VAKFICHE toegepaste psychologie 3 tso

Examencommissie secundair onderwijs

//////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////////

Geldig van 01 januari 2018 tot en met 31 december 2018

Studierichting

3e graad tso

Onthaal en Public Relations

Referentiekader

Leerplannen : http://ond.vvkso-ict.com/vvksomainnieuw/toonleerplan3.asp?LTcomplex=1&Ltlt=717&ltnaam=Onthaal+en+public+relations
http://www.ovsg.be/leerplannen/secundair-onderwijs
http://pro.g-o.be/blog/Documents/TSO%20tweede%20en%20derde%20graad%202016-2017.pdf

Inhoud

Waarom leer je dit vak?

Wat moet je leren?

Welke opdracht moet je uitvoeren?

Hoe verloopt het examen?

Hoe beoordelen we het examen?

Met welk materiaal bereid je je voor?

Waarom leer je dit vak?

Voor de studierichting onthaal en public relations zijn twee pijlers belangrijk, nl. de onthaalfunctie enerzijds en de uitvoerende PR-taken anderzijds. Naast basisvaardigheden rond onthaal, PR, receptie en telefonisch onthaal zijn er gespecialiseerde functies waarin men later terecht kan, bv. e-commerce, call centers... De klemtoon ligt op de multi &ndash; sectorale onthaalfunctie, zowel in de profit als in de non-profit, waarbij klantgerichtheid en assertiviteit belangrijk zijn.

Psychologie is een discipline dat bij veel mensen interesse opwerkt. Zo bevat ook deze richting een inleiding in de psychologie. Aangezien je toekomstige werkveld zeer divers zal zijn, kan het soms doorslaggevend zijn om op een (gepaste) doelgerichte en professionele wijze te reageren. Op die manier is het van belang om een flinke dosis psychologische kennis aan te bieden over vooral agogische en communicatieve vaardigheden.

In het eerste deel leer je vooral over de wisselwerking tussen psychologie en andere deelgebieden van psychologie. Om daarna over te gaan tot de echte psychologische materie. Specifiek krijg je een inzicht in de waarneming en de menselijke gedragingen. Het menselijk handelen moet steeds dé drijfveer zijn om nieuwe dingen in vraag te stellen.

Je staat stil bij het belang van sociale vaardigheden, beroepshoudingen en attitudes. Verder ga je je ook verdiepen in geheugen &ndash; en denkprocessen en als laatste op onze emoties. In de huidige samenleving is communicatie niet meer weg te denken met de daarbij horende communicatiestops. Je leert omgaan met deze hindernissen.

Stress, burn-out zijn termen die niet meer weg te denken zijn in onze maatschappij. We leven volgens sommigen te gehaast, er wordt teveel van ons verwacht. We gaan daarom dieper in op de motivatie van werknemers, do's en don'ts van een leider,...

Wat moet je leren?

uit welke componenten bestaat het vak?

|  |
| --- |
| Psychologie in de samenleving |
| Het gedrag van de mens observeren |
| De mens als persoon |
| De mens en zijn relaties |
| De mens en zijn werkwereld |

wat is de inhoud van het vak?

**Psychologie in de samenleving**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je kunnen? |
| Begrippen:- Psychologie- Toegepaste psychologie | Deze begrippen benoemen en vergelijken met elkaar |
| Psychologie in de richting onthaal en public relations - Onthaal- Reclame- Verkoop | Deze termen toepassen en illustreren |
| Verschillende onderdelen van gedragswetenschappen :- Mensenkennis, pseudowetenschap en psychologische wetenschap- Psychiatrie, sociologie, (ped)agogie, antropologie,…  | Deze begrippen beschrijven, toepassen en vergelijken met elkaarDeze begrippen/ beroepen omschrijven, toepassen, illustreren en vergelijken met elkaar |
| Onderzoeksmethoden met betrekking tot toegepaste psychologie:- Observatie- Gevalsbeschrijving- Experiment | De onderzoekmethoden toepassen en illustreren |

**Het gedrag van de mens observeren**

**Waarneming**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je kunnen? |
| Het waarnemingsproces :- Prikkels- Zintuigen- Hersenen - Actie | Dit proces beschrijven en toepassen |
| De link tussen waarnemen, gewaarworden en observeren. | Deze link verklaren |
| Menselijke waarneming is subjectief en selectief. | Dit fenomeen beschrijven en illustreren |
| Beïnvloede factoren van de menselijke waarneming:- Gestaltpsychologie - Psychische factoren (bijv.: aandacht, emoties, verwachtingen, voorkennis, herinneringen)- Fysische factoren (bijv.: kleurenblind, alcohol, drugs, vermoeidheid)  | Deze factoren beschrijven, illustreren, toepassen en vergelijken met elkaar |
| Beperkingen van de menselijke waarneming:- Verwachtingen- Attributiefout- Halo-effect- Horn-effect- Eerste indruk- Referentiekader- Logicafout- Sociale categorisatie  | Deze beperkingen beschrijven, toepassen en illustreren |
| Het belang van de studie van het menselijk gedrag als ondersteunend hulpmiddel in professionele situaties. | Dit belang beschrijven, toepassen en illustreren |

**Leren**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je kunnen? |
| Begrippen:- Leren- Aangeboren/ aangeleerd  | Dit begrip benoemenDeze elementen beschrijven en toepassen |
| Individuen verwerken informatie op verschillende mogelijkheden :- Leren door imitatie (met praktijkvoorbeeld van Albert Bandura, het Bobo Doll)- Leren door beloning (met praktijkvoorbeeld van Ivan Pavlov, de hond van Pavlov )- Leren door inzicht (met praktijkvoorbeeld van Wolfgang Köhler, het experiment van Köhler )- Leerstijlen volgens Kolb (dromer /denker/ beslisser/ doener)  | Deze leerstijlen beschrijven, toepassen en illustreren Deze experimenten beschrijven en analyseren |

**Geheugen**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je kunnen? |
| Begrip: geheugen | Dit begrip benoemen |
| De werking van het geheugen is een complex en dynamisch proces opgebouwd uit drie delen:- Zintuigelijk geheugen- Kortetermijngeheugen- Langetermijngeheugen  | Deze processen beschrijven en toepassen |
| Beïnvloedende factoren op geheugen:- Emoties - Interesse - Tijd - Herhaling - Lichamelijke factoren | Deze factoren beschrijven, illustreren, toepassen |
| Het belang van de beperkingen van het geheugen en de werking ervan in de bedrijfs- en reclamewereld. | Dit belang beschrijven en concretiseren |

**Denken**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je kunnen? |
| Begrip : denken | Dit begrip benoemen |
| Het proces 'probleemoplossend denken’:- Problemen identificeren- Problemen analyseren- Oplossingsstrategieën toepassen- Evalueren  | Dit proces beschrijven, toepassen en analyseren |
| Soorten denkprocessen:- Incidentieel - Intentioneel - Logisch - Systematisch - Creatief  | Deze denkprocessen beschrijven, illustreren, toepassen en vergelijken aan de hand van denkervaringen |

**Intelligentie**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je kunnen? |
| Begrippen : intelligentie, IQ – test  | Deze begrippen benoemen |
| Verschillende vormen van intelligentie volgens Howard Gardner:- Muzikaal- Visueel – ruimtelijk- Naturalistisch- Taalkundig- Intrapersoonlijk- Interpersoonlijk- Logisch – wiskundig- Kinesthetisch | Deze vormen beschrijven, toepassen en illustreren |

**Emotie**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je kunnen? |
| Begrip : emotie | Dit begrip benoemen |
| De zes basisemoties volgens Paul Ekman:- Afkeer, angst, blijheid, boosheid, verbazing, verdriet- Het feit dat deze emoties een universeel gegeven is | Deze emoties beschrijven, toepassen en illustrerenDit feit beschrijven en verklaren |
| Angst:- Faalangst, spreekangst, fobieën,…- Manieren om angst te overwinnen | Deze vormen beschrijven, toepassen en illustrerenDeze manieren beschrijven en toepassen |
| Kenmerken en effecten van emoties:- Aangeleerd versus aangeboren- Cultureel versus universeel bepaald |  Deze kenmerken en effecten beschrijven, toepassen en illustreren |
| Ontstaan van emoties:- Impressie- Reactie- Expressie  | Dit proces beschrijven, toepassen en illustreren |
| Belang van emoties voor ons gedrag:- Emotie als aanpassingsfunctie- Emotie als communicatieve functie- Emotie als waarschuwingsfunctie  | Dit proces beschrijven, toepassen en illustreren |
| Voorbeelden van omgaan met emoties in de professionele wereld. | Deze voorbeelden beschrijven en toepassen |

**Motivatie**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je kunnen? |
| Begrippen : motivatie, behoefte en reclame | Deze begrippen benoemen |
| Cognitieve theorieën om motivatie te verklaren:- Extrinsieke motivatie- Intrinsieke motivatie  | Deze theorieën beschrijven, illustreren en toepassen |
| Behoeftetheorie aan de hand van de behoeftepiramide van Abraham Maslow:- De werking van deze piramide- Lichamelijke behoefte, veiligheid en zekerheid, sociaal contact, waardering en erkenning, zelfontplooiing | De werking beschrijven, illustreren, toepassen en beoordelenDeze niveaus beschrijven, illustreren en toepassen |
| Motivationele conflicten volgens het model van Neal Miller:- Toenaderings – toenaderingsconflict- Toenaderings – vermijdingsconflict- Vermijdings – vermijdingsconflict- Het dubbel toenaderings – vermijdingsconflict  | Deze conflicten beschrijven, toepassen, illustreren en beoordelen |
| De samenhang tussen reclame en behoefte- via het AIDA – model- via reclamestrategieën  | Deze samenhang beschrijven, toepassen en analyseren |

**De mens als persoon**

**Persoonlijkheid**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je kunnen? |
| Begrip: persoonlijkheid | Dit begrip benoemen |
| Typologieën in de persoonlijkheidspsychologie- Typologie van Hippocrates- Typologie van Eysenck  | Deze typologieën beschrijven, toepassen en beoordelen |
| De ontwikkeling van onze persoonlijkheid volgens wetenschappelijke theorieën :- Nativisme- Convergentie- Empirisme |  De verschillende ontwikkelingen beschrijven, toepassen en analyseren |
| De ontwikkeling van onze persoonlijkheid volgens Erik Erikson :- De relatie met de verzorgende persoon- De relatie met de ouders- De relatie met het gezin- De relatie met school en buurt- De relatie met de leeftijdsgroep en identificatiefiguren- De relatie met partners en groepsleden - De relatie met personen met wie men samenwerkt en meeleef- Het nadenken en het aanvaarden van wat geweest is |  De verschillende ontwikkelingen beschrijven, toepassen en analyseren |

**Persoonlijkheid en zelfbeeld**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je kunnen? |
| Begrip : zelfbeeld | Dit begrip benoemen |
| De verschillende soorten zelfbeeld :- Reëel versus ideaal- Sociaal, cognitief, emotioneel, fysiek en materieel | Deze soorten beschrijven, toepassen en illustreren |
| De opbouw van het zelfbeeld via :- Introspectie- Autobiografische herinneringen- “the looking – glass – self”  | Deze elementen beschrijven, toepassen en illustreren |
| Het beeld dat we van elkaar hebben via :- Stereotypes- Vooroordelen  | Deze elementen beschrijven, toepassen en illustreren |

**Van persoonlijkheid tot gedrag**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je kunnen? |
| Samenhang tussen onze persoonlijkheid en ons gedrag:- Visie van de psychoanalyse volgens B.F Sigmund Freud- Visie van het behaviorisme volgens Skinner- Visie van de humanistische psychologie volgens Carl Rogers | Deze visies beschrijven, toepassen, illustreren en beoordelen |

**De mens en zijn relaties**

**Kopieergedrag**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je kunnen? |
| Begrip : kopieergedrag  | Dit begrip benoemen |
| Gevolgen en verklaringen van kopieergedrag- Positief/ negatief- Assertiviteit – subassertiviteit – agressiviteit   | Deze gevolgen en verklaringen beschrijven en toepassen Deze begrippen beschrijven, toepassen, illustreren en beoordelen |
| Voorbeelden van kopieergedrag | Deze voorbeelden beschrijven en toepassen |

**Communicatie**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je kunnen? |
| Begrippen : communicatie, territoria, status(symbolen) | Deze begrippen benoemen |
| Vijf axioma’s van Paul Watzlawick:- Je kunt niet niet communiceren- Elke communicatie omvat een inhouds – en een betrekkingsniveau- Uit een boodschap haalt ieder zijn eigen waarheid- Men beïnvloedt elkaar verbaal én non – verbaal- Communicatie verloopt symmetrisch en complementair  |  Deze axioma’s beschrijven, toepassen en illustreren |
| Territoriumtheorie- Verschillende soorten : privédomein en publieke arena- Territoriumstrijd  |  Deze verschillende soorten beschrijven, toepassen en illustrerenDeze strijd verklaren aan de hand van territoriumregels |
| Afstand en aanrakingen:- Intieme zone- Persoonlijke zone- Sociale zone- Openbare zone |  Deze afstanden en aanrakingen beschrijven en toepassen |

**Een mens samen met anderen**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je kunnen? |
| Begrippen: groep en rol | Deze begrippen benoemen |
| Soorten groepen:- Verzameling- Sociologische groep  |  Deze soorten kunnen beschrijven, toepassen en vergelijken |
| Kenmerken van groepen:- Samenhorigheidsgevoel- Groepstraditie – en communicatie- Groepsnorm- Weerstand- Groepsrollen |  Deze kenmerken beschrijven, toepassen, verklaren en illustreren  |
| Invloed van een groep op het individuele gedrag- Groepsdruk- Conformisme- Experiment van Asch | Deze invloeden beschrijven, toepassen en verklarenDit experiment beschrijven, verklaren en beoordelen |
| Leiderschapsstijl volgens Hersey en Blanchard :- Autoritair- Democratisch- Laissez – faire- Begeleidend leiderschap  |  De stijl beschrijven, vergelijken en toepassen |
| Basisvaardigheden van een leider:- Sturen-Inspireren- Motiveren- Vertrouwensrelatie opbouwen- Assertiviteit | Deze basisvaardigheden toepassen |
| Mijn positie in een groep a.d.h.v. de roos van Leary- Leidend- Helpend- Meewerkend- Afhankelijk- Teruggetrokken- Opstandig- Aanvallend- Competitief | Deze elementen beschrijven, toepassen en illustreren |
| Conflicthanteringsstijlen volgens het model van Thomas en Kilman:- Doordrukken- Samenwerken- Compromis sluiten- Vermijden- Toegeven | Dit model beschrijven, toepassen, illustreren en vergelijken |

**De mens en zijn werkwereld**

|  |  |
| --- | --- |
| Wat moet je kennen? | Wat moet je kunnen? |
| Begrippen : Arbeid, arbeidsmotivatie, spanning, stress en burn – out | Deze begrippen benoemen |
| De functies van arbeid: - Materiële functie- Immateriële functie (sociaal contact, maatschappelijk aanzien, zelfontplooiing, zelfwaardering en erkenning) |  Deze functies beschrijven, verklaren, toepassen en illustreren |
| De gevolgen en oorzaken van arbeidsmotivatie en zingeving:- Spanning- Stress- Burn – out |  Deze gevolgen en oorzaken beschrijven, toepassen en verklaren |

Welke opdracht moet je uitvoeren?

Welke bijlagen heb je nodig?

Hoe verloopt het examen?

**Hoe lang duurt het examen?**

**Hoe verloopt het examen?**Het examen psychologie 3 tso is een digitaal examen. Vraag je je af hoe een digitaal examen verloopt? De uitleg over onze digitale examens, de instructies en heel wat voorbeeldvragen vind je op http://www.ond.vlaanderen.be/secundair/examencommissie/digitale-examens/index.htm.

**Wat breng je mee?**/

**Welk materiaal krijg je van ons?**Kladpapier

**Welke soort van vragen mag je verwachten?**Het digitaal examen bestaat uit gesloten en open vragen. Er zijn verschillende vraagtypes: invulvragen, sleepvragen, dropdownvragen, meerkeuzevragen. Soms krijg je ook een open vraag, waarop je het antwoord intypt in het voorziene vak. Elk vraagtype heeft zijn eigen instructiezin, die duidelijk aangeeft wat je precies moet doen. Je kan de verschillende vraagtypes vooraf inoefenen. Op de website vind je een oefenexamen, waarin je ze kan uitproberen. Uiteraard is dit geen echt examen: de bedoeling is dat je de techniek van de digitale vraagtypes in de vingers krijgt.

Hoe beoordelen we het examen?

**Op welke criteria beoordelen we je examen?**
Voor de gesloten vragen moet je het juiste antwoord aanduiden om punten te scoren. Naargelang het vraagtype kan je voor een gedeeltelijk juist antwoord soms ook punten scoren.

Er is geen giscorrectie.

Voor de open vragen bekijken de correctoren of je antwoord de juiste vaktermen bevat, ondubbelzinnig is en de juiste inhoud bevat.

We houden geen rekening met taalfouten.

**Onderdelen**

|  |  |
| --- | --- |
| Psychologie in de samenleving | 5 % |
| Het gedrag van de mens observeren | 40 % |
| De mens als persoon | 20 % |
| De mens en zijn relaties | 30 % |
| De mens en zijn werkveld | 5 % |

Met welk materiaal bereid je je voor?

Je moet zelf op zoek naar leermiddelen om je examen voor te bereiden. De Examencommissie stelt zelf geen leermiddelen ter beschikking. Je kan ze kopen in een (online) boekhandel of ontlenen en raadplegen in een bibliotheek. De bibliotheken van de lerarenopleiding aan de universiteit of de hogeschool bieden heel wat leermiddelen aan.
Bij elke nieuwe editie van de vakfiche actualiseren we deze bibliografie. Toch is het best mogelijk dat bepaalde werken niet meer verkrijgbaar zijn of dat nieuwe werken die al op de markt zijn nog niet zijn opgenomen. Ook websites veranderen al eens van naam of worden aangepast. Als je niet onmiddellijk op de juiste website terechtkomt, kan je die proberen te vinden via een goede zoekmachine.
We maken bewust een selectie van leermiddelen die ons op dit ogenblik het meest aangewezen lijken om je voor te bereiden op onze examens. Zo willen we je helpen om je studie efficiënter aan te pakken. Je kan echter ook andere werken of cursussen gebruiken bij je voorbereiding op het examen.

Leerboeken en methodes

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Methode | Uitgeverij | Gegevens |
| Zimbardo, Johnson, McCannPsychologie: een inleiding (7de editie)  | Pearson Benelux2016 |  |
| BrysbaertPsychologie | Academia Press2009 |  |
| JanssensGedragswetenschappen 3 (VO) | De Boeck, Antwerpen  |  |
| De man, De BoeckGedragswetenschappen 4 (GO) | De Boeck, Antwerpen |  |
| Van BeemenOntwikkelingspsychologie | Noordhoff Uitgevers, Groningen 2015 |  |

Websites

|  |  |
| --- | --- |
| Titel 1 | Titel 2 |
| http://www.orthopedagogiek.com/begrippenlijst.htm |  |