

Communicatieve technieken in het kort meao

Ineke Passchier

Tijdens één van de vergaderingen over de nieuwe eindtermen voor het vak Nederlands, waarin we met collega's van andere meao's in de regio van gedachten wisselden, bleek dat mijn visie over de invoering van communicatieve technieken, zowel qua inhoud als onderwijskundige aanpak nogal afwijkend was. Vandaar de uitnodiging om hier tijdens deze workshop dieper op in te gaan.

Om goed met u van gedachten te kunnen wisselen, moeten we eerst even stilstaan bij de onderwijskundige uitgangspunten van de korte opleiding administratie. Dit zijn:

1. *Individualisatie*
Elke cursist bewandelt een bepaalde leerroute, die voor hem de optimale is. Het 'op de tenen staan' is een belangrijk uitgangspunt, dat alleen maar gerealiseerd kan worden als het onderwijssysteem zeer flexibel is. Niet alleen het tempo, maar ook het niveau van de cursist verschilt per individu.
2. *Integratie*
De integratie van theorie en praktijk is een andere pijler van de opleiding. Door het participierend leren krijgt de cursist een idee over het kunnen toepassen van de theorie in de praktijk. Hetzelfde wordt bereikt met de stage. Daarnaast is er ook een gevarieerd aanbod van excursies, lezingen van gastdocenten, groepsopdrachten over allerlei praktijksituaties, waardoor de integratie sneller tot stand zal komen.
3. *Flexibele instroom*
Tijdens het cursusjaar is er regelmatig een mogelijkheid tot het starten van het leerstofprogramma. De cursist start op zijn niveau afhankelijk van de vooropleiding. Deze principes moeten worden geïntegreerd in het onderwijsaanbod. Op welke wijze dit gebeurt bij de communicatieve technieken zal ik zo toelichten.

1 Programma en doelgroep

Het leerstofprogramma is afgestemd op de nieuwe eindtermen die gelden voor de beroepspraktijk. Het bevat twee basis- en twee uitstroomcertificaten. Voor Nederlands is totaal 120 uur beschikbaar op jaarbasis. Voor het spreken en luisteren is 40 uur beschikbaar, wat betekent dat daaraan een lesuur per week besteed kan worden.

De cursisten van de korte opleiding kunnen drempelloos binnenstromen. Er zijn geen eisen gesteld aan de vooropleiding. De motivatie geeft de doorslag. Cursisten in de leeftijd van 16-19 jaar volgen de reguliere opleiding kort-meao. Daarnaast is er een korte opleiding administratie voor volwassenen gestart, die dezelfde onderwijskundige uitgangspunten kent.

Wanneer de gemiddelde klassegrootte 24 cursisten bedraagt, dan zal onmiddellijk de

vraag rijzen hoe de onderwijskundige aanpak van de communicatieve technieken gerealiseerd kan worden, rekening houdend met de zojuist vertelde uitgangspunten. Hierop kom ik later terug.

2 De docent

Allereerst moet de docent communicatietechnieken zoveel kennis hebben van het onderwijsaanbod van de opleiding om de leerstof te kunnen integreren. Met andere woorden: waar zijn raakvlakken te bespeuren? In onze opleiding is er een goede samenwerking tussen de docenten kantoorpraktijk, maatschappijleer, stagebegeleiding, de PMB'er en de docent Nederlands tot stand gekomen en wel zodanig dat dikwijls sprake is van teamteaching. Voorbeelden zijn:

- kantoorpraktijk: telefoonbehandeling, baliewerkzaamheden, vergadertechnieken enz.
- maatschappijleer: informatie vergaren, interview voorbereiden en uitvoeren, na excursies een dankwoord uitspreken, deelnemen aan een forum-discussie enz.
- stagebegeleiding: een sollicitatiegesprek kunnen voeren, een interview voorbereiden en uitvoeren, stageopdrachten mondeling taalgebruik kunnen uitvoeren. Hierbij valt te denken aan persoonlijk taalverkeer (formeel/informeel taalgebruik), herkennen van dialect/standaard in relatie met de positie van de betrokkenen, telefoneren, klachtengesprek enz.
- leerlingbegeleiding: de cursist kan zichzelf en anderen voorstellen; het omgaan met etiquette; actief deelnemen aan het overleg van de leerlingenraad, medezeggenschapstaad enz.

3 Organisatie

Om te kunnen integreren moeten de verschillende vakken qua planning in tijd en inhoud op elkaar afgestemd zijn. Dit vereist openheid en bereidheid tot samenwerking van de verschillende docenten. Je kan niet meer alleenheerser zijn op jouw onderwijskundig eilandje. In de praktijk kan dit soms betekenen dat jouw planning moet worden bijgesteld, zodat bijvoorbeeld een cursist eerder op stage kan. Omdat de cursist moet voldoen aan bepaalde criteria, zoals kunnen telefoneren, een interview houden enzovoort, zal er wekelijks overleg moeten zijn met de desbetreffende docenten. Daarnaast is er afstemming noodzakelijk voor de toetsing en afsluiting van de geïntegreerde onderwerpen.

4 De opbouw van de lessen communicatieve technieken

De eerste lessen handelen over de omschrijving van het begrip communicatie en communicatiestoornissen. Naast een aantal oefeningen waarbij het accent ligt op intonatie, articulatie, en tempo van de spreker, worden de cursisten ook actief betrokken door deelname aan rollenspelen. Een voorbeeld van een opdracht is:

bereid je voor op een gesprek met de praktijkbegeleider van je toekomstige stageplaats; schrijf de vragen op die je wilt stellen. Bij de uitvoering van dit rollenspel worden het binnenkomen, het voorstellen, het gaan zitten, het gesprek en de afsluiting geoefend. De docent wijst twee observatoren aan die verslag doen van hun waarneming. Criteria worden met de groep doorgenomen.

Ook met grotere groepen is het op deze manier goed te organiseren, dat een ieder aan bod komt; hetzij door te spelen, hetzij door te observeren. Ook is het mogelijk om dit soort oefeningen in groepjes te laten uitvoeren en de uitvoering op de videorecorder vast te leggen. De nabespreking kan dan weer klassikaal plaatsvinden. Doordat er een flexibele instroom is in onze opleiding, moet er vaak in groepen gewerkt worden, om zo aan te sluiten op het individuele programma.

Aan de hand van bovenstaande praktijkvoorbeelden is het makkelijker om de theorie uit te leggen. Ik vind het belangrijk dat de cursist ervaart hoe de problematiek is ten aanzien van de communicatie. Dit probleemgericht leren leert de cursist wat zijn sterke en zwakke kanten zijn in het communiceren.

Om op deze wijze te kunnen werken moet je een goede vertrouwensrelatie met de groep opbouwen. De cursist moet zeker weten, dat hij niet voor schut staat. Hij moet zich leren openstellen om te kunnen reageren. Daarom is het erg belangrijk om eerst het accent te leggen op het non-verbale gedrag. Voelt een cursist zich lekker in zijn eigen vel, dan zijn er minder drempels om verbaal te kunnen communiceren.

Na deze start van de communicatielessen ga ik verder met de lessen telefoneren. Daarbij maak ik gebruik van video's over de praktijk van het telefoneren, om vervolgens via rollenspelen te oefenen met telefonische handelingen, zoals het melden, doorverbinden enzovoort. De praktijktoets van telefoneren kan plaats vinden op de stageplaats. Ook de overige onderwerpen, zoals discussiëren, helder formuleren en vergaderen, hebben steeds dezelfde onderwijskundige aanpak, zoals hierboven is beschreven.

Wanneer we kijken naar de nieuwe eindtermen voor het onderdeel spreken en luisteren, dan kunnen mijn cursisten misschien niet na deze lessen communicatie 'grammaticaal correcte hoofdzinnen vormen' of 'de regels van de voornaamwoordelijke aanduidingen correct toepassen', maar zijn ze waarschijnlijk beter af met het goed kunnen toepassen van de communicatievormen die binnen hun bereik liggen.

Op dit moment is er tussen de lange- en korte opleiding meao nog geen afstemming over de communicatieve technieken. De lange opleiding heeft dit vak theoretischer benaderd dan de korte opleiding. De onderwijskundige uitgangspunten staan (nog) niet op één lijn. Wel is er een streven naar een goede samenwerking. Op dit moment zijn we ook gestart met een cursus 'hanteren van de videorecorder in de les' als eerste aanzet voor een gezamenlijke aanpak.