

Hella Kroon

APS

Contact: h.kroon@aps.nl

Slimme oplossingen voor taal in de beroepsbegeleidende leerweg (deeltijds onderwijs)

1. Een lastig parket

Het halen van de referentieniveaus taal in de beroepsbegeleidende leerweg (bbl) van het middelbaar beroepsonderwijs (mbo)¹ is op veel Nederlandse instellingen voor mbo echt een probleem, zowel voor de deelnemers als voor de docenten. Er is allereerst met die ene schooldag per week weinig tijd om aan de eisen te voldoen die de Nederlandse overheid in het 'Referentiekader Taal' stelde. Het totale aantal uren om daaraan te werken, varieert per instelling, van in totaal 30 uur voor taal tot 80 uur in twee jaar. Bovendien blijkt het in de bbl vaak extra moeilijk om de deelnemers voor taal te motiveren. Ze komen die ene dag vooral naar school voor hun vak. Wat moeten ze dan met die vervelende taallessen uit een boek of op de computer? Het examen Nederlands, kortom, dreigt een groot obstakel te worden.

Het bovengenoemde vraagt om slimme en haalbare oplossingen die passen bij de specifieke situaties van verschillende instellingen voor mbo. Verantwoordelijken voor taal, taalexperts en beleidsmedewerkers van drie roc's² hebben daar in 2012, samen met APS, aan gewerkt.

Dat heeft opgeleverd:

- een werkwijze om taalvaardigheid Nederlands te koppelen aan beroepssituaties met ondersteuning in de les Nederlands;
- een aantal ideeën rond de plek en organisatie van taal in de bbl.

Deze tekst biedt kennis uit de praktijk over de koppeling van taalvaardigheid aan beroepssituaties. Geen paniklare oplossingen, maar de eerste resultaten en producten van wat de samenwerking aan slimme oplossingen voor taal in de bbl heeft opgeleverd.

2. Taal op de werkvloer en in de vaklessen: een sterke motivator

Deelnemers in de bbl zien niet vanzelfsprekend het belang van taal in. Ze voelen zich vaak ook niet sterk op dat terrein. Het helpt dan niet erg om een enkel uur op de dag die ze per week op de opleiding zijn, te besteden aan oefeningen uit een methode Nederlands of aan digitale lesjes. Dat is te weinig en te weinig motiverend. Toch is dat wel vaak de praktijk. De oplossing ligt elders: maak slim gebruik van de alomtegenwoordigheid van taal op de werkvloer en in de vaklessen. Dan helpt het als taalcoaches en docenten in een team samen een aantal stappen nemen.

2.1 Stap 1: taaltaken in beroepssituaties en vakles identificeren

Taal is op het werk en in de vakopleiding overal aanwezig: de kapper die in een gesprek probeert te achterhalen wat een klant met haar haar wil, de ICT-er die in begrijpelijke bewoordingen iemand op weg helpt, de verpleegkundige die een overdracht schrijft en de overdracht van anderen moet begrijpen, de technicus die zich op de hoogte stelt van veiligheidsprocedures, de administratief medewerker die een telefoonaantekening maakt... Vaak moet je bovendien als vakmens je kennis kunnen inzetten en tegelijkertijd begrijpelijk communiceren met bijvoorbeeld je klant, je patiënt of met degenen die je aanwijzingen geeft. En ook in de opleiding moet de deelnemer taalvaardigheid inzetten: zelfstandig een studieboek lezen, aantekeningen maken, een product of werkwijze presenteren... Er zijn dus voorbeelden te over van taaltaken die deelnemers dagelijks tegenkomen. De taaltaken kunnen in gesprek met vakdocenten en leidinggevers van een opleiding, door een taalcoach of docent Nederlands in de beroepspraktijk van de deelnemers en in het kwalificatiedossier³ gevonden worden. Ga uit van de vraag: 'wat moet iemand kunnen met taal in zijn werksituatie?' Daarbij is ook de ervaring van deelnemers een bron van informatie. Laat ze een paar keer een taaltakendagboek bijhouden in hun werk. Dat is ook een mooie denkoefening voor de deelnemers!



Dagboek gesprekken voeren

bijvoorbeeld: met een klant, een leidinggevende, een collega, een leverancier.

Wat?

Een instrument waarmee leerlingen en docenten kunnen onderzoeken welke gesprekken een rol spelen in de praktijk.

Waarom?

Om te zien welke gesprekken je tijdens je stage of op je werkplek voert, in welke situatie, hoe vaak en wat je moeilijk/makkelijk vindt.

Hoe?

Kolom 1: in welke situatie voerde je het gesprek (telefonisch, één op één, met iemand erbij, snel tussendoor of na een afspraak...)

Kolom 2: wat voor soort gesprek was het? (klacht, informatief, intake, overleg...)? Wat was het doel van het gesprek?

Kolom 3: wat was moeilijk of gemakkelijk voor je? Hoe heb je je voorbereid of welke hulpmiddelen heb je gebruikt?

Afbeelding 1: Dagboek gesprekken voeren.

Leg vervolgens het Referentiekader ernaast en besluit samen welke taaltaken op het lesprogramma komen. De tijd is beperkt, dus kies praktisch voor een beperkte set taaltaken op de domeinen van het Referentiekader.

2.2 Stap 2: een set opdrachten voor taaltaken maken in een 'doorlopende leerlijn taal' in onze opleiding bbl

Voor het maken van de opdrachten door de docent Nederlands of de taalcoach is door APS, samen met de opleidingen, een handig stappenplan ontwikkeld. De taalexperts in de opleiding kunnen er met hun collega's van de beroepsvakken praktisch mee aan de slag.



Hoe maak je een bbl-opdracht of bpv-opdracht?

Een stappenplan voor de taalcoach of de docent Nederlands

1. Kijk naar de werkprocessen bij de kerntaken in het kwalificatiedossier of voer een gesprek met een vakdocent of bpv-begeleider uit het bedrijf.
2. Zoek de taaltaken.
3. Beschrijf de situatie waarin de taalkaak wordt uitgevoerd zo realistisch mogelijk. Maak een film in je hoofd van de (complexe) situatie.
4. Neem de referentieniveaus erbij en beschrijf de deelaspecten van de taalkaak (bijvoorbeeld: 'gesprek openen', 'doel helder', 'vragen stellen', 'vaktaal vertalen naar klantentaal', 'luisteren en 'meegaan' met de klant').
5. Bepaal aan de hand daarvan wat er van de leerling verwacht kan worden en waar je op kunt beoordelen of feedback op kunt geven (afhankelijk van het doel van de opdracht).
6. Bekijk welke rol het vak Nederlands of het beroepsvak kan spelen. Verdieping in een les + didactische aanpak. Dat laatste komt vaak terecht in de volledige instructie 'hoe moet je het aanpakken?'.
Voorbeelden:
 - een gesprek over een aspect van het vak, hoe voer je dat, wat is de opbrengst van dat gesprek?
 - een lesje bij Nederlands over vragen stellen, aantekeningen maken, verslagje maken.Hierbij kan de methode vaak goed als bron dienen.
7. Maak nu een opdracht voor de leerlingen.
 - a. Beschrijf een aansprekende situatie.
 - b. Geef de deelnemer een duidelijke rol: wat moet hij laten zien? ("mensen moeten vertrouwen in jou als vakman/vrouw krijgen").
 - c. Zorg dat de taalkaak past bij de rol (logisch is).
 - d. Maak duidelijk wat het doel van de opdracht is (taaldoel + vakdoel).
 - e. Maak een plan van aanpak.
 - f. Geef aan wat er met de opdracht gedaan wordt en waarop er beoordeeld wordt.
 - g. Vul nu het stramien van 'volledige instructie'.
8. Maak een beoordelingschema / feedbackschema voor begeleiders of docenten.

Afbeelding 2: Hoe maak je een bbl-opdracht of bpv-opdracht?

De opbrengst zou een (digitale) ordner moeten zijn met opdrachten die samen staan voor wat er in de opleiding aan taalvaardigheid gevraagd wordt. Inmiddels zijn er een aantal opdrachten ontwikkeld. Een van de opdrachten van het ID College in Leiden (opleiding ‘Uiterlijke Verzorging’) laat mooi de combinatie zien van vakdoelen en duidelijk geëxpliciteerde taaldoelen.

Opdracht:

Een gesprek voeren om de wensen van de klant te achterhalen:

Wat moet je doen?	<p>Je gaat een gesprek voeren met een klant om te weten te komen met welk kapsel de klant naar huis wil gaan.</p> <p>Je stelt duidelijke vragen over het model, de lengte en de kleur. Ook vraag je hoe de klant zelf met het haar omgaat.</p> <p>Wanneer een antwoord niet duidelijk is, vraag je door.</p> <p>Aan het einde van het gesprek geef je in je eigen woorden weer wat de klant wil. Let erop dat je geen vaktermen gebruikt, maar woorden die duidelijk zijn voor de klant.</p>
Doel	<p>Te weten komen wat de klant wil, zodat je daar de behandeling op af kunt stemmen.</p> <p>Taaldoelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vragen stellen; • luisteren; • praten en luisteren op een goede manier afwisselen; • informatie samenvatten; • vaktermen vertalen naar begrippen die duidelijk zijn voor de klant.
Hoe moet je dit aanpakken?	<p>1. <i>Bereid het gesprek in tweetallen voor</i></p> <p>Bekijk het Diagnose en Advies Behandelplan (DAB-Plan). Welke vragen kun je stellen? Hoe leg je vaktermen uit aan klanten? Tip: stel open vragen!</p> <p>Voorbeeldvragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wat wilt u dat ik met uw haar doe? • Hoeveel mag eraf? • Wilt u het aan alle kanten even kort/lang? • Aan welke kleur dacht u zelf? <p>Stel ook vragen over hoe de klant zelf met haar haar omgaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wast u uw haar elke dag? • Welke shampoo gebruikt u? • Droogt u uw haar met de föhn? • Brengt u uw haar in model? Hoe doet u dat? • Welke stylingproducten gebruikt u? • Hoeveel tijd heeft u 's morgens nodig om uw haar in model te brengen?

	<p>2. <i>Het gesprek</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Neem het gesprek op de <i>voicerecorder</i> van je telefoon op! • Je begroet de klant, brengt de klant naar de stoel en je biedt de klant een kopje koffie aan. • Je pakt zelf ook een stoel en neemt het formulier ‘Diagnose en Advies Behandelplan’ (DAB-Plan). • Vervolgens ga je vragen stellen.
	<p>3. <i>DAB-plan invullen</i> Als het je lukt, noteer de antwoorden direct tijdens het gesprek in het DAB-plan.</p> <p>4. <i>Terugkijken</i> Luister het gesprek in tweetallen af en beoordeel jezelf op het ‘Beoordelingsformulier Klantgesprek 2F’.</p>
Hulp bij wie	Praktijkdocent en docent Nederlands
Tijd	Voorbereiden: 20 minuten Gesprek: 10 minuten Terugkijken: 20 minuten
Uitkomst	In het DAB-plan is duidelijk omschreven wat de klant wil. Hierop kan de behandeling afgestemd worden.

2.3 Stap 3: de praktijkbegeleider of de vakdocent kan feedback geven op taaltaken en kan ze, zo nodig, beoordelen

In de opleiding bbl is, zoals gezegd, weinig tijd voor taal. Daarom valt er winst te boeken als de praktijkbegeleiders en de vakdocenten zich bewust zijn van de taalvaardigheid die hun beroep vraagt en ze bovendien gerichte leerzame feedback op taal kunnen geven. Bij bovenstaande opdracht is door de taalcoach een kort feedbackformulier ontwikkeld. De beoordeling kan gebeuren door de student zelf, de begeleider op de werkvloer, de vakdocent, de docent Nederlands of door een combinatie hiervan.

Beoordelingsformulier Klantgesprek 2F	Voldoende	Onvoldoende
Ik gebruik de juiste aanspreekvormen.		
Ik laat de klant uitpraten en reageer op de antwoorden van de klant.		
Ik vraag door als een antwoord onvolledig is of niet begrepen is.		
Ik stel open en gesloten vragen, met het doel de wens van de klant te achterhalen.		
Ik ben in staat om vaktermen te vertalen naar begrippen die voor de klant begrijpelijk zijn.		
Ik ben in staat de antwoorden van de klant kort samen te vatten.		
Ik spreek duidelijk verstaanbaar en eventuele fouten of versprekingen worden hersteld.		

3. En verder slim organiseren ...

Als taalvaardigheid op de werkvloer en in de vakles geïntegreerd aan de orde is en als de docent Nederlands ondersteunende lessen bij de verschillende taaltaken verzorgt, dan komen deelnemers ook tegen dat zij gericht moeten oefenen: beter lezen, aandacht voor taalverzorging, versterking van de woordenschat, andere deelvaardigheden die geoefend moeten worden.

In de 3^e slag van de *Drieslag Taal* kunnen opleidingen in de bbl aantrekkelijke individuele oefenprogramma's uitzetten. Werken daaraan hoeft niet op die ene dag op school te gebeuren. Nieuwe technologie biedt legio mogelijkheden: via de *smartphone* oefenen met *beterspellen.nl* of *beetjespellen.nl*, vaktips of het vakwoord van de dag *twitteren*, in verzorgd taalgebruik per sms een leermoment op het werk beschrijven, extra lezen oefenen met *Taal de Baas* (gratis online beschikbaar)... Kortom: mogelijkheden genoeg om ook in de beperkte tijd van de bbl een mooie taallijn neer te zetten.

Noten

¹ De beroepsbegeleidende leerweg is een vorm van middelbaar beroepsonderwijs waarbij het praktijkdeel 60% of meer van de studieduur bedraagt.

² roc staat voor 'regionaal opleidingscentrum'. Aan het project werkten de volgende instellingen mee: Drenthe College, ROC ASA en ID College Leiden.

ZESENTWINTIGSTE CONFERENTIE HET SCHOOLVAK NEDERLANDS

³ Een kwalificatiedossier geeft aan wat een leerling aan het einde van zijn opleiding moet kennen en kunnen. Kwalificatiedossiers worden vastgesteld door kenniscentra voor beroepsonderwijs en het bedrijfsleven en door paritaire commissies.