

Communicatieve vaardigheden in het beroepsgerichte secundair (moeder)taalonderwijs

Anne Lemaitre

Komt de talenopleiding in het hoger secundair onderwijs tegemoet aan de behoeften van de leerlingen en de eisen van het bedrijfsleven? Dit is de centrale vraag in een onderzoek dat wij van 1988 tot 1989 hebben uitgevoerd in de provincie Oost-Vlaanderen in opdracht van de Cel voor het Vlaams Provinciaal Onderwijs (Lemaitre 1989). We hebben een bedrijfsonderzoek georganiseerd waaraan in het totaal 20 bedrijven uit verschillende sectoren (metaalnijverheid, machinebouw, textielnijverheid, drukkerij, bank- en verzekeringswezen) hebben meegewerkt. Verder hebben we een leerlingenenquête gehouden in 4 Oostvlaamse provinciale scholen. Het aantal respondenten bedroeg 276: 142 leerlingen uit de 'zachte' en 134 uit de 'harde' technische richtingen hebben een enquêteformulier ingevuld.

Zowel de leerlingenenquête als het onderzoek in de bedrijven geven een vrij ontnuchterend antwoord op onze vraag of de talenopleiding in het hoger

SO tegemoet komt aan de behoeften van de leerlingen en de eisen van het bedrijfsleven. De kwaliteit, het rendement en de doelgerichtheid van de talenopleiding worden globaal als onvoldoende ervaren. Toch toont het bedrijfsleven ook bewondering voor de geweldige (vaak individuele) inspanningen en begrip voor de ontzettend moeilijke omstandigheden waarin de talenopleiding gebeurt. Het bedrijfsleven wil geen beschuldigende vinger uitsteken, wel een helpende hand.

De dynamiek van onderwijs en onderneming is echter wel erg verschillend: het bedrijfsleven is sterk evolutief en heeft een groot aanpassingsvermogen (overlevingsinstinct); het onderwijs is statischer en kan niet snel reageren op prikkels van buitenaf.

Het gewijzigd leerlingenaanbod², de toenemende complexiteit van de maatschappij en het veranderde arbeidsprofiel hebben de vraag naar de zin van het talenonderwijs heel acuut gemaakt. Tot fundamentele veranderingen heeft dit nog niet geleid. Echt vernieuwende schoolboeken of methodes zijn een minderheid. Wel oogt de lay-out fraaier en klinkt het jargon moderner.

Utilitair, beroepsgericht talenonderwijs stuit vaak op verzet. Het is dan ook niet verwonderlijk dat de industrie zelf praktisch gerichte taalcursussen inricht omdat het reguliere onderwijs aan die behoefte niet kan of niet wil voldoen.

Tijdens de crisis van de jaren tachtig werd de bedrijfswereld gestimuleerd door een geweldige overlevingsdrang. Overleven kon alleen maar indien de bedrijven zich anders gingen oriënteren. Het volstond niet meer om technisch hoogstaande produkten af te leveren. De concurrentie was zo hevig dat

technische perfectie en commerciële gerichtheid absoluut onontbeerlijk werden. Kwaliteitszorg was het antwoord. Maar kwaliteitszorg veronderstelt meer samenwerking, overleg, informatieoverdracht. Communicatie werd essentieel, discussiëren en rapporteren moest op elk niveau kunnen gebeuren. Al snel bleek dat A2'ers (maar vaak ook A1-afgestudeerden of universitair) niet in staat waren om een probleem, voorstel of procedure mondeling of schriftelijk op een adequate wijze te rapporteren.

Het bedrijfsonderzoek: de taalgebruikssituaties

Een taalgebruikssituatie is een welomschreven context waarin de gebruiker individueel of in groep zijn taal passief of actief hanteert. Verdoodt & Delbeke hebben een lijst aangereikt met 27 taalgebruikssituaties waarvan de gebruiksfrequentie, het kennispeil en het tekort werden gemeten. Voor het huidige onderzoek werd die lijst enigszins aangepast. Taalgebruikssituaties die betrekking hebben op het taalgebruik buiten het werkverband waren niet relevant en werden geschrapt. Anderzijds werd de lijst uitgebreid met taalgebruikssituaties die toegesneden zijn op de taakomschrijving van de technicus in het bedrijf (b.v. een uiteenzetting geven bij de werking van een machine). Het definitieve resultaat van die ingreep is een lijst van 24 taalgebruikssituaties. Voor alle duidelijkheid zijn die bij de verdere bespreking gegroepeerd in vier categorieën: luister-, lees-, spreek- en schrijfvaardigheid. In de bezochte bedrijven en instellingen echter werden de taalgebruikssituaties in willekeurige volgorde aangeboden om vooringenomenheid en herkenbaarheid zoveel mogelijk uit te sluiten.

LUISTERVAARDIGHEID

Het volgen van een briefing, een toespraak of een uiteenzetting is niet echt problematisch op dit niveau (wel op het niveau van het beroepsonderwijs). Er werd nog niet vastgesteld dat dit aanleiding zou geven tot misverstanden of verkeerd begrip.

Een verklaring kan gezocht worden in het feit dat het vaak gaat om mededelingen i.v.m. de werkomstandigheden, of de uitoefening van de functie: persoonlijke betrokkenheid verhoogt het begrip. Vragen of kritiek worden hoogst zelden geformuleerd; zelfs tegenstrijdigheden of lacunes in een uiteenzetting passeren zonder protest.

LEESVAARDIGHEID

Ook hier weinig problemen. Slechts één bedrijf was van oordeel dat tekstbegrip problematisch is en voorzag de teksten die voor A2'ers waren bestemd van de eenvoudigste formuleringen (Opmerking: dit bedrijf gaf wel toe niet de beste A2'ers te kunnen aantrekken, waarschijnlijk vanwege de relatief lage lonen).

- a) Vakliteratuur en handleidingen zijn zelden bedoeld voor arbeiders die in de produktie tewerkgesteld zijn, maar wel voor de A2'er die in de onderhoudsdienst werkt of als technisch bediende.
- b) Het lezen van plannen, listings of specificaties geeft weinig taalkundige problemen; het is eerder een kwestie van technisch inzicht.
- c) Een A2'er zal zelden op eigen initiatief vakliteratuur ter hand nemen: lezen blijft een zware opdracht.
- d) Bij het lezen ontbreekt veelal - net als bij het luisteren - het kritisch denkvermogen: na de lectuur van een tekst stelt de A2'er zichzelf of anderen geen vragen, vult hij het gelezene niet aan met eigen bedenkingen, vergelijkt hij de mededeling niet met andere informatie.

SPREEKVAARDIGHEID

1. Inlichtingen vragen of geven/discussieren over onderwerpen i.v.m. het werk

Informatieoverdracht is van primordiaal belang in alle bedrijven. Dit is een evolutie van de laatste jaren: geen enkele werknemer kan nog individueel werken. Vroeger kon dit wel. Werknemers in productie of onderhoud voerden soms jarenlang dezelfde job uit, zonder dat daar ook maar enige verandering in kwam. Nu volgen de technologische veranderingen elkaar zo snel op dat elke werknemer in staat moet zijn om met de nodige informatie van collega's naar een nieuwe taak over te schakelen. Dit kan enkel door een juiste en volledige kennisoverdracht. Ook bij het uitvoeren van werkzaamheden of het opvolgen van de productie moet de stand van zaken telkens correct worden weergegeven. Foute of onvoldoende informatie leidt tot productiefouten en -verlies.

- a) Of de informatieoverdracht formeel of informeel verloopt, maakt niet zo'n verschil (alleen is men in het tweede geval iets meer zelfverzekerd omdat het gesprek in het dialect wordt gevoerd). In beide gevallen stelt men hetzelfde tekort vast: de werknemer is te karig met inlichtingen: zijn informatie is beperkt en onduidelijk:
 - een paar woorden, een schamele zin;
 - geen definiëring;
 - geen omschrijving;
 - geen verschil oorzaak/gevolg.
- b) De A2'er die inlichtingen doorgeeft, probeert de verbale component tot een minimum te beperken; hij neemt zijn toevlucht tot tekeningen of het direct aanwijzen van het probleem of het voorwerp. Het auditieve moet wijken voor het visuele.
- c) Als de werknemer inlichtingen krijgt, zal hij zelden vragen stellen of om meer uitleg verzoeken. Het lef ontbreekt om

onzekerheid of twijfel te verwoorden. De angst om stuntelig over te komen, domineert. Het is trouwens ontzettend moeilijk een vraag trefzeker, precies te formuleren. De werknemer probeert het in z'n eentje uit te zoeken en maakt fouten (tijd- en productieverlies).

- d) De A2'er probeert het aantal woorden te beperken en maakt aldus gemakkelijk een norse indruk. Zijn vragen en antwoorden zijn kortaf en lijken daardoor aanvallend of intimiderend. Op het menselijk vlak leidt een en ander dan al gauw tot spanningen en misverstanden.
- e) De Vlaamse A2'er doet het, op het stuk van de mondelinge vaardigheid, duidelijk minder goed dan zijn Nederlandse collega. Nederlanders in het bedrijf geven de indruk meer te weten, omdat ze vlotter praten. Ook Fransen en Duitsers stralen meer zelfvertrouwen uit (in Vlaamse bedrijven).
- f) Het is niet allemaal treurnis en ellende: de jonge generatie weet zich een stuk behoorlijker en spontaner uit te drukken dan de ouderen. Dit heeft ook wel te maken met de scholingsgraad van de arbeider: oudere arbeiders zijn veelal van A3- of A4-niveau; bijna alle jonge arbeiders hebben een A2-diploma.

2. Mondelinge instructies geven (opleiden): een uiteenzetting geven bij de werking van een machine

Dit sluit aan bij het vorige punt maar verschilt hierin dat de informatie uitgebreider en meer gestructureerd moet zijn: alle details van een bewerking, methode of werkwijze worden immers uiteengezet. Zowel in de afdeling productie als onderhoud zal de ploegbaas-A2'er geregeld als instructeur moeten optreden om de groep mensen onder zich of nieuwelingen op te leiden.

- a) In tegenstelling tot de vorige taalgebruikssituatie volstaat het hier niet om

over een goed ontwikkeld uitdrukkingvermogen te beschikken. Een instructeur/lesgever moet ook blijk geven van de volgende kwaliteiten:

- *organisatiegeest*: methodisch, systematisch kunnen werken;
 - *psychologisch inzicht*: de informatie weten over te brengen door zich in te leven in de situatie van de ander;
 - *didactisch inzicht*: middelen, methoden gebruiken die het verwerven van kennis vergemakkelijken;
 - *mentale alertheid*: vragen kunnen anticiperen en gepast weten te reageren.
- b) De perfecte A2'er bezit die kwaliteiten en zal dan ook vlug carrière maken. De gemiddelde A2'er, die voornoemde kwaliteiten niet bezit en geen trucjes heeft om op terug te vallen, maakt er dan nogal een rommelige bedoening van. Hij heeft alleen oog voor de technische uitleg. Het frusterende is vaak dat de A2'er wel over de kennis beschikt, maar niet over de verbale middelen om die kennis over te brengen.
- c) De instructies verlopen vlotter als de A2'er zelf geen structuur moet opbouwen, maar met vragen geconfronteerd wordt. Op iedere vraag kan hij dan het passende antwoord geven (steeds beknopte antwoorden).
- d) In één bedrijf verloopt de instructie volgens een geijkte formule: een combinatie van woord en beeld om het de instructeur gemakkelijker te maken. Elke presentatie gebeurt er met slides: de tekening legt de belangrijkste momenten van de handeling vast, de tekst brengt alle componenten van de behandeling aan en verantwoordt ze.

3. Zakenrelaties, klanten, leveranciers ontvangen

A2'ers in productie en onderhoud krijgen hoogst zelden de opdracht zakenrelaties, klanten of leveranciers te ontvangen. Die

taalgebruikssituatie is weggelegd voor ploegbazen, meestergasten en technische bedienden. Een enkele keer wordt de arbeider erbij gehaald om een toelichting te geven, maar die tussenkomst is toch erg beperkt.

- a) Het succes van dergelijke contacten hangt meer af van de persoonlijkheid dan van de opleiding van de werknemer: A1-gediplomeerden zijn niet noodzakelijk betere onderhandelaars. Een en ander hangt ook af van de aard van het contact:
- contacten met leveranciers verlopen doorgaans vlotter omdat de werknemer onderhandelt vanuit een machtspositie;
 - contacten met klanten vergen meer tactisch vermogen, b.v. een goed uitgewerkte strategie.
- b) Telkens als het contact met klanten, leveranciers of zakenrelaties stuntelig verloopt, vallen twee zaken op:
- *de beperkte woordenschat*: de mededeling mist de nodige duidelijkheid omdat een precieze formulering ontbreekt;
 - *de gebrekkige structuur*: argumenten worden lukraak geponeerd, oorzaak en gevolg vloeien door elkaar, mededelingen staan los van elkaar.
- c) De industrie verwacht echt niet dat A2'ers perfecte onderhandelaars of gehailde diplomaten zouden zijn. Contacten gebeuren immers altijd in *teamverband* (samen met ingenieurs): een werknemer moet nooit alleen de klus klaren. Werknemers die geregeld met mensen buiten het bedrijf in contact komen, worden eerst naar een *communicatiecursus* gestuurd: via rollenspel wordt hen aangeleerd hoe ze een gesprek kunnen inleiden, vragen ontwijken, tijd winnen om te antwoorden, het gesprek even afwenden van een netelige kwestie, kalm blijven bij beledigingen, enz.

4. Deelnemen aan een bijeenkomst/een standpunt innemen en argumenteren

Meer dan ooit zijn overleg en samenwerking van het allerhoogste belang in het bedrijfsleven. Onder impuls van deze vernieuwde bedrijfsdynamiek wordt geregeld en op elk niveau vergaderd. In de jaren tachtig hebben de nieuwe technologieën en de harde concurrentiestrijd de taken van de werknemers verruimd. Betere kwaliteit en verhoogde efficiëntie zijn het einddoel. Om dit objectief te bereiken volstaat het niet meer op het einde van de produktielijn te controleren of de gewenste kwaliteitsnorm is gehaald, want dit is verspilling van tijd, energie en geld. Van de eerste tot de laatste fase moeten kwaliteit en efficiëntie worden nagestreefd, en dit kan enkel door een grotere betrokkenheid van de werknemers in te bouwen. Elke werknemer moet de verantwoordelijkheid en de zorg dragen voor zijn eigen werk. Elke werknemer moet er zich van bewust worden dat het beter is preventief in te grijpen dan corrigerend op te treden. Problemen, verbeteringen, wijzigingen kunnen op elk niveau (van de ingenieur tot de arbeider) worden besproken.

De grotere betrokkenheid en verantwoordelijkheid van de werknemers verzekert een betere motivatie, zodat kwaliteit en efficiëntie worden geoptimaliseerd. Het klinkt sloganesk, maar het is de grondidee van het *human resources management* dat het menselijk potentieel de meerwaarde is van het bedrijf.

- a) Werknemers van elk niveau nemen deel aan voornoemde vergaderingen. Soms moet een A2'er een vergadering leiden: hieraan gaat echter een opleiding vooraf.
- b) De A2'er is doorgaans erg onzeker bij die vergaderingen: door gebrek aan assertiviteit durft hij geen vragen te stellen, of laat hij na een standpunt in te nemen of te verdedigen. Gebrek aan oefening op school en de daaruit vol-

gende angst om zich belachelijk te maken, leiden ertoe dat de werknemer enkel passief deelneemt aan bijeenkomsten. De angst om zich in groep te profileren bestaat echter op alle niveaus. Wel typisch voor A2'ers is de hoge taaldrempel.

Actieve deelname komt pas tot stand als de werknemer zich persoonlijk betrokken voelt bij het probleem. Echte actieve deelname mondt altijd uit op een (onbewuste) overschakeling naar de streektaal.

- c) Het probleem van de negatieve selectie: niemand wordt verplicht om tot een werkgroep of een comité toe te treden. Wie zich moeilijk kan uiten, treedt gewoon niet toe.
- d) Behalve het gebrekkige uitdrukkingvermogen stelt men ook de volgende tekorten vast:
 - een weinig ontwikkeld analytisch denkvermogen: geen structuur, uitweiden over details, problemen vermengen;
 - niet kunnen luisteren naar de argumenten van anderen: op argumenten van een ander wordt niet gereageerd, de argumenten worden gewoon genegeerd. Weinig A2'ers hebben oog voor interactie;
 - voorbarig conclusies trekken: geen tijd nemen om alle informatie grondig te bespreken, om alle facetten van de problematiek te belichten. Vrijwel altijd wordt de meest voor de hand liggende oplossing gekozen (die niet noodzakelijk de juiste is).
- e) Belangrijkste vereiste voor een zinvolle vergadering:
 - logisch en methodisch ideeën opbouwen en selecteren;
 - probleemoplossend denken en streven naar interactie met de groep.

Vele bedrijven hebben de indruk dat die essentiële vaardigheden op school onvoldoende worden aangebracht, noch in de technische vakken noch in de talenopleiding.

- f) Factoren die de participatie van de werknemers stimuleren:
- emotionele betrokkenheid;
 - strikte discussieschema's (als houvast).

5. Telefoneren

Van alle mondelinge vaardigheden wordt telefoneren als de moeilijkste omschreven. Aan de telefoon valt de ondersteunende rol van gebaren en mimiek volledig weg en blijft alleen de verbale component over. Is die verbale component bijzonder zwak, dan komt de boodschap niet of slecht over. Telefoneren vereist een goede taalbeheersing.

- a) Werknemers die telefonische contacten hebben buiten het bedrijf krijgen hiervoor meestal een opleiding. Het imago van het bedrijf gebiedt een keurig taalgebruik bij het telefoneren.
- b) De meeste arbeiders gedragen zich echter onbehouden bij het telefoneren en zien zelfs de elementaire beleefdheidsregels over het hoofd (b.v. een simpel "hallo" i.p.v. zichzelf en de dienst bekend te maken). Gevolg: vele A2'ers vertonen 'telefoon-afwijkend' gedrag.
- c) Sollicitanten die telefonisch contact opnemen met een bedrijf (spontaan solliciteren) spreiden meestal dezelfde onkunde tentoon:
 - ze maken zich niet bekend en verduidelijken niet waarvoor ze bellen: ze antwoorden enkel op de gestelde vragen (zenuwen?);
 - soms worden vader of moeder ingeschakeld om in hun plaats te telefoneren.

SCHRIJFVAARDIGHEID

1. Rapportering

Rapportering is vaak de schriftelijke neerslag van een vergadering. Bedrijven hechten daar veel belang aan omdat documenten door iedereen op elk moment kunnen worden ingekeken.

Op rapportering is de A2'er door de band niet voorbereid. Voor zover ik weet, is het in geen enkel schoolboek voorzien.

- a) Vele rapporten moeten volledig worden herschreven omdat zowel inhoud als taal totaal ondermaats zijn.

Inhoud:

- onduidelijk en onvolledig
b.v. het ploegboek: één enkel zinnetje of een paar losse woorden volstaan niet om de volgende ploeg in te lichten. Soms worden mensen van de afgelopen ploeg uit bed gebeld om de cryptische boodschap te ontcijferen of aan te vullen.
- argumentatie:
 - * verspreid over de hele tekst: geen samenhang;
 - * 'jump to conclusion': weinig door-dachte besluitvorming.

Taal:

- zinnen zonder werkwoord of onderwerp;
 - te lange zinnen (te literair);
 - telegramstijl aangevuld met schetsen;
 - spelfouten (vooral bij de werkwoordsvormen);
 - geen zin voor nuance.
- b) In één bedrijf wordt na afloop van een bijeenkomst geen verslag gemaakt, gewoon omdat niemand zich voldoende competent acht.
 - c) In sommige gevallen rapporteert de A2'er mondeling (via vraag en antwoord) bij een chef die, aan de hand van de informatie die hij zo weet los te peuteren, het gebeuren schriftelijk verslaat.

- d) In een ander bedrijf is men zich zo pijnlijk bewust van de erbarmelijke kwaliteit van de rapportering dat de A2'er enkel een formulier met voorgedrukte vragen moet invullen (wat-hoe-wie-waar).

2. Correspondentie

Dit aspect van de schrijfvaardigheid komt weinig aan bod bij de technisch-geschoolde A2'er. Enkel de memo's en bestelbonnen behoren tot het domein van de correspondentie. Hier treft men geen taalkundige problemen aan omdat die teksten louter technisch zijn: er komen weinig woorden in voor en men maakt gebruik van vaste formules.

- a) Technische bedienden moeten soms wel eens uitvoerig correspondentie voeren (de meeste problemen worden echter telefonisch afgehandeld). Een opleiding gaat hieraan vooraf.
- b) Leerlingen die voor hun eindwerk of uit persoonlijke belangstelling documentatie aanvragen bij een bedrijf, schrijven afschuwelijke brieven.

De klachten zijn bekend:

- een vage omschrijving van het gewenste materiaal of de nodige informatie;
- geen aanspreking;
- geen bladschikking;
- geen beleefdheidsformules (b.v. slotformule);
- geen postpapier, maar een verfromfaaid blaadje uit een schrift.

Het bedrijfsonderzoek: de taalproblemen

In de vorige paragraaf werden de taalproblemen sporadisch aangehaald; nu worden ze systematisch besproken. Het is de bedoeling te onderzoeken wat

precies zo moeilijk is aan bepaalde taalgebruikssituaties: waarom is de kwaliteit van de spreek- en schrijfprodukten zo laag? Het antwoord op deze vraag is meestal vaag, te vaag om bruikbaar te zijn. In wat volgt worden de diverse taalproblemen heel precies omschreven en geanalyseerd.

Een lijst met de meest voorkomende taalproblemen (voor mondeling en schriftelijk taalgebruik) werd aan de contactpersonen voorgelegd. Het is dezelfde lijst die gebruikt werd voor de leerlingenenquête. Over het algemeen vonden de contactpersonen het ontzettend moeilijk om de taalproblemen in de spreek- en schrijfprodukten van de A2'ers precies aan te wijzen:

- taalfouten treft men op elk niveau aan (alleen de frequentie ligt iets hoger bij A2'ers);
- aan bepaalde taalfouten wordt hoege-naamd geen belang gehecht, omdat ze niet echt storend zijn;
- sommige taalproblemen werden (te-recht) als 'filologenvoer' omschreven.

STRUCTUUR EN TEKSTOPBOUW

- a) Structuur en opbouw werden door de contactpersonen als de grootste taalproblemen onderkend: een zakelijke tekst staat of valt immers met logische opbouw. Bochardt 1985 stelt hetzelfde tekort vast bij de Noordnederlandse studenten. Om dit probleem op te lossen suggereert ze de invoering van een vak als logica en redeneren in het voortgezet (secundair) onderwijs.
- b) Wie het verband tussen zinnen niet ziet, neemt zijn toevlucht tot:
- nevenschikking;
 - het opeenstapelen van bijzinnen zonder verbindingswoorden.
- c) Logica en samenhang brengen in teksten heeft natuurlijk ook veel (zoniet alles) te maken met intelligentie en inzicht: daar kan weinig aan worden

veranderd. Opvallend is wel dat structuur en opbouw op dit ogenblik weinig aandacht krijgen in de schoolboeken en de lessen Nederlands. Nochtans zijn bruikbare structuurmodellen in wetenschappelijke publikaties ontwikkeld.

- d) Andere oorzaken voor de wankel opbouw van teksten:
 - geen kladwerk: de tekst wordt meteen geschreven;
 - de definitieve tekst wordt niet herlezen.
- e) Van alle problemen met opbouw en structuur werd het onderkennen van verbanden tussen opeenvolgende zinnen als het moeilijkst ervaren.

ZINSBOUW

- a) Het grootste probleem is het bouwen van zinnen die ook door anderen kunnen worden gelezen en begrepen: nu wordt men in de bedrijven en instellingen geconfronteerd met onooglijke 'wangedochten' die door een overdaad aan woorden totaal inhoudloos zijn geworden.
- b) De structuur ontbreekt:
 - zinnen en zinsdelen worden zomaar opeengestapeld;
 - onderwerp en persoonsvorm ontbreken;
 - interpunctie wordt niet aangebracht.
 Snuggere werknemers omzeilen dit probleem door erg korte zinnen te bouwen.
- c) Eén bepaald bedrijf had het over 'zinnen zonder begin': wie ze leest, krijgt de indruk dat essentiële informatie aan het begin is weggelaten en dat de schrijver ergens halverwege de zin begint.
- d) Aan de correcte woordorde wordt in de bedrijven en instellingen niet al te veel belang gehecht: slechts zelden leidt zoiets tot misverstanden.
- e) Afwisselende zinsbouw is aangenaam om te lezen, maar het wordt niet gevraagd/verwacht. Juist is goed genoeg, mooi is een luxe.

STIJL

- a) Meestal is de mededeling te bondig: essentiële informatie ontbreekt of wordt in zo weinig woorden uitgedrukt dat het geheel totaal onverstaaenbaar wordt. Tekeningen zouden dan de nodige duidelijkheid moeten brengen. Andere voorbeelden van overdreven bondigheid: de summier antwoorden op gestelde vragen.
- b) Anderzijds wordt de A2'er soms een gebrek aan kernachtigheid aangewreven: te veel details, te veel uitweidingen die de kern van de zaak verdoezelen. B.v. de rapportering aan oversten vergt bondigheid: de tijd ontbreekt om een stortvloed van woorden aan te horen. De vaststellingen onder a) en b) lijken misschien wel paradoxaal, maar zijn het geenszins: de werknemer zou in staat moeten zijn om omstandig te informeren over belangrijke problemen, zonder daarom af te dwalen naar irrelevante gegevens.
- c) De juiste toon of stijl vinden is belangrijk voor commerciële functies. Merkwaardig genoeg is het probleem niet dat men een te familiale toon aanslaat, maar net andersom. Als een werknemer onzeker wordt, neemt hij zijn toevlucht tot een heel formele, afstandelijke toon, op het gevaar af neerbuigend te worden.

WOORDENSCHAT

- a) Algemene klacht: de woordkeuze is vaak niet precies genoeg hoewel nauwgezetheid van het allergrootste belang is in een bedrijf. B.v. de werknemer schrijft: "Het ventiel is kapot" terwijl hij bedoelt: "Het ventiel verliest olie". Een te beperkte woordenschat noopt hem ertoe vage omschrijvingen te gebruiken. De gevolgen zijn foute interpretatie en tijdverlies.
- b) Het verwijt klinkt soms erg brutaal: de

woordenschat van de A2'er is beperkt tot 'ding-worden-zijn'; elk onderdeel aan een machine wordt vrolijk 'ding' genoemd.

- c) Een uitgebreide woordenschat is een aardig hulpmiddel voor het overbrengen van onaangename boodschappen: harde verwijten en strenge maatregelen klinken aanvaardbaar als ze in eufemismen, omschrijvingen of geleerde termen verpakt zitten. Met een beperkte woordenschat komt men al gauw brutaal of kwetsend over, wat bij de toehoorder hevige reacties en verzet uitlokt.
- d) Over het gebruik van dialectwoorden maakt men zich niet zoveel zorgen, noch in geschreven noch in gesproken communicatie. B.v. als iedereen 'prise' gebruikt, is het net zo goed als stop-contact. Alleen duidelijkheid, ondubbelzinnigheid en vlotheid zijn van tel. Instellingen die duidelijk commercieel georiënteerd zijn, hechten wel veel belang aan het juiste woord (in geval van twijfel wordt een woordenboek geraadpleegd).

SPELLING

- a) De uitgang van de werkwoordsvormen scoort nog steeds het hoogst:
 - de meeste spelfouten zijn dt-fouten (of nog: die fouten vallen het eerst op);
 - spelvastheid bij de werkwoordsvormen is in een bedrijf of instelling vaak een kwestie van prestige: wie betrapt wordt op een dt-fout, levert daarmee het ultieme bewijs van zijn gebrek aan ontwikkeling/intelligentie en mag dan ook rekenen op de nodige spot van collega's.
- b) Voor de spelling van bastaardwoorden en vreemde woorden is men erg tolerant: progressief mag, als het maar leesbaar blijft.
- c) Het gebruik van de leestekens (vooral van de komma) wordt doorgaans als

problematisch ervaren: ellenlange zinnen worden bij voorkeur zonder komma's geschreven en blijken dan totaal onleesbaar te zijn.

- d) Belangrijkste oorzaken voor de vele spelfouten:
 - gebrek aan concentratie (bij het schrijven en herlezen);
 - een verregaande nonchalance: alles kan, alles mag.
- e) Alle bezochte instellingen vonden spelling belangrijk: spelfouten in documenten of brieven worden als compleet onaanvaardbaar beschouwd (omwille van het imago).

SPRAAKKUNST

- a) Ook andere spraakkundige problemen (meervoudsvormen, beknopte bijzin, gebruik van voornaamwoorden) werden als 'filologenvoer' afgewimpeld.
- b) De meeste bedrijven verwijten het talenonderwijs te veel tijd en energie te besteden aan het spraakkunstonderwijs, wat de motivatie van de leerlingen zeker niet bevordert.
- c) Niemand in het bedrijfsleven is echt taalkundig onderlegd, maar wie een schrijf- of spreekprodukt van een A2'er voorgeschoteld krijgt, zal wel weten of de boodschap duidelijk en correct is. Concreet:
 - een A2'er moet een gebruiksvriendelijke taal kunnen hanteren;
 - grammaticale finesse is in de context van het bedrijf irrelevant.

De leerlingenenquête

Een behoeftenonderzoek in het talenonderwijs mag niet uitsluitend gericht zijn op het bedrijfsleven. Ook de leerlingen moeten worden gehoord. Dit verklaart waarom wij evenveel rekening hebben gehouden met de resultaten van het bedrijfsonderzoek als

met de bevindingen uit de leerlingenenquête. Moeilijk was dit echter niet, omdat de resultaten van beide onderzoeken veel overeenkomsten vertoonden.

De leerlingenenquête werd gehouden bij de leerlingen van het 6de en 7de jaar van het hoger secundair technisch onderwijs van

Oost-Vlaanderen. Dit leverde in de 'harde' richtingen een totaal van 134 respondenten op, een te beperkte groep om aan de enquête een wetenschappelijk allure toe te kennen. Toch werpt de enquête een licht op de houding van de leerlingen tegenover het (talen)-onderwijs.

DE TAALTAKEN

1. De moeilijkste taaltaken

1.	een gelezen of beluisterde tekst schematiseren	43,3%
2.	vlot antwoorden bij een mondeling examen	37,1%
3.	Franse of Engelse teksten in het Nederlands vertalen	36,0%
4.	een cursus overzichtelijk samenvatten	27,6%
4.	een discussie leiden als moderator	27,6%
6.	instructies opstellen voor het bedienen van een machine	23,0%
7.	een hoofdstuk uit een handboek of cursus in de klas naar voren brengen	21,7%

2. De belangrijkste taaltaken

1.	zakelijke brieven schrijven	47,0%
2.	vlot antwoorden bij een mondeling examen	41,6%
3.	een standpunt innemen en argumenteren bij een debat	35,8%
4.	een gelezen of beluisterde tekst schematiseren en samenvatten	33,6%
5.	niet voorgekauwde, persoonlijk geformuleerde antwoorden geven op een examenvraag	31,4%
6.	een cursus overzichtelijk samenvatten	28,5%
7.	Franse en Engels teksten in het Nederlands vertalen	27,4%

3. Taaltaken die onvoldoende aan bod komen

Taaltaken die zowel volgens de leerlingen uit de zachte als uit de harde richtingen onvoldoende aan bod komen in de klas, zijn:

1.	een tekst, een film, een actueel gebeuren kritisch commentariëren	30,3%
2.	bepalingen van een contract (b.v. verkoopcontract, huurcontract) interpreteren	29,2%
3.	een interview afnemen (schriftelijk)	28,9%
3.	een standpunt innemen en argumenteren bij een debat	28,9%
5.	een zakelijk telefoongesprek voeren	26,7%
6.	improvisatie-oefeningen	24,4%

DE TAALPROBLEMEN

Hier valt weinig unanimiteit te bespeuren, behalve voor de volgende taalproblemen:

- | | | |
|----|--|-------|
| 1. | het correcte Nederlandse woord vinden voor een begrip
of voorwerp waarvan het dialectwoord je meer vertrouwd is | 47,2% |
| 2. | in een minimum van tijd het juiste woord vinden bij een
mondelinge uiteenzetting | 46,9% |
| 3. | het schema opstellen voor een gelezen of beluisterde tekst | 40,2% |

Op het vlak van de taalproblemen lijken de bedrijven en de leerlingen op een compleet andere golfhoogte te zitten. De bedrijven wijzen vooral op de structurele problemen, leerlingen duiden in de eerste plaats op de problemen met spelling ('harde' richtingen) en met stijl ('zachte' richtingen). De keuze van de juiste tijden en het gebruik van het correcte Nederlandse woord worden door de leerlingen als essentieel ervaren, terwijl de bedrijven beide problemen als bijkomstig omschrijven.

DE ATTITUDES

Het enquêteformulier bevatte ook 10 uitspraken i.v.m. moedertaal en moedertaalonderwijs. Aan de leerlingen werd gevraagd of ze met die uitspraken akkoord gingen.

- | | | |
|-----|---|-------|
| 1. | het Nederlands is belangrijk voor mijn later beroep | 93,2% |
| 2. | het Nederlands is belangrijk als ik verder wil
studeren | 43,2% |
| 3. | het Nederlands is belangrijk voor vakantie, hobby,
vrije tijd | 21,2% |
| 4. | het Nederlands is volstrekt onbelangrijk | 1,5% |
| 5. | met mijn dialect kan ik mij in alle omstandigheden
uitdrukken | 41,3% |
| 6. | wie van jongs af aan keurig Nederlands spreekt, zal
het in het later leven gemakkelijker hebben | 76,9% |
| 7. | met mijn partner of kinderen zou ik AN praten | 29,5% |
| 8. | ik erger mij aan mensen die zich niet vlot kunnen
uitdrukken (eindeloos zoeken naar woorden, zinnen niet
kunnen afwerken, stoplappen gebruiken) | 44,6% |
| 9. | het Nederlands is overbodig als leervak: wat ik
geleerd heb, zet ik nooit in de praktijk om | 10,7% |
| 10. | het Nederlands is een mooie, leuke taal | 55,3% |
| 11. | het literatuuronderwijs vind ik uitermate vervelend | 77,1% |
| 12. | het is interessant om te leren hoe onze taal in
elkaar zit | 57,9% |
| 13. | het taalgebruik van de informatieve uitzendingen
(b.v. journaal, Panorama) op de BRT vind ik | |
| | moelijk | 24,8% |
| | gemakkelijk | 44,4% |
| | geen mening | 30,8% |

Tot slot

De talenopleiding in het secundair technisch onderwijs werd in de meeste bezochte bedrijven flink op de korrel genomen. Het talenonderwijs verdrinkt in grammatica, literatuur en taalbeschouwing, terwijl belangrijke vaardigheden als rapportering en discussietechnieken weinig of niet aan bod komen.

Anne Lemaitre
Spilmolenplein 298
9000 Gent

Noten

1. Met 'zachte' technische richtingen bedoelen we de handels- en talenrichtingen. 'Harde' richtingen zijn de bedrijfstechnische richtingen, nl. mechanica, elektriciteit, elektronica en industriële wetenschappen.
2. Hiermee bedoelen we dat de leerlingen minder gemotiveerd zijn. Ze kiezen vaak niet voor een technische opleiding; het is de laatste mogelijkheid die hen nog rest.

Bibliografie

Bochart, I.: **Taalvaardigheid in het hoger onderwijs. Een enquête onder eerstejaars studenten.** Amsterdam: SCO, 1985.

Lemaitre, A.: **Communicatieve vaardigheden in het beroepsgerichte secundair (moeder)taalonderwijs.** s.l.: Cel voor het Vlaams Provinciaal Onderwijs (CVPO), 1989.

Verdoodt, A. & L. Delbeke: **Belangstelling voor en werkelijke behoeften aan moderne/vreemde talen in België.**

TUSSENDOOR

Naar een herwaardering van de lerarenopleiding

Vrijwel iedereen is het erover eens dat er dringend iets gedaan moet worden aan de lerarenopleiding en het lerarenambt.

Waar men het eens is over de ziekte, daar stuiten mogelijke remedies steevast op tegenkanting.

Alle betrokken partijen zitten dan ook met een zekere onvrede rond de tafel. Vanuit haar opdracht bij te dragen aan de 'vernieuwing en democratisering van het onderwijs en de maatschappij' heeft de Stuurgroep Onderwijs van de Stichting-Lodewijk de Raet het initiatief genomen om dit prangende probleem voor een breder publiek te brengen en dit in de vorm van een studiedag. Die vindt plaats op zaterdag 7 december 1991 in de gebouwen van het VLEKHO (Koningsstraat, Brussel) onder de noemer

Naar een herwaardering van de lerarenopleiding.

In de voormiddag zullen enkele rechtstreeks betrokkenen van universiteiten en normaalscholen hun standpunten uiteenzetten, en in de namiddag krijgen alle deelnemers de kans te discussiëren over enkele inhoudelijke thema's, zoals daar zijn: begeleid leraarschap; pedagogische opleiding; vakinhoudelijke opleiding; herwaardering van het lerarenambt, e.d.

Inlichtingen en inschrijvingen:
Stichting-Lodewijk de Raet,
Liedtsstraat 27-29, 1210 Brussel,
tel. 02/242.01.11.