

Monique van de Laarschot

Nederlands in meertalige klassen *Voorpublicatie uit een handboek*

Volgend jaar verschijnt het Handboek Nederlands als tweede taal voor het VO. Het boek gaat over het leren van en het leren in een tweede taal en is bedoeld voor alle docenten in het voortgezet onderwijs. Er worden veel lessuggesties gegeven, onder andere voor het geven van Nederlands in meertalige klassen. De schrijver werkt in dit artikel een voorbeeld uit waarbij ze laat zien hoe een spreekoefening duidelijk opgebouwd kan worden volgens het ABCD-model van Neuner. Op deze manier ontstaat er een zinvolle integratie van moedertaal didactiek en tweede-taal didactiek.

Het vak Nederlands

Als we kijken naar de doelstellingen en invulling van het vak Nederlands sinds de invoering van de basisvorming (Bonset, e.a. 1992, Verbeek 1993), dan valt op dat het vak meer gericht wordt op het bevorderen van de taalvaardigheid van leerlingen in voor hen reële situaties. Uitgangspunt zijn relevante taalsituaties waarin leerlingen terecht kunnen komen op school, op het werk, op de vervolgopleiding, in winkels, bij instanties, op verenigingen, thuis voor de televisie. Daarbinnen leren de leerlingen voor hen relevante taalfuncties, zoals 'informatie vragen', 'je mening geven' en taaltaken, zoals 'een brief schrijven' en 'een verslag schrijven'.

Veel aandacht wordt besteed aan het aanleren van strategieën. Voordat de leerlingen bijvoorbeeld een klachtengesprek moeten voeren, leren zij zich eerst te oriënteren op de taak (wat

is een klachtengesprek; heb je wel eens een klachtengesprek gevoerd; ging dat goed; wat vond je moeilijk?). Daarna bereiden de leerlingen zich voor op het klachtengesprek dat zij moeten gaan voeren (wat wil je bereiken; wat ga je zeggen; hoe pak je het aan?). Vervolgens voeren de leerlingen het klachtengesprek uit, en ten slotte reflecteren zij na de uitvoering op hoe het gegaan is (ben je tevreden met het resultaat; wat ging goed/niet goed?).

Uitgewerkte en gestructureerde voorbeelden van deze aanpak zijn te vinden in de Nascholingsmap 'Spreeken en luisteren in de basisvorming' (Boland en Roes, 1994). Daarin is onder andere lesmateriaal opgenomen ten behoeve van onderwijs in het voeren van dialogen. Een van die voorbeelden, het 'klachtengesprek' over de kapotte walkman, geef ik hierbij verkort weer (afbeelding 1). Het bestaat uit een serie oefeningen die bedoeld zijn om leerlingen kennis te laten maken met aspecten van een klachtengesprek, ze te leren een klachtengesprek te voeren en gericht te observeren. De les is een goed voorbeeld van een gestructureerde opbouw met aandacht voor de strategieën 'oriëntatie en voorbereiding op de spreektaak'. Met deze les kan ik laten zien wat de problemen kunnen zijn en hoe er geoefend kan worden in meertalige klassen.

Meertalige klassen

Steeds meer docenten Nederlands krijgen te maken met meertalige klassen. Dit zijn klassen met leerlingen voor wie het Nederlands moedertaal is en leerlingen voor wie het Nederlands tweede taal is. Laatstgenoemde leerlingen hebben uiteenlopende moedertalen (Turks, Marokkaans, Papiaments, enzovoort) en beheersen het Nederlands vaak op verschillende niveaus. De meesten van deze leerlingen zijn pas in de basisschool op vierjarige leeftijd met het Nederlands in aanraking gekomen en blijven thuis hun moedertaal spreken. Dit heeft tot gevolg dat de leerlingen ten opzichte van hun 'Nederlandstalige' leeftijdgenoten een achterstand hebben in de beheersing van het Nederlands, hetgeen zich uit in een geringere woordenschat, zowel receptief als productief en een gebrekkige, soms clichématige uitdrukkingsvaardigheid.

Les: Klachtengesprek

Oriëntatiefase

De docent vertelt dat er deze les een gesprek zal worden voorbereid en uitgevoerd dat zich in een winkel afspeelt. Uitgangspunt voor het gesprek is een klacht over iets dat je gekocht hebt. De docent stelt de leerlingen voor de volgende situatie: je hebt een sweatshirt gekocht, na één keer wassen zijn de kleuren flets geworden. Je gaat er mee terug naar de winkel. Hoe vertel je je klacht?

Vervolgens wordt de leerlingen gevraagd zich te verplaatsen in de verkoper. Wat zou hij tegen de klacht in kunnen brengen?

Tenslotte wordt op een rij gezet wat belangrijk is bij een klachtengesprek, zoals beleefd zijn, duidelijk je klacht vertellen, goed luisteren, een afspraak maken, je niet laten afschepen.

Vorbereidingsfase

De leerlingen bereiden een gesprek voor tussen een klant en een verkoper over een kapotte walkman. De ene helft van de klas krijgt leerlingblad 3a (instructies voor de koper), de andere helft 3b (instructies voor de verkoper). Pas bij de uitvoering worden de leerlingen aan elkaar gekoppeld. Het gesprek wordt dus wel voorbereid, maar niet geoefend.

Blad 3a: Kapotte walkman - klant

STEL JE VOOR:

Je hebt een maand geleden een walkman gekocht. Je was er erg blij mee tot hij gisteren kapot ging. Je kunt de walkman niet meer open krijgen. Je lievelingsbandje zit er nog in, ook dat nog.

Je gaat terug naar de winkel waar je hem gekocht hebt. Gelukkig heb je het garantiebewijs en de kassabon goed bewaard. Je hebt een half jaar garantie op de walkman. Je wilt dat hij gratis gerepareerd wordt, het is niet jouw fout dat hij stuk is.

Bedenk wat je gaat zeggen en vragen:

- 1 Hoe begin je het gesprek?

- 2 Hoe leg je de klacht uit?

- 3 Wat voor afspraak wil je maken over de reparatie?
(gratis; snel klaar; bandje niet zoekmaken; enz.)

- 4 Hoe eindig je het gesprek?

Blad 3b: Kapotte walkman - verkoper

STEL JE VOOR:

Je werkt in een winkel voor audio-visuele apparaten: televisie, stereo-installaties, radio's, walkmans en dergelijke. Je baas vindt het heel belangrijk om goede service te verlenen, de klant is koning. Je moet altijd vriendelijk blijven tegen klanten.

Op een dag komt er iemand met een kapotte walkman die bij jullie gekocht is. Je luistert naar de klacht en probeert de klant zo goed mogelijk te helpen. Wel moet je je aan de volgende richtlijnen houden:

- Reparaties zijn alleen gratis als ze binnen de garantieperiode vallen.
- De klant moet het garantiebewijs met de kassabon kunnen laten zien.
- Reparaties zijn nooit gratis als het apparaat duidelijk verkeerd behandeld is.
- Reparaties aan walkmans duren 3 à 4 weken.
- De klant krijgt nooit een geheel nieuw apparaat.

De volgende vragen kunnen je helpen bij het voorbereiden van je rol:

1 Wat zou de klant willen bereiken met dit gesprek?

2 Stel dat de klant een gratis reparatie wil, wat doe je dan?

3 Stel dat de klant een nieuw apparaat wil, wat doe je dan?

Uitvoeringsfase

Voor de uitvoering worden enkele duo's gevormd. Het is belangrijk dat deze leerlingen het gesprek zonder aantekeningen voeren. De leerlingen die luisteren vullen tijdens en na afloop van de gesprekken leerlingblad 3c in.

Blad 3c: Nabespreking klachtengesprek

Begin van het gesprek _____

Vertellen klacht _____

Afspraak _____

Einde van het gesprek _____

Reflectiefase

Bij de nabespreking geven enkele leerlingen eerst weer wat ze hebben ingevuld (beschrijving).

Bij twijfel over wat precies gezegd is kan opname van het gesprek worden bekeken/beluisterd.

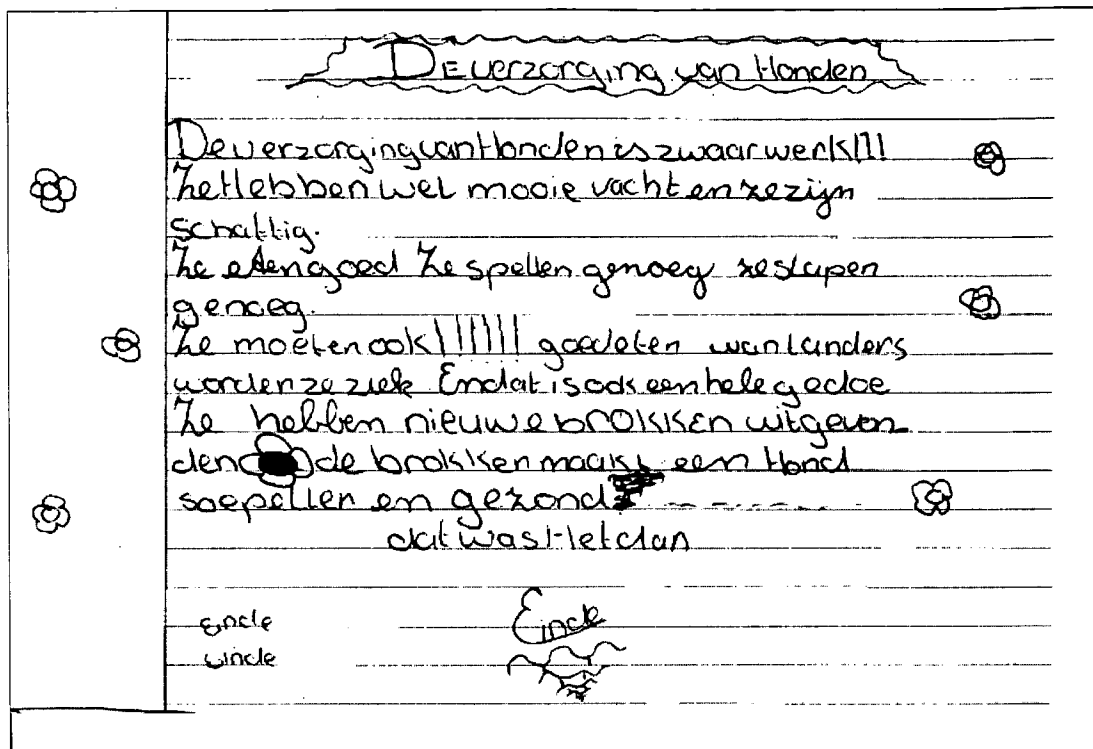
Bij de interpretatie van het gesprek kunnen de punten uit de oriëntatie aan de orde komen:

- Waren ze allebei beleefd?
- Werd de klacht duidelijk verteld?
- Luisterden ze goed naar elkaar?
- Is er een afspraak gemaakt?
- Heeft de koper zich laten afschepen?

Afbeelding 1: Lesopzet Klachtengesprek

Ook kunnen NT2-leerlingen extra problemen hebben met het volgen van teksten: verhalen- de, algemene informatieve teksten en school- boekteksten. Niet alleen de geringe taalkennis

speelt de leerlingen parten, maar ook het gege- ven dat veel teksten uitgaan van 'Nederlandse' kennis en ervaring.



Afbeelding 2: Tekst van Latifa, VBO/MAVO 1, viereneenhalf jaar in Nederland

De functionele en strategische invulling van het vak Nederlands is voor leerlingen voor wie het Nederlands tweede taal is zeker voordelig. Zij krijgen meer dan in het traditionele taalonderwijs de gelegenheid de taal te oefenen, en leren hoe zij de taal zo goed mogelijk kunnen gebruiken in voor hen praktische situaties. Maar de 'functionele' moedertaalmethoden hebben ook een groot nadeel. Ze houden geen rekening met het probleem dat tweedetaalleerders vaak een te geringe taalkennis/woordenschat hebben om de oefening goed uit te kunnen voeren.

De oefening over 'de kapotte walkman' hebben we vertaald in het Frans. Probeer deze oefening eens uit te voeren in het Frans.

Le baladeur cassé

Situation:

Il y a un mois tu as acheté un baladeur.

Depuis hier il ne marche plus. Quoi que tu fasses, tu n'arrives plus à sortir la cassette. Les touches sont bloquées.

Ce qui est très embêtant, c'est que ta cassette

préférée est restée coincée dans l'appareil.

Tu retournes donc au magasin où tu l'as acheté. Heureusement qu'il est encore sous la garantie et que tu as gardé le ticket de caisse.

Tu as une garantie de six mois que tu veux absolument faire marcher, car tu trouves que ce n'est pas de ta faute si le baladeur ne marche plus.

Tu entres dans le magasin et tu t'adresses au vendeur/à la vendeuse. Qu'est-ce que tu vas dire?

- 1 Comment commencer poliment l'entretien?
- 2 Comment expliquer ce qui s'est passé?
- 3 A quoi est-ce que tu veux en arriver?/ Qu'est-ce que tu veux au juste?
(garantie?/faire réparer vite?/surtout ne pas perdre la cassette préférée)
- 4 Comment terminer poliment l'entretien?

Nu zal de een beter uit de voeten kunnen met het Frans dan de ander, maar dit kan ook het geval zijn in meertalige klassen.

Sommigen zullen misschien weinig aan de oefening gehad hebben, omdat ze te weinig woorden tot hun beschikking hebben om zich

te kunnen uitdrukken. Deze situatie zal na het maken van de oefening ook niet veel veranderen. Men kan de oefening wel nóg een keer doen, maar veel woorden zal men er niet bijleren.

Misschien herinnert de lezer zich het leren van een vreemde taal, het machteloze gevoel bij het antwoord geven in het Frans, Duits of Engels in een volle klas. Die herinnering moet u vasthouden. Bij het onderwijs aan meertalige klassen helpt het als je af en toe even verplaatst in de situatie van de leerling: je wilt iets zeggen, maar je beschikt niet over de juiste woorden.

In de volgende paragrafen wordt ingegaan op de vraag hoe bij het vak Nederlands meer aandacht besteed kan worden aan de nodige woordenschat en taalstructuren, en hoe dit geïntegreerd kan worden in een functioneel georiënteerde moedertaaldidactiek.

Aandacht voor taalverwerving

Voor het aanleren van nieuwe woorden, uitdrukkingen en taalfuncties in een vreemde taal kan men gebruik maken van het ABCD-model (Neuner e.a. 1981). Het model kent verschillende fases en is bedoeld om woorden, uitdrukkingen en taalfuncties aan te leren in een volgorde van receptief naar produktief en van gesloten oefening naar meer vrije, spontane produktie.

In de a-fase worden de nieuwe woorden, uitdrukkingen of taalfuncties aangeboden in een reële context, bijvoorbeeld in een dialoog op band. De betekenis van de nieuwe woorden of uitdrukkingen wordt duidelijk gemaakt en geoefend door receptieve oefeningen, zoals waar / niet waar-oefeningen en meerkeuzevragen.

De b-fase wordt wel de cognitieve fase genoemd. De docent kan bepaalde taalregels (bijvoorbeeld wanneer een bepaalde werkwoordstijd gebruikt kan worden en hoe de werkwoordstijd gevormd wordt) expliciet uitleggen of voorbeelden geven waaruit de taalleerder de regel zelf kan afleiden. Daarna krijgen de taalleerders oefeningen die bedoeld zijn om de nieuwe woorden, uitdrukkingen of regels in te slijpen. Hiervoor worden veel structuuroefeningen gebruikt waarin woorden of uitdrukkingen uitgelokt worden volgens een vast patroon.

In de c-fase moeten de taalleerders zelf meer initiatief nemen en proberen de woorden en structuren te gebruiken. Zij moeten bijvoorbeeld dialoogzinnen afmaken waarbij zij de nieuwe woorden en uitdrukkingen moeten gebruiken. Ook is het mogelijk dat zij een bepaalde rol moeten spelen die de nieuwe uitdrukkingen uitlokken. In tegenstelling tot de laatste fase, de d-fase, krijgen de taalleerders nog wel wat steun door middel van gegeven woorden of voorbeeldzinnen.

De d-fase bestaat vaak uit rollenspellen waarin de taalmiddelen zonder enige steun gebruikt moeten worden.

De a-fase van het ABCD-model is bedoeld om eerst de taal aan te bieden en de betekenis van de woorden duidelijk te maken. De b- en c-fase zijn bedoeld als oefenfases, waarin zoveel mogelijk kunstmatige situaties worden gecreëerd om de taalmiddelen in te slijpen en te oefenen.

De oefening met de kapotte walkman, die u in het Frans heeft uitgevoerd, is een d-oefening. U heeft deze oefening moeten doen zonder voorbereiding gericht op de taal die u kunt gebruiken. Leerlingen kunnen eerst een voorbeeld-dialoog op band te horen krijgen (in dit geval over een blouse waarvan de naden loslaten) en een aantal te gebruiken taalmiddelen. Bijvoorbeeld:

Ecoute le dialogue entre le/la client(e) et le/la vendeur/vendeuse et note comment le problème est résolu.

Client(e): Bonjour monsieur/madame.

Il y a quinze jours j'ai acheté une chemise chez vous. Mais regardez les coutures! Elles sont toutes décousues et ça s'aggrave quand je tire dessus.

Vendeur/Vendeuse: Ah oui, je vois. Comment est-ce ça s'est produit? Est-ce que vous êtes resté(e) accroché(e) quelquepart?

Client(e): Ah non, pas du tout. Je ne l'ai même pas encore mise, car je l'ai achetée spécialement pour une fête.

Vendeur/Vendeuse: Bon. Si vous voulez, je la renvoie à l'usine pour qu'ils la recousent comme il faut. Vous avez gardé le ticket de caisse, j'espère?

Client(e): Oui, oui. Le voilà. Vous savez combien de temps ça va prendre?

Oefening 1

De docent laat de leerlingen in tweetallen bespreken welke van de drie reacties de klant het beste kan geven:

- | <i>verkoper</i> | <i>klant</i> |
|---|---|
| 1 Daar beginnen we niet aan. | <ul style="list-style-type: none">- Maar daarmee neem ik geen genoegen.- Wat een flauwekul!- Wat een rotzaak is dit! |
| 2 Regels zijn regels. En daar moet ik me aan houden. | <ul style="list-style-type: none">- Ik vind het gemeen!- Met uw regels heb ik niets te maken!- Maar zouden we niet een tussenoplossing kunnen bedenken? |
| 3 Onze reparatiedienst heeft nu eenmaal drie weken nodig. | <ul style="list-style-type: none">- Daar geloof ik niets van. Wat een rotsmoes! Ik wil een nieuw apparaat en anders mijn geld terug.- Als u dat zegt, zal dat wel zo zijn. Maar kunt u echt niets voor me doen? Kan ik misschien een apparaat in bruikleen krijgen?- Echt waar? Maar ik moet op vakantie. Kunnen ze in dit geval niet wat sneller werken? |
| 4 Ik kan niets voor u doen. Het mag niet van mijn chef. | <ul style="list-style-type: none">- Wat een service is dat hier. Ik kom hier nooit meer terug.- Misschien kunt u uw chef even roepen.- Ik ben lid van de Consumentenbond. Een briefje is zo geschreven |

Oefening 2

De docent schrijft op het bord:

klant: Mijn tas is kapot. Het hengsel zit los.

verkoper: Hoe komt dat?, Wat heb je ermee gedaan?

klant: Ik weet het niet precies. Ik denk dat de naden al een beetje los zaten.

De leerlingen oefenen in tweetallen. De ene leerling krijgt blad A, de andere blad B. Als de leerlingen klaar zijn kunnen de rollen omgedraaid worden.

Blad A

- Je gaat terug naar de winkel, omdat je fiets kapot is. Wat zeg je?
- Je gaat terug naar de winkel, omdat je radio het niet meer doet. Wat zeg je?
- Je gaat terug naar de winkel, omdat de zool van je nieuwe schoen loslaat. Wat zeg je?
- Je gaat terug naar de winkel, omdat de naden van je nieuwe broek loslaten. Wat zeg je?

Blad B

Je vraagt wat de klant ermee gedaan heeft. Vraag naar de kassabon en het garantiebewijs.

Oefening 3

In tweetallen oefenen de leerlingen aan de hand van onderstaande geleide dialoog.

<i>klant</i> Kom binnen, begroet de verkoper; zeg wat je komt doen.	<i>verkoper</i> Vraag het aankoopbewijs en garantiebewijs. Stel voor: technische dienst.
Probeer hem snel en gratis gerepareerd te krijgen.	Zeg dat dat niet lukt.
Geef je redenen. Bedenk een tussenoplossing.	Je kunt niets regelen.
Houd vol. Probeer wat anders.	Ga overleggen met je chef. Geef bij terugkomst toe.
Laat horen dat je blij bent.	Regel de papieren (telefoonnummer, handtekeningen etc.).
Sluit het gesprek af.	Groet terug.

Afbeelding 3: Enkele B- en C-opdrachten bij de kapotte walkman

Vendeur/Vendeuse: Si on l'envoie aujourd'hui, vous l'aurez d'ici quinze jours.

Client(e): Quoi. Quinze jours? C'est impossible. J'en ai besoin pour la fête de samedi soir.

Vendeur/Vendeuse: Je suis désolé(e), mais je pense qu'on n'arrivera pas à le faire plus vite.

Client(e): Ça alors! En attendant vous n'avez pas une autre chemise à me donner?

Vendeur/Vendeuse: Ça n'arrive pas souvent. Vous ne l'avez vraiment pas porté(e)?

Client(e): Je vous assure que je ne l'ai pas porté(e). Je l'ai seulement montré(e) à mes amis.

Vendeur/Vendeuse: Un instant. Je vais demander au chef/au patron/à la patronne ce qu'il/elle en pense.

...

Vendeur/Vendeuse: Il/Elle est d'accord condition que vous repreniez exactement la même chemise.

J'espère qu'on a encore votre taille.

Client(e): Merci, monsieur/madame, vous êtes très aimable.

Le client/La cliente peut dire:

- Monsieur/madame, s'il vous plaît!
- of: Bonjour monsieur/madame.
- Il y a quinze jours j'ai acheté une chemise/un baladeur ici.

- Regardez, elle est toute décousue/ il est tout cassé.
- Pourtant, je n'ai rien fait de spécial.
- Je n'y comprends rien.
- Est-ce que ça se répare?
- Combien de temps est-ce que ça prendra?
- Est-ce que vous me convoquez pour venir la/le chercher?
- Je suppose que c'est gratuit. Elle/Il est encore sous la garantie.
- Oh, c'est long!
- Je ne m'y attendais pas. J'en ai besoin pour les vacances/Je l'ai spécialement achetée pour aller à une fête la semaine prochaine.
- Est-ce que ça ne peut pas être fait plus vite?
- Est-ce que vous ne pouvez pas me donner une autre chemise/un autre baladeur en attendant?
- Je vous suis très reconnaissant(e).
- Merci monsieur/madame.
- Au revoir, monsieur/madame.

Le vendeur/La vendeuse peut dire:

- Bonjour (monsieur/madame/mademoiselle)
Vous désirez?
- Comment est-ce que ça s'est produit?/Qu'est-ce qui s'est passé?
- Vous avez gardé le ticket de caisse et le bon de garantie?

- Je vais le renvoyer à l'usine.
- Je vous enverrai un mot/je vous convoquerai dès qu'elle/il sera de retour.
- Votre numéro de téléphone, s'il vous plaît.
- Ça prendra à peu près un mois.

Dit is een A-oefening. In een bijlage bij dit artikel staan voorbeelden van A-, B- en C-oefeningen in het Frans gericht op het aanleren van taalmiddelen die gebruikt kunnen worden bij het voeren van een klachtengesprek in een winkel. In de A-fase krijgen de taalleerders een voorbeelddialog te horen (in dit geval naar aanleiding van een klacht over een blouse) en worden de taalmiddelen die de klant en de verkoper kunnen gebruiken expliciet aangeboden. In de B-fase leren de taalleerders welke uitdrukkingen wel of niet gepast zijn; in de C-fase kunnen ze het gesprek oefenen, waarbij ze steun krijgen door concrete aanwijzingen voor de dialoog.

Met zulke aanwijzingen en oefeningen is de D-oefening beter uit te voeren, omdat de taalleerders meer woorden en uitdrukkingen tot hun beschikking hebben. Ze worden niet meteen in het diepe gegooid.

Het ABCD-model sluit aan bij een aantal principes van moedertaalverwerving. Bij het leren van een eerste taal onderscheiden we een receptieve fase waarin kinderen de betekenis van woorden en taalstructuren proberen af te leiden uit het taalaanbod. Daarna proberen de kinderen de woorden en taalstructuren uit. Taalaanbod en interactie zijn voorwaardelijk voor het leren van een taal.

Taalverwerving bij Nederlands

Zoals gezegd gaat het moedertaalonderwijs ervan uit dat leerlingen in het voortgezet onderwijs in principe voldoende taalkennis hebben om de functionele opdrachten uit te kunnen voeren. Dit gaat niet altijd op voor meertalige leerlingen, maar ook niet voor 'taalzwakke' Nederlandstalige leerlingen. Ook deze laatste leerlingen hebben vaak te kampen met een geringe woordenschat die zich vooral manifesteert bij het lezen van schoolboeken en het uitvoeren van taalfuncties in meer formele situaties. Dit betekent dat het vak Nederlands

zich meer moet richten op taalverwerving. Afhankelijk van het taalverwervingsniveau van de leerlingen moet binnen het vak Nederlands expliciet gewerkt worden aan uitbreiding van de woordenschat van de leerlingen.

Aan de hand van het voorbeeld van de walkman geef ik hieronder suggesties voor het oefenen van taalmiddelen in de stappen 'oriëntatie', 'voorbereiding', 'uitvoering' en 'reflectie'. De suggesties zijn gebaseerd op het ABCD-model en kunnen goed verweven worden in deze stappen. In de oriëntatiefase kan de docent de nodige taalmiddelen aanbieden en receptief oefenen (A-oefeningen). In de voorbereidingsfase kunnen door middel van extra oefeningen de taalmiddelen ingeslepen worden (B-oefeningen) en geoefend worden (C-oefeningen). In de uitvoeringsfase kunnen zoveel mogelijk leerlingen aan bod komen door eerst alle leerlingen in tweetallen de oefening te laten uitvoeren. In de reflectiefase reflecteren de leerlingen ook op het taalgebruik, zoals uitdrukkingen, uitspraak en intonatie.

ORIËNTATIEFASE In de oriëntatiefase, waarin de leerlingen zich oriënteren op de taaltaak, kunnen de leerlingen zich oriënteren op de woorden die voor de taaltaak nodig zijn door bijvoorbeeld eerst een keer te luisteren naar een voorbeeld op video of cassetteband of te kijken naar een demonstratie door leerlingen of docent. Vervolgens kan de docent de taalmiddelen (woorden en uitdrukkingen) die nodig zijn in een klachtengesprek op het bord of op papier zetten. Voor de demonstratie kan net als bij het voorbeeld in het Frans gekozen worden voor een ander onderwerp (bijvoorbeeld een fototoestel of een kledingstuk). Het gaat om de algemene taalmiddelen en conventies die de leerlingen in een dergelijke situatie moeten leren gebruiken.

De klant

- Goedemorgen/middag.
Kunt u mij helpen/Mag ik u iets vragen? (Wijs de leerlingen op het gebruik van 'u')
- Nog niet zo lang geleden/twee weken geleden heb ik ... bij u gekocht.
Maar nu is ... kapot/stuk/ ... doet het niet meer/werkt niet meer.
- Er is niets bijzonders mee gebeurd/Ik heb er

niets bijzonders mee gedaan/Hij is gevallen.

Ik begrijp niet hoe het kan.

- Kan ... gerepareerd worden?
- Hoe lang duurt het? Krijg ik bericht wanneer het klaar is?
- Is het gratis? Het valt binnen de garantieperiode.
- Oh, wat duurt dat lang. Daar heb ik niet op gerekend. Ik heb hem juist nodig in de vakantie/Ik heb hem speciaal gekocht voor een feest dat ik volgende week heb.
- Kan het echt niet eerder/Kan ik niet zo lang een andere krijgen/lenen?
- Fijn, bedankt dat het zo geregeld kan worden/Bedankt voor de service.
- Dank u wel. Dag mevrouw/mijnheer/goede-morgen/middag.

De verkoper

- Goedemorgen/middag. Kan ik je helpen/Zeg het eens?
- Wat heb je ermee gedaan?
- Heb je de kassabon nog en het garantiebewijs?
- Ik zal hem terugsturen naar de fabriek.
- Je krijgt bericht zodra ... binnen is.
- Wat is je telefoonnummer/adres?
- Het duurt ongeveer 4 weken.

Voorbereidingsfase

In de voorbereidingsfase kunnen leerlingen extra oefenen met het inslijpen van standaardzinnen. Afhankelijk van het taalniveau geeft de docent de volgende oefeningen (zie afbeelding 3 op de volgende pagina).

Het voordeel van het oefenen in tweetallen is dat alle leerlingen de gelegenheid krijgen om te oefenen. Tijdens het oefenen loopt de docent rond, biedt hulp en verzamelt gegevens voor de plenaire feedback.

Uitvoeringsfase

Voordat enkele duo's het gesprek plenair voordoen, kunnen eerst alle leerlingen in tweetallen oefenen.

Verder kan de docent leerlingen laten letten op taalaspecten die de communicatie en de begrijpelijkheid van de boodschap kunnen beïnvloeden. Hierbij valt te denken aan: beleefdheid (aanspreekvorm, passend taalgebruik), mimiek (houding en aankijken), intonatie, uitspraak/verstaanbaarheid.

Voorbeeld

Was de klant beleefd?

- Ja/nee. Waaruit bleek dat?
- o taal (geef een voorbeeld)
- o houding (geef een voorbeeld)
- o intonatie (geef een voorbeeld)

Was de klant te verstaan?

- Ja/nee. Waaruit bleek dat?
- Wat vond je van de uitspraak?
- Goed/niet goed. Geef een voorbeeld.

Reflectiefase

De reflectiefase is bedoeld om aan de hand van de observatiepunten uit de uitvoeringsfase de leerlingen te laten reflecteren op de aanpak en het resultaat. Voor tweede-taalleerders is het leerzaam om ook het taalgebruik te bespreken. Taalaspecten die de begrijpelijkheid van de boodschap of de communicatie kunnen beïnvloeden moeten prioriteit krijgen.

Ook is het belangrijk om de aanpak ten aanzien van het taalgebruik (voorbereiding) te bespreken en de strategieën die de leerlingen tijdens het gesprek hanteerden. Bij strategieën kan het gaan om de gevolgde procedure en manieren om de boodschap duidelijk te maken. Wat deed de leerling bijvoorbeeld als hij de verkoper niet begreep of zelf niet snel genoeg op een woord kon komen?

Indien de docent het gesprek op de band heeft opgenomen, kan het taalgebruik (indien nodig) ook in extra lessen of steunlessen door de leerlingen zelf beoordeeld worden. Dit bevordert de reflectie op het eigen taalgebruik. Deze vaardigheid of houding kan het taalgebruik positief beïnvloeden.

Bovenstaande suggesties bij de oefening 'Walkman' laten zien hoe naast het oefenen van functionele taalvaardigheid tegelijkertijd ook de taalverwerving van leerlingen bevordert kan worden. Afhankelijk van het taalniveau kan de docent Nederlands meer of minder taalverwervingsoefeningen in zijn of haar lessen inbouwen.

Het is ook mogelijk om uit te gaan van een methode Nederlands voor meertalige klassen waarin deze principes al verwerkt zijn. Binnenkort verschijnt *BV Taal* (Kemna e.a., 1994; zie ook elders in dit nummer). Dit is een me-

thode waarin de moedertaaldidactiek geïntegreerd is met tweede-taaldidactiek. Zo zijn bij onder andere de onderdelen 'interviewen' en 'een mening geven' extra oefeningen opgenomen voor het oefenen van de nodige woordenschat en taalstructuren.

Verder is onlangs de methode *Instrumentaal* (Berlet e.a., 1994; zie ook elders in dit nummer) verschenen. Ook deze methode houdt rekening met tweede-taalleerders. Dit uit zich met name in de lessen waarin aandacht wordt besteed aan woorden die nodig zijn om bepaalde zinsrelaties uit te drukken. Een oorzaak-gevolgverband kun je bijvoorbeeld uitdrukken met woorden als 'doordat' en 'omdat'. De betekenis van deze woorden en hoe je de woorden kunt gebruiken wordt eerst aangeboden in een reële context, bijvoorbeeld een schoolboektekst. Daarna leren de leerlingen de woorden zelf gebruiken.

Besluit

In het handboek Nederlands als tweede taal, dat waarschijnlijk in 1995 zal verschijnen, zijn in het hoofdstuk 'Nederlands in meertalige klassen' meer suggesties voor het bevorderen van taalverwerving bij lezen, luisteren, spreken en schrijven opgenomen. Aparte aandacht wordt daarin besteed aan het vergroten van de woordenschat.

Verder bevat het handboek hoofdstukken met suggesties voor docenten die andere lessen verzorgen: steunlessen, eerste opvang, andere vakken.

Voor docenten die steunlessen of extra lessen Nederlands als tweede taal verzorgen, ga ik in het handboek in op het opzetten van 'extra lessen, het toetsen van leerlingen, het opstellen van een handelingsplan, het bijhouden van de vorderingen en lesmaterialen.

Eerste-opvangdocenten vinden in het handboek informatie en suggesties over het opzetten van lessen Nederlands als tweede taal, het indelen van groepen, lesmethoden, didactiek, taalverwerving en leren in een tweede taal.

Het hoofdstuk over leren in een tweede taal is bedoeld voor alle docenten en gaat in op de problemen die leerlingen kunnen ondervinden bij het leren van een tweede taal en de manier(en) waarop docenten hiermee rekening kunnen houden. Daarin staan suggesties voor het toegankelijker maken van de lessen:

structureren van de les, het activeren van voor-kennis en het omgaan met de geringe woordenschat van leerlingen. Ook worden tips gegeven voor het ondersteunen van de leerlingen bij het lezen van schoolboeken en het beantwoorden van vragen.

Het handboek besluit met een hoofdstuk over het opzetten van taalbeleid op school. Het gaat daarbij om de vraag hoe de school een beeld kan krijgen van de eigen schoolsituatie ten aanzien van het onderwijs aan meertalige klassen en waar de school bij het opzetten van taalbeleid rekening mee moet houden.

Kenmerkend voor het handboek is het accent op de praktijk. Theorie komt slechts aan de orde als dit nodig is om de praktische suggesties te verduidelijken.

Nadere informatie over het verschijnen van het handboek zal te zijner tijd in MOER, de Nieuwsbrief van het Projectmanagement Taalbeleid van het KPC te 's-Hertogenbosch en andere vaktijdschriften worden gemeld.

Literatuur en noot

- Berlet, I., e.a., *Instrumentaal*. Lelystad, Stichting IVIO, 1994.
- Boland, J., & M. Roes, *lesmateriaal basisvorming jaar 1: voorbeeld- en oefenmateriaal in het kader van de nascholingscursus 'Spreken en luisteren in de basisvorming'*. Enschede, SLO, 1993.
- Bonset, H., M. de Boer, T. Ekens, *Nederlands in de basisvorming. Een praktische didactiek*. Muiderberg, Coutinho, 1992.
- Kemna, S., e.a., *bv Taal. Een methode Nederlands voor meertalige klassen in het VBO/MAVO*. Te verschijnen bij Wolters-Noordhoff, 1994.
- Laarschot, M. van de, Sleutelnotitie didactiek, in: T. Meestringa & E. Wagemans (red.), *De integratie van eerste- en tweede-taalonderwijs*. Enschede, SLO, 1993.
- Neuner, G., e.a., *Übungstypologie zum kommunikativen Deutschunterricht*. Berlin etc., Langenscheidt, 1981.
- Verbeek, J., *Een leerplan Nederlands*. Groningen, Wolters-Noordhoff, 1993.

Met dank aan Alie Sodoyer (Hogeschool Midden Nederland, vakgroep Frans) voor het vertalen van de oefeningen in het Frans, en Judith Kortas (Hogeschool Midden Nederland, vakgroep NT2) voor haar suggesties voor meertalige klassen bij de walkman-oefening.

A-fase

Situation:

Il s'agit d'un entretien entre un(e) client(e) qui n'est pas content(e) d'une chemise qu'il/elle a achetée il y a quinze jours et qui retourne au magasin pour montrer que pratiquement toutes les coutures sont dé cousues. Il/elle montre aussi qu'il suffit de tirer sur le tissu pour en défaire encore plus.

Ecoute le dialogue entre le/la client(e) et le/la vendeur/vendeuse et note comment le problème est résolu.

Client(e): Bonjour monsieur/madame.

Il y a quinze jours j'ai acheté une chemise chez vous. Mais regardez les coutures! Elles sont toutes dé cousues et ça s'aggrave quand je tire dessus.

Vendeur/Vendeuse: Ah oui, je vois. Comment est-ce ça s'est produit? Est-ce que vous êtes resté(e) accroché(e) quelquepart?

Client(e): Ah non, pas du tout. Je ne l'ai même pas encore mise, car je l'ai achetée spécialement pour une fête.

Vendeur/Vendeuse: Bon. Si vous voulez, je la renvoie à l'usine pour qu'ils la recousent comme il faut. Vous avez gardé le ticket de caisse, j'espère?

Client(e): Oui, oui. Le voilà. Vous savez combien de temps ça va prendre?

Vendeur/Vendeuse: Si on l'envoie aujourd'hui, vous l'aurez d'ici quinze jours.

Client(e): Quoi. Quinze jours? C'est impossible. J'en ai besoin pour la fête de samedi soir.

Vendeur/Vendeuse: Je suis désolé(e), mais je pense qu'on n'arrivera pas à le faire plus vite.

Client(e): Ça alors! En attendant vous n'avez pas une autre chemise à me donner?

Vendeur/Vendeuse: Ça n'arrive pas souvent.

Vous ne l'avez vraiment pas portée(e)?

Client(e): Je vous assure que je ne l'ai pas portée(e). Je l'ai seulement montré(e) à mes amis.

Vendeur/Vendeuse: Un instant. Je vais demander au chef/au patron/à la patronne ce qu'il/elle en pense.

.....

Vendeur/Vendeuse: Il/Elle est d'accord condition que vous repreniez exactement la même chemise.

J'espère qu'on a encore votre taille.

Client(e): Merci, monsieur/madame, vous êtes très aimable.

Le client/La cliente peut dire:

- Monsieur/madame, s'il vous plaît!
- of: Bonjour monsieur/madame.
- Il y a quinze jours j'ai acheté une chemise/un baladeur ici.
- Regardez, elle est toute dé cousue/ il est tout cassé.
- Pourtant, je n'ai rien fait de spécial.
- Je n'y comprends rien.
- Est-ce que ça se répare?
- Combien de temps est-ce que ça prendra?
- Est-ce que vous me convoquez pour venir la/le chercher?
- Je suppose que c'est gratuit. Elle/Il est encore sous la garantie.
- Oh, c'est long!
- Je ne m'y attendais pas. J'en ai besoin pour les vacances/J' l'ai spécialement achetée pour aller à une fête la semaine prochaine.
- Est-ce que ça ne peut pas être fait plus vite?
- Est-ce que vous ne pouvez pas me donner une autre chemise/un autre baladeur en attendant?
- Je vous suis très reconnaissant(e).
- Merci monsieur/madame.
- Au revoir, monsieur/madame.

Le vendeur/La vendeuse peut dire:

- Bonjour (monsieur/madame/mademoiselle)
- Vous désirez?
- Comment est-ce que ça s'est produit?/Qu'est-ce qui s'est passé?
- Vous avez gardé le ticket de caisse et le bon de garantie?
- Je vais le renvoyer à l'usine.
- Je vous enverrai un mot/je vous convoquerai dès qu'elle/il sera de retour.
- Votre numéro de téléphone, s'il vous plaît.
- Ça prendra à peu près un mois.

B-fase

Exercice 1

Vendeur/Vendeuse

Client(e)

- 1 Ah non, je regrette./
C'est impossible./ -
Je ne peux pas accepter ça.
 - Ça alors! Vous croyez que j'accepte ça?
Vous voulez rire!
 - Ça ne va pas, non!
- 2 Nous avons des règles à respecter.
Je n'ai pas le choix.
 - C'est vraiment injuste!
 - Je n'en ai rien à faire!
 - Vous ne pensez pas qu'il est temps d'essayer de se mettre d'accord/de proposer autre chose.
- 3 Chez nous les réparations
prennent 3 semaines.
 - Mais c'est incroyable!
 - Ce n'est pas vrai. Donnez-moi un autre appareil ou rendez-moi mon argent!
 - Je comprends, mais est-ce que vous ne pouvez vraiment rien faire pour moi?
 - Ah bon! Vous êtes sûr(e) qu'il ne peuvent pas faire d'exception pour moi, car c'est bientôt mes vacances.
- 4 Désolé(e), je ne peux rien
faire pour vous.
Mon chef/patron me l'interdit.
 - Le service laisse vraiment à désirer.
Je n'achèterai plus rien chez vous.
 - Je ne mettrai plus les pieds chez vous.
 - J'aimerais parler au chef/ au patron, s'il vous plaît.
 - Je suis membre d'une association de consommateurs.
Vous pouvez vous attendre à une plainte par écrit.

Exercice 2

Client(e): Mon sac est cassé. La lanière est défectueuse.

Vendeur/Vendeuse: Comment est-ce que ça s'est produit?

Client(e): Je ne sais pas. Je crois que les coutures étaient déjà un peu décousues/
Les coutures ne devaient pas être très solides.

Feuille A:

Qu'est-ce que vous dites quand vous retournez à un magasin parce que

- votre vélo est cassé/votre bicyclette est cassée.
- votre poste de radio ne marche plus.
- la semelle d'une de vos chaussures neuves est décollée.
- les coutures de votre pantalon neuf sont décousues.

Feuille B:

Demandez ce que le client/la cliente a fait pour que ça casse./ Demandez ce qui s'est produit.

Bijlage 2: Voorbeeld van b-oefeningen in het Frans

C-fase

Les élèves travaillent à deux.

Client(e)

Entrez et saluez le vendeur/la vendeuse.

Expliquez la raison de votre visite.

Essayez de faire marcher la garantie.

Refusez d'accepter en donnant des raisons.

Faites une proposition.

Persistez. Essayez autre chose.

Montrez votre joie.

Remerciez et saluez.

Vendeur/Vendeuse

Saluez. Demandez ce que le client ou la cliente désire.

Demandez le ticket de caisse et le bon de garantie.
Proposez de le/la faire réparer par le service technique.

Expliquez que c'est impossible.

Réexpliquez l'impossibilité de la demande.

Demandez de voir votre chef ou votre patron.
Acceptez la proposition du client.

Arrangez-vous avec le vendeur/la vendeuse pour échanger vos données personnelles (numéro de téléphone/signature etc.)

Dites "Je vous en prie" et saluez.

Bijlage 2: Voorbeeld van c-oefeningen in het Frans