

Nieuwe tendensen in zakelijke communicatie in het secundair onderwijs

Tweegesprekken

Rita Daelmans

Voor de mondelinge vaardigheden hebben we de laatste jaren in onze klaspraktijk grote inspanningen geleverd. We doen ons uiterste best om de luister- en spreekopdrachten in levensechte en zinvolle communicatiesituaties te plaatsen; we maken gebruik van een videocamera bij rollenspelen; een interview nemen we 'live' op; we zoeken naar betere evaluatiecriteria enz. En toch! Er blijft nog heel wat werk aan de winkel. De volgende bladzijden vormen een uitnodiging om mee te denken rond gestructureerde wegen, doeltreffende oefeningen en motiverende opdrachten voor spreekvaardigheden. Ik beperk me hier (om praktische redenen) tot tweegesprekken.¹

Plannen

Tweegesprekken worden nog vaak stiefmoederlijk behandeld en zeker niet systematisch aangepakt. Waarschijnlijk ligt de oorzaak hiervan in het 'onverwachte', het 'niet te plannen' element van het tweegesprek. Dat probleem heb je niet bij een lezing, een betoog, een toespraak... Je

kunt inderdaad niet volledig voorspellen hoe je tegenpartij gaat reageren, maar je kunt alvast je eigen deel in de gesprekssituatie terdege plannen² en je tot op zekere hoogte verplaatsen in de rol van de andere.

Een voorbeeld: via een gesprek informatie opdoen over de werking van het groencomité van de gemeente

- 1 Wat is je doel?
 - Wat wil je te weten komen?
- 2 Wie ga je interviewen?
 - Schepen De Colvenaer? Gemeenteraadslid Peeters?
 - Wie kan je de beste info geven?
 - Wie is het best bereikbaar?
 - Hoe leg je contact met hem/haar?
- 3 Welke inhoud krijgt je interview?
 - Welke vragen ga je stellen? (zie verder: vragen stellen)
 - Bereik je met die vragen je doel?
 - Zijn je vragen niet te ingewikkeld of te vaag?
- 4 Hoe bouw je het interview op?
 - Inleiding: je naam, je doel
 - Eigenlijk gesprek: vraag per vraag, niet afdwalen
 - Slot: korte samenvatting, dank
- 5 Met welke randvoorwaarden moet je rekening houden?
 - Waar vindt het interview plaats?
 - Wanneer vindt het plaats?
 - Ga je aantekeningen maken of een cassette recorder gebruiken?

Efficiënt oefenmateriaal aanbieden

Het is van belang dat we de leerlingen efficiënt oefenmateriaal aanbieden om vaardigheden aan te leren die wij vooronderstellen. Een voorbeeld ter verduidelijking: je wil de leerlingen aanleren hoe ze als baliebediende een klacht moeten behandelen. Hoe ga je meestal te werk? Je geeft de leerlingen een aantal tips, b.v.

- 1 begroet de klant vriendelijk
- 2 kijk hem aan tijdens het spreken
- 3 luister aandachtig
- 4 toon begrip voor zijn situatie
- 5 blijf kalm, ook al is de klant boos
- 6 enz..

en laat dan twee leerlingen een rollenspel uitvoeren.

Het resultaat is vaak bedroevend omdat je hier vooronderstelt dat de leerlingen enig inzicht hebben in soorten gedrag. In tip 5 bijvoorbeeld vraag je in feite dat ze *assertief* reageren op een *agressieve* houding.

SOORTEN GEDRAG

Het is dan ook noodzakelijk de leerlingen eerst inzicht te geven in soorten gedrag en aan te tonen hoe je daarop kunt reageren. Dat hoeft niet sterk theoretisch te zijn, maar het kan in korte, concrete oefensituaties duidelijk worden gemaakt.

Een voorbeeld

Hier volgen een aantal situaties: ontmoetingen tussen een klant en een medewerker. Geef in de lege kolom aan hoe je verwacht dat de klant zich zal voelen en hoe hij zal reageren. Heb je suggesties voor een betere reactie van de medewerker?

voorbeeld	reactie	suggesties
<p>1 Mevrouw Vermeulen komt te laat op haar afspraak bij de dokter. De receptioniste heeft een andere patiënt laten binnengaan. Ze zegt kalm en vriendelijk tegen mevrouw Vermeulen: 'Goede middag, mevrouw Vermeulen. Neemt u plaats in de wachtkamer. Ik geef u een seintje zodra de dokter vrij is.'</p>		
<p>2 Een klant komt in de garage en klaagt luid en emotioneel over de dure (en slechte) nieuwe banden van zijn wagen. De baliebediende reageert nerveus en zegt op nederige toon: 'Het ... euh ... spijt me vreselijk. Maar ... euh ... ik kan er niets aan doen. Zo gauw de baas terug is, zal ik hem op de hoogte brengen. Het spijt me echt erg voor u.'</p>		
<p>3 Een klant heeft een lange reis afgelegd naar zijn favoriete warenhuis, omdat daar uitverkoop is. Maar als hij aankomt, blijkt de uitverkoop afgelopen te zijn, en de verkoper zegt op weinig vriendelijke toon: 'Sorry hoor, de uitverkoop is voorbij. We zetten toch duidelijk in de krant wanneer het begint en eindigt. U had ook even moeten bellen!'</p>		

In een korte bespreking kan je met de leerlingen de belangrijkste kenmerken van assertief, onderdanig en agressief gedrag afleiden:

assertief:

- duidelijk neutraal
- vriendelijk
- oplossingsgericht

onderdanig:

- onzeker
- overdreven verontschuldigend
- → conflict willen vermijden, kruipend

agressief:

- bot, te direct
- spottend
- anderen de schuld geven
- → komt vijandig over

Niet alleen in verband met soorten gedrag hebben we nood aan oefeningen, rollenspelen enz., maar ook rond

- lichaamstaal;
- vragen stellen;
- omgaan met emoties;
- empathie;
- zelfvertrouwen ontwikkelen;
- feedback;
- actief luisteren;
- enz.

Het vraagt heel wat tijd en samenwerking om hiervoor voldoende materiaal op te stellen. Hier alvast enkele suggesties.

LICHAAMSTAAL

Voorbeeld 1

Onze communicatie omvat: de woorden die we gebruiken, de toon van onze stem en de lichaamstaal die de boodschap ondersteunt. Vraag de leerlingen om te schatten welk percentage van de informatie door elk aspect wordt overgebracht. Laat ze de cijfers even noteren. Doe dan volgend experiment om aan te tonen dat

een groot deel van onze communicatie visueel van aard is.

- 1 Ga op een plaats staan waar je leerlingen je niet kunnen zien maar wel horen en zeg zo neutraal mogelijk: 'Vijfentwintigduizend frank'. Ga terug voor de klas staan en vraag de leerlingen wat ze uit je boodschap geleerd hebben. Waarschijnlijk zal er weinig respons komen.
- 2 Ga opnieuw op je eerste plaats staan en herhaal de woorden, dit keer met grote nadruk op het laatste woord, waarbij de toon van je stem naar omhoog gaat. De leerlingen moeten de indruk krijgen dat je verrast bent. Ze weten alleen niet of het een aangename of onaangename verrassing is. Vraag weer aan de klas wat ze uit je boodschap heeft opgemaakt.
- 3 Herhaal dezelfde boodschap nog eens voor de klas, maar neem een geschokte gezichtsuitdrukking aan, hef je handen in de hoogte en sper je ogen wijd open. Vraag de klas opnieuw wat ze uit je boodschap opmaakt.

Conclusie: een groot deel van onze communicatie is visueel van aard. De reden hiervoor is dat de meeste informatie in onze hersenen wordt opgenomen via het visuele. De juiste percentages zijn: zien 85%, horen 10% en proeven 5%.

Voorbeeld 2

De leerlingen krijgen een aantal zinnen die ze op verschillende manieren moeten uitspreken, zodat hun lichaamstaal

- positief is;
- hun woorden ondersteunt.

Enkele leerlingen spreken om beurt de stellingen uit. De overige klasgenoten geven feedback door middel van onderstaand beoordelingsformulier.

aspect	huidig gedrag	suggesties voor verandering
houding		
gebaren		
gezichtsuitdrukking		
oogcontact		
toon van de stem		
fysieke afstand		

- 1 Spreek deze zinnen assertief uit, alsof je tegen je baas praat.
 - Als ik dit eerst doe, krijg ik de taak die ik vanochtend kreeg niet af. Welke heeft prioriteit?
 - Ik kan niet blijven vanavond, maar ik kan morgen wel eerder beginnen.
- 2 Spreek deze zinnen kalm uit, alsof je tegen een boze klant praat.
 - Ik heb u dus het verkeerde produkt verkocht.
 - Ik begrijp dat het vervelend voor u is. Als u een moment wil plaatsnemen, ga ik kijken wat er is misgegaan.
- 3 Spreek deze zinnen enthousiast uit, alsof je iets wil aanprijzen.
 - Met de nieuwe versie van deze tekstverwerker heb je nooit meer problemen.
 - Mijn informaticakennis is mijn sterkste zijde.
- 4 Spreek deze zinnen extra vriendelijk uit, alsof je tegen een bijzonder gevoelige of zenuwachtige dame spreekt.
 - Misschien kunnen we even gaan zitten, dan kan ik u uitleggen wat we er aan kunnen doen.
 - De behandeling van uw zoontje zal zo'n twintig minuten duren. Mag ik u een kopje koffie aanbieden terwijl u wacht?

VRAGEN STELLEN

Het is evident dat wie informatie van iemand wil krijgen, vragen moet stellen. Er zijn drie soorten vragen: open, gesloten en suggestieve. Gesloten vragen zijn vragen die je met 'ja' of 'nee' kunt beantwoorden. Ze leveren weinig informatie op, en kunnen daarom best gebruikt worden om feiten of gegevens te controleren. B.v. Heb je de dagindeling van de uitstap al gekregen?

Open vragen stimuleren de andere om te praten. Ze kunnen gebruikt worden om (meer) informatie te verkrijgen. Ze verschaffen inzicht in informatie, gevoelens, wensen en gedachtengangen. Ze beginnen met vraagwoorden zoals wat, waar-

Open vragen stimuleren de andere om te praten. Ze kunnen gebruikt worden om (meer) informatie te verkrijgen. Ze verschaffen inzicht in informatie, gevoelens, wensen en gedachtengangen. Ze beginnen met vraagwoorden zoals wat, waar-

om, wanneer, hoe, waar, wie. B.v. *Waarom kom je morgen niet naar de fuif?*

Suggestieve vragen leveren weinig infor-

matie op. Ze geven de mening van de spreker weer of willen de andere doen nadenken. B.v. *Jij bent toch ook niet zo naïef dat je dat gelooft, hé?*

Een voorbeeld

Bedenk open vragen bij volgende situaties:

- 1 Een vader wil van zijn zoon te weten komen waarom hij 'absoluut' een bromfiets 'moet' hebben. Hij gaat diplomatisch te werk en stelt een aantal open vragen om al de informatie van zijn zoon zelf te horen.
- 2 Je gaat een nieuwe geluidsinstallatie kopen, maar je keuze is nog niet volledig bepaald. Je bereidt een aantal vragen voor om aan de verkoper te stellen en zoveel mogelijk informatie te verkrijgen.

ACTIEF LUISTEREN

Luisteren is een absolute voorwaarde om goed te kunnen communiceren. Velen denken dat luisteren een passieve bezigheid is en dat luisteren zonder moeite

gebeurt. Dat is zeker niet zo. De luisteraar moet even actief zijn als de spreker. Hij moet door zijn houding en zijn reacties duidelijk laten merken dat het gesprek hem interesseert.

Een voorbeeld

Test je luistervaardigheid aan de hand van de volgende vragen:

- 1 Luister je gemakkelijk naar wat anderen zeggen?
- 2 Luister je even goed wanneer je de spreker niet sympathiek vindt?
- 3 Kijk je de persoon die spreekt aan?
- 4 Moedig je de spreker aan door te glimlachen, te knikken?
- 5 Ben je zeker dat je nadenkt over wat iemand vertelt?
- 6 Luister je ook goed als je voorziet wat er gezegd zal worden?
- 7 Stel je vragen om uitleg te krijgen over wat niet meteen duidelijk voor je is?
- 8 Ben je zeker dat je mensen nooit onderbreekt voor ze volledig zijn uitgepraat?
- 9 Leg je je werk, je boek opzij wanneer je moet luisteren?
- 10 Luister je even goed naar een oudere als naar een jongere, naar een man als naar een vrouw?

Als je hier op vijf vragen (of meer) neen hebt geantwoord, valt er nog veel te verbeteren. Je laat je afleiden door te veel bezigheden op hetzelfde moment waardoor je niet luistert, of je hecht te weinig belang aan de mening van anderen.

Enkele tips om actief luisteraar te worden:

- 1 Zit of sta ontspannen te luisteren.
- 2 Reageer met 'o ja', 'natuurlijk', 'vind je' ...
- 3 Herformuleer (bij een belangrijke boodschap) met je eigen woorden wat er is gezegd. Zo laat je merken dat je geen elementen zult vergeten en dat je alles goed begrepen hebt.

Vul zelf deze tips aan door de vragen uit de test van hierboven positief te formuleren.

Tips, beoordelingscriteria en controlelijsten

Als hulpmiddel moet je de leerlingen praktische tips, eenduidige beoordelingscriteria en duidelijke controlelijsten aanbieden voor elk tweegesprek. Bij het opstellen van die hulpmiddelen is het belangrijk dat je de leerlingen 'direct' aanspreekt. Het verhoogt de herkenbaarheid en de bruikbaarheid. Dat houdt natuurlijk eveneens in, dat je voor elke nieuwe communicatiesituatie gedeeltelijk andere tips, beoordelingscriteria en controlepunten moet opstellen!

Leerling 2: Dhr. Laureys is bediende bij de firma Nixo. Hij moet heel wat extra informatie krijgen om de bestelling correct door te geven (welke käftjes, hoeveelheden, kleuren...). Hij is nog vrij nieuw op de afdeling, kent nog niet alle produkten die de firma verkoopt en moet de hulp van een collega inroepen.

Een voorbeeld

We illustreren met een (uitgebreid) voorbeeld. De opgave luidt: hou een hoffelijk telefoongesprek met klantenservice. De communicatiesituatie is hier speciaal gericht tot leerlingen die tijdens stages de telefoon moeten opnemen. Uiteraard kan een groot aantal elementen uit onderstaande lijsten gebruikt worden voor andere zakelijke telefoongesprekken.

TIPS

Deze raadgevingen moeten van te voren besproken en eventueel ingeoefend worden. Leerlingen vinden de meeste elementen zelf via een klasgesprek. Je kan bovendien gebruik maken van eenvoudige rollenspelen of bestaande video-opnamen van goede en slechte telefoongesprekken.³

Rolverdeling

Leerling 1: De heer Fransen van de firma Conimex belt naar de firma Nixo om bureaumateriaal te bestellen: A4-papier voor de printer, papierspelden, kartonnen käftjes en kogelpennen.

De voorbereiding

- 1 Bereid de boodschap voor.
 - Wat wil je 'precies' weten? Stel duidelijke vragen op. (zie vragen stellen)
 - Gaat je boodschap duidelijk overkomen?
 - Met wie wil je spreken?
- 2 Zorg voor pen, notitieblok... binnen handbereik.

Op de memo komt:

 - naam van de beller
 - naam van de organisatie
 - telefoonnummer en eventueel doorkiesnummer
 - volledige boodschap (uiteraard niet woordelijk)
 - datum en tijdstip van het gesprek

Algemene richtlijnen voor het gesprek

Het belangrijke visuele element van de communicatie ontbreekt hier. Vandaar dat er hoge eisen gesteld worden aan de stem.

- 1 Praat met een glimlach! In je stem moet doorklinken dat je enthousiast, vriendelijk en fit bent.
- 2 Besteed extra aandacht aan je stem
 - op maandagmorgen;
 - vijf minuten voor het einde van je werkdag.
- 3 Praat iets langzamer dan normaal, overdrijf een ietsje in je articulatie en uitspraak; dan klinkt het 'net goed'.
- 4 Praat in de hoorn.
- 5 Praat voor in de mond, dan ga je niet binnensmonds mompelen.
- 6 Praat niet met de hoorn op de schouder; je wordt dan slecht verstaanbaar.
- 7 Probeer achtergrondlawaai tot een minimum te beperken; je kan b.v. je collega in dezelfde werkruimte niet verbieden met een klant te praten, maar je kan wel je radio het zwijgen opleggen!

De inleiding

- 1 Neem direct de hoorn op als er gebeld wordt: je mag de beller niet langer dan 5 oproep-tonen laten wachten (en niet eten of drinken of praten ondertussen).
- 2 Stel jezelf voor (wie is wie) en probeer natuurlijk en ongedwongen over te komen.
 - Eerst komt een begroeting: als ze nog verloren gaat bij het opnemen aan de andere kant, dan is dat minder erg dan je naam of de firmanaam.
 - Dan volgt je eigen naam (niet voor de telefoniste): dat komt persoonlijker en vriendelijker over. Mensen weten graag met wie ze praten.
 - En dan zeg je de firmanaam.
- 3 Noem mensen bij hun naam. Het klinkt prettiger om aangesproken te worden met 'mijnheer Bergen', dan alleen met 'mijnheer'.
- 4 Onbekende vrouwelijke gesprekspartners spreek je aan met 'mevrouw' (en niet met juffrouw).

Het gesprek zelf

- 1 Gebruik een juist en gevarieerd taalgebruik.
Niet: - de lijn is bezet (wasgoed?)
- een klein ogenblikje
- ik kan niemand bereiken (zijn alle telefoons weg?)
- 2 Luister aandachtig (zie actief luisteren)
= neem de boodschap in u op – noteer ze – herhaal ze: dat komt positief over bij de klant en voorkomt vele klachten.
- 3 Wees bereid om 'hulp' te bieden.
- De beller wil liefst horen dat er 'actie' zal ondernomen worden: wat gaat er gebeuren? wie gaat wat doen?
- Geef uit eigen beweging alle informatie die van belang kan zijn.
- Wees niet agressief of onderdanig!!! (zie assertief gedrag)
- 4 Gebruik geen vakjargon, tenzij met collega's.
- Je klant is (meestal) een leek in je vak.
- Heb je vakwoorden of uitdrukkingen nodig, verklaar ze dan.
- 5 Stel open vragen. (zie vragen stellen)
De opbeller stelt de vragen in die volgorde waarin hij de informatie nodig heeft.
- 6 Toon begrip (zie actief luisteren)
= maak 'luistergeluiden'. Zeg b.v. 'ik noteer het', 'zeker' of herhaal de belangrijkste punten. Opmerkingen zoals 'Bent u er nog?' zouden niet mogen voorkomen.
- 7 Maak geen onderscheid tussen interne en externe gesprekken; wees tegen iedereen beleefd (collega's zijn geen tweederangsburgers).
- 8 Beantwoord iedere beller alsof je de directeur aan de lijn hebt.
- 9 Toon initiatief en beantwoord de telefoon van een collega wanneer die er niet is.
- 10 Als je gesprekspartner onbeleefd of brutaal is, sta daar dan zelf boven en wees heel correct.
- 11 Sta een buitenlander in zijn eigen taal te woord. Leer de veel gebruikte termen in het Nederlands, Frans, Engels en Duits.
- 12 Indien het nodig is om namen te spellen, doe dat dan bij voorkeur volgens de regels van het telefoonalfabet.
- 13 Als je iemand vraagt om aan de lijn te blijven, vergeet dan niet dat 'even' wachten een eeuwigheid lijkt te duren. Ook de opbeller heeft het druk. Hou hem om de hoogte en vraag of hij blijft wachten.

Het slot

- 1 Sluit het gesprek niet te informeel af: je zegt niet tegen iedereen zomaar 'daag' of 'doei'.
- 2 Kies 'prettige' eindzinnen, b.v. 'nog een prettige dag', 'tot de volgende keer', 'tot ziens', 'tot uw dienst'.
- 3 De ontvanger legt als laatste de hoorn neer.

BEOORDELINGSCRITERIA

De lijst met beoordelingscriteria is bestemd voor de medeleerlingen die het uiteindelijke rollenspel beoordelen en klas-

sikaal evalueren. Het formulier dat je hierbij gebruikt, mag niet ingevuld kunnen worden met de klassieke aanduidingen: 'uitstekend - goed - slecht', maar moet ruimte laten voor opbouwende suggesties.

evaluatiepunt	situatie	suggesties (ter verbetering)
1 Hoe begon het gesprek? Stelde diegene die opnam zich duidelijk en vriendelijk voor? 2 Noemde hij zijn naam en de afdeling? 3 Noemde de beller zijn naam? 4 Gebruikt de ontvanger geregeld de naam van de beller? 5 Luisterde de ontvanger aandachtig? Waaruit bleek dit? 6 Toonde hij begrip voor de gevoelens van de klant? Hoe? 7 Ging hij in de verdediging? 8 Probeerde hij de feiten op een rijtje te zetten? 9 Probeerde hij een positieve oplossing te vinden? Welke?		

CONTROLELIJST

Deze lijst moet door elke leerling geregeld doorgenomen worden. Het is een kans op permanente verbetering. Je kan de leerlingen suggereren dit blad na elke stagedag

kritisch te overlopen. Leerlingen die nog niets met een werksituatie te maken hebben, kunnen eigen rollenspelen of eigen telefoongesprekken (b.v. opnemen van telefoon als babysit...) onder de loep nemen.

Duid aan met + (positief) of - (in de toekomst te vermijden)

1 Heb ik steeds alle informatie binnen handbereik die ik voor de meeste telefoongesprekken nodig heb? 2 Neem ik steeds de telefoon binnen vijfmaal overgaan op? 3 Noteer ik aan het begin van ieder gesprek de naam van de opbeller? 4 Laat ik de opbeller uitspreken?	
---	--

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 5 Stel ik open vragen? (zie vragen stellen) 6 Noem ik de naam van de opbeller tijdens het gesprek? 7 Vermijd ik stopwoordjes? 8 Vermijd ik vakjargon? 9 Stel ik bij bezwaren en klachten tenminste één tegenvraag en blijf ik luisteren? 10 Laat ik bij uitzoekwerk de opbeller niet te lang wachten? 11 Ben ik bij moeilijke gesprekken beheerst en vriendelijk, ook al wordt de opbeller minder vriendelijk? 12 Vat ik op het einde van het telefoongesprek samen wat is afgesproken? 13 Sluit ik het gesprek positief af? 14 Zeg ik bij het doorverbinden aan mijn collega wie waarvoor belt? 15 Wanneer een collega een gesprek doorgeeft, begroet ik de opbeller dan met het noemen van zijn naam? 16 Hou ik mij aan gemaakte afspraken om terug te bellen? 17 Bel ik de ander terug op het afgesproken tijdstip? 18 Maak ik aantekeningen tijdens het telefoongesprek? 19 Weet ik van iedere opbeller naam en telefoonnummer? 20 Leg ik als laatste de hoorn neer? | |
|---|--|

Tot slot

Ik besluit hier met wat ik in de inleiding al schreef: er is nog veel werk voor de boeg om deze systematische aanpak voor vele andere spreekopdrachten uit te werken. Al je suggesties zijn dan ook van harte welkom!

Rita Daelmans
Fazantendreef 10
2980 Halle

Noten

- 1 Deze tekst is de beknopte weergave van een cursusdeel dat ik gegeven heb voor CBL-UIA op 26 oktober 1994 rond 'Nieuwe tendensen in zakelijke communicatie in het secundair onderwijs'. Tijdens het eerste deel (op 19 oktober) lag het accent op schrijfvaardigheden.
- 2 Zie hiervoor ook *Tekststuur, wijzer in tekstuele vaardigheden* (Marie-Anne Baert, Rita Daelmans & Herman Verstraeten). Deurne: Plantyn, 1994.
De werkwijze van dit boek kan ook toegepast worden op spreekvaardigheden.
- 3 Praktische voorbeelden van telefoongesprekken vind je op de videoband die hoort bij *Efficiënt communiceren 1* (Marie-Anne Baert, Wilfried De Hert & Jan T'Sas). Deurne: Plantyn, 1994.