of normen die de vakwerkgroep vooraf duidelijk heeft bepaald).
- rapporteren (de leerling en de ouders krijgen op een duidelijke wijze een beeld van de vorderingen van de leerling door geregelde momenten van feedback voor de leerling en door een schriftelijke rapportering door middel van agenda, rapport...).

Meer dan in enig ander vak staat de procesevaluatie hier voorop. De evaluatie van de doelstellingen uit het vak Toegepaste psychologie gebeurt voor een groot stuk in de concrete klas- of stagepraktijk. Deze evaluatie wordt dan ook in de rapporteringen naar de leerlingen toe op een of andere wijze opgenomen.

Het begeleiden van de leerlingen in de groei naar spontane toepassingen gebeurt met de nodige omzichtigheid. Omdat de leerlingen voor een groot deel empathisch de doelstellingen verwerven, is een voorbeeldgedrag van de leraren essentieel.

BIBLIOGRAFIE

- BUYTENHUYTS, M., PATER, R., *Omgangkunde voor agogische beroepen*, Groningen, Wolters, 1991.
- CUYVERS, G., *Gedrag als menselijke ervaring. Inleiding tot de psychologie*, Leuven, Wolters, 1995.
- DE BRUIN, M., *Ze wordt vergeetachtig*, Hilversum, R.V.U., 1985.
- FONTANA, D., *Sociale vaardigheden op het werk*, Baarn, Nelissen, 1991.
- GOOVAERTS, H., *Omgangkunde 2*, Leuven, Acco, 1994.
- GRAY, J.A.M., e.a., *Zorgen voor ouderen. Een praktische gids voor iedereen*, Schoten, Westland, 1983.
- HOLZHAUER, F., *Omgaan met mensen. Leer- en oefenboek*, Leiden, Stenfert Kroese, 1988.
- HOLZHAUER, F., VAN MINDEN, J., *Psychologie. Theorie en praktijk*, Leiden, Stenfert Kroese, 1985.
- NUTTIN, J.M., *Sociale gedragsanalyse – bundels A, B, C*, Leuven, Wolters, 1996.
- OOMKES, F., *Communicatieleer*, Boom, Meppel, 1991.
- PIJS, E., *Het grote vaardighedenboek met 150 vragen, opdrachten en oefeningen over communicatie en gesprekstechniek*, Arnhem, Uitgeverij Angerenstein, 1995.
- RIGTER, J., *Psychologie voor de praktijk*, Muiderberg, Coutinho, 1992.
- RUIJSSENAARS, *Emotionele problemen*, Leuven, Acco 1992.
- SCHOUTEN, K., *Omgaan met ouderen*, Baarn, Info, 1988.
- SMITS, H.L.M., *Van mens tot medemens. Deel III: de bejaarde mens*, Den Bosch, Malmberg, ISBN 90 208 1233 5.
- SOVA-GROEP, *Samen werken, samen leren. Werkboek sociale vaardigheden, theorie en oefeningen*, Baarn, Nelissen, 1987.
- SWINNEN, L., *De kleur van stress*, Antwerpen, Standaard Uitgeverij, 1997.
- VAN LIER, F., *Klantgericht ondernemen. Tekstboek. Werkboek*, Utrecht, Stichting Teleac, Lemma, 1994.
- WATZLAWICK, P., e.a., *De pragmatische aspecten van de menselijke communicatie*, Houten/Antwerpen, Van Loghum, 1991.