

Bouwsteencorrespondentie

De integratie van taal, bedrijfsinzicht en tekstverwerking

Rita Van Damme & An Vroonen

Bedrijven automatiseren niet alleen hun produktie, maar ook hun administratie. Zij wensen meer efficiëntie en een verhoogd rendement om het hoofd te kunnen bieden aan de moordende concurrentiestrijd. Om dezelfde reden groeit er in de bedrijfswereld een kwaliteitsbewustzijn. Bij deze IKZ (integrale kwaliteitszorg) gaat taalkennis een steeds belangrijkere rol spelen, want misverstanden en frustraties die voortvloeien uit een gebrekkige communicatie leiden tot verlies van tijd, van imago en in het uiterste geval tot verlies van klanten. De komst van de tekstverwerkers en de Personal Computers met tekstverwerkingspakketten, gekoppeld aan dit verlangen om ondubbelzinnig en soepel te communiceren met de buitenwereld, heeft de zakenbrief dan ook een nieuw elan gegeven.

De fase waarin tekstverwerkers als geëvolueerde schrijfmachines werden gebruikt, is voor de meeste bedrijven verleden tijd. Men is zich volop bewust van de mogelijkheden die deze apparatuur biedt. Standaardcorrespondentie kan je voeren door middel van modelbrieven: je vult enkele variabelen in en in een handomdraai heb je een goed verzorgde, gepersonaliseerde brief, die qua stijl en verwoording het bedrijfsklimaat weerspiegelt. De meer gedifferentieerde correspondentie stel je samen met losse paragrafen, *bouwstenen* genoemd, en zelfs de unieke, niet-standaardbrieven kan je dank zij de tekstverwerking, snel verzendklaar maken. Dit heeft ook zijn weerslag op de aanwervingspolitiek van de bedrijven: de nieuwe administratieve krachten moeten over een heel gamma van sociale, communicatieve en technische vaardigheden beschikken. De meeste opleidingsinstellingen kunnen

slechts gedeeltelijk inspelen op dit veranderend professioneel profiel. Al te vaak focust men op technische deelvaardigheden, zonder aandacht te kunnen besteden aan het ruimere kader. Wellicht is de traditionele vakkenscheiding binnen onze opleidingsinstellingen daar niet vreemd aan.

Toch heb je als leerkracht Nederlands de gelegenheid om in het vak *Nederlandse handelscorrespondentie* deze scheiding te doorbreken. Het kunnen opstellen van een Nederlandse zakenbrief veronderstelt immers competentie op drie vlakken. Elke bedrijfscommunicatie heeft een aanleiding en een doel. Om een brief te kunnen opstellen, manueel of met een tekstverwerker, moet je inzicht hebben in de totale zakelijke procedures, in de flow van beslissingen en documenten en acties, waarvan handelscorrespondentie slechts een deelaspect is. Het is dus belangrijk jonge mensen de kans te geven hun *bedrijfsinzicht* te ontwikkelen.

Daarbij komt dan nog dat men van elke jonge secretaresse verwacht dat zij zich goed kan organiseren en met de moderne kantoorapparatuur kan goochelen. Maar ook *kantoorpraktisch inzicht* moet kunnen groeien.

Bovendien word je niet automatisch een goed briefschrijver omdat je de functietoetsen van je tekstverwerkingspakket kent. Elke argumentatie moet logisch opgebouwd zijn en helder verwoord: het ontbreken van structuur, een fout woordgebruik, een gebrekkige zinsbouw staan effectieve communicatie in de weg. Een goede kennis van het Nederlands is onontbeerlijk.

Wij willen de techniek van *geautomatiseerde bouwsteencorrespondentie* gebruiken om de integratie te bewerkstelligen tussen taal, bedrijfsinzicht, en kantoorpraktische efficiëntie. Tekstverwerking is geen doel, het is een hulpmiddel.

Hoe functioneert bouwsteencorrespondentie in een bedrijf?

Op de harde schijf van een computer wordt een groot aantal modelbrieven en losse paragrafen - de *bouwstenen* - bewaard. Elke bouwsteen heeft een nummer. Bovendien bestaat er een geschreven neerslag van al die bouwelementen, met hun nummers. In een van de bedrijven die we bezocht hebben, wordt deze bundel de 'bijbel' genoemd.

Een chef die wil dat zijn bediende een brief samenstelt met bouwstenen, kan hiertoe de opdracht geven door eenvoudigweg de nummers op te geven van de te gebruiken paragrafen samen met de in te vullen variabelen. Een andere mogelijkheid is dat de chef in grote lijnen de inhoud van de brief schetst. De bediende selecteert zelfstandig de bouwstenen in de bijbel, roept met behulp van de tekstwerker de overeenkomstige paragrafen op en brengt de concrete variabele gegevens in.

Voorstelling eigen firma

- | | | |
|-----|--|---------|
| 10. | Onze firma is u waarschijnlijk niet totaal onbekend. Wij kopen en verkopen o.a. (x). | Produkt |
| 11. | Wij zijn een distributiebedrijf dat kantoomateriaal verdeelt in gans België. | |

Reden prijsaanvraag

- | | | |
|-----|--|---------------------|
| 12. | Wij verwachten een stijging in de verkoop van (x). | Produkt |
| 13. | Wij wensen onze voorraad (x) aan te vullen. | Produkt |
| 14. | Wij wensen zo snel mogelijk onze stock (x) op peil te brengen. | Produkt |
| 15. | Op (x) opent het nieuwe BUROFORM filiaal haar deuren in (x). | Datum
Plaatsnaam |

Uittreksel uit een "Bijbel"

Hoe breng je bouwsteen-correspondentie in het leslokaal?

Eerst en vooral komt het erop aan te kiezen voor een tekstverwerkingspakket. Wij hebben geopteerd voor Word Perfect. Het is één van de meest gebruikte pakketten in de bedrijfswereld en het is bijzonder krachtig. Met de macrotaal van Word Perfect hebben we een programma geschreven, waardoor er bij het opstarten een aantal menu's met opties en instructies op het scherm verschijnen. Deze opties maken het selecteren van de genummerde bouwstenen makkelijker. Nodig is dit niet, maar op die manier kunnen leerlingen met bouwsteencorrespondentie werken zonder Word Perfect door en door te kennen. In de praktijk starten we met het systeem na 4 tot 6 uur opleiding tekstverwerking.

Verder moet je alle bouwstenen en modelbrieven waarmee je wil werken, inbrengen en bewaren op de harde schijf van je computer. Een titanenwerk? Ja, in zekere zin wel. Maar je kan met een bescheiden bestand aan zinnen en brieven beginnen en dit geleidelijk verder uitbouwen.

En last, but not least, moet je *het bedrijfskader creëren*. Alle opdrachten, al het voorbeeldmateriaal, alle gevallenstudies moeten kaderen in een realistische bedrijfsstructuur, met een duidelijke interne organisatie, met een consequente aan- en verkooppolitiek. Tracht af te stappen van de correspondentie-opdrachten in de zin van "Mijnheer X wil een partij goederen Y aankopen bij leverancier Z". Is het niet veel realistischer een dossier te gebruiken als impuls voor een opdracht: een computeruitdraai met de stand van de voorraad die de leerling moet interpreteren, een bestelbon, een interne nota met verkoopsprognoses, een boze brief van een klant? Laat de leerlingen zelf ontdekken welke actie moet worden geno-

men in de gegeven omstandigheden. Laat hen zelf de relevante gegevens opzoeken in bestanden en klasseringen.

Praktisch komt het er dus op neer dat je een sluitend geheel uitwerkt van bedrijfsdocumenten als prijslijsten, klanten- en leveranciersfiches, een organigram, een lijst met de algemene verkoopsvoorwaarden enz. Als leerlingen met concrete, realistische taken geconfronteerd worden, krijgen ze de kans hun commerciële inzicht aan te scherpen.

En de taal?

Wellicht vraag je je af wat dit nog met taal, met Nederlands te maken heeft? Bekijken we eerst even welke taaltechnische elementen belangrijk zijn bij het schrijven van een brief.

HET EERSTE ELEMENT IS DE WOORDENSCHAT

Door met bouwstenen te werken, kunnen leerlingen reeds vanaf het prille begin op eenvoudige wijze verzendklare brieven met een correcte woordenschat maken. Dit samenstellen van brieven op zich is een *leerproces*. In tegenstelling tot wat gebeurt in een klassieke cursus correspondentie, is de leerling immers *actief* bezig met het voorbeeldmateriaal: hij past brieven aan, selecteert bouwstenen en roept ze op in steeds wisselende combinaties. Kortom, de leerling wordt voortdurend geconfronteerd met de moderne zakelijke woordenschat. Bovendien kan je bij elk onderdeel een reeks gewone, schriftelijke oefeningen op woordenschat, het correcte gebruik van voorzetsels enz. voorzien om dit leerproces te ondersteunen. Dat heeft een aantal organisatorische voordelen - bezetting van de PC's bijvoorbeeld - maar het voorkomt ook schermmoeheid.

HET TWEEDE ELEMENT IS DE STIJL

Het is immers zo dat het werken met bouwstenen niet altijd automatisch tot een stilistisch perfecte brief leidt. Er kunnen een aantal - al dan niet storende - stijlfouten gegenereerd worden. Een typisch voorbeeld is woordherhaling.

Dit feit geeft je een uitstekende aanleiding om op een praktische en geleidelijke manier een hele reeks van stijlproblemen te behandelen. In tegenstelling tot wanneer leerlingen op eigen houtje een brief opstellen - zogenaamd creatief schrijven - heb je hier als leerkracht de mogelijkheid om het proces te beheersen. Je kan namelijk je bouwstenen voorzichtig en onopvallend manipuleren zodat bij bepaalde opdrachten stilistische 'fouten' worden gegenereerd die

de leerlingen dienen te verbeteren. De leerlingen worden niet geconfronteerd met fouten zinnen. Het is de combinatie van de zinnen die de fout veroorzaakt.

Even een voorbeeld om dit te demonstreren. Eerst zie je de brief, zonder stijlcorrecties, en dan dezelfde brief na verbetering door de leerling. Voor de schikking van deze brief hebben we ons gebaseerd op de laatste aanbevelingen van het Belgisch Instituut voor Normalisatie. In dit voorbeeld trainen we op congruentie en woordherhaling. In een later stadium komen complexere stijlproblemen aan bod: de actieve en passieve zinsstructuur, de inversie, de werkwoordelijke in plaats van de naamwoordelijke stijl enz.

T U S S E N D O O R

Workshop Educatieve Software

Voor het talenonderwijs (Nederlands, Engels, Frans) bestaat er een vrij groot aanbod aan educatieve software, in de eerste plaats voor het inoefenen van de werkwoordsvormen en de basiswoordenschat.

*Tijdens de workshop **Educatieve software** leer je werken met diverse programma's, en beoordeel je ze op hun mogelijkheden en gebreken. Je maakt tevens kennis met informatiebronnen en een min of meer gestandaardiseerde methode om educatieve software te beoordelen. Verder krijg je tips aangereikt om de software te integreren in je lessen.*

*De cursus vindt plaats op twee woensdagvoormiddagen
(5 en 12 februari 1992)*

*bij de werkgroep HAALO in de Montrealstraat 6,
2030 Antwerpen
(tel. 03/542.49.88.)*

Voor het Buitengewoon Onderwijs is er een gelijkaardige cursus voorzien op drie donderdagavonden (28 november, 5 en 12 december 1991) of drie maandagavonden (9, 16 en 23 maart 1992) op hetzelfde adres.