
EVALUEREN VAN SPREEK- EN LUISTERVAARDIGHEDEN

Rita Daelmans

*'By focusing on what is faulty, wrong,
evaluators distort the human nature of learning.'*

Het beoordelen en evalueren van vaardigheden kreeg de laatste jaren al behoorlijk wat aandacht, ook op de HSN-conferenties, maar in de dagelijkse praktijk voelt een leraar Nederlands zich onvoldoende gesteund. Schrijven en lezen lijken wel een eind op weg, maar voor luisteren en spreken (en kijken) is alles nog onduidelijk, onsamenhangend... en voor de evaluatie ervan geven de schoolboeken ook minder steun. Wij richten vandaag onze aandacht alleen op enkele stapstenen om met leerlingen kritisch te *reflecteren* op een uitgevoerde oefening, om *bijsturing* in te bouwen en om *criteria* te formuleren om een nieuw onderdeel of een andere totaalvaardigheid te beginnen. Waarom we zo weinig hooi op onze vork nemen, moge blijken uit wat volgt.

1 ENKELE BEDENKINGEN VOORAF

- Het is onmogelijk om 'een beoordelingsschema' te maken voor alle luister- en spreekoefeningen. We zullen noodgedwongen facetten moeten isoleren.
- Beoordelingsschema's moeten altijd op dezelfde manier worden opgebouwd. Dan groeien ze met de leerlingen mee en maken ze naast product- ook proces-evaluatie mogelijk.
- Onderbouwde beoordelingsschema's steunen op een goede leerlijn. Wat is het vertrekpunt van de leerlingen en waar willen we naartoe?
- We evalueren op de eerste plaats met woorden, met commentaar en niet (alleen) met punten.
- De leerling reflecteert over zijn eigen luister- of spreekoefening en krijgt bovendien een beoordeling door leraar en medeleerlingen.

2 HOE MOETEN WE SPREKEN EN LUISTEREN EVALUEREN?

- We evalueren alleen oefeningen die in een goed herkenbare communicatiesituatie zijn verankerd.
- We doen aan rechtstreekse *productevaluatie* (en geven niet alleen 'punten' op het einde van trimester of schooljaar).
- We gebruiken eenvoudige evaluatieformulieren, zodat geregelde *voortgangscntrole* mogelijk is (inzicht in de vorderingen van de leerlingen).

- We vertrekken steeds van *klare doelstellingen* (acceptabele prestatie van de leerlingen).

3 AAN WELKE CRITERIA MOET DE EVALUATIE VOLDOEN?

De evaluatie van spreek- en luistervaardigheden moet aan de volgende criteria voldoen: objectiviteit, betrouwbaarheid en validiteit.

3.1 Objectiviteit

Niemand ontsnapt aan een zekere subjectiviteit. Toch moeten we bij de evaluatie objectiviteit nastreven. Enkele belemmerende factoren zijn:

- (1) te vage doelstellingen, bijvoorbeeld:
 - de leerlingen moeten de gelezen tekst creatief uitbeelden;
 - de leerlingen moeten de beluisterde tekst navertellen.
- (2) onduidelijke vragen of opdrachten in het evaluatie-instrument, bijvoorbeeld:
 - interpretatieproblemen bij de vraag: *'Was de uiteenzetting beknopt?'*
- (3) ongelijke omstandigheden waaronder geëvalueerd wordt, bijvoorbeeld:
 - eerste of laatste van de groep? (We observeren niet altijd even aandachtig.)
- (4) niet scherp en eenduidig omschreven scoringsprocedures, bijvoorbeeld:
 - we beoordelen de structuur van een mondelinge uiteenzetting; een leerling die het in verzorgd Nederlands 'goed' doet, heeft kans beter te scoren dan een medeleerling die het 'even goed' doet, maar van wie de taal erg naar het dialect neigt.
 - we beoordelen de luistervaardigheid door een samenvatting te laten schrijven; wie schriftelijk het best kan formuleren, scoort het hoogst.

3.2 Betrouwbaarheid

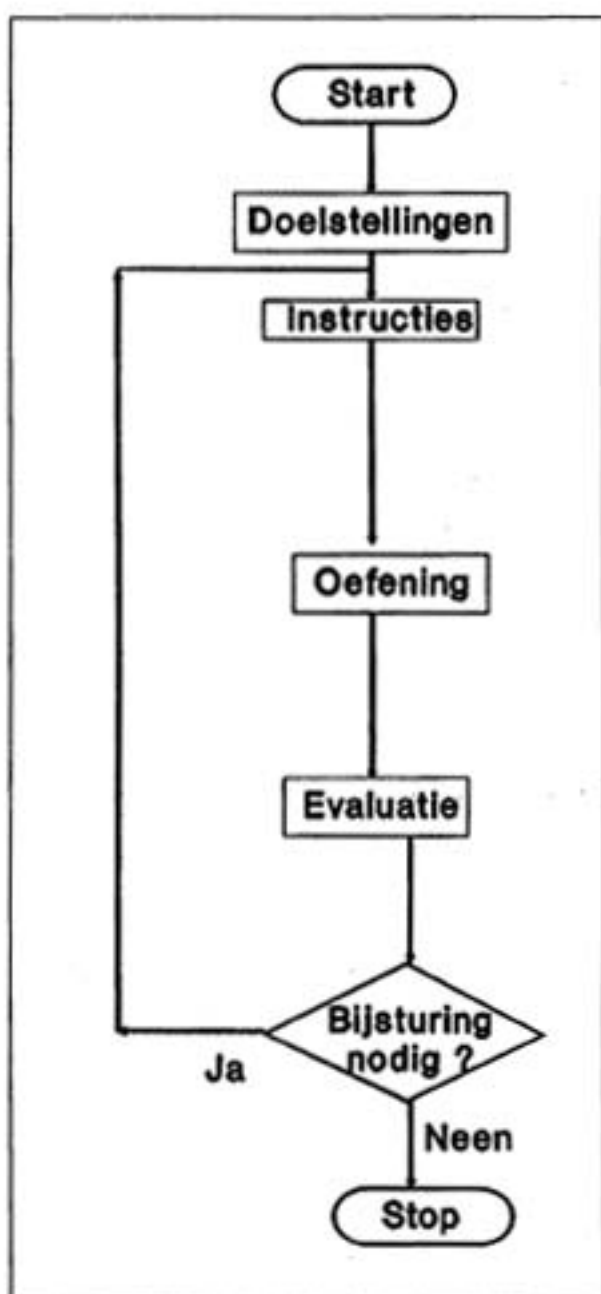
Betrouwbaarheid is de mate van precisie waarmee we meten (nauw verbonden met objectiviteit). Van de meeste evaluatie-instrumenten in het onderwijs, is niet bekend hoe betrouwbaar de resultaten zijn die we ermee verkrijgen. We moeten het doen met de wetenschap dat we die betrouwbaarheid kunnen maximaliseren door de evaluatieprocedures zoveel mogelijk te objectiveren. We moeten:

- (1) zo scherp mogelijk omschrijven welke doelen we willen meten;
- (2) niet te veel verschillende zaken tegelijkertijd evalueren;
- (3) zoveel mogelijk gelijke afnamecondities voor de leerlingen creëren;
- (4) zo exact mogelijke scoringsvoorschriften formuleren, waardoor subjectieve interpretaties door de beoordelaars zoveel mogelijk worden vermeden.

3.3 Validiteit

Onder validiteit verstaan we de mate waarin het evaluatie-instrument aan zijn doel beantwoordt. De vraag is dus welk instrument de hoogste validiteit heeft met betrekking tot het beoogde doel. Wil ik een 'correcte uitspraak' meten, dan moet mijn meetinstrument *dat* meten en niet 'de vlotheid' bijvoorbeeld. Hoe nauwkeuriger we onze doelen kunnen preciseren, hoe groter onze mogelijkheden om er valide meetinstrumenten voor te ontwikkelen. Validiteit hangt dus nauw samen met betrouwbaarheid.

4 WAT BETEKENT DAT PRAKTISCH?



We moeten:

- (1) meetbare doelen formuleren;
- (2) tips opstellen;
- (3) beoordelingscriteria ontwerpen.

4.1 Meetbare doelen formuleren

Wie wil evalueren, moet van tevoren duidelijke doelstellingen bepaald hebben. Het is onvoldoende om bijvoorbeeld bij het aanleren van een presentatie te stellen: 'de leerlingen moeten een vlotte presentatie kunnen houden'. Daar heb je niets aan als je achteraf effectief wil evalueren. Je kan zo niet 'meten' of je doel bereikt is. Een meetbaar doel omschrijf je in één doelzin. Daarin geef je precies aan welke vaardigheid je leerling zal verwerven of verbeteren. Enkele voorbeelden:

PRESENTATIE

- De leerling kan een *gestructureerde uiteenzetting* geven over...
- De leerling kan *de kernideeën weergeven* van de beluisterde uiteenzetting.

BALIEGESPREK

- De leerling kan een klant aan de balie *vriendelijk ontvangen*.
- De leerling kan de vragen van de klant aan de balie *samenvattend herhalen*.

TELEFOONGESPREK

- De leerling kan in een *verzorgde taal* een telefoongesprek voeren.
- De leerling kan verduidelijkende *vragen stellen* bij de beluisterde boodschap.

De doelstelling bij een oefening in spreek- of luistervaardigheid kan dus nooit alleen uit één algemeen doel bestaan, maar krijgt verschillende doelstellingen voor elke deeltaalvaardigheid. Zonder opsplitsing is het onmogelijk om tijdens het proces tekorten te corrigeren. Het is natuurlijk niet de bedoeling dat je bijvoorbeeld alleen oog hebt voor één deelaspect en aan al het andere voorbijgaat.

Een meetbaar doel is bij een spreek- of luisteropdracht altijd:

- (1) *specifiek*: wat zal de leerling doen?
- (2) *positief*, dus niet: wat zal de leerling niet doen?
- (3) *zintuiglijk*: wat zal ik zien of horen?

4.2 Tips opstellen

Tips zijn de concrete omzetting van de doelstellingen. Leerlingen moeten hierdoor precies weten wat het *verwachte resultaat* van de oefening is. De tips hebben betrekking op de volgende aspecten:

- (1) Wat moet de leerling doen?
- (2) Hoe moet hij het doen?
- (3) Welke middelen/strategieën kan hij daarvoor gebruiken?

De tips geven de leerlingen richtlijnen VOOR ze aan een vaardigheidsoefening beginnen. Ze kunnen in een klasgesprek verzameld en/of toegelicht worden. Ze worden zo geformuleerd dat ze de leerlingen onmiddellijk aanzetten tot handelen ('doe-formulering'). Enkele voorbeelden:

Baliegesprek (spreken)

TIP: *Begroet de klant vriendelijk:*

- ga staan;
- glimlach en kijk de klant aan;
- praat met een opgewekte stem;
- zeg goeiemorgen, goeiemiddag...;
- spreek de klant (persoonlijk) aan, met bijvoorbeeld mijnheer, mevrouw, mevrouw Peeters, Frank...;
- vraag meteen 'Kan ik u helpen?'

Baliegesprek (luisteren)

TIP: *Luister actief:*

- kijk de spreker aan;
- laat horen dat je aandachtig volgt: hummen, 'ja', 'natuurlijk', knikken...;
- herhaal de boodschap.

Soms is het noodzakelijk om de leerlingen van tevoren een beter inzicht te geven in hun eigen houding ten opzichte van de communicatiesituatie die ze zullen inoefenen. Een baliegesprek is voor de leerlingen bijvoorbeeld nog altijd vreemder dan een telefoongesprek. Het eerste kennen ze uit eigen ervaring alleen als klant aan de balie,

niet als baliebediende, terwijl ze bij een telefoongesprek (al is het niet professioneel) zowel de rol van beller als die van beantwoorder zelf ervaren hebben. Daarom is het nuttig om de leerlingen zich (door een vooroefening) te laten inleven in het werk van de baliebediende en zichzelf vanuit die invalshoek te bevragen.

OPDRACHT

Je bent baliebediende (receptioniste) aan de ingang van een ...beurs. Je moet de klanten die erom vragen info verschaffen (nummers standen...), een wegwijzer meegeven, kleine klachten opvangen. Lees onderstaande stellingen en kruis aan of je er helemaal (4), helemaal niet (0) of gedeeltelijk (1-2-3) mee akkoord gaat.

- | | | |
|---|---|-------------------|
| 1 | Ik zou graag willen dat alle klanten me aardig vinden. | 0 - 1 - 2 - 3 - 4 |
| 2 | Ik vind het heel onprettig om met arrogante of onvriendelijke klanten te moeten omgaan. | 0 - 1 - 2 - 3 - 4 |
| 3 | Ik hou ervan om met elke klant gezellig wat te praten. | 0 - 1 - 2 - 3 - 4 |
| 4 | Ook als ik niet dezelfde mening heb als de klant geef ik hem gelijk om hem tevreden te stellen. | 0 - 1 - 2 - 3 - 4 |
| 5 | Mijn belangrijkste doel is, goed met de klanten te kunnen opschieten. | 0 - 1 - 2 - 3 - 4 |

Hoe hoger je hier scoort (max. 20 – min. 0), hoe duidelijker het is dat je erg klantgericht denkt. Wie laag scoort, vindt zijn werk waarschijnlijk belangrijker dan de individuele klant. Hij zal het bijvoorbeeld belangrijker achten de klanten snel te helpen en geen wachtenden te veroorzaken, dan een praatje met de klant te maken. Toch ligt voor een baliebediende het zwaartepunt van de aandacht het best bij elke klant.

4.3 Beoordelingscriteria ontwerpen

- (1) Wat vond je ervan?
- (2) Werden de verwachtingen ingelost?
- (3) Hoe ga je nu verder?

De reflectie gebeurt door de luisteraar/spreker zelf. De beoordeling gebeurt door leerkracht en leerlingen. Wie beoordeelt, moet van tevoren voldoende en betrouwbare criteria hebben en wie beoordeeld wordt, moet goed weten wat speciaal gefocust wordt. Je kunt immers niet alles beoordelen en dus is het beter dat de spreker weet dat hij een globale beoordeling krijgt, met een beperkt aantal duidelijke criteria. Ze worden verzameld op een beoordelingsformulier met de naam van de spreker. Een voorbeeld van een beoordelingsformulier bij een presentatie met aandacht voor de structuur:

BEOORDELINGSFORMULIER PRESENTATIE

NAAM SPREKER _____ DATUM: _____

ONDERWERP: _____

CRITERIA	GOED	VOL- DOENDE	TE VER- BETEREN	OPMERKINGEN
<i>Algemene indruk</i>				
Structuur – Gaf de spreker bij het begin van zijn uiteenzetting een overzicht van de inhoud? – Herhaalde de spreker op het einde de belangrijkste elementen? – Maakte hij efficiënt gebruik van de visuele middelen/ de documentatie? – Deelde hij de tijd effectief in?				

Bij dit beoordelingsformulier wordt dus geen voorbereiding, geen taal- of stemgebruik, geen uitspraak, geen lichaamstaal... beoordeeld. Alleen de opvallend goede of heel slechte elementen kunnen bij de algemene indruk verwoord worden. Uiteraard is dit een beperking, maar anderzijds heeft de spreker meer aan verschillende en duidelijke criteria over de structuur dan bijvoorbeeld de klassieke vraag: 'Hoe was de structuur van de presentatie?' Nu weet hij precies waar het schoentje wringt en waar hij kan verbeteren.

De criteria GOED/VOLDOENDE/TE VERBETEREN/OPMERKINGEN geven de kans vrij genuanceerd te beoordelen binnen de tijd van de spreekoefening en laten ruimte voor opbouwende suggesties. Het brengt geen overdreven administratie met zich mee. De beoordelingsformulieren zijn gemakkelijk te bewaren en kunnen bij de volgende oefeningen ter vergelijking dienen. Ze volgen dus mee het proces van de verbetering. Ze kunnen bovendien naast elkaar gebruikt worden bij de totaalvaardigheden in de derde graad. Daar kan de klas ingedeeld worden in groepjes beoordelaars die verschillende aspecten onder de loep nemen. Dat maakt de evaluatietask van de leraar meteen ook lichter!