

Slechtnieuwsbrieven als genre: leren via observaties van experts

Mariëlle Leijten

Milou de Smet

Luuk Van Waes



Inleiding

Slechtnieuwsbrieven

Drie belangrijke adviezen

- Gebruik buffers
(Locker, 1999)
- Geef redenen
(Shryer, 2000, Janssen & Jansen, 2004)
- Gebruik de directe structuur als de ontvanger het slechte nieuws verwacht
(Janssen, 2007)



Genre & expertise

Praktische invalshoek

- Adviezen ontwikkelen over hoe slechtnieuwsbrieven geformuleerd worden.



Onderzoeksvragen

- Hoe schrijven experts slechtnieuwsbrieven?
- Hoe formuleren experts de *Face Threatening Act* (FTA)?



Schrijfprocesonderzoek

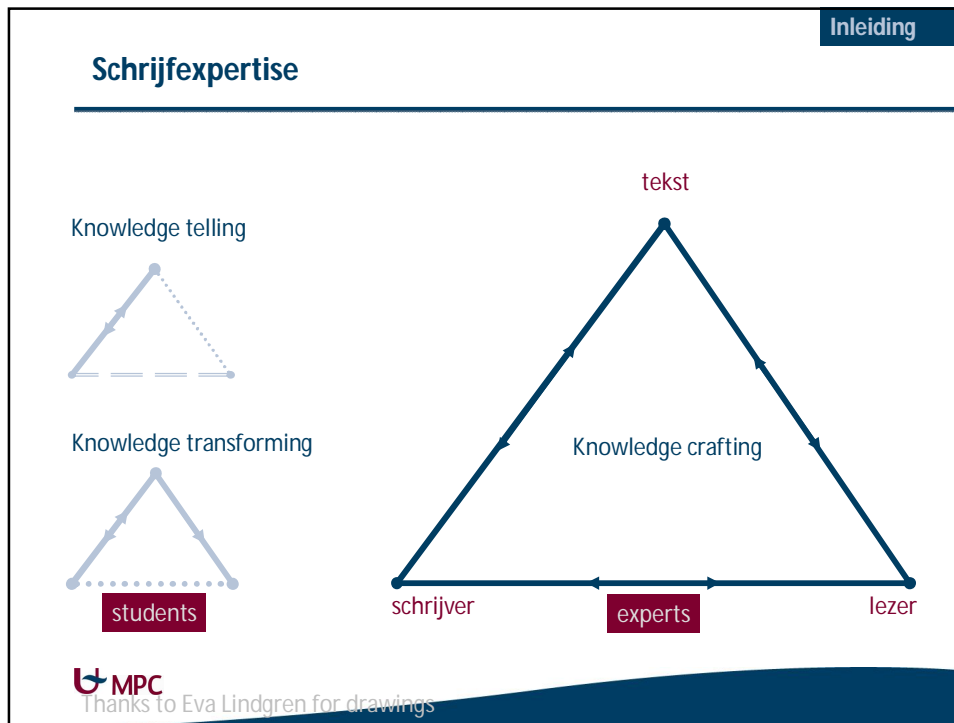
Theoretische achtergrond

- Schrijven is een complex proces : het verschuift van *knowledge telling* en *knowledge transforming* naar *knowledge crafting*

Flower & Hayes (1980), Bereiter & Scardamalia (1987), Kellogg (2008)

- Vijf jaar ervaring met een specifiek genre leidt tot totale beheersing van de schrijftaak

Schilperoord (1996)




Methode

Experts versus studenten

- 10 participanten
 - 5 experts
 - 5 studenten
- Verschillende verzamelmethoden
 - Introducerende vragenlijst
 - Procesanalyse: Inputlog en Camtasia
Leijten & Van Waes 2006, Leijten, 2007
 - Protocol analyses: retrospective interview

www.inputlog.net



Methode

Product data

<p>Student (3 direct, 2 indirect)</p>  <p>AGD Zorgverzekeringen</p> <p>Mevrouw Hermans Kipstraat 4 2170 MERKSEM</p> <p>Datum 19-03-2009</p> <p>Betreft: <input type="text"/></p> <p>Geachte Mevrouw Hermans,</p> <p>FTA Na uitvoerig bestuderen van uw aanvraagformulier, ingediend op 12 maart 2009, kunnen wij besluiten dat we tot onze grote spijt uw verzoek niet-leemmer-muwilgen.</p> <p>Uit ons ledenbestand hebben wij kunnen opmaken dat uw zoon gedomicilieerd is op uw adres. Wanneer wij de som maakten van beide inkomens ligt dit totale bedrag hoger dan de maatstaf die de federale regering bepaalde op 1 april van het jaar 2007. Mocht het zijn dat uw zoon verkeerd gedomicilieerd is en niet langer bij u woont, aarzel dan niet ons te contacteren.</p> <p>Hoogachtend,</p> <p>Johan van Der Kamp AGD zorgverzekeringen Diensthoofd Ledenbeheer J.vanderkamp@agd.be 03 104 26 68</p>	<p>Expert (4 indirect, 1 direct)</p> <p>Betreft: <input type="text"/> aanvraag Omnio-statuu</p> <p>Geachte Mevrouw Hermans</p> <p>Wij melden u goede ontvangst van uw aanvraagformulier tot het verkrijgen van het Omnio-statuu.</p> <p>Om in aanmerking te komen van dit statuut dient u enkel te voldoen aan de inkomensvoorwaarde. Uw bruto belastbare gezinsinkomen moet lager zijn dan 14.339,94 euro per jaar. Dit bedrag mag verhoogd worden met 2.654,70 euro voor iedere persoon die bij u inwoont.</p> <p>Bijnaasicht van uw aanvraagformulier hebben wij vastgesteld dat de inkomsten van uw inwonende zoon Jan doe u niet werden vermeld.</p> <p>Uit de informatie waarover wij beschikken, blijkt dat uw zoon een jaarlijks bruto belastbaar inkomen heeft van 11.660 euro.</p> <p>Dit bedrag dient samengesteld te worden met uw inkomsten (12.718,26 euro + 11.660 euro = 24.378,26 euro).</p> <p>U merkt dat uw werkelijk gezinsinkomen 7.323,62 euro boven het grensbedrag van 16.994,64 euro ligt.</p> <p>FTA Tot onze spijt moeten wij u dan ook medelen dat u momenteel niet aan de vastgestelde inkomensvoorwaarden voldoet.</p> <p>Ingeval uw gezinsituatie in de toekomst zou wijzigen, vragen wij u ons daarover zo spoedig mogelijk te informeren zodat wij voor u een nieuwe aanvraag tot het bekomen van dit statuut kunnen heronderzoeken.</p> <p>Met vriendelijke groeten</p>
--	---

Resultaten


Resultaten | product en proces

- **Productie**

	Studenten	Experts
Totaal aantal woorden	90.4 (16.90)	153.8 (49.50)
Totale schrijftijd	13.52 (4.04)	20.07 (4.42)
Aantal woorden per minuut	7.1 (3.0)	8.0 (3.2)

- **Pauzes**

	Studenten	Experts
Totaal aantal pauzes	62.4 (18.9)	89.9 (12.9)
Totale pauzetijd (min.)	7.36 (2.3)	9.28 (3.0)
Aantal pauzes per 100 woorden	73.6 (32.0)	66.3 (31.8)
Ratio productietijd/pauzetijd	46%	54%




Resultaten

Resultaten | revisies

- **Revisies**

	Studenten	Experts
Algemeen		
Totaal aantal revisies	54.2 (31.4)	63.0 (26.7)
Aantal revisies per 100 woorden	62.3 (36.8)	36.5 (10.0)
Percentage aangepaste karakters	52.5 (24.1)	24.6 (14.0)
Slecht nieuws		
Procestijd tijdens formuleren SN	120.8 (121)	87.8 (48)
Pauzetijd voor formuleren SN	9.2 (7.0)	15.4 (15.9)
Pauzetijd tijdens formuleren SN	58.9 (82.5)	25.2 (14.3)
Aantal revisies tijdens formuleren SN	4.5 (7.0)	2 (1.3)



Results

■ Revisies

	Studenten	Experts
Aantal revisies	62 (50)	97 (93)
Revisies per 100 woorden	43 (26)	39 (27)

Retrospectief interview

“...Ik heb de naam van de zoon expliciet toegevoegd, omdat deze mevrouw meerdere zonen kan hebben. Hierdoor is het meer gepersonaliseerd. ...”



Conclusie

- Proces & product:
 - Experts besteden meer aandacht aan hun schrijfproces dan studenten.
 - Experts schrijven langere slechtnieuwsbrieven dan studenten.
- Pauzes & revisies:
 - Experts zijn productiever dan studenten (hogere productieratio).
 - Experts vertonen een geroutineerd schrijfproces met weinig revisies.
 - Experts formuleren het slechte nieuws op basis van een routineus ingevulde template (weinig pauzes tijdens formuleren en weinig revisies in deze zin).



Terugkoppeling naar onderwijs

- Normatieve modellen aanvullen met empirisch onderzoek
- Leren-door-observeren (observational learning)
Studenten leren door schrijfprocessen van andere schrijvers (modellen) te observeren
Rijlaarsdam et al.



Wisselwerking schrijfonderzoek en onderwijs



Observatie als aanvulling op schrijftaak

- Master in de Meertalige Professionele Communicatie
- Opleidingsonderdeel Specialisatie Bedrijfscommunicatie
- Schrijftaak: slechtnieuwsbrief

Opbouw lessenreeks

- Theorie (aangevuld met onderzoeksresultaten)
- Observeren van professionele schrijver (video)
- Bevraging



Bevindingen

De groep studenten die de video hebben bekeken, geven aan dat ze

- de video aandachtig hebben bekeken
- veel moeite hebben gedaan om de schrijftaak op te lossen
- de brief van de professional waardevol vonden (hoger rapportcijfer)
- het leerrijk vonden om een professionele schrijver een vergelijkbare brief te zien schrijven

- *Maar*, dat het redelijk moeilijk is om de aanpak over te nemen in hun eigen tekst



Bevindingen

- invoegen quotes studenten



calliope
computer assisted language learning in an interactive online pedagogical environment

Universiteit Antwerpen

Schrijven in het Nederlands

Genre-specifieke vaardigheden

Schriftelijke vaardigheden

- [Sollicitatiebrief](#)
- [Curriculum vitae](#)
- [Slechtnieuwsbrieven](#)
- [Persberichten](#)
- [Notuleren](#)

Algemene vaardigheden

Strategische communicatie

- [Crisiscommunicatie](#)

Tekstsoorten | conventies en componenten

- [Brieven: BIN-norm](#)

Nederlands voor anderstaligen

University of Warsaw

- [Zakelijke brieven: indeling](#)
- [Zakelijke brieven: soorten en structuren](#)
- [Zakelijke brieven: stijl](#)

Calliope is a multilingual online writing center with a focus on academic, business and technical communication. It is a modular platform where students can enhance their professional writing skills.

Calliope is genre-specific and context-specific, it uses a process approach to cater to different learning styles, it accommodates different writer profiles, and it is an instructional tool not connected to a physical writing center.

For more information: Luuk Van Waes & Liesbeth

<http://www.calliope.be>

MPC

More information

marielle.leijten@ua.ac.be

milou.desmet@ou.nl

luuk.vanwaes@ua.ac.be

Geïnteresseerd in schrijfprocesonderzoek?

- www.inputlog.net: gratis downloaden van Inputlog voor onderzoekers
- www.calliope.be: online schrijfcentrum
- www.writingpro.eu: knowledge center for writing process research (to be launched summer 2011)
- www.jowr.org: journal of writing research



References

- Bereiter, C., & Scardamalia, M. (1987). *The Psychology of Written Composition*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Flower, L. & Hayes, J.R. (1980). The Dynamics of Composing: Making Plans and Juggling Constraints. In Gregg, L.W., & Steinberg, E.R., *Cognitive processes in writing*. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associated, pp. 31-50
- Janssen, D. & Jansen, F. (2003). De waardering in positieve politenessstrategieën in Nederlandse afwijzingsbrieven. In: L. van Waes, P. Cuvelier, G. Jacobs & I. De Ridder (reds.), *Studies in Taalbeheersing 1*. Assen: Van Gorkum, pp. 227-237.
- Janssen, D.M.L. & Jansen, F. (2004). 'Geef redenen' in afwijzingsbrieven. *Tijdschrift voor taalbeheersing*, 3, p. 182-192
- Janssen, D. (2007). *Zakelijke Communicatie, deel 1*, Noordhoff-Uitgeverij.
- Kellogg, R.T. (2008). Training Writing Skills: A Cognitive Developmental Perspective. *Journal of Writing Research*, 1 (1), pp. 1-26
- Leijten, M., & Van Waes, L. (2005). Inputlog: New Perspectives on the Logging of On-Line Writing Processes in a Windows Environment. In G. Rijlaarsdam (Ed.), *Computer Keystroke Logging and Writing: Methods and Applications*. UK, Nederland: Elsevier, pp. 73-93
- Locker, K.O., 1999. Factors in reading responses to negative letters; experimental evidence for what we teach. *Journal of Business and Technical Communication*. 13, 1, 5-48.
- Schilperoord, J. (1996). *It's About Time. Temporal Aspects of Cognitive Processes in Text Production*. Amsterdam, Atlanta: GA.
- Schryer, C.F. (2000). Walking a Fine Line: Writing Negative Letters in an Insurance Company. *Journal of Business and Technical Communication*, 14(4), pp. 445-497.

