

Een voorbeeldige telefoonles

Toen ik een tiental jaren geleden lerarenopleider werd, hoorde ik al snel vanuit verschillende hoeken opmerkingen over hoe onbeleefd sommige studenten waren aan de telefoon. Omdat telefoneren ook vaak voorkwam als lesonderwerp voor de eerstejaarsstudenten, ontwikkelde ik in het kader van de lessen spreek- en luisterdidactiek een les telefoneervaardigheden voor studenten.

Auteur: Jo van den Hauwe, in samenwerking met Bart van der Leeuw

Ik hoopte op een ‘dubbelslag’: de mondelinge taalvaardigheid van studenten verhogen en door hen een voorbeeldles te laten meemaken de kwaliteit van hun spreek- en luisterlessen verhogen. Dat bleek in voldoende mate te lukken en in het kader van de ‘voorbeeldige’ samenwerking¹ met Bart van der Leeuw, werkte ik deze les de afgelopen jaren verder uit tot een typevoorbeeld van wat wij exemplarische taaldidactiek noemen. In dit artikel beschrijf ik deze werkvorm waarmee de exemplarische aanpak meteen wordt geïllustreerd.

Exemplarische taaldidactiek: het voorbeeld van de telefoonles

In onze opvatting bestaat een exemplarische werkvorm, zoals de les telefoneren, uit drie stappen:

- een taalactiviteit *doén* met studenten;
- die taalactiviteit *evalueren en nabespreken* met betrekking tot taaldidactische principes en achtergronden;
- op basis van die nabespreking de *transfer maken* naar het ruimere taaldidactisch handelen van studenten.

Hierna beschrijf ik elk van deze stappen voor de taalactiviteit telefoneren.

De taalactiviteit *doén*

Doel van de taalactiviteit is studenten oefenen het meedelen via de telefoon van een lastige boodschap (slecht-nieuwsgesprek) aan een persoon die ‘hoger in rang’ is dan zichzelf.

In een *eerste lesfase* spelen docent en een vrijwillige student een rollenspel: de student belt met zijn stagementor met de mededeling, dat hij de vooropgestelde

“Een taalbeschouwelijk gesprek over wanneer een ‘klassiek’ telefoongesprek effectiever is dan de alomtegenwoordige e-mail of SMS, verdiept het inzicht in communicatieve situaties en genres.”

datum om zijn lesvoorbereidingen af te geven, niet haalt (de rol van de student staat min of meer uitgeschreven op een strookje papier). De overige studenten krijgen een observatieopdracht: ze moeten noteren wat goed en minder goed gaat in het telefoongesprek.

Op basis van de observaties wordt het telefoongesprek geanalyseerd en vervolgens worden besluiten genomen over aandachtspunten voor een vlotte communicatie via de telefoon. Studenten nemen dit besluit over.

In de *volgende lesfase* simuleren studenten in drietallen (of, afhankelijk van de groepsgrootte, in groepjes van vier) een aantal gelijkaardige telefoongesprekken (de rollen zijn steeds uitgewerkt op strookjes papier). Voorbeelden van situaties zijn: een docent melden dat een werkstuk niet op tijd klaar is; de stagebegeleider ‘s avonds verwittigen dat je ziek bent geworden en de volgende dag niet op de stageschool zal zijn; een docent thuis bellen en een familielid aan de lijn krijgen.

Twee studenten spelen het rollenspel, de derde student observeert en geeft feedback aan de hand van het controlelijstje (het besluit uit de vorige lesfase). Uiteraard wordt er tussen de verschillende situaties van type rol (beller, opgebeld, observator) gewisseld. Belangrijk is ook

dat de studenten het telefoongesprek niet voorbereiden en met de rug naar elkaar zitten (zodat ze elkaar niet zien) bij het telefoneren.

Als *slot van de les* noteren studenten wat ze geleerd hebben op het vlak van (hun) mondelinge vaardigheden.

Evaluatie en nabespreking

De afgelopen jaren ben ik naar aanleiding van deze les met studenten vooral ingegaan op (taal)didactische aspecten: de lesopbouw (oriëntatie, taakuitvoering, evaluatie), de inductieve aanpak (vertrekken vanuit een voorbeeld om tot ‘regels’ voor telefoneren te komen) en de organisatie (zo interactief en realistisch mogelijk maken).

Nu in juni 2009 door Leoned de Kennisbasis *Nederlandse taal voor de pabo* is opgeleverd, biedt deze werkvorm ook mogelijkheden om studenten begrippen uit de ‘leerinhoud’ van de kennisbasis² te laten verwerven. Begrippen als ‘gespreksoort’, ‘gesprekssituatie’, ‘luisterdoelen’, en ‘sprekdoelen’ kan de docent vanuit dit voorbeeld introduceren, (laten) definiëren, analyseren, uitbreiden en/of verdiepen.

Om deze doelstelling(en) te bereiken, opteren we voor eenvoudige kennisge-

¹ Naar aanleiding van mijn presentatie op de HSN in 2005, besloten Bart van der Leeuw en ik samen te werken om een exemplarische taaldidactiek als opleidingdidactiek voor de lerarenopleidingen in Nederland en Vlaanderen ingang te doen vinden. Die samenwerking resulteerde onder andere in een presentatie op de HSN in 2008. Vermoedelijk wordt dit project afgerond met een publicatie bij uitgeverij Coutinho.

² De projectgroep heeft de kennisbasis in vier domeinen verdeeld: leerinhoud, domeindidactiek, fundament en taaldidactiek en taalbeleid.

“Met enkel het doén van de voorbeeldles, kom je gevaarlijk dicht in de buurt van een oudere opleidingsdidactiek: het aanbieden van een reeks voorbeeldlessen.”

richte vragen en opdrachten: *Je voerde telefoongesprekken, wat is dat voor een gesprekssoort? Geef twee voorbeelden van die gesprekssoort (dialoog) in je opleiding. Wat was het spreekdoel van de beller in de telefoongesprekken?* Een taalbeschouwelijk gesprek over de communicatieve omstandigheden waarin een ‘klassiek’ telefoongesprek effectiever is dan de alomtegenwoordige e-mail of SMS, verdiept het inzicht van studenten in communicatieve situaties en genres.

Transfer

Naarmate vragen uit de nabespreking verder afstaan van de directe ervaring van studenten met het ‘exempel’, kan je van transfer spreken. Opgedane ervaringen en inzichten in een concrete situatie worden verruimd naar andere situaties en/of op een abstracter niveau getild. Voor heel wat studenten in de lerarenopleidingen lager en kleuteronderwijs en de pabo’s is het maken van transfer niet makkelijk. In een goede opleidingsdidactiek wordt dit proces, zeker in het begin, het best aangestuurd en begeleid door de docent.

In onze aanpak onderscheiden we twee domeinen voor transfer: de theorie (gericht op het verwerven van de kennisbasis) en de praktijk (gericht op het didactisch handelen van studenten in de

stage). De manier waarop de transfer naar de theorie kan worden aangestuurd, heb ik hierboven geïllustreerd. Voor de transfer naar de praktijk - waar het uiteindelijk om te doen is, namelijk goed taalonderwijs op de basisschool - doen we een beroep op ontwerp- en onderzoeksopdrachten (veelal met betrekking tot schoolmethoden). Voorbeelden van ontwerpopdrachten naar aanleiding van de taalactiviteit telefoneren zijn:

- Een lijst maken met didactische en organisatorische aandachtspunten voor het maken van een les telefoneren voor kinderen.
- Een leerlijn ontwikkelen, gebaseerd op het feit dat een telefoongesprek moeilijker wordt wanneer de afstand met de ontvanger toeneemt (een klasgenoot versus een institutie) of door het type boodschap dat wordt gecommuniceerd (iemand uitnodigen versus iets vragen).
- Verschillende situaties voor het simulatiegedeelte (rollenspel) uitschrijven in een taal aangepast aan het niveau van de kinderen.

Exemplarische taaldidactiek: meer dan modellesjes

Exemplarisch werken als opleidingsdidactiek voor de lerarenopleiding is interessant. Door te vertrekken vanuit taalactiviteiten, krijg je (inter)actievere lessen. Dat werkt motiverend voor studenten, leert onze ervaring. De aanpak maakt taaldidactiek van vandaag ook concreet aanschouwelijk voor studenten.

Het is wel belangrijk om alle stappen uit de aanpak te doorlopen met studenten. Met enkel het doén van de voorbeeldles, kom je gevaarlijk dicht in de buurt van een oudere opleidingsdidactiek: het aanbieden van een reeks voorbeeldlessen. Wanneer studenten die eenvoudig kopiëren in de stages, maken ze zich de taaldidactiek onvoldoende eigen en komen ze niet verder dan de voorbeelden³.

Het exemplarische proces - taalactiviteit doen, nabespreken, transferopdrachten, feedback op transferopdrachten - is best arbeidsintensief. Maar niet voor elke stap is contactonderwijs nodig. Toch zal de docent binnen een dergelijke aanpak keuzes moeten maken: niet alles kan aanbod komen. Maar mogen we er niet op vertrouwen dat het merendeel van de studenten gaandeweg leert zelf transfer te maken naar andere taalactiviteiten?

*Jo van den Hauwe is lector Nederlands in de Bacheloropleiding leraar in het onderwijs: lager onderwijs aan de Hogeschool-Universiteit Brussel
jo.vandenhauwe@hubrussel.be.*

³ Daarom ook is het van belang de inhoud van de taalactiviteiten (in dit geval de telefoonsituaties) af te stemmen op studenten en niet op kinderen van de basisschool. Studenten moeten dan toch een minimale aanpassing doen aan de modelles.