

1 BEDACHT DOOR

Anneke Memelink-de Roij
Docente Nederlands
Sondervick College, Veldhoven
Werkzaam op vmbo

2 HOE KWAM IK OP HET IDEE?

Veel van onze leerlingen vinden het moeilijk om een telefoongesprek met onbekenden te voeren. Ze moeten zelf het stagebedrijf bellen of naar iemand die ze willen interviewen voor een werkstuk of het profielwerkstuk en dat zorgt voor spanning en uitstelgedrag. Leerlingen lopen hierop vast. Ze missen de voorbereiding op zo'n gesprek en weten eigenlijk niet hoe ze dit gesprek aan moeten pakken.

Wanneer we de leerlingen leren hoe ze een telefoongesprek kunnen voorbereiden, hoe de structuur van een gesprek is (inleiding-kern-slot) en ze hiervoor trainen, dan zorg je voor een ontwikkeling in het mondelinge taalgebruik.

Daarnaast bereik je dat leerlingen meer zelfvertrouwen krijgen, een gesprek voor kunnen bereiden en dat ze zelfstandig de informatie kunnen krijgen die ze nodig hebben.

3 SCENARIO VOOR

'Bellen naar een garage' past bij vmbo-k / leerjaar 3 en/of 4 / profiel M&T. Deze leerlingen sleutelen graag aan auto's en motoren. Ze lopen hierbij tegen problemen aan waarbij ze een deskundig advies nodig hebben.

De opdracht kan aangepast worden voor vmbo-b. Ook deze leerlingen sleutelen graag, maar zij hebben een nog meer gestructureerde voorbereiding van het telefoongesprek nodig. Er zal meer voorbereid moeten worden. Denk daarbij aan een invulschema voor de vragen die ze kunnen stellen en een uitgebreider stappenplan.

Voor de andere profielen binnen vmbo-k kan de opdracht ook aangepast worden. Voor het profiel BWI zou de leerling informatie kunnen vragen aan een interieurontwerper of meubelmaker. Bij Z&W zou de leerling advies kunnen vragen aan een diëtiste of aan een deskundige op het gebied van kroeshaar.

<https://didactieknederlands.nl>

4 TYPISCH VMBO

Een telefoongesprek voorbereiden en voeren past binnen het stageprogramma van het vmbo. Wanneer de leerling een goed telefoongesprek kan voeren, waarbij hij de nodige informatie kan krijgen, heeft deze leerling een vaardigheid geoefend die in het mbo en de latere werkkring nodig is om de kwaliteit te kunnen leveren die aan hem gevraagd wordt.

5 DOELEN

In deze opdracht staat het mondelinge taalgebruik centraal. Dit valt binnen de categorie 'Taal & communicatie: Leerlingen leren communiceren in verschillende situaties die voor hen herkenbaar en/of nuttig zijn.' Bron: <https://www.curriculum.nu/voorstellen/nederlands/samenvatting/>

6 BESCHRIJVING

De leerling verplaatst zich in de volgende situatie:

De leerling heeft een oude brommer gekregen om op te knappen. Hij is hier helemaal weg van, maar er is een probleem met de carburateur. Hij bespreekt dit met zijn docent M&T. Van deze docent krijgt hij het telefoonnummer van de 'Carburateurexpert' dhr. Van Eerd. Samen met een medeleerling gaat hij aan de slag.

De leerlingen leren dat een telefoongesprek uit drie delen bestaat: inleiding-kern-slot.

Inleiding	Jezelf voorstellen en het onderwerp en doel van je gesprek geven;
Kern	Vragen stellen en luisteren tot je de antwoorden op je vragen hebt;
Slot	Bedanken voor het gesprek en afronden.

Je kunt de leerling een voorbeeld laten zien van een telefoonscript. Je kunt ze zelf een telefoonscript laten maken als voorbereiding op het eigenlijke gesprek. Je kunt gebruik maken van de volgende sites:

<https://hetnlpcollege.nl/belscript-telefoonscript-voorbeeld/>
<https://www.vainu.com/nl/blog/belscript-maken/>

De leerlingen leren dat een telefoongesprek voorbereid kan worden. Ze leren dat ze de vragen van tevoren op papier kunnen zetten. Tijdens het gesprek leren de leerlingen doorvragen en luisteren naar de gegeven informatie. Is deze informatie bruikbaar en voldoende?

Met behulp van een (nog te ontwikkelen) werkblad bereiden de leerlingen het gesprek voor. Op het werkblad zetten ze de nodige informatie (naam van de te bellen persoon, telefoonnummer, datum). Daarnaast formuleren ze de vragen waar ze beslist antwoord op willen hebben. Dit werkblad houden ze bij het gesprek erbij, zodat ze er aantekeningen op kunnen maken tijdens het gesprek.

7 VARIATIE

Variatie D&P:

De leerling moet voor een geluidsinstallatie zorgen tijdens het gala op school. Wat heeft hij nodig, waar moet hij op letten enz. Hij belt met een plaatselijk evenementenbureau.

Variatie Z&W uiterlijke verzorging:

De leerling wil graag kapster worden. Zij heeft echter nog nooit gewerkt met afro-kapsels. Ze belt met een gespecialiseerde kapsalon.

8 AANWIJZINGEN EN AANDACHTSPUNTEN VOOR DE DOCENT

De vormgeving van deze opdracht is afhankelijk van de wijze waarop aan werkbladen en opdrachten vormgegeven wordt binnen de opleiding. De docent bepaalt de vormgeving. Wil je dat de leerling ook werkelijk naar een bestaand bedrijf of persoon belt, dan zul je als docent deze personen van tevoren moeten benaderen.

Een andere mogelijkheid is om een werkelijk uit te voeren telefoongesprek op te nemen in de voorbereiding op de stage die de leerling in vmbo-kader 3 en 4 moet lopen. Ook op vmbo-gt 3 moet stage gelopen worden en dan kan dit telefoongesprek ook als voorbereiding opgenomen worden in het stageboekje.