

SECRETARESSES IN OPLEIDING



Praktijkgerichte lessen Engels voor het MBO

Het Regio College voor Beroepsonderwijs en Educatie Zaanstreek - Waterland (Zaandam, Purmerend) stapt het volgende schooljaar over op het 'competentiegericht leren'. De leerlingen van Merthe van der Bruggen, docent Engels, worden opgeleid tot secretaresse. De afgelopen twee jaar deed ze met hen al ervaring op met nieuwe werkvormen. In dit artikel beschrijf zij het resultaat van twee jaar puzzelen.

Merthe van der Bruggen

Mijn leerlingen, op het Regio College voor Beroepsonderwijs en Educatie Zaanstreek-Waterland deelnemers geheten, zijn voornamelijk aspirant-secretaresses. Wat zij nu leren moeten ze straks in de praktijk kunnen toepassen. Volgend jaar gaat de school dan ook over tot 'competentiegericht leren' een methode die beoogt kennis, vaardigheden, attitude en context te integreren. Voor de opleiding tot secretaresse ligt een samenwerking van de talen, Informatica en Secretariaatspraktijk voor de hand.

Twee jaar geleden wilde ik binnen de beperkingen van mijn eigen vaklessen al iets van een geïntegreerde aanpak tot stand brengen. Kant en klaar-materiaal was niet voor handen. Ik moest dus zelf het wiel uit vinden.¹

Spinnen in het web

Stelt u zich voor: een klas van 17 zelfbewuste jongedames in de leeftijd van 18 tot 21 jaar. Ze zijn voor het derde

jaar binnen onze schoolmuren en hebben een stage van 10 weken achter de rug. Ze bereiden zich voor op de eindstage van 20 weken. Daarna zijn ze klaar om te gaan werken; ze zijn dan zelfstandig beroepsbeoefenaars. Onze school kiest ervoor om deze deelnemers een extra portie Engels mee te geven. Zij moeten meer kunnen dan een standaardbrief typen en een telefoongesprekje doorverbinden. Zij zijn de spinnen in het web, de regelneven, die zich ook in ongebruikelijke of lastige omstandigheden moeten kunnen handhaven. Het is dus zaak dat de dames hun Engels in de praktijk kunnen toepassen. De stage is bij uitstek geschikt om dit te bereiken, maar helaas bieden slechts weinig bedrijven een stageplaats in een internationale omgeving. Er zit niets anders op dan de praktijk binnen de school te halen.

Voor diegenen die bekend zijn met de mbo terminologie, het gaat om deelkwalificatie CSEo6.3: correspondentie en mondelinge contacten mvt 3 - keuzetaal 1. Op Regio College Zaanstreek Waterland duurt deze cursus 16 lesweken van 4 lessen (3 klokuren) per week.

In periode 1 oefenen de deelnemers met eindtermen 1 t/m 5 (zie het kader). In de examenweek is er een toets met een mondeling en een schriftelijk gedeelte. In periode 2 oefenen ze met de overige eindtermen: eindterm 6 en 8 zijn projecten (een artikel schrijven en een adviesvergadering notuleren) en eindterm 7 een schriftelijke toets samenvatten in de toetsweek.

PERIODE 1

Correspondentie en (klachten)gesprekken

Hoe is de praktijk voor de secretaresse die de (Engelse) correspondentie moet doen? Aan het begin van de dag ligt er een stapeltje opdrachten links op het bureau en aan het eind van de dag moet er een stapeltje verzendklare brieven liggen rechts op het bureau. Daartussendoor komen allerlei andere werkzaamheden. Er is niemand die vertelt wat ze moet gaan doen. Ze maakt gebruik van de pc, spellingscontrole, websites met tips, het woordenboek en van de kennis van collega's. Een brief gaat pas de deur uit als hij verscheidene keren op fouten is gescreend.

In Periode 1 heb ik geprobeerd bovenstaande situatie zoveel mogelijk te benaderen. Gedurende twee lessen kregen de deelnemers de beschikking over een pc met spellingscontrole en toegang tot het internet. Ze konden zich dus laten verleiden tot het spelen van spelletjes, net als op het werk. En net zoals op het werk hield ik dat van een afstandje in de gaten, erop vertrouwend dat de meesten verantwoordelijkheidsbesef hadden. Af en toe sprak ik iemand aan op haar attitude. Woordenboeken brachten ze al of niet zelf mee. Als ze geen woordenboek wilden gebruiken, gaf ik geen antwoord op idioomvragen.

Om de instructie zo kort mogelijk te houden, stelde ik de taken op schrift (zie het kader op de volgende bladzijde). De deelnemers moesten twee portfolio's maken: één voor correspondentie en één voor gesprekken. De opgaven haalde ik uit de leergang *Communicatie in beroep en bedrijf Administratie* (Malmberg). Daarnaast ontwierp ik een aftekenblad waarop de leerlingen in één opslag konden zien welke opgaven zij moesten maken en welke eindterm die afdekten. De deelnemers moesten korte begeleidende briefjes schrijven bij foldermateriaal. Verder moest er een uitnodiging voor een vergadering met bijbehorende agenda de deur uit. Een felicitatie, een condoleance en een bedankbriefje stonden ook op het repertoire. Ze oefenden met het noteren van telefonische boodschappen, die zij weer moesten verwerken in een schriftelijk antwoord. Tenslotte moesten zij in staat zijn teksten met fouten te redigeren.

EINDTERMEN

Voor cohort 2000 kent de CSE o6.3 de volgende eindtermen; bij de punten 1 t/m 8 gaat het om alles in de doeltaal uit te voeren:

0. Enige socio-culturele achtergronden aangeven van de landen waar Engels gesproken wordt
1. Gesprekken (telefoon) voeren met buitenlandse relaties
2. Klachten aannemen en afhandelen
3. Correspondentie van uiteenlopende aard voeren
4. Felicitaties, condoleances en invitaties opstellen
5. Formulieren invullen
6. Mondeling ingewonnen informatie schriftelijk vastleggen
7. Vanuit de doeltaal samenvatten in de doeltaal
8. Verslag maken van een bijeenkomst

Ik stelde me op als een begeleider van het proces en liet de deelnemers zoveel mogelijk zelf uitzoeken. Zij moesten hun werk eerst zelf nakijken, eventueel samen met een klasgenoot. Als aan het eind van een week taken waren afgerond, konden zij die bij mij inleveren voor controle. Ik gaf aan waar verbeteringen nodig waren en zij kregen hun werk weer terug, net zo lang tot alle brieven klaar waren voor verzending.

Gedurende de andere twee uren zaten de leerlingen in het talenpracticum. Daar konden zij voorbeelden van klachtengesprekken en voicemail beluisteren in hun eigen tempo. Zij oefenden ook met het noteren van deze gesproken boodschappen. Af en toe nam ik tijd voor instructie, over grammatica, attitude of de beoordelingscriteria voor de toetsen. Ik liet de deelnemers zelf aangeven in hoeverre zij het nodig vonden de gesprekken klassikaal te oefenen: op verzoek nam ik proefexamens af.

Middenin en vlak voor het eind van Periode 1 vonden in kleine groepjes de voortgangsgesprekken plaats. Leerlingen voelen zich zo vrijer om zich te uiten. Zo kon ik naast schriftelijke feedback ook mondelinge feedback geven. Ze zijn vaak niet gewend aan de vrijheid die ik geef en weten niet hoe ermee om te gaan. Ik wil dat ze ervaren dat ze ook op eigen initiatief hulpbronnen kunnen aanboren, dat ze assertief kunnen zijn en hun leervensen kenbaar kunnen maken. Soms voelen ze zich in de steek gelaten als ik niet direct met een hapklaar antwoord kom. Dan is het belangrijk dat ze op tijd mijn betrokkenheid bij hun leerproces ervaren, anders haken ze af.

PERIODE 2

Een verslag perfectioneren met behulp van revisievergaderingen

Een secretaresse doet dienstverlenend werk. Zij moet met iedereen samenwerken. Daarom neemt zij regelmatig deel aan werkoverleg waarin ze af en toe een presentatie moet geven en haar mening moet verwoorden. Ze moet informatie samenvatten en aantekeningen maken. Soms zal ze notuleren bij vergaderingen waaraan zij niet deelneemt. In alle gevallen moet ze weten wat er speelt, welk doel de vergadering dient en wat er bij het notuleren van haar wordt verwacht. Elke vergadering kent zijn eigen manier van notuleren. De secretaresse moet zich voortdurend aan de context aanpassen en zelfstandig op onderzoek uitgaan.

In Periode 2 staan de eindtermen 0, 7 en 8 op het programma: kennis van de Engelstalige wereld opdoen, notuleren en samenvatten. Gedurende de 8 weken die we kunnen oefenen, verweef ik de drie activiteiten zoveel mogelijk. Het werkschema ziet er als volgt uit:

Week 1: Een oriëntatie op de leerdoelen

Week 2: Een inleiding op samenvatten

Week 3: Een eerste werkoverleg

Week 4: Zelfstandig verder werken

Week 5: Een functioneringsgesprek met de docent

Week 6: Deelnemers en docent bereiden zich voor op de adviesvergadering

Week 7: De adviesvergadering

Week 8: Revisie

Week 9: Toetsweek

Tijdens de eerste bijeenkomst zet ik uiteen wat er bij 'notuleren' en 'samenvatten' komt kijken. In Periode 1 gaf ik reeds opdracht voor een verslag over 'de Engelstalige wereld' zodat de deelnemers vast konden brainstormen (zie het kader). Aan de hand van een aftekeninglijst kan iedereen zelf de tijd indelen.

Om het verslag te schrijven, organiseren de groepjes een Engelstalig werkoverleg dat een ander groepje notuleert. Daarna krijgen zij gelegenheid om zelfstandig aan de afgesproken taken te werken en ook een aantal samenvattingen te maken. Deze kunnen zij inleveren om te laten nakijken. Twee weken later is er een functioneringsgesprek met de docent om de voortgang van het verslag en het samenvatten te bespreken. Ook dit wordt genotuleerd. Als de verslagen klaar zijn, kunnen de leerlingen elkaars werk lezen en bereiden zij in het Engels adviezen voor. Dan volgt er een zeer officiële vergadering in een groep van ongeveer 10 personen met de docent als voorzitter, waarin de adviezen worden uitgewisseld.

OPDRACHT

De Engelstalige wereld

In de komende 10 weken werk je in een groep van 2 of 3 deelnemers aan een Engelstalig verslag over een sociaal of cultureel aspect van het Verenigd Koninkrijk of een ander land waar Engels gesproken wordt. De sociaal-culturele aspecten kunnen betrekking hebben op:

- staatsvorm
- bevolkingssamenstelling
- economische aspecten
- culturele aspecten,

Het verslag moet bestaan uit 3 A4'tjes tekst per persoon.

Het omvat een inhoudsopgave, inleiding, kerngedeelte, conclusie en bronvermelding.

De notulen van deze vergadering tellen voor een cijfer. De deelnemers kunnen hun voordeel doen met de gegeven tips. Na een week leveren de deelnemers de geperfectioneerde verslagen in om te worden beoordeeld. Tenslotte maken zij nog een toets 'samenvatten' in de toetsweek.

Het is mij niet gelukt de samenvatting volledig in de lessen te integreren. Het idee om deelnemers elkaars verslagen te laten samenvatten bleek niet uitvoerbaar. De toetsen moeten al aan het begin van een periode ingeleverd worden in verband met de externe legitimatie. Verder vinden ze het erg moeilijk een goed gestructureerd artikel te produceren; het samenvatten is nog een tikje lastiger.

Week 7 is cruciaal: in twee groepen van ongeveer tien personen zullen de deelnemers adviezen uitwisselen over elkaars verslagen. Elke vergadering zal 45 minuten duren en op video worden vastgelegd in verband met eventuele herkansingen en herexamens. Men kan aan de hand van de agenda beoordelen hoe lang elk aan het woord kan zijn. Ik neem de rol van voorzitter op me en bewaak de tijd, vat de commentaren samen en zal de vergadering zoveel mogelijk gestructureerd laten verlopen. Terwijl de ene helft van de klas adviezen uitwisselt, zal de andere helft notuleren. Na 90 minuten hebben alle leerlingen een vergadering genotuleerd en worden de aantekeningen op de pc uitgewerkt.

Een drukke week. Ik moet een geschikte ruimte reserveren, vlakbij computerfaciliteiten. Er moet (digitale) videoapparatuur zijn. Het is belangrijk om van tevoren over de opstelling te denken. De vergaderende deelnemers moeten elkaar goed kunnen zien en de notulerende deelnemers moeten in ieder geval de voorzitter

INSTRUCTIE

In de komende tijd voer je een grote opdracht. De onderdelen zijn:

- je levert bewijs dat je hebt geoefend met het schrijven van verschillende briefsoorten in het Engels;
- je levert bewijs dat je hebt geoefend met het voeren van verschillende soorten gesprekken met buitenlandse relaties in het Engels;
- je levert bewijs dat je hebt geoefend met het aannemen van klachten en het afhandelen daarvan in het Engels.

Daartoe maak je een map (portfolio) waarin je uitwerkingen van oefeningen verzamelt. Het portfolio bestaat uit twee delen: één voor correspondentie en één voor gespreksvaardigheid.

Veel werk kun je in de les doen. We zullen elke week 2 lessen in een computerlokaal doorbrengen. Soms zul je ook buiten de lessen moeten werken aan opdrachten. Hoe je het portfolio gaat vullen, wordt uitgelegd in het **stappenplan**.

STAPPENPLAN

Er zijn 8 stappen die je moet doorlopen:

stap 1 Volg de lessen en maak elke week de opdrachten die op het rooster staan.

stap 2 Maak onderscheid tussen correspondentie- en gespreksopdrachten.

stap 3 Laat een gemaakte brief eerst aan je docent zien om af te laten tekenen.

- Kijk de brief dan zelf na met het antwoordboek.
- Raadpleeg een klasgenoot over twijfels.

De volgende week worden de brieven kort klassikaal besproken, zodat je 'eigen versies' kunt nakijken (als de klas de brieven daadwerkelijk maakt).

stap 4 De gespreksopdrachten mag je in tweetallen maken. Vermeld dan wel de naam van je gesprekspartner)

- Schrijf gespreksopdrachten helemaal uit.
- Laat de oefening eerst zien aan de docent om af te laten tekenen.
- Kijk dan (samen) de oefening na met het antwoordboek.
- Oefen de dialoog tot hij goed loopt.
- Op verzoek worden dialogen besproken.
- Vermeld bij de opdracht wat je moeilijk vond.

stap 5 Elke oefening werk je uit op de tekstverwerker. Je gebruikt de Engelse spellingscontrole.

stap 6 Je deelt de oefeningen in op brief- of gesprekssoort.

stap 7 Je voegt bij je werkstuk:

- Een titelblad (titel: portfolio-opdracht) met naam, klas en vak
- Een inhoudsopgave met paginacijfers (deel 1 en deel 2 vermelden)
- Een ingevuld evaluatieformulier (haal een leeg exemplaar bij de docent)

stap 8 Je levert het portfolio uiterlijk in week 41 (voor de herfstvakantie) in.

kunnen zien. Zij kunnen dan om een samenvatting of om herhaling vragen als dat nodig is. Iemand moet de vergadering opnemen en er moeten microfoons geïnstalleerd worden. Ik moet mij voorbereiden op de rol van voorzitter: de agenda maken en verspreiden, vergaderstukken verspreiden en lezen, eigen commentaar voorbereiden, uitrekenen hoe lang elk agendapunt mag duren. De vergadering mag niet uitlopen, anders hebben de deelnemers niet meer genoeg tijd om hun notulen uit te werken.

In de revisie week blikken de deelnemers terug op hun leerproces en vullen eventuele leemtes aan. Dit kan betekenen dat zij hun verslag optimaliseren of verder oefenen met de samenvattingen. Zij die een onvoldoende hebben gehaald voor toetsen in periode 1 kunnen zich voorbereiden op de herkansingen.

Terugblik

Door deze manier van werken wordt de praktijk beter benadert dan de lessen die ik twee jaar geleden nog gaf. Ik kan nu beter differentiëren, want niet het aantal taken staat centraal, maar de kwaliteit ervan. Het leerproces wordt niet meer voortdurend geremd omdat leerlingen op elkaar moeten wachten. De regels hoeven minder strikt te worden toegepast; op kantoor hoef je ook niet de hele dag te roepen dat er niet gepraat mag worden of dat mensen door moeten werken. Dat bewaar je meestal voor functioneringsgesprekken. Deelnemers voelen zich serieuzer genomen en kunnen zich niet langer achter hulpeloosheid verschuilen.

Ik mik met deze aanpak op een attitudeverandering bij de leerlingen. Dat is niet in één cursusjaar te bereiken. Het eerste jaar dat ik op deze manier ging werken, had de helft van de klas grote moeite met de zelfstandigheid en verviel in hulpeloosheid. Dat heb ik met hen besproken. Sommigen vielen af, anderen begonnen in te zien dat ze ook zelf invloed hadden op hun leerproces. Dit jaar hebben de deelnemers aanzienlijk meer plezier in de opdracht. Zij merken dat ze zelfstandiger zijn geworden en meer presteren. De secretaresses in spe hebben ervaren dat weerstand bij hun leerproces hoort. ■

1. Voor het samenstellen van deze cursus heb ik naar hartelust geleend uit allerlei bronnen. Deze bronnen zou ik niet gemakkelijk hebben ontdekt als ik geen begeleiding had gehad. Die kwam van het Instituut voor de Lerarenopleidingen van de UvA, waar ik mijn opleiding tot eerstegraads docent volg. De cursus Ontwerpen en Netwerken heeft me geholpen materiaal te zoeken en dit te bewerken. Tijdens mijn stage aan een middelbare school maakte ik kennis met het portfolio-onderwijs. De docenten van het ILO namen veel tijd om mij te begeleiden bij het schaven aan mijn cursus. Ook moedigden zij mij aan om mijn ervaringen met anderen te delen.