

COMMUNICATIEVE VAARDIGHEDEN
2DE GRAAD BSO
KANTOOR
VERKOOP

LEERPLAN SECUNDAIR ONDERWIJS

VVKSO – BRUSSEL D/2013/7841/004

Vervangt leerplan D/2006/0279/007 vanaf 1 september 2013



Inhoudsopgave

1	Inleiding en situering van het leerplan.....	3
2	Beginsituatie en instroom	4
3	Logisch studietraject.....	5
4	Christelijk mensbeeld	7
5	Opbouw en samenhang.....	8
5.1	Leerlijn 2de – 3de graad.....	8
5.2	Samenwerking met andere vakken	8
6	Doelstellingen	9
6.1	Algemene doelstellingen	9
6.2	Leerplandoelstellingen.....	9
7	Minimale materiële vereisten	14
8	Pedagogisch-didactische wenken.....	15
8.1	Algemeen	15
8.2	Mondelinge communicatie.....	19
8.3	Schriftelijke communicatie	20
8.4	Leren leren	21
8.5	Evaluatie.....	22
9	Bibliografie	24

1 Inleiding en situering van het leerplan

Dit leerplan is bestemd voor het vak Communicatieve vaardigheden uit de tweede graad van de studierichtingen Kantoor bso en Verkoop bso. Het is een vak uit het specifiek gedeelte. De studierichtingen hebben een eigen studierichtingsprofiel dat kan nagelezen worden op de website van het VVKSO bij de lessentabellen.

De rechtstreekse aanleiding tot het herwerken van dit leerplan houdt verband met het invoeren van een nieuw studierichtingsleerplan voor de 2de graad Kantoor en voor de 2de graad Verkoop vanaf 1 september 2013.

Bij de doelstellingen van het leerplan Communicatieve vaardigheden kunnen eigen accenten gelegd worden afhankelijk van de andere vormingscomponenten en rekening houdend met de diversiteit van de leerlingen in deze richting.

Communicatieve vaardigheden zijn essentieel in de administratieve, logistieke en commerciële dienstverlening. Communicatieve vaardigheden onderscheidt zich van Nederlands of pav in de basisvorming. De leerplandoelen beogen specifiek in de tweede graad het trainen van taalvaardigheid in formele context en is gericht op verdere inoefening van de taalvaardigheid in taalgerichte opdrachten die verdere, diepgaande oefening vragen. In de derde graad ligt de nadruk op beroepsgericht taalgebruik.

Communicatieve vaardigheden wordt gegeven door een leraar Nederlands. Hij beschikt over twee wekelijkse lestijden om gericht te werken aan formele mondelinge en schriftelijke taalvaardigheid. Deze lessen zullen ook gebruikt worden om de doelstellingen voor de vaardigheden uit te diepen door middel van complexere taken¹.

Voor **de lessentabel** verwijzen we naar de website van het VVKSO.

Zie www.vvksob.be > lessentabellen > 2^{de} graad > bso > 1^{ste} en 2^{de} leerjaar > Kantoor.

Zie www.vvksob.be > lessentabellen > 2^{de} graad > bso > 1^{ste} en 2^{de} leerjaar > Verkoop.

¹ Taken zijn communicatieve opdrachten, afgeleid van authentieke communicatie (zie ook Pedagogisch-didactische wenken).

2 Beginsituatie en instroom

De leerlingeninstroom in de tweede graad beroepsonderwijs is heterogeen, zowel qua persoonlijke capaciteiten, soepel functioneren in groep als voorkennis of ervaringen.

Idealiter hebben de leerlingen in het tweede leerjaar het beroepenveld 'Kantoor en verkoop' (bso) gevolgd of het tweede leerjaar van de eerste graad, basisoptie Handel (tso).

Zij zijn dan vertrouwd met de doelstellingenclusters die in deze leerjaren werden verkend als aanzet naar een opleiding in het studiegebied Handel bso.

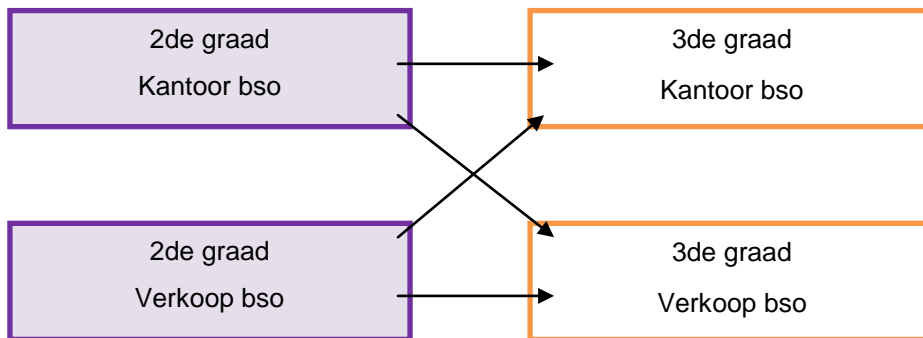
Anderen stromen vanuit zeer verscheiden ervaringen in de eerste graad A- en B-stroom de tweede graad Kantoor bso of Verkoop bso in.

De verbale vaardigheid van deze heterogene groep jongeren is zeer verschillend. Niet alle leerlingen hebben Nederlands als moedertaal, veel jongeren komen uit een niet-talig thuismilieu. Voor sommigen bemoeilijkt dit zelfs het vlot sociaal functioneren. De meeste jongeren hebben vaak een beperkte schoolse taalvaardigheid en ervaren moeilijkheden met onderwijs dat sterk steunt op het verbale. Differentiatie hoort daarom in deze lessen zeker thuis. Sommige leerlingen zullen meer moeten werken aan de mondelinge, andere aan de schriftelijke taalvaardigheid. Ook taalzorg verdient aandacht: denk daarbij bijvoorbeeld aan duidelijke, heldere zinnen kunnen formuleren en een goede spellingattitude hebben.

3 Logisch studietraject

3.1 Doorstroming naar de derde graad

Vanuit een sterk gemeenschappelijk kader dat wordt aangeboden in de tweede graad kunnen de leerlingen uit de studierichtingen Kantoor en Verkoop een verantwoorde studiekeuze maken in de derde graad. Dat betekent concreet dat de leerlingen uit de tweede graad Kantoor bso en de leerlingen uit de tweede graad Verkoop bso moeiteloos kunnen doorstromen zowel naar de derde graad Kantoor bso als naar de derde graad Verkoop bso.



3.2 Tewerkstelling

Op het einde van het tweede leerjaar van de derde graad hebben de leerlingen van *Kantoor* bso de competenties verworven om te starten als:

- beginnend receptionist, beginnend administratief medewerker, beginnend medewerker secretariaat en beginnend medewerker boekhouding;
- aanvullend hebben ze ook de competenties verworven van ofwel beginnend retailmedewerker (verkoper), ofwel beginnend logistiek medewerker, ofwel beginnend medewerker klantendienst.

Op het einde van het tweede leerjaar van de derde graad hebben de leerlingen van *Verkoop* bso de competenties verworven om te starten als:

- beginnend winkelmedewerker, beginnend verkoper en beginnend kassierster;
- aanvullend hebben ze ook de competenties verworven van ofwel beginnend logistiek medewerker, ofwel beginnend medewerker klantendienst, ofwel beginnend merchandiser.

3.3 Verder studeren in een specialisatiejaar bso

Heel wat leerlingen zullen na het tweede leerjaar van de derde graad **Kantoor bso** doorstromen naar een van de volgende specialisatiejaren:

- Kantooradministratie en gegevensbeheer bso;
- Logistiek bso;
- Verkoop en vertegenwoordiging bso.

Heel wat leerlingen zullen na het tweede leerjaar van de derde graad **Verkoop bso** doorstromen naar een van de volgende specialisatiejaren:

- Logistiek bso;
- Verkoop en vertegenwoordiging bso;
- Winkelbeheer en etalage bso.

4 Christelijk mensbeeld

Ons onderwijs streeft de vorming van de totale persoon na waarbij het christelijke mensbeeld centraal staat. Onderstaande waarden zijn dan ook altijd na te streven tijdens alle handelingen:

- respect voor de medemens;
- solidariteit;
- zorg voor milieu en leven;
- respectvol omgaan met eigen geloof, andersgelovigen en niet-gelovigen;
- vanuit eigen spiritualiteit omgaan met ethische problemen.

5 Opbouw en samenhang

5.1 Leerlijn 2de – 3de graad

	2de graad	3de graad
Mondelinge communicatie	De mondelinge vaardigheden richten zich op formele contexten die te maken hebben met de leefwereld van de leerlingen. Ze maken kennis met het typisch taalregister dat daarbij hoort. Zij verkennen eigenschappen en aspecten van dat taalregister. Een spreekplan kan ondersteuning bieden.	De mondelinge vaardigheden richten zich op formele, zakelijke contexten. De communicatieve situaties situeren zich meer en meer in de latere beroepscontext.
Schriftelijke communicatie	Voor de schriftelijke vaardigheden die zich ook focussen op formele contexten wordt er de nodige taalsteun aangeboden. Die taalsteun kunnen allerlei schrijfkaders zijn.	De communicatieve situaties waarin de schriftelijke vaardigheden geoefend worden, situeren zich binnen zakelijke contexten, meer en meer richten ze zich op de latere beroepscontext.

5.2 Samenwerking met andere vakken

Het vak Communicatieve vaardigheden wordt gegeven door een leraar Nederlands.

Het is belangrijk om afspraken te maken en om samen te werken met de vakken van het specifieke gedeelte. Dit geldt zeker voor de vakken Administratie en Retail. De leerlingen zien op die manier beter de samenhang tussen de vakken, maken gemakkelijker transfers en ervaren de beroepsgerichte vorming als een geheel.

Bovendien is samenspraak met de collega project algemene vakken of Nederlands aangewezen. Overlappingsen worden zo vermeden. Bij Communicatieve vaardigheden Nederlands vertrekken de lessen van formele contexten. In de tweede graad trainen de leerlingen die vaardigheden in een formele context die te maken heeft met hun leefwereld. Ze maken kennis met het typisch taalregister dat daarbij hoort. Zij verkennen eigenschappen en aspecten van dat taalregister.

Soms worden project algemene vakken of Nederlands en Communicatieve vaardigheden Nederlands aan dezelfde collega toegewezen.

Continuïteit bij het toewijzen van lesopdrachten is belangrijk, het versterkt de teamgeest en bevordert de inhoudelijke samenhang.

6 Doelstellingen

6.1 Algemene doelstellingen

Essentieel bij Communicatieve vaardigheden is het ontwikkelen van vaardigheden en attitudes nodig voor het later maatschappelijk functioneren en voor de latere beroepsuitoefening.

6.1.1 *Vaardigheden verwerven als voorbereiding op zakelijke communicatie in de derde graad en het takenpakket op de werkvloer*

AD 1 Leerlingen ontwikkelen een reeks vaardigheden i.f.v. 'communicatie' in vooral maatschappelijke en formele, zakelijke contexten:

- vaardigheden voor mondelinge communicatie;
- vaardigheden voor schriftelijke communicatie;
- ICT-vaardigheden;
- informatievaardigheden;
- kijkvaardigheden;
- reflectievaardigheden;
- sociale vaardigheden;
- planningsvaardigheden.

6.1.2 *Gepaste attitudes inzetten nodig voor een flexibel functioneren in latere werkomgevingen*

AD 2 Leerlingen werken aan de volgende attitudes i.f.v. de latere beroepsuitoefening:

- zin voor orde en nauwkeurigheid: binnen de voorgeschreven tijd een opdracht volgens een procedure accuraat afwerken, een goede spellingattitude;
- werken met verantwoordelijkheidsgevoel en daarbij gegevens doorspelen, zich houden aan regels, afspraken en procedures;
- respectvol omgaan met anderen;
- zin voor samenwerking: afspraken maken, gemeenschappelijk aan één taak werken.

6.2 Leerplandoelstellingen

De volgende leerplandoelen zijn ondergebracht in drie hoofdstukken, die onderling samenhangen. Het is echter niet de bedoeling dat de leraar bij het creëren van taaltaken en opdrachten die scheiding behoudt. In de dagelijkse lespraktijk zullen de taalleersituaties doelen uit de verschillende clusters verwerken.

In de tweede graad trainen de leerlingen de vaardigheden in een formele context die te maken heeft met hun leefwereld. Ze maken kennis met het typisch taalregister dat daarbij hoort. Zij verkennen eigenschappen en aspecten van dat taalregister. (Voorbeeld van een formele context: abonnement voor fitness regelen.)

Een formele context houdt vaak een afstand in tussen zender en ontvanger. De taak wordt complexer doordat de ontvangers nu onbekende leeftijdsgenoten of onbekende volwassenen zijn (i.p.v. bekende leeftijdsgenoten of bekende volwassenen). Bij de opdrachten kan de nodige taalsteun voorzien worden. Zo kan een schrijfkader aangeboden worden om een kort verslag op te maken, om een memo op te stellen na een telefoongesprek, om instructies te noteren ...

De specifieke situaties uit de beroepscontext komen pas in de derde graad aan bod. (Voorbeeld: telefoneren om reparatie van fotokopieermachine te regelen.)

6.2.1 Doelstellingen mondelinge communicatie

De leerling kan

- 1** de gepaste strategie inzetten bij het spreken en luisteren:
 - de OVUR-strategie:
oriënteren op de taak, de taak voorbereiden, de opdracht uitvoeren en reflecteren op de taak;
 - luisterstrategieën:
oriënterend en voorspellend luisteren, globaal luisteren, zoekend luisteren, intensief luisteren, kritisch luisteren.
- 2** spreekdurf tonen in gesprek met bekende en onbekende leeftijdsgenoten, met bekende volwassenen.
- 3** verzorgd spreken met aandacht voor:
 - uitspraak, stemtechniek, intonatie;
 - Standaardnederlands;
 - spreektempo, vlot taalgebruik.
- 4** formele gesprekken zoals een verkoopgesprek observeren:
 - verbale en non-verbale expressietechnieken;
 - stemming en context van een gesprek;
 - de intonatie en de houding.
- 5** formele en informele tweegesprekken voeren:
 - via de telefoon of face to face;
 - in verband met een vraag, een reservatie, een klacht, een bestelling.
- 6** de gepaste luisterstrategie inzetten zoals oriënterend en voorspellend luisteren, globaal luisteren, zoekend luisteren, intensief luisteren, kritisch luisteren.

- 7** afhankelijk van de communicatieve situatie kiezen voor :
- formeel/informeel taalgebruik;
 - persoonlijk/afstandelijk;
 - gesproken/geschreven taal;
 - taalconventies, stijl.
- 8** luistervaardigheid trainen onder andere via ingesproken teksten (bv. voicemail).
- 9** informatie vragen aan de hand van een aangeboden of zelf opgesteld spreekplan en daarbij rekening houden met:
- goede vraagstelling;
 - het (her)formuleren van het onderwerp.
- 10** mondelinge informatie geven:
- vragen gepast beantwoorden;
 - berichten doorgeven (ook via voicemail);
 - een organisatie voorstellen (aan de hand van een aantal standaarduitdrukkingen);
 - de informatie opbouwen en rekening houden met het communicatieschema: zender, boodschap, ontvanger, doel, kanaal, effect ...
- 11** op de eigen mondelinge communicatie reflecteren:
- via criteria voor efficiënte communicatie;
 - rekening houdend met het communicatiedoel, met de verschillende aspecten van het communicatieschema: zender, boodschap, ontvanger, doel, kanaal, effect ...

6.2.2 Leerplandoelstellingen schriftelijke communicatie

De leerling kan

- 12** de gepaste strategie inzetten bij het lezen en schrijven:
- de OVUR-strategie:
oriënteren op de taak, de taak voorbereiden, de opdracht uitvoeren en reflecteren op de taak;
 - leesstrategieën zoals: oriënterend en voorspellend lezen, globaal lezen, zoekend lezen, intensief lezen, kritisch lezen.
- 13** op een gepaste wijze teksten lezen op scherm.
- 14** werken met tekstverwerking om teksten te schrijven.
- 15** correspondentie voeren via taalhandelingen zoals:
- iemand feliciteren;
 - iemand condoleren;

- iemand bedanken;
- zich verontschuldigen;
- iets reserveren;
- iets bestellen;
- iets vragen;
- iemand uitnodigen.

16 communiceren via e-mail en andere digitale mogelijkheden.

17 voorgedrukte formulieren invullen: invuldocumenten, enquêtes, antwoordkaarten, elektronische formulieren, voorgedrukte memoboekjes allerlei ...

18 informatie noteren:

- berichten, afspraken, aantekeningen, een vraag of instructies;
- notities structureren: geschreven of op computer.

19 zelf schriftelijk informatie geven:

- vragen beantwoorden;
- berichten opmaken zoals²:
 - o berichten ad valvas,
 - o fax- en e-mailberichten,
 - o memo's,
 - o mededelingen,
 - o oproep,
 - o activiteitenlijst,
 - o agenda, planningsinstrument.

20 geschreven informatie zoeken en selecteren:

- daarbij criteria om info te selecteren gebruiken;
- daarbij zoekstrategieën gepast inzetten:
 - o zoeken op het web,
 - o via zoekmachines,
 - o in registers, catalogi (ook elektronisch), naslagwerken.

21 aan de hand van instructies een presentatie opmaken.

22 op schriftelijke communicatie reflecteren:

- rekening houdend met het schrijfdoel, met de verschillende aspecten van het communicatieschema: zender, boodschap, ontvanger, doel, kanaal, effect ...;
- via criteria voor efficiënte communicatie;
- op inhoud en vorm zoals:

² Zoals duidt op een keuze. Maak de keuze in overleg met de collega pav of Nederlands.

- o taalzorg met spelling en zinsbouw,
- o structuur,
- o lay-out.

23 correct schriftelijk taalgebruik hanteren:

- spelling- en syntaxiscontrole (ook elektronisch);
- (huis)stijl;
- NBN-normen.

6.2.3 Doelstellingen leren leren

De leerling kan

24 samenwerken aan een groepsopdracht en bij een groepsgesprek of een groepswerk:

- afspraken maken;
- afspraken nakomen;
- taken verdelen;
- regels respecteren;
- zelfbeheersing bewaren.

25 'zelfstandig werk' organiseren:

- timing opstellen;
- afspraken maken;
- hulpbronnen raadplegen.

7 Minimale materiële vereisten

Belangrijk is dat leerlingen kunnen functioneren in een krachtige leeromgeving, die aangepast is aan de moderne didactiek.

Nodig:

- voldoende ruim klaslokaal;
- verplaatsbare tafels en stoelen;
- woordenboeken, naslagwerken allerlei (op papier of digitaal);
- prikbord;
- toegang tot pc's met internetaansluiting;
- snel bereikbare audiovisuele middelen: pc en/of tv met dvd en/of cd-speler.

Wenselijk

- audiovisuele middelen in elk klaslokaal;
- videocamera;
- laptop met beamer.

8 Pedagogisch-didactische wenken

8.1 Algemeen

- Omwille van de **grote verschillen in verbale en schoolse taalvaardigheid** van de jongeren is het belangrijk om veel aandacht aan taalbeheersing te besteden, de leerlingen zoveel mogelijk strategieën aan te reiken en voortdurend oefenkansen voor de jongeren te creëren.

Je besteedt best veel aandacht aan het verwerven van schooltaal. Zelf hanteer je instructietaal op een consequente wijze.

Leg de klemtoon op het actief aanleren van communicatieve vaardigheden. Je organiseert concrete leersituaties die vooral aansluiten bij de zakelijke (formele) aspecten van de ervaringswereld van de jongeren. In de mate van het mogelijke zijn de taken zo opgesteld dat ze werkelijkheidswaarde hebben.

- **Een taak** is een communicatieve opdracht, afgeleid van authentieke communicatie. **Deeltaken** zijn activiteiten (oefeningen, toepassingen van strategieën en technieken) die leerlingen moeten stellen om tot de uitvoering van de communicatieve taken te komen. Je formuleert taken waarbij gewerkt wordt aan verscheidene doelstellingen. Je bouwt taaltaken op van eenvoudig naar complex. Bij de start zijn er weinig normen, criteria en strategieën in het geding, langzaamaan worden meer taalvaardigheden en strategieën geïntegreerd. Ook de OVUR-, luister- en leesstrategieën zijn hier zeker aan de orde (zie verder).
- Omgaan met complexiteit: de **complexiteit van taaltaken** wordt bepaald door:

De **afstand**:

- ✓ het gebruiken van taal in communicatieve situaties wordt moeilijker naarmate er sprake is van een grotere afstand.

De **communicatieve situatie**:

- ✓ mate van formaliteit in de communicatie; hoe formeler, hoe lastiger, want de leerling staat verder af van formeel taalgebruik, omdat dat niet zijn dagelijks taalgebruik is.

Het **onderwerp van communicatie**:

- ✓ mate van voorkennis van de taalgebruikers van het onderwerp van communicatie: hoe meer kennis, hoe makkelijker,
- ✓ de moeilijkheidsgraad van het onderwerp waarover gecommuniceerd wordt: hoe abstracter, hoe moeilijker,
- ✓ mate van betrokkenheid van de taalgebruikers bij het onderwerp van communicatie: hoe betrokkener, hoe makkelijker.

De **aard van de opdrachtsituatie**:

- ✓ mate van zelfstandigheid waarmee taalgebruikers taaltaken uitvoeren: hoe minder hulp, hoe moeilijker,
- ✓ de aard van de opdracht die de leraar geeft bij het uitvoeren van taaltaken op school en de lengte van de tekst die aangeboden of gevraagd wordt. Hoe korter de tekst is, hoe minder complex de taaltaak in het algemeen zal zijn. Bij schrijven bijvoorbeeld is het voor taalgebruikers vaak moeilijk beknopt te zijn; ze schrijven maar door en door en produceren gemakkelijk een lange tekst. Anderzijds kan het stellen van lengte-eisen verlamvend werken.

De reflectie van de taalgebruiker:

- ✓ mate waarin en het niveau waarop taalgebruikers (kunnen) reflecteren op de communicatieve situatie en het verloop van de communicatie en het resultaat ervan. Kinderen ontwikkelen hun taal door deze taal actief te gebruiken en te reflecteren op de taal en het taalgebruik. Naarmate kinderen verder zijn in hun ontwikkeling, zijn zij meer in staat afstand te nemen van hun eigen taalgebruik en het te beschouwen vanuit het perspectief van de functie ervan (met welk doel spreek, luister, lees, schrijf ik) en van het beoogde publiek ervan. Het niveau van reflecteren heeft ook te maken met de complexiteit van hetgeen waarop gereflecteerd wordt. Het beschouwen van het woordgebruik in een tekst is doorgaans eenvoudiger (want makkelijker concreet waarneembaar) dan het beschouwen van een structuur van een tekst.

Naar: <http://www.minocw.nl/documenten>

- De **activiteiten** zijn zoveel mogelijk op echte communicatie gericht. Het kan gaan om schijnbaar eenvoudige aspecten van communicatie zoals:
 - ✓ aandacht trekken;
 - ✓ een gesprek beginnen en beëindigen;
 - ✓ binnen een gesprek een onderwerp afsluiten en een nieuw onderwerp inleiden;
 - ✓ beleefd onderbreken;
 - ✓ de zelfbeheersing bewaren;
 - ✓ respect tonen voor de taal van de ander.

Leerlingen formuleren gevoelens en opinies over allerlei onderwerpen. Zij geven zelf verworven informatie door. Zij verwoorden mondeling de gedachtegang en de samenhang van een tekst of beeldopname.

- Voor alle communicatiesituaties kun je volgens de **OVUR**-strategie werken:
 - ✓ leerlingen richten zich op de uit te voeren taak (**O**riëntatie);
 - ✓ zij verwerven inzicht in de taak die zij moeten uitvoeren en bereiden zich voor (**V**oorbereiding);
 - ✓ zij voeren een taaltaak uit binnen de context van de taak en de situatie (**U**itvoering);
 - ✓ zij evalueren hun communicatieopdracht en reflecteren erop: observatie ligt aan de basis van reflectie (**R**eflecteren).

Oriënteren en reflecteren op de taak zijn twee belangrijke pijlers om leerlingen te laten groeien in hun taalvaardigheid. De oriëntatie maakt de leerlingen bewust van doel, context en de aanpak van de taak. De reflectie nodigt de leerlingen uit om na te gaan of het doel bereikt is en ook *hoe* het doel bereikt is, wat er hen nu net dat succes heeft gebracht. Of als het doel niet bereikt is, hoe dat dan komt, welke fouten zij gemaakt hebben.

Wat de leerling tijdens dat reflectiemoment ontdekt, neemt hij weer mee naar de oriëntatie bij de volgende, vergelijkbare taak. Ook tijdens de voorbereiding bijvoorbeeld van een gesprek of bij de brainstorm van een schrijfoefening zal hij dit proberen op te nemen. Het cyclisch proces brengt de leerling zo naar een hoger niveau.

- Het is belangrijk om het mondelinge en schriftelijke formele **taalaanbod zo gevarieerd** mogelijk te maken: gebruiksaanwijzingen en handleidingen, advertenties, richtlijnen, wedstrijdreglementen, inschrijvingsformulieren, bestelformulieren, rekeninguittreksels, reclameboodschappen, informatieve websites ... Je inspiratiebron is je eigen, ook elektronische, brievenbus.

- Om na te denken over het taalgebruik leert de leraar Nederlands de leerling met *de negen vragen* werken, een instrument om over communicatieve situaties na te denken:

Wie is de zender? Wat is de boodschap? Wat is de relatie van de boodschap tot de werkelijkheid/waarover gaat de boodschap? Wie is de ontvanger? Wat is de bedoeling van de communicatie? Hoe wordt er gecommuniceerd? In welke situatie wordt er gecommuniceerd? Wat is het kanaal? Wat is het effect?

De communicatieve situatie

Wie?  zender (spreker, schrijver)	Wat?  boodschap	Waarover?  werkelijkheid
Aan wie?  ontvanger (luisteraar, lezer)	Bedoeling?  bedoeling	Hoe?  manier
In welke situatie / omstandigheden?  situatie	Weg en middelen?  kanaal	Effect?  effect






www.nascholing.be

Met die vragen kun je elke communicatiesituatie volledig analyseren, je kunt ze op alle communicatiesituaties toepassen, op alle niveaus (van kleuter tot wetenschapper). Ze vormen een open model. Je kunt ze gebruiken om een taalhandeling voor te bereiden, om ze te begrijpen, maar ook om ze te evalueren.

Leerlingen kunnen de vragen inzetten bij zelfevaluatie, om elkaar te evalueren. De leraar geeft aan dat hij die ook kan gebruiken bij het beoordelen van hun taak.

- Bewust aandacht besteden aan **taalvererving** betekent ook dat je de leerlingen woordenschatstrategieën leert gebruiken zoals: de context gebruiken om een woord te begrijpen, kennis van vreemde talen inschakelen, eigen voorkennis gebruiken, principes van woordvorming toepassen en gebruikmaken van het woordenboek.
- Het is belangrijk dat je verder aandacht besteedt aan **woordenschatvererving**. Woorden komen voor in contexten; ze staan niet alleen: ze vormen met elkaar groepen waarin allerlei

betekenisrelaties bestaan. Synoniemen en antoniemen zijn daar sprekende voorbeelden van. Of neem uitdrukkingen, spreekwoorden, zegswijzen en collocaties (min of meer vaste verbindingen van twee woorden, zoals *een leugentje om bestwil, een dagje balen* enz.).

Ook dat zijn materies die nuttig te exploreren zijn, meestal naar aanleiding van tekstbehandeling. In de tweede graad zullen leerlingen bijvoorbeeld ook bij de gevoelswaarde van een woord en bij beeldspraak even blijven stilstaan.

Leerlingen moeten met woorden leren omgaan. Dat betekent dat *strategieën* in verband met woorden/woordbetekenissen voor hen belangrijk zijn. Zo'n strategie is bijvoorbeeld dat je de betekenis van een woord met succes kunt afleiden uit de context waarin het gebruikt wordt. Of dat je de betekenis kunt achterhalen door je aandacht op de woordbouw te richten. Of nog: door je af te vragen of je in je eigen of in een andere taal nog woorden kent die gelijkenis vertonen met een woord waarvan je de betekenis wilt achterhalen. Dergelijke strategieën worden wel eens onder de term *semantiseren* samengevat: activiteiten gericht op het leggen van betekenisrelaties tussen woorden, zodat je nieuwe woorden in een netwerk van zulke relaties kunt opvangen. Daarbij mag je het belang van het woordenboekgebruik niet uit het oog verliezen. Aan de vaardigheden lezen/schrijven kan de *attitude* van het gebruik van het woordenboek – al of niet elektronisch – gekoppeld worden.

'De beste manier om ervoor te zorgen dat de leerling het woord zal vergeten, is dat de leraar een korte, heldere uitleg van een woord geeft en vervolgens doorgaat met de rest van de les!' (Nation, 1990, blz. 63).

- **Zinvol woordenschatonderwijs** is dus meer dan alleen het geven van de betekenis van een onbekend woord. Aan de uitleg zou in ieder geval iets vooraf moeten gaan. Als leerlingen iets van de uitleg moeten onthouden, dient er ook nog iets op te volgen.

Het leren van het woord gebeurt dus niet in een keer. Er moet een aantal fasen doorlopen worden voor de leerling het woord effectief kent. De verschillende fasen kunnen kort of lang zijn, afhankelijk van de voorkennis van de leerling, het leerdoel en de leerlast. Dit is de zogenaamde **vierfasedidactiek**.

Die didactiek onderscheidt deze fasen: voorbereiden, semantiseren (uitleg van betekenis), consolideren (inoefenen), controleren.

✓ *Fase 1 Voorbereiden*

Bij voorbereiden gaat het om het creëren van een gunstige beginsituatie. Dat betekent het organiseren van een juiste context door bijvoorbeeld een tekst te gebruiken, het activeren van voorkennis en het betrokken maken van de leerlingen.

✓ *Fase 2 Semantiseren*

In de gecreëerde context wordt het te leren woord voor het eerst aangeboden. Bij semantiseren wordt de woordbetekenis duidelijk gemaakt. Het gaat dus om het uitleggen en het toelichten van de betekenis.

✓ *Fase 3 Consolideren*

Als leerlingen de betekenis van een woord begrijpen, moet het woord met de betekenis nog worden onthouden. Bij consolideren worden het woord en de behandelde betekenis ingeoeffend. Het gaat om inprenting in het geheugen of, anders gezegd, om inbedding in het mentale lexicon.

✓ *Fase 4 Controleren*

Om na te gaan of de te leren woorden ook werkelijk onthouden zijn, vraagt de leraar elk woord terug. Dit kan eventueel in een later stadium in een andere context of situatie. Controleren is nagaan of het woord en de behandelde betekenissen verworven zijn.

De vierfasedidactiek is niet alleen van toepassing op nieuw te leren woorden, maar ook op nieuw te leren betekenissen. Woorden worden zelden in een keer helemaal begrepen. Woordbegrip moet groeien en om een woord in de volle betekenisbreedte te begrijpen, moet een leerling ervaringen opdoen met het woord in verschillende contexten.

Vooraf bij het lezen van zakelijke teksten dienen zich daartoe tal van gelegenheden aan. Het is goed om het lexicon van die teksten bij het ontwerpen van een les aandachtig te bekijken en met betrekking tot de precieze betekenis van de woorden geen risico's te lopen. Vage woordverklaringen zijn uit den boze, en het opgeven van benaderende omschrijvingen is helemaal te mijden.

Schooltaalwoorden en instructietaal verdienen in deze tweede graad, net zoals in de eerste, voldoende aandacht. Dat betekent echter niet dat je dan zomaar lijstjes presenteert, maar dat je met de leerlingen ook via de hiervoor beschreven didactiek aan slag gaat. Om hun leerresultaten te bevorderen zul je de typische schooltaal voor deze leerlingen ontsluiten. Daarbij voldoende aandacht en tijd besteden aan actieve taalverwerving is een onmisbaar deel van de lessen communicatieve vaardigheden.

8.2 Mondelinge communicatie

- **Luistervaardigheid** wordt best geoefend door een zo intensief mogelijk gebruik van authentiek auditief en audiovisueel materiaal. Het kunnen allerlei situaties zijn uit het dagelijkse leven gekozen in functie van hun taalkundige relevantie. De leerlingen kunnen het verband leggen tussen personen, taalgebruik en uitspraak (bv. de emotionele geladenheid of subjectiviteit van de spreker duiden).

Je houdt er best rekening mee dat de verstaanbaarheid van een gesproken tekst kan bemoeilijkt worden door tempo, accent of articulatie.

Je oefent op verschillende luisterstrategieën. Bij kritisch luisteren vragen leerlingen zich af of ze al of niet naar een betrouwbare bron luisteren, of de bron recent, waardevol, bruikbaar ... is. (Bij de wenken bij schriftelijke communicatie wordt een overzicht opgenomen van de leesstrategieën, de luisterstrategieën zijn analoog).

- Het is belangrijk aandacht aan spreekduur te besteden door leerlingen bijvoorbeeld veel zelf aan het woord te laten. Het gaat hier niet zozeer om klassieke 'spreekbeurten' dan wel om **allerlei spreekmomenten** in zeer gevarieerde contexten.

Mondelinge taalvaardigheden kunnen worden geëvalueerd door een begeleide observatie van beeldopnamen. Een eenvoudig opnametoestel (camera, gsm ...) met mogelijkheden om die opname dan te bekijken en te evalueren kan hiervoor gebruikt worden.

8.3 Schriftelijke communicatie

- **Informatie geven, noteren, zoeken en selecteren:** het zijn ondersteunende deelvaardigheden die de leerlingen moeten helpen vragen te stellen, te noteren, te structureren, te selecteren. Reflectie is voortdurend noodzakelijk. Toetssteen hiervoor zijn de vooropgestelde criteria die betrekking hebben op de inhoud en de inhoudelijk correcte weergave ervan.
- Leerlingen leren zakelijke teksten begrijpen en analyseren. Ze leren **leesstrategieën** toepassen.

- ✓ **Globaal luisteren/lezen:** de luisteraar / lezer vormt zich een beeld van de hoofdidee of de hoofdvraag die in de tekst naar voren komt. Dit globaal beeld bevat weinig randinformatie en zeker geen details.

Wanneer de leerlingen een globaal begrip van de tekst hebben, vormen een moeilijk woord of een moeilijke zin minder een obstakel in het lees- of leerproces.

- ✓ **Zoekend (selectief) luisteren/lezen:** de luisteraar / lezer zoekt gericht naar vooraf bepaalde uitspraken, citaten, stellingen en beweringen die de hoofdidee bevestigen of ontkrachten. Zoekend luisteren/lezen doe je ook als je een antwoord op een vraag moet halen uit de tekst. Je besteedt alleen aandacht aan dat fragment dat hierover meer duiding geeft.

- ✓ **Intensief luisteren/lezen:** de luisteraar / lezer poogt een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van de tekst. Dit beeld bestaat uit een algemene structuur met de nodige bijkomende informatie. Meestal wordt ook detaillistische informatie opgenomen. De luisteraar/lezer wil de losse elementen, maar zeker ook de relaties ertussen ontdekken.

De leerlingen herkennen en begrijpen de verbanden in de tekst:

- de tekstopbouw, op niveau van de hele tekst;
- verbanden binnen en tussen de alinea's;
- op het niveau van de zin en de verbanden binnen en tussen zinnen.

- ✓ **Oriënterend (voorspellend) luisteren/lezen:** voor je een tekst beluistert/leest, stel je jezelf vragen over de tekst. Je maakt voorspellingen over de inhoud of het thema en gaat tijdens het beluisteren/lezen deze hypothesen toetsen aan de werkelijke inhoud.

De leerlingen leren zich oriënteren op lay-out/grafische tekstkenmerken (titels, kopjes, alinea's, illustraties, tabellen, grafieken . . .) en signaalwoorden.

De meeste leerlingen hebben problemen bij deze manier van luisteren en vinden de strategie zelfs artificieel. Toch komt deze luistermethode ook in het dagelijkse leven voor. Denk maar aan het nieuws op radio en televisie. Meestal worden eerst kort de hoofdpunten van het nieuws overlopen voor ze ieder item verder uitspitten. De luisteraar kan zich dus al voorbereiden op de luistertaak.

- ✓ **Kritisch luisteren/lezen:** dit is het beoordelend niveau. De leerlingen beoordelen de uitspraken in een discussie, de uitnodigingen tot een activiteit, reclameboodschappen en ontspannende teksten. Dat houdt in dat zij wat ze beluisteren/lezen toetsen aan eigen kennis en inzichten.

- **Vragen stellen over de tekst** na het lezen, laat toe het tekstbegrip te controleren, maar helpt nauwelijks om autonoom leesgedrag te ontwikkelen dat informatieverwerving als doel heeft.

De volgende ideeën kunnen gebruikt worden gevolgd voor schriftelijke communicatie:

- ✓ authentieke teksten die voldoen aan de vooropgestelde criteria analyseren;
- ✓ praktijkteksten toetsen aan de vooropgestelde criteria en eventueel verbeteringen aanbrengen;

- ✓ rond concrete situaties een bouwplan of tekstschema ontwikkelen;
- ✓ op basis van het bouwplan of tekstschema strategisch schrijven.
- **Taalbeschouwing** blijft ondergeschikt aan het verwerven van communicatieve vaardigheden. Taalbeschouwing is geen doel op zich. Leerlingen ontwikkelen een houding waarbij ze, in geval van twijfel, spellingstrategieën gebruiken zoals analogie zoeken, een grammatica raadplegen, de context analyseren, een woordenboek consulteren. De regelstrategie en algoritmen zijn voor leerlingen nuttige hulpmiddelen. Ze leren werken met bijvoorbeeld zelfcorrectie op de computer: spellingcorrectie, zinctcorrectie ...

Het is belangrijk dat de leerlingen goed nadenken over de communicatieve situatie. Dit doen ze telkens opnieuw aan de hand van de negen vragen.

- **Correctheid en zelfsturing** zijn een rode draad in het geheel. De eisen die in de derde graad op stageplaatsen en later vanuit het werkveld gesteld worden, zijn op dit vlak streng. Vormcorrectheid is dus een constante zorg. Je zorgt ervoor dat de leerlingen bij de uitvoering van taaltaken eindproducten realiseren die beantwoorden aan de vooropgestelde criteria. Je houdt je bij de correctie aan die criteria. Leerlingen leren nalezen, hulpbronnen en correctiemodellen gebruiken. Reflecteren op de vormaspecten van taal is hier op zijn plaats. Mogelijke activiteiten zijn: zakelijke teksten aanpassen, op basis van mondelinge commentaar, een schriftelijke opmerking, feedback van spelling en grammatica (ook elektronische controle). De leerlingen ontwikkelen een kritische houding ten opzichte van de door hen geschreven/getikte teksten qua correctheid, netheid.

De NBN-norm (vroeger BIN-norm) NBN Z 01-002 is integraal van toepassing.

- Het is noodzakelijk dat leerlingen een gevoeligheid ontwikkelen ten opzichte van **procedures, regels en normen**; dat ze die leren kennen en toepassen. Leerlingen leren ook rekening houden met sociale en culturele verschillen om de ander correct te kunnen begrijpen.

8.4 Leren leren

- Organisatie en samenwerking worden aan de hand van allerlei taaltaken geoefend. Vooral werkvormen die **samenwerkend leren** bevorderen en leerlingen verschillende rollen laten vervullen, zijn geschikt. Je kunt hier als leraar de rol van begeleider opnemen, je coacht dan het leerproces van de leerlingen, met veel aandacht voor het coöperatief werk door de leerlingen.
- ‘Communicatieve vaardigheden’ veronderstelt **een interactief** en dynamisch lesgebeuren. Iedereen mag/moet tegelijkertijd bezig zijn. Leerlingen werken in groepen van twee of meer samen om een gemeenschappelijk doel te bereiken. Van echt samenwerkend leren is pas sprake als een taak zo in elkaar zit dat ze een intensieve samenwerking van alle deelnemers vereist. Samenwerkend leren heeft invloed op sociale vaardigheden, zorgt voor betere interpersoonlijke relaties, verbetert leerprestaties en vergroot de taalvaardigheid. Het gaat hier om vaardigheden als luisteren, ingaan op bijdragen van anderen, uitleg vragen en geven, zorg dragen voor ieders participatie, een mening van argumenten voorzien, beslissingen nemen, respect tonen voor elkaar en de zelfbeheersing bewaren als ze het bijvoorbeeld niet eens zijn met een ander.

De belangrijkste manier om te voorkomen dat bepaalde groepsleden zich onthouden van activiteiten, is ervoor te zorgen dat de groepsleden **positief afhankelijk** zijn van elkaar. Bij een positieve wederzijdse afhankelijkheid voelt iedereen zich verantwoordelijk voor het groepsdoel. Er zijn verschillende manieren om groepsleden van elkaar afhankelijk te maken:

- ✓ Beloningsafhankelijkheid: elke leerling krijgt, ongeacht zijn persoonlijke bijdragen, hetzelfde cijfer (of een andere beloning) voor een gemeenschappelijk product.
 - ✓ Taakafhankelijkheid: een grotere opdracht wordt opgesplitst in enkele subopdrachten, waarbij elke leerling verantwoordelijk is voor de eigen subopdracht en voor het eindproduct.
 - ✓ Bronafhankelijkheid: leerlingen krijgen elk een onderdeel van de totale informatie die nodig is om de taak te volbrengen.
 - ✓ Rolafhankelijkheid: iedere deelnemer krijgt een bepaalde rol of functie. Alle rollen zijn belangrijk voor het uitvoeren van de taak.
- Taken kunnen in een **vaste structuur** worden aangeboden. De opdracht bestaat uit de volgende vragen die de leerlingen zich kunnen stellen: Wat? Wie? Hoe? Wanneer?
 - Bij het kiezen van **passend materiaal** dient het leerplan als criterium. Je kunt dagelijks in de correspondentie die thuis binnenkomt en in publicaties, allerlei inspirerend taalmateriaal vinden als basis voor de taaltaken in zakelijke communicatie. Daarnaast kun je voor de keuze van taalmateriaal afspreken met de collega's van de andere vakken van het specifieke gedeelte. Zo kom je tot vakoverschrijdend werken en krijgen de leerlingen een meer samenhangend beeld van de algemene doelstellingen van de studierichting waarvoor ze kozen.

8.5 Evaluatie

Als de onderwijsdoelen en de manier van lesgeven veranderen, wijzigt ook de manier van evalueren. Het kan immers niet zijn dat je wel het leerproces anders aanpakt, maar niet de **evaluatie** bijstuurt. Dat laatste zou immers betekenen dat evaluatie een doel op zich wordt, los van het lesgeven en leren.

Naast kennis zijn ondersteunende vaardigheden en attitudes belangrijk om bij leerlingen de nodige competenties te ontwikkelen om hen binnen en buiten de school in heden en toekomst te laten functioneren.

Binnen dit leerplan passen nieuwe inzichten in evaluatie. Leraren ontwerpen niet alleen alternatieve, meestal meer authentieke (met herkenbare zinvolle taken), vormen van evaluatie; ze creëren ook kansen om de evaluatie beter in het leerproces te integreren. De leerling participeert in het evaluatieproces. Hij draagt mee de verantwoordelijkheid voor de evaluatie: hij reflecteert in dialoog met de leraar of met medeleerlingen op zijn leren en leergedrag.

Evalueren is nagaan of en in welke mate de leerplandoelstellingen bereikt worden. De taalvaardigheden worden meestal in geïntegreerde opdrachten aangeboden. Je ondersteunt de leeractiviteit door de leerlingen normen en criteria aan te reiken die belangrijk zijn voor het verwerven ervan.

Jij, de leerling zelf of de klasgenoten kunnen dan evalueren aan de hand van de vooropgestelde criteria, met behulp van observatie- en beoordelingsschema's. Het zijn hulpmiddelen om te komen tot evaluatie, zelfevaluatie.

Door reflectie doet de leerling zelfkennis op en kan hij zich bijsturen. Jij verzamelt op deze manier gegevens over de vorderingen en het leerproces van de leerling. Continue feedback geven via formatieve evaluatie³ ondersteunt het leerproces. Permanente evaluatie geniet de voorkeur.

³ "Tussentijdse vorm van evaluatie die de basis vormt voor de optimalisering en bijsturing van het leerproces van de leerling en het onderwijzen van de leerkracht" (Van Petegem, P., 2002).

De evaluatie van attitudes is eveneens van belang. Dit kan je alleen maar opnemen als er ook in de dagdagelijkse lespraktijk effectief aandacht besteed werd aan het ontwikkelen van attitudes.

De evaluatiegegevens hoeven niet altijd in cijfers uitgedrukt te worden. Het kan ook via een mondeling of schriftelijk woordrapport. Leerlingen kunnen ook in de loop van het schooljaar een verzamelmap aanleggen.

Het belangrijkste is dat de feedback ten aanzien van de leerling en de ouders duidelijk is.

9 Bibliografie

HOUTKOOP, H., & KOOLE T., *Taal in actie. Hoe mensen communiceren in taal*, Coutinho, 2000.

JANSSEN, D. (red), *Zakelijke Communicatie I en II*, Wolters-Noordhoff, Groningen, 2007.

MOTTART, A. (red.), *Retoriek en praktijk van het schoolvak Nederlands*, Academia Press, 2002.

PERMENTIER, L., *Stijlboek De Standaard*, Roularta Books, 2003.

STEEHOUDER, M.F., e.a., *Leren Communiceren*, Wolters Noordhoff, Groningen, 2006.

VAN DALE, *Woordenboek hedendaags Nederlands*, twee delen, Van Dale Lexicografie – De Standaard, 2005

AD REM, *Tijdschrift voor zakelijke communicatie*, VVZC, Kluwer.

Url's

Actualiteit – Informatiebronnen

www.kranten.com – krantenkoppen

www.mediargus.be – met één druk zoek je in verschillende kranten tegelijk – enkel met betaling toegang tot volledige site; abonnement voor 8 tot 15 kranten/tijdschriften (afhankelijk van abonnementsvorm)

www.vvzc.be/

www.intertaal.be

☞ Leerplannen van het VVKSO zijn het werk van leerplancommissies, waarin begeleiders, leraren en eventueel externe deskundigen samenwerken.

Op het voorliggende leerplan kunt u als leraar ook reageren en uw opmerkingen, zowel positief als negatief, aan de leerplancommissie meedelen via e-mail (leerplannen.vvksso@vsko.be).

Vergeet niet te vermelden over welk leerplan u schrijft: vak, studierichting, graad, nummer. Langs dezelfde weg kunt u zich ook aanmelden om lid te worden van een leerplancommissie. In beide gevallen zal de coördinatieceel leerplannen zo snel mogelijk op uw schrijven reageren.