

ZAKELIJKE COMMUNICATIE IN HET SECUNDAIR ONDERWIJS

Om het praten over dit onderwerp te vergemakkelijken moeten we vooraf onze termen een beetje afbakenen. Voor het secundair onderwijs betekent „zakelijke communicatie” in onze optiek: het *aanleren van taalgebruik dat efficiënt in bedrijfssituaties gebruikt kan worden*; efficiënt slaat dan zowel op de *strategische doelmatigheid* als op de *grammaticale en lexicale correctheid*. Voorbeelden zijn: rapporten opstellen, notuleren, telefoneren, doelmatig vergaderen, rap-pel-, verkoop- of goodwillbrieven schrijven.

Blijft: „secundair onderwijs”. Zoals u allicht weet, is dat een verzamelterm voor ASO (algemeen), TSO (technisch) en BSO (beroeps secundair onderwijs). Het *Algemeen Secundair Onderwijs* (ASO) wordt gezien als een doorstromingsrich-ting naar verdere studies. Hier valt de leerstof die we als zakelijke communica-tie zouden kunnen beschouwen (b.v. in de economische afdeling), onder het vak *Nederlands* (als er al aandacht aan besteed wordt). In sommige VSO-rich-tingen is er wel een apart vak *Communicatie*, maar daarin wordt veeleer rond media gewerkt en niet rond bedrijfscommunicatie of de praktische toepassin-gen ervan.

HANDELSCORRESPONDENTIE

In het TSO, meer bepaald in de richtingen *Secretariaat/moderne talen* en *Han-del*, valt de materie „zakelijke communicatie” onder het vak *Nederlandse han-delscorrespondentie*. Dat vak wordt meestal door economisten gegeven, die ongetwijfeld technisch onderlegd zijn, maar misschien minder oog hebben voor het zuiver taalkundige. Dat laatste kan wel opgevangen worden in de lessen *Nederlands*, waar aandacht besteed kan worden aan goede spelling, uitspraak en woordenschat.

In het BSO tenslotte is er de richting *Kantoor*, waarin de „zakelijke communica-tie” eveneens in het vak *Nederlandse handelscorrespondentie* terechtkomt. Hier gelden dus dezelfde bemerkingen als voor het TSO, ook wat de aanvullen-de functie van het vak *Nederlands* betreft, zij het allemaal op een aangepast (lees: lager) niveau.

Zullen we hier dan afsluiten met *de vaststelling dat eigenlijke zakelijke commu-nicatie in het secundair onderwijs als dusdanig niet bestaat*? Een apart vak is er niet: de materie wordt geïntegreerd in de vakken *Nederlands* (door germa-

nisten gegeven) en *Handelscorrespondentie* (door economisten), waarvan de lesgevers niet specifiek voor lesgeven in zakelijke communicatie opgeleid zijn.

In het vak *Nederlands* blijft de inbreng van de leerkracht dan ook beperkt tot het remediëren van taalfouten en het aanbrengen van basiswoordenschat (budget, holding, concern ...). In het ASO is er weinig nood aan meer; in het vak *Nederlands* staat de transfer van algemene culturele bagage en het vergroten van de taalvaardigheid centraal.

In de handelsrichtingen wordt het taalonderwijs op het directe concrete gebruik afgestemd in termen van algemene en elementaire basiskennis: hoe reageer je op klanten, hoe ga je om met je chefs, hoe voer je een verzorgd telefoongesprek, hoe typ je een nette brief?

ZEVENDE JAAR

Waarom zouden we ons echter zoveel kopbrekens gemaakt hebben als er niet een *maar* was om dit betoog een nieuw begin te geven. Sinds kort zijn er immers op de valreep van het secundair onderwijs de zogenaamde „zevende jaren”. Wij geven b.v. zelf les in een zevende jaar TSO *Distributie* en daar is in het leerplan wel voorzien dat op een verdergezet en diepgaander niveau zakelijke communicatie onderwezen wordt dan in het vak *Handelscorrespondentie*.

Ons staan vier uur *Nederlands* ter beschikking waarvoor het leerplan nog niet echt vast ligt. Wel wordt een verhouding van 50 % mondeling en 50 % schriftelijk taalgebruik voorgeschreven. Er kan verder gegaan worden dan in de uren handelscorrespondentie van de vorige jaren secundair onderwijs, maar *hoe ver* is niet helemaal duidelijk.

De klassen zijn trouwens samengesteld uit leerlingen met verschillende achtergronden. Sommigen komen rechtstreeks uit het zesde jaar (TSO), anderen probeerden eerst hogere studies, maar zakken weer af (*medisch secretariaat, toerisme, marketing, secretariaat/talen*). De enen hebben al drie jaar ervaring met *Nederlandse handelscorrespondentie*, voor de anderen is het nagenoeg volkomen nieuwe leerstof.

Bovendien bestaat er geen gebruiksklare cursus voor deze klassen. De leerkracht moet zelf het nodige materiaal bij elkaar zoeken en uit verschillende bronnen een syllabus samenstellen. Zo grijpen wij zelf naar de interessante *MIM-bundels* voor handelscorrespondentie, publikaties als „(V)aardig communiceren” van F. Luijk (aanpassen!), artikelen in tijdschriften voor zakelijke communicatie als „*Ad Rem*” (maandblad van de VVZC, *Vlaamse Vereniging voor Zakelijke Communicatie*, Kipdorp 19, 2000 Antwerpen) en cursussen van de RVA-beroepsopleiding, die zeer concreet zijn en erg toegespitst op het bedrijfsleven.

EEN CONCREET WERKPLAN

We kunnen beter concreet worden en even kijken hoe deze theorie in de praktijk toegepast wordt. Nemen we b.v. een lessenreeks rond de *probleemoplossende vergadering* en overlopen we even hoe het werkplan van de reeks in mekaar zit. Als basismateriaal beschikken we over een videoband en een mini-syllabus over het onderwerp, die in de schoot van de VVZC tot stand kwam.

EERSTE FASE

Aan de leerlingen wordt uiteengezet *wat een probleemoplossende vergadering is*, waartoe ze dient en in wat ze van andere soorten vergaderingen verschilt. Voor de vergadering in de lessenreeks is belangrijk dat *ze dient om een probleem op te lossen* en dus niet zozeer om informatie door te geven of besluiten te nemen. Gevoelens van ergernis, opgekropte frustraties en communicatiestoornissen in het bedrijf moeten door de deelnemers, gecoördineerd door de voorzitter, afgebouwd worden door het probleem van alle kanten te belichten en alle deelnemers aan het woord te laten.

TWEEDE FASE

De leerlingen krijgen de concrete bedrijfssituatie voorgelegd waarin de bestudeerde vergadering kadert. Het bedrijf, de deelnemers aan de samenkomst, de voorvallen die tot de vergadering geleid hebben en de achtergronden ervan worden gedetailleerd blootgelegd. (zie BIJLAGE 1)

DERDE FASE

Onbevangen en zonder voorkennis - dus zonder de videoband gezien te hebben of iets meer uit de syllabus gelezen te hebben dan de beschrijving van de bedrijfssituatie - bereiden de leerlingen de vergadering voor: hoe zouden *zij* het probleem in een probleemoplossende vergadering aanpakken?

Alle leerlingen krijgen een rol toebedeeld (er zijn vijf deelnemende personages). Het aantal leerlingen in de klas speelt geen rol, want de leerlingen weten in dit stadium nog niet wie later werkelijk aan het rollenspel zal deelnemen en wie kritisch evaluerend zal toekijken. In groepjes nemen de leerlingen de trekjes en de standpunten van de personages tot zich.

VIERDE FASE

Enkele leerlingen spelen in een *rollenspel* de vergadering voor. Er zijn vijf deelnemers, waarvan er een de vergadering voorziet. De andere leerlingen (in onze klas bleven er zes over) kijken en luisteren aandachtig.

VIJFDE FASE

Het rollenspel wordt geëvalueerd. De leerlingen die niet aan de vergadering hebben deelgenomen, maar ze wel even intens hebben voorbereid als de spelers, becommentariëren het verloop van de vergadering in al zijn aspecten. Wat is er uit de bus gekomen? Was dat de bedoeling? Zijn er frustraties overgebleven? Hebben alle deelnemers voldoende kansen gehad om tussen te komen? Wat was de rol van de voorzitter? Enzovoort.

ZESDE FASE

De leerlingen kijken nu samen naar de *videoband* die de VVZC bij de syllabus levert. Dezelfde vergadering die de leerlingen gespeeld hebben, wordt in een rollenspel getoond. De spelers hadden dezelfde voorkennis als de leerlingen. De leerlingen gebruiken nu voorgedrukte *evaluatieformulieren* bij hun beoordeling van het gebeuren. Ze kunnen hun indrukken omzetten in antwoorden op concrete vragen (bondig, weinig plaats - zie BIJLAGE 2) en puntenkwoteringen (zie BIJLAGE 3).

ZEVENDE FASE

Het rollenspel op *de videoband wordt geëvalueerd* zoals het eigen rollenspel. Deze keer zijn *alle* leerlingen observator; zij kunnen gebruik maken van de ingevulde evaluatieformulieren om hun oordelen te vormen. De indrukken over de videoband worden vergeleken met die uit de evaluatie van het eigen rollenspel.

BESLUITEN

Dit afgeronde en boeiende pakket rond de probleemoplossende vergadering vergt wel *veel tijd* om helemaal behandeld te worden. Je besteedt als leerkracht al gauw meerdere weken van je lestijd aan uiteindelijk één type van zakelijke communicatie. Bovendien is het pakket wel heel *erg gedetailleerd* uitgewerkt.

Bij dat laatste moet meteen opgemerkt worden dat het eigenlijk voor hoger niet-universitair onderwijs bedoeld is. Toch behielden we ook in onze aangepaste versie nog erg veel evaluatiestadia om de zaak tot zijn recht te laten komen. Voor de leerlingen viel dat nog mee; we losten het op door elke leerling een deel van de vragen toe te bedelen en elk slechts één personage te laten volgen. Als leerkracht moet je uiteraard het overzicht over het geheel bewaren en alles wat volgen.

Het is dan ook moeilijk voor de leerkracht om het effect van de lessen in te schatten. Je bent met erg veel tegelijk bezig en bovendien zit je in een materie waar je eigenlijk geen *praktijkvoeling* mee hebt. Wat *bedrijfservaring* in b.v. een be-

drijfsstage zou een germanist misschien niet misstaan; het zou alleszins boeiend kunnen zijn.

Ook het evalueren van de leerlingen is niet zo eenvoudig. Ze spelen elk een andere rol, de een heeft een rol die haar erg ligt, de ander kan toevallig nogal goed acteren enzovoort. Het maakt het geheel prettig en levendig, maar het zijn stoorzenders voor een heldere kijk op de zaak.

Deze kritische commentaren mogen ons niet verhinderen om met een positieve noot te eindigen. Dit lesmateriaal is niet licht verteerbaar, maar daarom nog niet ongenietbaar. Integendeel, de rijkdom aan creativiteit en analysemateriaal is aangenaam om mee te werken: het weet de leerlingen langdurig te motiveren en actief te betrekken.

Isabelle Vandenbergen & Jan H. Verbanck, H. Wittebolsstraat 22, 3018 Leuven-Wijgmaal.

BIBLIOGRAFIE

Luijk, F., *(V)aardig communiceren*, Leiden, Martinus Nijhoff, 1987, 232 p.

BIJLAGE 1

DE PROBLEEMOPLOSSENDE VERGADERING „Het geval Vermeulen“ Werkteksten bij de videoband

Bij Consobel, een Westvlaams conservenbedrijf, is een brief aangekomen waarin L. Verhaerte, filiaalhouder van de warenhuisketen Novis in Gent, zich beklagt over de telefoniste van Consobel, mevrouw Y. Vermeulen.

Verhaerte stelt dat zij tegen hem heel onbeschoft is geweest. Toen hij erop had aangedrongen om onmiddellijk met de verkoopdienst te worden verbonden, zou zij hem gezegd hebben dat hij kon wachten zoals iedereen en dat hij niet moest denken dat hij meer was dan anderen.

Verhaerte, een belangrijk afnemer, is heel zelfbewust. Tot nu toe, na een vierjarige handelsrelatie, is echter nog nooit gebleken dat hij de waarheid zou verdraaien. Verhaerte eist dat er maatregelen worden genomen tegen de telefoniste. Anders zal de handelsrelatie tussen hem en Consobel daar zeker onder lijden. P. Weltens, hoofd van de verkoopdienst, heeft de brief ontvangen. Meteen heeft hij mevrouw Vermeulen bij zich geroepen. Zij heeft heel heftig gereageerd en gezegd dat Verhaerte liegt. Toen Weltens zei dat hij zoiets moeilijk kon geloven, werd ze zelfs vrij agressief. Daarop heeft Weltens kwaad geroepen dat haar onbeschofte optreden tegenover Verhaerte en hem serieuze gevolgen zou hebben.

De volgende dag heeft Y. Vermeulen zich ziek gemeld. Ze is nu al bijna een week thuis. Aan kennissen in het bedrijf heeft ze verteld dat men haar eruit wil gooien.

Het hele geval heeft grote ontstemming veroorzaakt bij een deel van het personeel. Vermeulen geniet veel sympathie bij haar collega's. De vakbondsafgevaardigden in het bedrijf hebben al tegen verschillende werknemers gezegd dat zij Vermeulen beslist niet zullen laten „afslachten“. Dat alles is bekend bij de directie. De algemeen directeur heeft nu een vergadering bijeengeroepen

die zich moet buigen over het geval Vermeulen, dat trouwens niet helemaal alleen staat. Het komt nog voor dat klanten zich beklagen over het optreden van de telefoniste en ander administratief personeel.

Het concrete doel van de vergadering is over het geval Vermeulen van gedachten wisselen en de algemeen directeur adviseren.

Deelnemers aan de vergadering:

De heer A. Pieters, algemeen directeur. Hij leidt het gesprek.

De heer F. Vierstraeten, chef Productie. Hij heeft een goede verstandhouding met het personeel, maar neemt het niet zo nauw met de etiquette.

Mevrouw A. Verhulsten, chef Administratie. Ze verdedigt haar personeel; ze kan niet goed opschieten met Weltens.

De heer P. Weltens, chef verkoop. Hij is dynamisch en autoritair. Hij heeft het niet erg op Verhulsten begrepen.

Mevrouw A. Meersman, chef Personeelszaken. Ze is op haar rust gesteld en gaat problemen uit de weg. Ze kan ook niet goed opschieten met Weltens.

BIJLAGE 2

A. Vragenlijst over deelnemer Vierstraeten: *Algemene houding tijdens de vergadering*

- Lijkt hij geïnteresseerd aan de vergadering deel te nemen?
- Draagt hij constructief tot de vergadering bij met positieve informatie en voorstellen?
- Is hij de voorzitter behulpzaam bij het uitoefenen van zijn taak?
- Probeert hij de sfeer aangenaam te houden met positieve opmerkingen, een lach, humor ...?
- Formuleert hij de bijdragen tot de vergadering bondig en duidelijk?
- Spreekt hij alleen n.a.v. het onderwerp of heeft hij de neiging af te dwalen?
- Reageert hij positief op de bijdragen van anderen?
- Uit hij kritiek op een positieve, subjectieve of negatieve manier?
- Geeft hij de indruk aandachtig naar de anderen te luisteren?
- Draagt hij op positieve wijze bij tot het zoeken naar een oplossing?
- Stelt hij veel vragen om informatie of ter verduidelijking?
- Vertoont hij een duidelijk dominerend of autoritair gedrag tijdens de vergadering?
- Laat hij persoonlijke gevoelens (van voorkeur/afkeer) duidelijk blijken?
- Geeft hij de indruk de vergadering vooruit te willen helpen naar een oplossing toe?

B. Vragenlijst over deelnemer Vierstraeten: *Houding t.o.v. de voorzitter*

- Accepteert hij de voorzitter als gespreksleider of geeft hij de indruk de taak van de voorzitter te willen overnemen?
- Probeert hij de voorzitter behulpzaam te zijn in de uitvoering van zijn taak of maakt hij het hem eerder moeilijk?
- Wijst hij de voorzitter erop als er bijdragen verloren dreigen te gaan of als er te veel van het onderwerp wordt afgeweken?
- Vertoont hij een agressief gedrag t.o.v. de voorzitter?
- Antwoordt hij positief of geïrriteerd op vragen van de voorzitter?
- Staat hij erop aan het woord te komen, ook als de voorzitter een ander het woord wil verlenen?
- Kort hij een bijdrage tot de discussie in, als de voorzitter daarom verzoekt?
- Blijft hij naast de kwestie praten, ondanks het feit dat de voorzitter hem tot de orde heeft geroepen?
- Blijft hij onderonsjes hebben met anderen, ondanks het feit dat de voorzitter hem al eens tot de orde heeft moeten roepen?
- Eist hij om aan het woord te blijven als de voorzitter hem wil onderbreken?
- Wijst hij de voorzitter erop als de vergadering te lang dreigt uit te lopen?
- Richt hij zich tot de voorzitter als centraal aanspreekpunt?

C. Vragenlijst over deelnemer Vierstraeten: Houding t.o.v. de andere deelnemers

- Probeert hij de andere deelnemers te domineren of vertoont hij een duidelijk autoritair gedrag tegenover de anderen?
- Geeft hij de indruk te luisteren naar wat de anderen zeggen of volgt hij een eigen gedachten-gang?
- Probeert hij bij negatieve relaties tussen bepaalde deelnemers bemiddelend op te treden of versterkt hij deze negatieve relaties juist?
- Vertoont hij een sterk agressief gedrag of negatieve reacties t.o.v. een van de andere deelnemers?
- Formuleert hij kritiek op uitspraken van anderen op een positieve of negatieve manier?
- Toont hij belangstelling voor wat de anderen zeggen en gaat hij in op de uitspraken van anderen?
- Geeft hij anderen de kans om uit te spreken of valt hij een ander telkens in de rede?
- Blijft hij bij een standpunt, ook al heeft een andere deelnemer een beter voorstel?
- Reageert hij emotioneel of beheerst op persoonlijke aanvallen van anderen?
- Komen persoonlijke wrijvingen met een van de andere deelnemers duidelijk op de vergadering tot uiting?
- Richt hij het woord tot andere deelnemers zonder dat de voorzitter hem het woord verleend heeft?
- Reageert hij positief of negatief op bijdragen van anderen?
- Stelt hij de anderen zinvolle vragen?

D. Vragenlijst over deelnemer Vierstraeten: Verbaal en non-verbaal gedrag

1. Verbaal gedrag

- Kan hij bondig en duidelijk formuleren?
- Is de woordkeuze stilistisch neutraal, te formeel of te informeel?
- Is de zinsbouw correct en zijn de zinnen niet te lang?
- Is de woordkeuze taalkundig correct?
- Is hij altijd goed verstaanbaar en articuleert hij duidelijk?
- Brengt hij afwisseling in de stem met een goede intonatie?
- Zijn er storende uitspraakfouten?
- Laat hij met geluiden of opmerkingen zijn tevredenheid of ongenoegen blijken?

2. Non-verbaal gedrag

- Geeft hij met de zithouding blijk van interesse of zit hij er ongeïnteresseerd bij?
- Geeft hij door de lichaamshouding een onzekere indruk (wiebelen, bewegen met de benen, spelen met voorwerpen ...)?
- Laat hij met houding, gebaren of mimiek zijn tevredenheid of ongenoegen kennen?
- Kijkt hij een ander aan als hij het woord tot die persoon richt of als hij door die persoon wordt aangesproken?
- Maakt hij veel hand- en vingergebaren?

BIJLAGE 3

EVALUATIEFORMULIER: de rol van de deelnemers

Naam deelnemer	zeer / goed			voldoende onvoldoende		
1. Algemene houding						
– is geïnteresseerd	6	5	4	3	2	1
– levert korte, constructieve bijdragen	6	5	4	3	2	1
– streeft naar een consensus	6	5	4	3	2	1
SUBTOTAAL				op 18 punten		
2. Houding t.o.v. voorzitter						
– aanvaardt de voorzitter als gespreksleider	6	5	4	3	2	1
– ondersteunt de voorzitter	6	5	4	3	2	1
– eist spreektijd voor zichzelf op	6	5	4	3	2	1
SUBTOTAAL				op 18 punten		
3. Houding t.o.v. andere deelnemers						
– luistert naar anderen	6	5	4	3	2	1
– laat andere deelnemers uitspreken	6	5	4	3	2	1
– benadert anderen positief	6	5	4	3	2	1
SUBTOTAAL				op 18 punten		
4. Verbaal gedrag						
– formuleert helder en bondig	6	5	4	3	2	1
– vermijdt agressieve en beledigende taal	6	5	4	3	2	1
– heeft een correcte zinsbouw en woordkeuze	6	5	4	3	2	1
– heeft een goede uitspraak en intonatie	6	5	4	3	2	1
– articuleert duidelijk en is goed verstaanbaar	6	5	4	3	2	1
– spreekt rustig	6	5	4	3	2	1
SUBTOTAAL				op 36 punten		
5. Non-verbaal gedrag						
– heeft een correcte, ontspannen houding	6	5	4	3	2	1
– maakt geen overbodige gebaren	6	5	4	3	2	1
SUBTOTAAL				op 12 punten		
TOTAAL				op 96 punten		

Commentaar: