

Inge van Meelis

Moeiteloos op stagegesprek

Gespreksvaardigheid in beroepssituaties

Studenten in het mbo voeren veel belangrijke gesprekken tijdens hun opleiding. Van het intakegesprek tot het portfoliogesprek, en daartussen de voortgangs- en reflectiegesprekken. Of je in staat bent een goed gesprek te voeren is mede bepalend voor het behalen van een goed cijfer, het verkrijgen van een stageplek of het succesvol afronden van een leeractiviteit of stage. Studenten moeten onder meer in staat zijn aan te geven wat ze gaan doen of gedaan hebben, en kunnen vertellen wat zij hebben geleerd. Gespreksvaardigheid is ook een onderdeel van de instellingsexamens Nederlands in het mbo. Deze examens spelen vanaf dit schooljaar een rol in de zak-slaagbeslissing. Het is dus ook van belang dat studenten hier goed voor de dag komen. In dit artikel beschrijft Inge van Meelis hoe je de gespreksvaardigheid van studenten kunt ontwikkelen.

Gespreksvaardigheid ontwikkelen

Veel studenten in het mbo hebben een goede babbel. Zij zitten niet om woorden verlegen. Toch is dat wat anders dan een goed gesprek voeren. 'Een gesprek voorbereiden, dat heb ik nog nooit gedaan', zei een van de studenten tegen taaldocent Esmeralda Smits van het Alfa College. En dat is vaak te merken tijdens gesprekken op school en op de stage. In de lessen Nederlands komt gespreksvaardigheid er vaak bekaaid af, omdat problemen met schrijven en lezen urgenter lijken. Maar als de studenten op stage gaan, blijkt het nog niet zo gemakkelijk om op een goede manier voor jezelf op te komen wanneer dat nodig is of om iemand aan te spreken omdat afspraken niet worden nagekomen. Ook is het best lastig op een goede manier het eindgesprek te voeren en zo tot een positieve afronding van de stage te komen.

Wensen van de studenten

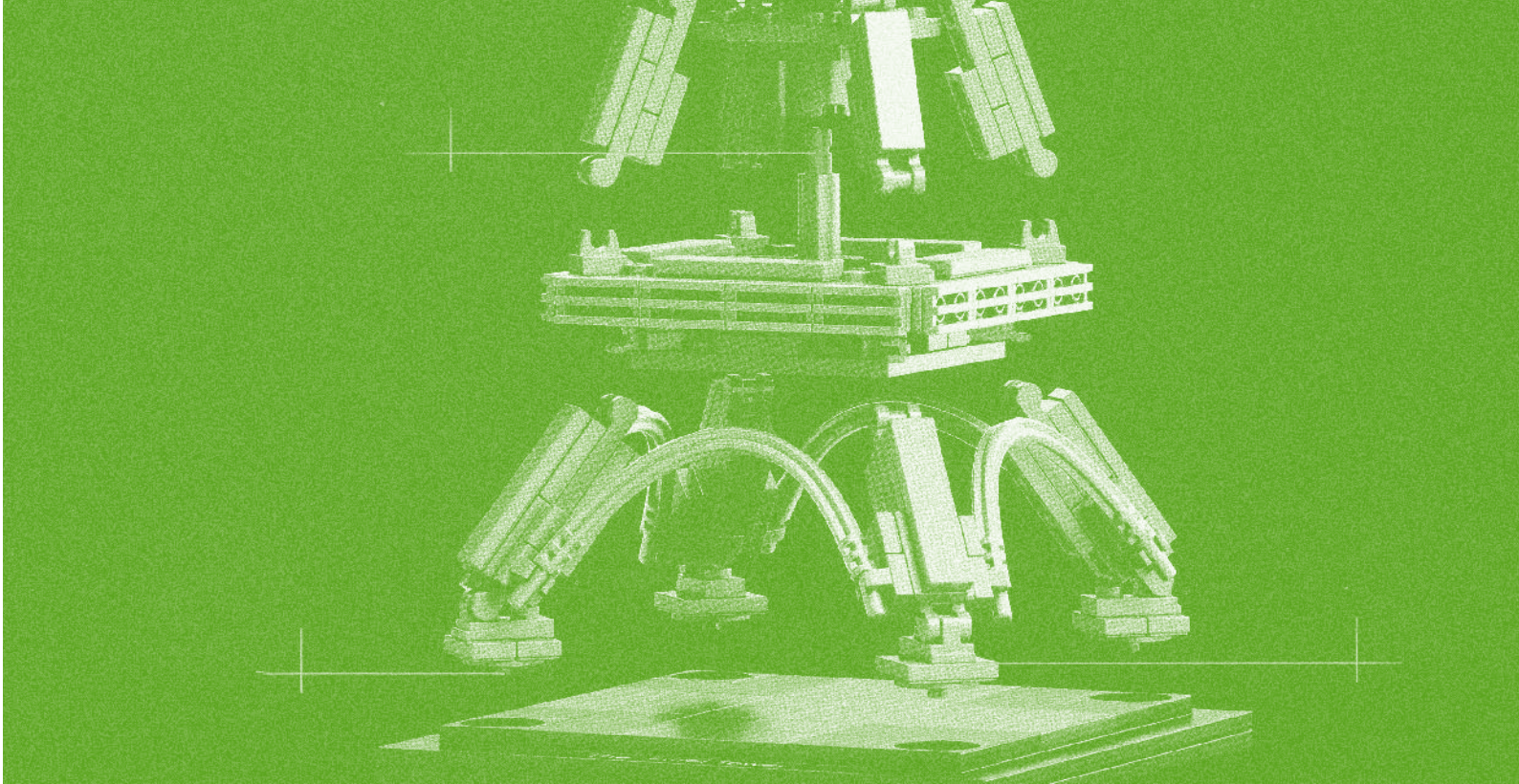
In het kader van de ITTA-training DRIESLAG TAAL, waarin beroepsvak- en taaldocenten samenwerken aan taalbewust beroepsonderwijs, hebben Esmeralda Smits en Hanneke de Gorter studenten ondervraagd. Zij wilden weten welke taaltaken studenten lastig vinden en op welk vlak zij meer (taal)ondersteuning zouden willen krijgen in de opleiding.

Esmeralda: 'Studenten geven aan met name moeite te hebben met het voorbereiden van gesprekken, voor, tijdens en na afloop van hun stageperiode. Studenten weten dikwijls niet wat ze van zo'n gesprek kunnen verwachten: 'Ik ben slecht in dingen voorbereiden', 'Voor mij is stage en solliciteren helemaal nieuw.' Ze zien vaak als een berg op tegen de gesprekken op de stage. Het blijkt moeilijk voor studenten om te vragen om duidelijke instructie of aan de orde te stellen waarom ze geen verschillende werkzaamheden mogen uitvoeren. Zij hebben de behoefte om deze gesprekken voorafgaand aan de stageperiode te oefenen in de klas. Daarnaast melden de docenten van de opleiding dat studenten soms geheel onvoorbereid gaan solliciteren op een stageplek, met als gevolg een teleurstellende afloop.'¹

Een goed gesprek

In een succesvol gesprek laten de studenten zien kennis van zaken te hebben en wat taal betreft in staat te zijn een goed gesprek te voeren. In een goed gesprek stemmen zij hun taalgebruik af op de situatie en de spreker. Ze houden hun doel in het oog, nemen waar nodig op een passende manier het woord, én luisteren ook goed naar de ander. Deze aspecten zijn ook terug te vinden in het Referentiekader taal en in de feedback- en

Doordat je weet wat je in een bepaald soort gesprekken kunt verwachten, kun je (...) beter inschatten wanneer je iets in kunt brengen en de juiste zinnen kiezen om je doel te bereiken



beoordelingslijsten gespreksvaardigheid (zie kader²).

Soorten gesprekken

Zowel beroepsvak- als taaldocenten begeleiden studenten bij het leren van gesprekken voeren. Zij leren studenten in een gesprek de juiste informatie paraat hebben, de juiste gesprekshouding te kiezen en de taal adequaat gebruiken. Maar daarmee ben je er nog niet. Elke gesprekssoort heeft een eigen opbouw. Ervaren gesprekspartners kennen en volgen die opbouw 'vanzelf'. Doordat je weet wat je in een bepaald soort gesprekken kunt verwachten, kun je je goed voorbereiden, beter inschatten wanneer je iets in kunt brengen en de juiste zinnen kiezen om je doel te bereiken.

Een gesprekssoort waarbij deze ongeschreven regels van het gesprek vrij duidelijk en expliciet zijn, is de

vergadering. Meestal is duidelijk welke onderdelen het gesprek heeft, wat achtereenvolgens aan de orde komt en wie op welk moment aan het woord komt. Ook een sollicitatiegesprek heeft vaak een voorspelbare opbouw die expliciet aan de orde komt in lessen over solliciteren. Voor de meeste andere gesprekken, vooral gesprekken op de werkvloer, is het voor studenten onduidelijk hoe de ongeschreven regels van het gesprek er uit zien. En dat maakt het moeilijk om te bepalen hoe en wanneer je een onderwerp aan de orde kunt stellen, welk moment en welke zinnen je kiest om een collega of stagebegeleider aan te spreken.

Genredidactiek

De regels van een gesprek betreffen onder meer de opening, de volgorde van onderwerpen, het taalgebruik, de

rollen of de verhouding tussen de gesprekspartners. Om hier greep op te krijgen kunnen we aansluiten bij de genredidactiek. Genredidactiek is ontwikkeld om zicht te krijgen op de ongeschreven regels van vorm en inhoud van teksten, zowel voor het lezen als bij het schrijven. Het is een manier om studenten te laten zien en te leren goed met verschillende tekstsoorten om te gaan.³

Op 26 november 2014 organiseerde het PLATFORM TAALGERICHT VAKONDERWIJS een studiedag rond genredidactiek. Tijdens die studiedag heb ik in een workshop met docenten gekeken of we met deze manier van kijken naar teksten ook meer houvast kunnen krijgen voor het aanleren van gespreksvaardigheid van mbo-studenten. We hebben beeldmateriaal van verschillende werkvloersituaties bekeken, om te analyseren welke kennis over gesprekssoorten onze studenten zouden kunnen helpen op de werkvloer. Kennis die verder gaat dan de aandachtspunten als actief luisteren naar de gesprekspartner. Kennis over de samenhang tussen doel, opbouw en taalgebruik in het gesprek.

De ongeschreven regels

De analyse van klantgesprekken in heel verschillende bedrijven (winkel, hotel, technische montage) leverde opvallende overeenkomsten op. We vonden een aantal fasen in de gesprekken, waarbij aandachtspunten gegeven kunnen worden die nog niet op onze 'taalchecklist' voorkomen. Ook zagen we dat bij deze fasen een

CHECKLIST - AANDACHTSPUNTEN VOOR OVERLEGGEN

De beurt geven en nemen

Laat iedereen aan het woord komen.

Luister naar de ander en laat hem of haar uitpraten.

Je doel bereiken

Geef duidelijk aan wat je vindt of wat je wilt bereiken.

Let ook op wat de ander bedoelt en wil bereiken in het overleg.

Vraag door als je iets niet meteen begrijpt.

Houding en toon

Kijk de anderen aan als je aan het woord bent.

Kies de juiste toon.

Gebruik de woorden die passen bij het gesprek.

Moelijke woorden

Bespreek wat een woord betekent als je het niet kent.

Uitspraak en taalfouten

Spreek duidelijk en rustig en let erop dat iedereen je kan verstaan.

Maak goede, duidelijke zinnen zodat iedereen je begrijpt.

CHECKLIST

AANDACHTSPUNTEN VOOR GESPREK MET EEN KLANT

Contact maken

- Groet de klant*
- Stel open vragen om er achter te komen wat de klant wil en hoe je kunt helpen.*

Informatie geven

- Geef de informatie waar de klant om gevraagd heeft*

Doorvragen

- Blijf open vragen stellen om er achter te komen wat de klant al weet en wat hij nog wil weten*

Afsluiten

- Vraag of je voldoende informatie hebt gegeven, of je nog iets kan doen*

Afscheid nemen

- Geef aan waar de klant terecht kan met vragen*

Groet de klant

HANDIGE ZINNEN

bepaald taalgebruik hoort, waarop de student zich kan voorbereiden.

Bij alle drie de gesprekken was het begin en het eind van het gesprek een cruciaal moment om het gesprek te laten slagen. Aan het begin van het gesprek moet contact worden gemaakt met de klant. De klant moet zich gezien en gehoord voelen. Als beroepskracht is het goed om hierbij het initiatief te nemen door te groeten en vragen te stellen. In het middengedeelte van het gesprek is het van belang open vragen te blijven stellen aan de klant, zodat je er achter komt wat de klant wil of wat de klant al weet en begrijpt. Bij de afsluiting van het gesprek blijkt het van belang om goed na te vragen of de klant voldoende geholpen is.

De manier waarop je dit doet is natuurlijk op iedere werkvloer verschillend. In de winkel kan ter afsluiting gevraagd worden 'Heeft u verder alles kunnen vinden?' of 'Kan ik u verder nog ergens mee helpen?', zodat de klant wordt verleid om nog verder te winkelen. Bij technische installatie bij de klanten thuis sluit je het gesprek af door te vragen of je voldoende en duidelijke informatie hebt gegeven. Aansluitend geef je aan hoe de klant je kan bereiken mochten er problemen ontstaan. Dit kan informeel 'Anders geeft u maar even een belletje, hoor' of meer formeel 'Bij storing kunt u ons altijd bereiken op dit telefoonnummer'.

Goede voorbeelden

Uit het werken met de filmpjes van gesprekken kwam duidelijk naar voren hoe belangrijk het is om te werken met voorbeelden en deze samen te

analyseren. Voorbeelden van goede of minder goede gesprekken geven veel houvast om met studenten te praten over de verschillende onderdelen van het gesprek, het doel daarvan en de zinnen en woorden die er bij passen. Op basis hiervan kan je met studenten samen een checklist maken om dit soort gesprekken voor te bereiden en te bespreken (zie boven). De voorbeelden kunnen filmpjes zijn van internet, maar natuurlijk ook van studenten zelf. Studenten kunnen situaties op de stage opnemen of naspelen en dit filmen met hun telefoon. Zij kunnen ook een casus inbrengen en uitspelen of bespreken met elkaar of met de docent.

Samen werken aan gespreksvaardigheid

Ook in de beroepsvakken wordt aandacht besteed aan gespreksvaardigheid op de werkvloer, bijvoorbeeld aan gesprekken met klanten. Contact met de beroepsvakdocent is dus van belang bij het kiezen van voorbeelden en het bespreken ervan. Zij zijn immers goed op de hoogte van de gespreksconventies op de werkvloer. Bovendien is het belangrijk dat de handvatten die je studenten meegeeft, overeenkomen met die ze in de beroepsvakken hebben geleerd.

Gesprekken die studenten voeren over de voorwaarden van hun stage (uren, werkzaamheden, begeleiding), komen soms aan de orde bij de lessen Werknemersvaardigheden of bij (studie)loopbaanbegeleiding. Voortgangs- en portfoliogesprekken worden zelden geoefend. Als docent Nederlands liggen er heel veel mogelijkheden om het onderdeel gespreks-

TIPS VOOR HET EVALUATIEGESPREK.

Bereid je voor op het evaluatiegesprek:

1. Bedenk en schrijf kort op: Heb ik mijn leerdoelen bereikt en hoe? Geef voorbeelden.
2. Kijk terug: wat is het leerproces geweest in deze stage?
3. Kijk vooruit: wat ga je doen om jezelf verder te ontwikkelen?
4. Denk na over de manier waarop je feedback wilt geven en gaat ontvangen.
5. Heb je nog een tip voor het bedrijf t.a.v. werkzaamheden, werkprocessen of producten?

vaardigheden te oefenen op een manier die aansluit bij de belangstelling van de studenten.

Hoe pakken Esmeralda en Hanneke intussen de vraag van studenten komend schooljaar op? 'Komend jaar wordt er een extra uur Nederlands ingepland. Dit uur willen we vullen met beroepsgericht Nederlands. Gespreksvaardigheid is hier een onderdeel van. We hebben een formulier met tips ontwikkeld voor verschillende gespreksvormen, waarmee we kunnen oefenen en die we op zakformaat willen meegeven. Ook hebben we een presentatie gemaakt voor collega's, waarin we onze aanpak laten zien en adviezen geven voor stagebegeleiders en docenten.'

Inge van Meelis

De auteur is adviseur bij ITTA (Instituut voor Taalonderzoek en Taalonderwijs Amsterdam

Correspondentie:

Inge.vanmeelis@itta.uva.nl

Noten

1. Uit: SAMEN AAN DE SLAG MET DRIE-SLAG TAAL. Taalbewust beroepsonderwijs in het Alfa-college. Alfa-college & ITTA, 2015.
2. Uit: T. Bolle & I. van Meelis (2014). TAALBEWUST BEROEPSONDERWIJS. VIJF VUISTREGELS VOOR EFFECTIEVE DIDACTIEK. Bussum, Coutinho.
3. Meer informatie hierover onder andere in; Bart van der Leeuw & Theun Meestringa (2014). GENRES IN SCHOOLVAKKEN. Taalgerichte didactiek in het voortgezet onderwijs. Bussum, Coutinho.

Bij alle drie de gesprekken was het begin en het eind van het gesprek een cruciaal moment om het gesprek te laten slagen