

Twee handen op een buik: taalvaardigheid en motivatie in het TSO

Wilfried de Hert

1 Woord vooraf

Leerlingen leren hun taal beter beheersen wanneer ze gemotiveerd zijn. Die motivatie wordt gestimuleerd als we verschillende vaardigheden aanbieden in levensechte situaties, zodat de leerlingen gemakkelijker inzicht krijgen in de samenhang ertussen.

In het eerste deel van dit referaat beperk ik me tot enkele noodzakelijke beschouwingen over werkkader, motivatie, creativiteit, situaties en werken met videocamera of cassetterecorder. In het tweede deel komt de uitwerking en de aanpak aan bod. we observeren dan hoe leerlingen *leren* vaardig zijn. De videomontages die we bekijken, zijn *door en voor* leerlingen. Ze zijn dus door hen gemaakt en worden als inleidend of evaluerend materiaal voor hen gebruikt. Uit die opnamen blijkt dat leerlingen die vertrouwd zijn met interviews of reportages beter kunnen participeren en anticiperen in vergadering en sollicitatiegesprek, als nog meer voldaan moet worden aan normen.

Het werken met een videocamera past in een aanpak om de leerlingen met zichzelf te confronteren en hen te laten nadenken over hun taalgebruik in bepaalde situaties. In interviews of reportages gebruiken zij de camera, in een vergadering staan zij al meer centraal, maar nog steeds niet alleen voor de camera, in een sollicitatiegesprek staat de camera enkel en alleen op hen gericht. Het spreekt voor zich dat het aanleren van deze vaardigheden niet in een jaar kan, maar dat we stapsgewijs, bijvoorbeeld tijdens de laatste drie jaren, moeten tewerkgaan. Ook het vakoverschrijdend werken mogen we niet uit het oog verliezen. Interviews en reportages maken vinden weliswaar hun plaats in het gevarieerde moedertaalonderwijs, maar vergaderen en solliciteren sluiten meer aan bij het communicatie-onderwijs. Deze vaardigheden kunnen ook aan bod komen in vakken als verbale of Nederlandse expressie.

2 Enkele beschouwingen over taal en motivatie

Wat is ons werkkader in het TSO Vlaanderen?

Mondelinge taalvaardigheden komen meestal in twee vakken voor, moedertaal en handelscorrespondentie. Het eerste vak is verplicht in alle richtingen (o.a. voedingsindustrieën, nijverheid, textiel, handel), het tweede enkel in de handelsrichtingen. In moedertaal staan literatuur, vaardigheden en taalbeschouwing centraal. Handelscorrespondentie is recent omgevormd tot zakelijke communicatie en legt zich toe op de taalvaardigheden die voor afgestudeerden van een handelsrichting (secretariaat, talen, boekhouden-informatica, handel, toerisme e.d) vereist zijn. Mijn leerlingen komen uit het nijverheidsonderwijs met richtingen als elektromechanica, elektronica, elektro- en fijnmechanische technieken.

Waarom zijn onze leerlingen meer gemotiveerd in situaties?

In het vakjargon stelt men dat motivatie ontstaat wanneer 'utilitair' met 'creatief' concurreert. Maar wat betekent dit? Als we kiezen om vaardigheden aan te leren in levensechte situaties, wordt voor de leerling alvast allereerst het verband duidelijk met zijn toekomstige arbeidssituatie of het alledaagse leven. De leerlingen zien also het rechtstreekse nut (het utilitaire aspect) hiervan in. Ten tweede zijn er ook veel toepassingsmogelijkheden zodat we situaties kunnen kiezen eigen aan de gevolgte sector. Ten derde gebeurt het aanleren van de vaardigheden op een creatieve (het creatieve aspect) en actieve wijze. Iedereen komt trouwens aan de beurt, en we kunnen zowel genormeerd als creatief te werk gaan. Ten vierde worden de leerlingen voortdurend met zichzelf geconfronteerd. Ze leren van zichzelf, zien elkaar op de video bezig en reflecteren op hun gedrag en manier van werken.

Waarom leren we deze vaardigheden actief en creatief aan?

Alleen al als een interviewer in een selectiegesprek te weten wil komen of een bepaalde pas afgestudeerde kandidaat initiatief bezit, verantwoordelijkheid kan nemen, sociaal is aangelegd, teamwerk aankan, gemotiveerd is, zichzelf kent en in de hand heeft, dan is dit een zware dobber voor technisch geschoolden. Het aanleren van de benodigde eigenschappen en vaardigheden kan niet op een louter schoolse, theoretische of passieve wijze gebeuren. De Top Tien van de problemen bij solliciteren bewijst dit voldoende:

- | | |
|--------------------------------|------------------------------------|
| 1. slechte taalbeheersing | 6. slecht uitdrukken |
| 2. geen luistervaardigheid | 7. onvoldoende gemotiveerd |
| 3. gebrek aan ondernemingslust | 8. onvoldoende initiatief |
| 4. weinig doorzettingsvermogen | 9. onvoldoende aanpassingsvermogen |
| 5. niet dynamisch | 10. niet bestand tegen tijdsdruk. |

Waarom werken we met situaties?

Werken met herkenbare situaties heeft verscheidene voordelen. Zo krijgen leerlingen een beter inzicht in de relaties tussen de communicatieve handelingen. Er kunnen bovendien meer vaardigheden tegelijkertijd worden aangeboden. Uiteindelijk leidt het inoefenen van vaardigheden via rollenspelen in professionele situaties ook tot attitudevorming. Hier volgen twee voorbeelden van de wijze waarop een situatie kan worden uitgewerkt. We kunnen aandacht schenken aan diverse vaardigheden, zoals tussen haakjes wordt aangetoond. We gaan uit van een arbeids- of alledaagse situatie.

Voorbeeld 1: schriftelijke communicatie: indienen klacht

- 1) situatieschets probleem
- 2) illustratie met artikels van probleem
- 3) probleem aantonen
- 4) communicatieplan uitwerken (doel, situatie, zender, ontvanger, inhoud, vorm)
- 5) keuze mondelinge of schriftelijke communicatie?
- 6) besluit: eerst mondeling (rechtstreeks telefoneren of naar een antwoordapparaat?)
- 7) dan schriftelijk reageren (brief, fax?)

Voorbeeld 2: mondelinge communicatie: vergaderen

- 1) situatieschets aankoop
- 2) beoordelingsformulier
- 3) uitnodigingsbrief met agenda en bijlage
- 4) vergadering (verwerking rollen)

- 5) presentatie (formulieren, werkrapport)
- 6) notulen
- 7) rapport aan chef

Hoe werken we met videocamera of cassetterecorder?

Met een videocamera kunnen we aandacht schenken aan de volgende evolutie.

1. Bij interviews staat de leerling achter de camera en de geïnterviewde centraal. De leerling die interviewt, stelt wel vragen voor de camera, maar is voor de uiteindelijke weergave slechts een deel van het geheel.
2. Bij reportages staat de leerling soms alleen voor de camera, in functie van interviewer of presentator. In die laatste functie voelt hij zich nog betrekkelijk veilig, want hij kan zich beperken tot het lezend voorstellen van een tekst.
3. In vergaderingen staan de voorzitter en de deelnemers met hun rol centraal voor de camera. De voorzitter moet de vergadering leiden, maar voelt zich toch nog omringd door medeleerlingen en dit lijkt eveneens relatief veilig.
4. In sollicitatiegesprekken staat de camera volledig gericht op de geïnterviewde, in dit geval de leerling.

Ook de cassetterecorder is nuttig om vaardigheden aan te leren en te evalueren. In interviews kan de klemtoon worden verlegd naar antwoorden van geïnterviewde.

In audio-opnamen kan de leerling centraal staan wanneer hij een boodschap op een antwoordapparaat insprekt.

Waar moeten wij als leraar rekening mee houden ?

Tijdens het aanleren van en het werken met vaardigheden in situaties ligt de nadruk op drie factoren. Ten eerste is de voorbereiding met behulp van een communicatieplan onontbeerlijk om tot een goede uitwerking te komen. Het is tegenwoordig niet vanzelfsprekend meer dat leerlingen zich voorbereiden. Ten tweede verwerven de leerlingen kennis over de vaardigheden terwijl ze ze toepassen. Ten slotte is er steeds de mogelijkheid door het werken met videobeelden en geluidsopnamen om op de taalvaardigheid te reflecteren.

3 Een aanpak

In dit referaat beperk ik me tot vier toepassingen. Ik omschrijf telkens de opdracht, bespreek de uitwerking en overloop de voornaamste vaardigheden. Vervolgens volgt na het bekijken van de video een nabespreking over de uitvoering en problemen met taalvaardigheid. Wegens tijdgebrek heb ik telkens de nadruk gelegd op de beginfase en slechts één keer, bij het solliciteren, op de slotvraag.

A INTERVIEWEN

1. OPDRACHT

- 1.1. zoek iemand van wie het beroep of de hobby je interesseert
- 1.2. stel een vragenlijst op in groepjes
- 1.3. maak een interview op cassette of video (ca. 15 min.)
- 1.4. geef een mapje af met a) leden groepje + taken; b) vragenlijst + kort antw. c) samenvattende tekst geheel; d) bijlage

2. **UITWERKING**
- 2.1 in klas: -theorie vragen stellen, + volgorde
-observeren/beluisteren materiaal
- 2.2 buiten de klas: -plannen/contacten leggen
-vragenlijst opstellen + vragen selecteren
- 2.3 op video: -zich presenteren: zich voorstellen, bedanken, inleiden interview, achtergrond
-vragen stellen
-afsluiten
3. **VAARDIGHEDEN**
- 3.1 communiceren: vragen stellen; zich voorstellen; bedanken; inleiden gesprek
- 3.2 initiatief nemen: contacten leggen/plannen
- 3.3 in team werken: verantwoordelijkheid opnemen

NABESPREKING

-Het is meestal de eerste maal dat leerlingen iemand buiten de school moeten zoeken om deze opdracht tot een goed einde te brengen. Aanvankelijk zijn er dan ook reacties van ongeloof en angst. Wat later past men zich aan en maakt er het beste van en dit is werkelijk bijna altijd de moeite waard. Leerlingen schrikken er niet voor terug bekende mediafiguren aan de haak te slaan en dit maakt het boeiend.

-Het voorbereidende leerproces leert ze de verschillende soorten vragen aan. Ze overlopen wat ze moeten doen om iemand te contacteren (telefoneren, vragenlijst vooraf opsturen, enz.) en stellen de vragenlijst op terwijl ze de vragen juist ordenen. In een sollicitatiegesprek blijken de eerste negentig seconden belangrijk voor de indruk die de interviewer krijgt. De interviewer moet die indruk verbeteren indien ze negatief is en behouden indien ze positief is. Weliswaar is er niets doorslaggevents gebeurd, maar er wordt veel aandacht geschonken aan de presentatie van de kandidaat. Zich presenteren is dan ook één van de hoofdzaken bij het interview.

-Groep 1 interviewt G. Thys, voormalig Belgisch bondscoach van de nationale voetbalploeg. Hij wordt bedankt met een geschenk en op de video zien we aan zijn gezicht dat hij bereid is om met plezier op alle vragen te antwoorden. Terwijl hij het geschenk opent, stelt de interviewer de andere leerlingen voor. Jammer, maar Guy Thys heeft er niets van gehoord. Hij was nog bezig met de fles whisky.

-Groep 2 interviewt Broeder Gust, verantwoordelijke voor een opvangcentrum voor verwaarloosde kinderen. Hij krijgt een origineel geschenk en is er niet op voorbereid. Hier stelt de interviewer de anderen langzaam voor en doordat de geïnterviewde op een naam ingaat, weten we dat hij de voorstelling heeft kunnen volgen.

-Groep 3 interviewt L. Caals, een entertainer. Hij wordt met de camera gevolgd uit het venster vanaf dat hij uit zijn wagen stapt. Hij heeft laat moeten werken en is blijkbaar nog gewoon om zelf het initiatief te nemen. Hij stelt zichzelf voor en vraagt dan aan de leerlingen wie ze zijn.

B EEN REPORTAGE MAKEN

1. **OPDRACHT**
- 1.1 maak een keuze uit streeknieuws, thematisch nieuws, jaaroverzicht
- 1.2 presenteer een video-opname of -montage voor de klas van ca.15 min.
- 1.3 werk uit in groepjes, maar iedereen komt in beeld!
- 1.4 stel een mapje samen: 1. leden groep + taken; 2. selectie thema's en subthema's; 3. bibliografie artikels en beelden
2. **UITWERKING**
- 2.1 in klas: observeren video's vorige jaren
- 2.2 buiten klas: - thema zoeken, plannen, contacten leggen
- reportage filmen en monteren
3. **VAARDIGHEDEN**
- 3.1 communiceren: zie interviewen + voorlezen nieuwsbericht
- 3.2 selecteren en monteren thema's

NABESPREKING

-Groep 1 heeft de naam JTM gekozen, naar analogie met de zender VTM. De studio is een kamertje met een bureau en een telefoon. Achteraan bevindt zich een wit doek met een monitor waarop o.m. het weerbericht of reportages van televisie kunnen worden bekeken. De leerlingen gaan ook naar buiten en vragen enkele klanten van een groot magazijn om hun mening over de nieuwe televisiezender.

-Groep 2 gaat naar een winkelcentrum in Wijnegem bij Antwerpen dat de deuren nog moest openen. Contacten worden gelegd met de manager en het personeel. De video toont het winkelcentrum en verscheidene interviews.

-Groep 3 gaat op stap met een firma die gespecialiseerd is in wegehulp 'Pech op de weg' van de VAB-dienst. De chauffeur-hulpverlener wordt geïnterviewd en tegelijkertijd zien we hem aan het werk in studio en garage.

-Tijdens de evaluatie letten de leerlingen op de selectie van thema's, de creatieve presentatie en het taalgebruik.

C VERGADEREN

1. OPDRACHT

1.1 organiseer een vergadering in een bedrijf dat iets wil aankopen (bijv. bedrijfswagens, video's, ...)

1.2 verdeel de rollen van voorzitter, notulist en andere deelnemers

1.3 deel de agenda mee in een uitnodigingsbrief met bijhorende documenten

1.4 evalueer je eigen rol en de vergadering na het bekijken van de video

2. UITWERKING

2.1 de deelnemers krijgen een uitnodigingsbrief met agenda en bijhorende documenten

2.2 de deelnemers bereiden zich voor en krijgen specifieke rollen

2.3 de voorzitter leidt de vergadering en presenteert zijn voorstellen voor de aankoop, de notulist notuleert

2.4 de vergadering wordt tijdens het bekijken van de video geëvalueerd

3. VAARDIGHEDEN

3.1 communiceren:

- vergaderen: gesprek leiden, reageren; ...
- notuleren
- presenteren met didactische hulpmiddelen
- rapporteren
- convoceren: brief en agenda opstellen

3.2 initiatief nemen: verantwoordelijkheid nemen

3.3 voorbereiden: materiaal zoeken en selecteren

NABESPREKING

-Deze groep heeft de aankoop van bedrijfswagens gekozen om over te vergaderen. Er is aandacht geschonken aan de setting. Er is zelfs voor koffie gezorgd.

-Uit deze oefening blijkt dat het verschil tussen levensecht vergaderen en een rollenspel niet zo groot hoeft te zijn. Er is een voorzitter en een notulist, die de vorige keren op hun beurt deelnemer waren in een vergadering. Zij hebben het de anderen toen niet gemakkelijk gemaakt en die zijn dat niet vergeten. Hun rol (betweter, negatieve, zwijger, stokpaardberijder, enz...) wordt hier dus aangevuld met persoonlijke gevoelens ten opzichte van de voorzitter.

-In het begin lijkt het al mis te lopen, want de bijlage die de voorzitter bij de agenda voegde, bevat andere wagens dan bedoeld. Het is interessant om te zien hoe de voorzitter er zich uit redt.

-Een deelnemer vindt de aankoop van bedrijfswagens niet prioritair en stelt voor het dak van het magazijn eerst te laten repareren. De voorzitter is hier niet op voorbereid en pas na tergendlange minuten krijgt hij een geniale inval. Hij nodigt de magazijnier telefonisch uit om het probleem te komen toelichten. Iedereen is tevreden, maar op het einde van de vergadering kan de opmerkelijke deelnemer niet nalaten te vragen waar die (fictieve) magazijnier van daarstraks nu eigenlijk blijft.

-Voor de rest is de vergadering goed voorbereid met een vergelijking waarbij het bord wordt gebruikt, maar de problemen kunnen best ook in een echte bedrijfsvergadering voorkomen.

D SOLLICITEREN

1. OPDRACHT

- 1.1 organiseer een panelgesprek over de arbeidsmarkt en de selectiecriteria om personeel te werven
- 1.2 zoek een advertentie waarop je wilt en kunt reageren
- 1.3 vul een beoordelingslijst in om na te gaan of dat voor jou de meest geschikte advertentie is
- 1.4 zoek informatie over dat bedrijf
- 1.5 schrijf een gerichte sollicitatiebrief met c.v.
- 1.6 vul een sollicitatieformulier in
- 1.7 bereid een sollicitatiegesprek voor na het bekijken van een videomontage met problemen bij sollicitaties
- 1.8 neem deel aan een sollicitatiegesprek
- 1.9 evalueer het gesprek na het bekijken van de video
- 1.10 verwerk nu de voorbereiding vanaf de beoordeling van de advertentie tot de evaluatie van het gesprek in een rapport

2. UITWERKING

- 2.1 ontwikkeling visie aan de hand van slogans en korte teksten over personeelsbeleid en selectie werknemers
- 2.2 discussie tijdens panelgesprek
- 2.3 de advertentie: analyseren en kiezen
- 2.4 de gerichte en/of spontane sollicitatiebrief
- 2.5 het sollicitatieformulier
- 2.6 het gesprek
 1. voorbereiding : bedrijf en functie
 2. zelfkennis verruimen
 3. analyse van een gesprek: communicatiemiddelen en videomontage met problemen
 4. de non-verbale communicatie
- 2.7 evaluatie sollicitatiegesprek na bekijken video
- 2.8 verwerking advertentie, brief met cv en formulier, voorbereiding en evaluatie gesprek in rapport

3. VAARDIGHEDEN

- 3.1 communiceren: advertentie lezen, brief schrijven, formulier invullen, (twee-)gesprek voeren
- 3.2 gesprek evalueren
- 3.3 visie ontwikkelen
- 3.4 een advertentie met een functie selecteren op basis van zelfkennis
- 3.5 initiatief nemen

NABESPREKING

-Voor een gedetailleerde uitwerking van dit onderdeel wil ik verwijzen naar een artikel in VONK 1991 (21:1/2) of een aangepaste versie in het mbo-themanummer 1993 van MOER. Solliciteren is een dankbaar onderwerp om rond te werken. Verscheidene vaardigheden kunnen worden aangeleerd of herhaald. De leerlingen zijn meestal erg gemotiveerd, want het betreft hun toekomst en ze zien elkaar en zichzelf in vergelijkbare situaties bezig. Bedrijven zijn gemakkelijk geneigd om voor een klein aantal leerlingen een gesprek te simuleren. Ze hebben er trouwens zelf de grootste baat bij.

-Ook hier bekeken we enkele beginfragmenten en één slotfragment van sollicitatiegesprekken. Leerlingen worden geïnterviewd door een personeelslid van de selectiedienst van een bedrijf uit Vlaanderen.

-Leerling 1 kan niets vertellen over de functie waarvoor hij solliciteert. Hij geraakt niet uit zijn woorden en zo blijkt dat hij aan de advertentie weinig aandacht heeft geschonken en niets heeft voorbereid.

-Leerling 2 kent de functie wel waarvoor hij solliciteert, maar kan onvoldoende inbrengen over het bedrijf. "Ach, het was toch maar een oefening!"

-Leerling 3 mag het sollicitatiegesprek en dit referaat afsluiten. Hij geeft een staaltje van non-verbale communicatie. Op de vraag of hij nog vragen heeft, zucht hij, kijkt vermoeid rond en vraagt dan hoeveel hij zou verdienen. In plaats van nu zeer geïnteresseerd te luisteren, begint hij langzaam een suikerzakje te openen en de suiker in zijn koffie te doen.

-De voornaamste problemen bij het sollicitatiegesprek zijn: onvoldoende voorbereiding, gebrek aan

zelfkennis, niet kunnen luisteren, niet weten wat uit te spelen. Ook dit laatste zou voldoende aandacht moeten krijgen. Ze weten gewoonweg niet wat ze moeten zeggen om zich in de kijker te zetten. Hopelijk draagt deze aanpak er zijn steentje toe bij om onze leerlingen communicatievaardiger te maken.

4 Slotbedenkingen

1. Aan gemotiveerde leerlingen lesgeven geeft een heerlijk gevoel, maar deze manier van werken vergt wel veel inspanning (organisatorisch) en een niet aflatende strijd tegen nonchalance en overmoed. De 'wat-lekker-aandikken'-mentaliteit is gevaarlijk en verleidelijk, maar ze leidt niet tot de gewenste resultaten.

2. Wegens een tekort aan uren in de laatste twee jaren in de richtingen waarin ik les geef, blijft de klemtoon liggen op het produkt. Het is echter het proces dat de leerlingen doormaken, meestal buiten de school, dat de meeste aandacht moet krijgen. Maar tussen droom en daad staan nog steeds wetten en praktische bezwaren in de weg.