



NL

# Taal voor Werk - een snelstartgids

**Hoe kunt u anderstaligen ondersteunen  
bij het ontwikkelen van werkgerichte  
taalvaardigheid?**

Deze publicatie is voortgekomen uit het project *Language for work – Tools for professional development*. Dit project maakt deel uit van *Languages at the heart of learning*, het programma van het Europese Centrum voor Moderne Talen, dat loopt van 2016 tot 2019.

Deze gids is geschreven door de leden van het projectteam: Alexander Braddell (Groot Brittannië), Matilde Grünhage-Monetti (Duitsland, Projectcoördinator), Christophe Portefin (Frankrijk) en Kerstin Sjösvärd (Zweden).

#### DANKWOORD

Berg, W. and Leinecke, R. (2014), „*Deutsch habe ich im Betrieb gelernt*“. *Berufsbezogenes Deutsch im Unternehmen verankern*. Braunschweig: Network IQ Lower Saxony.

De foto op pagina 10 is afkomstig van Kartoffelmanufaktur Pahmeyer GmbH & Co. KG

De foto op pagina 19 is afkomstig van Lars Bergström.

Wij danken de leden van het Language for Work-netwerk voor hun bijdragen en commentaar, waaronder Klara Bilic Mestric, Irina Mitarcheva, Deirdre Ní Loingsigh, Annemarie Nuwenhoud, Olga Orrit, Veronica Pajaro, Toon van der Ven and Séverine Wozniak.

Nederlandse vertaling: Annemarie Nuwenhoud, Bregje Kaars Sijpesteijn en Toon van der Ven

# Taal voor Werk – een snelstartgids

## Volwassen migranten ondersteunen bij het ontwikkelen van werkgerichte taalvaardigheid

Een succesvolle integratie van volwassen migranten wordt sterk bevorderd door twee factoren die met elkaar samenhangen: het beheersen van de taal en het hebben van werk. Migrantten moeten de taal beheersen om passend, duurzaam werk te vinden en om hun taal- en andere vaardigheden op het werk verder te kunnen ontwikkelen. Het hebben van werk kan ook bijdragen aan het ontwikkelen van de taalvaardigheid.

Migrantten die al voldoende taalvaardigheid en scholing hebben om een goede baan te vinden, zullen mogelijk weinig ondersteuning nodig hebben. Voor de vele migrantten die aankomen met beperkte taalvaardigheid en zonder erkende kwalificaties, is ondersteuning echter cruciaal om werkgerichte taalvaardigheid te ontwikkelen.

Deze korte gids biedt een houvast bij hoe die steun gegeven kan worden.

## Voor wie is deze gids?

Deze gids is voor iedereen die beroepshalve betrokken is bij taalonderwijs en integratie van volwassen migrantten, zoals docenten en andere professionals op het gebied van:

- NT2 voor volwassenen;
- inburgering, met name het onderdeel Oriëntatie op de Nederlandse Arbeidsmarkt (ONA);
- beroepsopleidingen en –cursussen;
- volwasseneneducatie;
- personeelsbeleid;
- re-integratie en arbeidsmarkttoeleiding.

## Inhoud van deze gids

- Wat verstaan we onder werkgerichte taalvaardigheid? (p. 4)
- Welk taalniveau hebben migrantten nodig voor werk? (p. 6)
- Welke vormen van ondersteuning zijn er? (p. 7)
- Welke expertise hebt u nodig? (p. 8)
- Wat belemmert de taalontwikkeling van migrantten? (p. 10)
- Wat helpt migrantten de taal te leren? (p. 12)
- Hoe kunt u buitenschools leren ondersteunen? (p. 14)
- Pas op voor de 'laag inkomen, laag taalniveau-val' (p. 14)
- Hoe kan taalleren op de werkvloer ondersteund worden? (p. 15)
- Waar kunt u meer informatie vinden? (p. 19)



## Op een kinderdagverblijf...

...weet Malika niet precies hoe ze op een goede manier 'nee' moet zeggen tegen haar collega's. Haar coach adviseert Malika te observeren hoe haar collega's 'nee' zeggen. Dit doet Malika. In de volgende sessie met haar coach, doen ze een rollenspel waarin ze de geobserveerde manier van 'nee' zeggen oefenen. Vervolgens probeert Malika het uit op het werk.

# Wat verstaan we onder werkgerichte taalvaardigheid?

Bij werkgerichte taalvaardigheid gaat het om de vaardigheden die werknemers nodig hebben om:

- geschikt werk te vinden. Bijvoorbeeld om een baan te zoeken, een CV en sollicitatiebrief te schrijven en sollicitatiegesprekken te voeren.
- een positieve bijdrage te leveren als medewerker. Werknemers hebben taalvaardigheid nodig om specifieke werktaken uit te voeren, om gezond en veilig te kunnen werken, kwaliteit te leveren, met klanten om te gaan, en rechten en plichten als werknemer te kennen.
- zich (verder) te ontwikkelen op het werk en een carrière op te bouwen. Het gaat hier om taalvaardigheid die nodig is voor het volgen van bedrijfsopleidingen, bij informeel leren op de werkvloer, en voor beroepsopleidingen en trainingen buiten het bedrijf.

## Werkgerichte taalvaardigheid is specifiek

Werkgerichte taalvaardigheid gaat ook over specifieke zaken als:

- regels en voorschriften. Wat zijn bijvoorbeeld de richtlijnen voor gezond en veilig werken en welke kwaliteitsnormen zijn er?
- algemene sociale conventies op de werkvloer. Wat wordt er van de werknemer verwacht ten aanzien van gedrag en communicatie op het werk?
- vaktaal. Welke vaktaal is nodig om bijvoorbeeld de techniek, gezondheidszorg, hulpverlening, detailhandel of IT te kunnen werken?
- beroeps- of bedrijfsspecifieke sociale normen. Hoe wordt er in een bepaalde beroepsgroep of bedrijf gecommuniceerd en wat verwacht men van collega's?
- vakspecifieke communicatieve taken. Deze veranderen voortdurend mee met de ontwikkeling van het vak en de werkomstandigheden.

# Taalvaardigheid op het werk

Werknemers moeten in staat zijn om:

- hun rechten en plichten te begrijpen;
- te praten over hun rooster;
- te praten over hun taken;
- gesproken en geschreven informatie te verwerken en over te brengen;
- om te gaan met gesproken en geschreven instructies;
- samen te werken met anderen, en daarbij:
  - suggesties doen,
  - hulp bieden,
  - hulp vragen,
  - omgaan met feedback,
  - omgaan met klanten,
  - mondeling en schriftelijk rapporteren

en nog veel meer!

## In een metaalfabriek...

...helpt een stagiair nieuwe anderstalige werknemers bij het leren van de termen voor machines en gereedschappen tijdens het opruimen op vrijdagmiddag. Sommige werknemers schrijven de namen op stickers en plakken ze op het gereedschap. Anderen nemen foto's met hun telefoon en labelen de foto's.





## In een IT-bedrijf...

...kijkt een anderstalige werknemer mee met een collega die met klanten werkt. Achteraf bespreken zij samen wat de anderstalige werknemer wel en niet heeft begrepen. Vervolgens schrijven ze handige nieuwe zinnen en uitdrukkingen op.

## Welk taalniveau hebben migranten nodig voor werk?

Het antwoord op deze vraag hangt altijd af van de specifieke werkomstandigheden: om wat voor soort werk gaat het en hoeveel steun kan de werknemer krijgen tijdens het werk? In de zorg wordt bijvoorbeeld veel individueel gewerkt. Een werknemer die bij mensen thuis komt om zorg te bieden, zal minder hulp van collega's kunnen krijgen bij het leren van de taal dan de werknemer die in een verzorgingstehuis werkt.

In het algemeen geeft het niveau van de beroepsopleiding een indicatie van het benodigde taalniveau. Verder kunnen wet- en regelgeving en kwaliteitsstandaarden aanvullende informatie bieden.

In sommige landen wordt het taalniveau B1 vereist<sup>1</sup> voor alle werknemers om te voldoen aan de wetten voor gezond en veilig werken. Dit staat los van de vakspecifieke taalvaardigheid die de werknemer nodig heeft. In andere landen gelden specifieke taaleisen in sommige sectoren, zoals in bijvoorbeeld de zorg of de kinderopvang.

Een algemene tendens is dat in alle soorten banen steeds hogere eisen gesteld aan informatieverwerkende vaardigheden en effectieve communicatie.

### 1 De CEFR-taalniveaus begrijpen

Het Europees Referentiekader (ERK) is een vastgesteld Europees raamwerk van niveauomschrijvingen voor moderne vreemde talen. Het onderscheidt zes taalniveaus: A1, A2 (basisgebruiker), B1 B2 (onafhankelijk gebruiker) C1, C2 (vaardige gebruiker). Op niveau B1 kan de taalgebruiker communiceren over essentiële zaken en ideeën in vertrouwde contexten.

Meer informatie vindt u op: [www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages](http://www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages)



## Welke vormen van ondersteuning zijn er?

Er zijn veel verschillende manieren om werkgericht taalonderwijs vorm te geven, bijvoorbeeld:

- inburgeringsonderwijs (ONA) en taallessen;
- programma's voor werkzoekenden;
- beroepsopleidingen.

Voor anderstaligen die al werk hebben, kan taalondersteuning opgenomen worden in opleidingsprogramma's van bedrijven.

Ook bij teamontwikkeling en prestatie management, met supervisie en coaching, kan aandacht voor taalontwikkeling meegenomen worden.

Bovengenoemde formele en non-formele leermogelijkheden kunnen aangevuld worden met informeel leren, zowel op het werk als daarbuiten. Daarbij valt te denken aan:

- coachingsprogramma's;
- het inzetten van taalvrijwilligers;
- zelfstudiegroepen;
- vrij toegankelijke bronnen voor zelfstudie.

# Welke expertise hebt u nodig?

Er zijn meerdere manieren om migranten te helpen bij het ontwikkelen van werkgerichte taalvaardigheid, bijvoorbeeld:

- formele instructie;
- coaching;
- steungroepen;
- door bronnen beschikbaar te stellen.

De expertise die u nodig heeft, hangt af van de vorm van hulp die u wilt bieden. In elk geval is het een goede zaak om inzicht te hebben in twee dingen. Ten eerste in taalverwerving. Wat helpt een volwassene om een nieuwe taal te leren (en wat niet)? Ten tweede is kennis van het werkveld belangrijk (bijvoorbeeld de horeca, bouw of zorg).

## In een plasticfabriek...

...geeft een medewerker zijn anderstalige collega instructie over hoe deze de bedieningsinstructies en procedures kan beschrijven. Hij doet dit direct bij de machine.







## Wat weten we over taalleren?

Een nieuwe taal leren we in de eerste plaats in interactie. Formele instructie kan zeker helpen om te taal te leren, maar taalles alleen is niet genoeg. Onze taalvaardigheid ontwikkelt zich als we in het dagelijks leven in de nieuwe taal communiceren.

Een groot deel van het taalleerproces vindt onbewust plaats. Het leren van de taal kan lange tijd duren en vraagt om doorzettingsvermogen, zeker om het taalniveau te behalen dat nodig is voor de meeste banen.

Het leersucces van een individu hangt af van een groot aantal factoren, die vaak met elkaar verbonden zijn, bijvoorbeeld: motivatie, aanleg, onderwijsachtergrond, eerdere talenkennis, de mate van steun en leermogelijkheden.

### In een voedingsmiddelenbedrijf...

...maken de leidinggevenden kaartjes met belangrijke woorden over een onderwerp, naar aanleiding van de taalles in dat bedrijf. De leidinggevenden gebruiken deze kaartjes op de werkvloer, om de anderstalige medewerkers eraan te herinneren welke termen er wanneer gebruikt worden.

# Wat belemmert de taalontwikkeling van migranten?

Zaken die migranten kunnen belemmeren bij het leren van de nieuwe taal zijn onder meer:

- een gebrek aan zelfvertrouwen om in de nieuwe taal te communiceren;
- heel weinig contact met sprekers van de nieuwe taal;
- laaggeletterdheid;
- een gebrek aan tijd en geld voor cursussen;
- een gebrek aan steun op het werk of in de eigen omgeving;
- het ontbreken van effectieve leerstrategieën (soms in combinatie met een gebrek aan vertrouwen in het eigen leervermogen);
- een gebrek aan motivatie om de taalleeractiviteit vol te houden.

Om effectieve steun te kunnen bieden, moeten we deze barrières proberen te slechten.

Het is belangrijk om voor ogen te houden dat ook de persoonlijke situatie het taalleren kan belemmeren, vanwege trauma's, familieomstandigheden, onzekerheid over de verblijfsstatus en vele andere factoren.

## Op een agrarisch bedrijf...

...bespreken de leidinggevenden welke termen werknemers moeten kennen over de oogst waaraan ze mee gaan werken. Tijdens de training van de nieuwe werknemers richten de leidinggevenden zich op deze termen. Ze delen een hand-out uit met een uitleg van de termen. Waar mogelijk worden schema's gebruikt.



# Functionele geletterdheid en werkgerichte taalvaardigheid

Tegenwoordig is schriftelijke communicatie en het (vaak digitaal) verwerken van informatie een onderdeel van vrijwel elke baan, ook van laaggeschoold werk. Daarmee is geletterdheid een onmisbare competentie op het werk geworden.<sup>2</sup>

Ook formeel taalonderwijs (ook online zelfstudie) gaat er veelal vanuit dat de migrant geletterd en studievvaardig is. Dat is niet altijd het geval. Daarom is steun bij het ontwikkelen van geletterdheid en studievvaardigheid van grote waarde.

## Wat is functionele geletterdheid?

Functionele geletterdheid is de vaardigheid van volwassenen om te lezen en schrijven op een dusdanig niveau, dat zij kunnen functioneren op het werk en in de maatschappij. Functionele geletterdheid is dus sleutel tot volwaardig werk en burgerschap.

Het niveau van geletterdheid ligt niet vast, maar varieert per maatschappelijke en sociale context (net als taal zelf). Zo is het mogelijk om in één domein meer geletterd te zijn dan in andere. Zo onderscheiden we bijvoorbeeld digitale geletterdheid, de geletterdheid die nodig is om financieel zelfredzaam te zijn en de geletterdheid die nodig is voor gezondheidsvaardigheden. Geletterdheid verandert bovendien –net als taal - mee met technologische en maatschappelijke ontwikkelingen.

Laaggeletterden hebben vaak hulp nodig wanneer zij geconfronteerd worden met een nieuwe lees- of schrijftaak, bijvoorbeeld het invullen van een nieuw type formulier.

<sup>2</sup> OECD (2016), “How skills are used in the workplace”, in *Skills Matter: Further Results from the Survey of Adult Skill*. Paris: OECD Publishing. DOI: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264258051-7-en>

## Wat kunnen de oorzaken zijn van mogelijke laaggeletterdheid?

- Beperkte mogelijkheden tot scholing in het land van herkomst, vanwege bijvoorbeeld oorlog of armoede.
- De migrant is nog niet voldoende gealfabetiseerd in het Latijnse schrift.
- De migrant heeft nog geen ervaring met de manier waarop in Nederland / Vlaanderen schriftelijke communicatie wordt ingezet in de maatschappij en op het werk.
- De migrant heeft nog geen ervaring met de onderwijsmethodes die gebruikelijk zijn in het volwassenenonderwijs van Vlaanderen / Nederland.
- Negatieve onderwijservaringen
- Leerproblemen als dyslexie

## In een verzorgingstehuis...

...laat de leidinggevende haar medewerkers tijdens de teamvergadering in tweetallen zitten. Medewerkers die de taal goed spreken zitten bij medewerkers die de taal nog niet zo goed spreken. De leidinggevende vertelt iets en laat vervolgens de tweetallen nabespreken wat er is gezegd. Zo weet ze zeker dat iedereen haar begrepen heeft.



## Wat helpt migranten de taal te leren?

Migranten hebben zeer verschillende achtergronden, maar alle taalleerders hebben baat bij:

### **Aanmoediging en steun**

Om een nieuwe taal te leren moet de leerder allereerst openstaan voor het leren. Om vooruitgang te boeken is het belangrijk dat de leerder zich gemotiveerd voelt en succeservaringen heeft. Aanmoediging en steun helpen migranten om een positief gevoel te hebben over hun inspanningen - en om het vol te houden.

### **De mogelijkheid om de taal in het dagelijks leven te gebruiken**

Om te leren communiceren in de nieuwe taal is het noodzakelijk dat migranten zoveel mogelijk taalcontact hebben, zowel mondeling als schriftelijk. Ook moeten zij zoveel mogelijk oefenen. Hoe authentieker en betekenisvoller de interactie is, hoe nuttiger het is voor de leerder.

### **In een ziekenhuis ...**

...maken verpleegkundigen een script dat anderstalige collega's kunnen gebruiken bij het begroeten van bezoekers en bij het adequaat beantwoorden van telefonische vragen.

### **Op een zorgopleiding op het hbo ...**

... doen anderstalige studenten een interactief rollenspel. Zo leren zij de taal in de juiste context te gebruiken.

## **Hulp bij het leren opmerken en begrijpen van hoe taal vorm krijgt**

Taalcontact en interactie zijn dus heel belangrijk, maar daarbij is het wel nodig om oog en oor te hebben voor hoe de taal in elkaar zit. Hulp bij het opmerken en bestuderen van bijvoorbeeld intonatie, zinsbouw en uitspraak is heel zinvol.

## **Hulp bij het opmerken en begrijpen van sociale normen en verwachtingen in communicatie**

Om effectief te communiceren is het noodzakelijk dat leeders begrijpen wat de sociale normen en verwachtingen in communicatie zijn, in het bijzonder op het werk.

## **Correctieve feedback**

Correctieve feedback helpt leeders om op te merken hoe de taal in elkaar zit en welke fouten zij nog maken. Zo kunnen zij effectiever leren communiceren. Wanneer correctieve feedback constructief is en afgestemd wordt op de leerder, kan het zeer motiverend werken.

## **Hulp bij het ontwikkelen van effectieve persoonlijke leerstrategieën**

Om vooruitgang te boeken is het nodig dat de leerder naast het volgen van een cursus ook informeel en zelfgestuurd leert. Daarvoor moeten zij leerstrategieën ontwikkelen die voor henzelf goed werken.



## Hoe kunt u buitenschools leren ondersteunen?

Of een migrant nu taalles volgt of niet, er liggen altijd kansen om de taal informeel te leren in de dagelijkse praktijk: in informele gesprekken, tijdens het contact met instanties, door de krant te lezen en tv te kijken, door de taal te oefenen met online leerprogramma's en voor degenen die een baan hebben: op het werk zelf.

Leeders die zelfvertrouwen hebben en al ervaring hebben met taalleren zullen waarschijnlijk wel gebruik maken van deze kansen. Migranten met minder zelfvertrouwen en minder leerervaring zullen dat echter misschien niet doen.

### Help migranten beter gebruik te maken van informele leermogelijkheden

- Maak migranten bewust van hoe ze in de praktijk kunnen leren, bijvoorbeeld als onderdeel van de inburgeringscursus of de NT2-les.
- Zorg dat er meer bewustzijn in de gemeenschap ontstaat over de waardevolle rol die burens, collega's, instanties, de media en werkgevers kunnen spelen bij het informeel taalleren van migranten.
- Bied trainingen aan bijvoorbeeld werkgevers, openbare instanties en sociale voorzieningen (ook winkels en cafés) over hoe zij met migranten kunnen omgaan en hoe zij hen kunnen ondersteunen bij hun taalontwikkeling.

## Pas op voor de 'laag inkomen, laag taalniveau-val'

Migranten die in Vlaanderen of Nederland arriveren met een beperkte beheersing van de taal en met beperkte financiële middelen staan voor een dilemma. Ze moeten zo snel mogelijk een baan vinden en een netwerk opbouwen, maar vanwege hun lage taalniveau zijn ze beperkt tot laaggeschoold werk en hebben ze vooral contacten met taalgenoten.

Buiten het werk om hebben zij contact met vrienden en familie die hun eigen taal spreken. Hoewel deze migranten in Nederland of Vlaanderen wonen, is de mogelijkheid voor taalcontact behoorlijk beperkt.

Laaggeschoold werk is doorgaans laagbetaald, met weinig of geen mogelijkheid voor taalontwikkeling op de werkvloer. Migranten moeten bovendien veel uren werken om voldoende te verdienen, waardoor zij weinig tijd, geld of energie overhouden voor het leren van de taal. Als de migrant eenmaal in deze val zit, komt hij daar moeilijk weer uit.

## Hoe kan taalleren op de werkvloer ondersteund worden?

Met de juiste steun is de werkvloer een prima plek om de taal te leren. Deze ondersteuning op de werkvloer is vooral waardevol voor migranten die laaggeschoold werk doen. Voor hen is taalleren op de werkvloer soms de enige realistische optie om de negatieve spiraal te doorbreken (zie ook hierboven bij Pas op voor de 'laag inkomen, laag taalniveauval').

Op pagina 17 vind u een aantal praktische voorbeelden van hoe taalleren op de werkvloer ondersteund kan worden. Als dergelijke steun gefinancierd moet worden, dan is het raadzaam om werkgevers, taalaanbieders en de zowel regionale als nationale overheden samen te brengen als strategische partners.



### In een magazijn...

...betreft de teamleider de anderstalige collega's bij de gesprekken in de pauzes en de lunch. Zo worden zij deel van het team.



## De leidinggevende meekrijgen

Over het algemeen zullen werkgevers en leidinggevenden het toejuichen dat werknemers aan hun taalontwikkeling werken, op voorwaarde dat het initiatief:

- merkbare vruchten afwerpt voor het bedrijf (bijvoorbeeld doordat organisatiedoelen worden behaald);
- aansluit bij de prioriteiten van het bedrijf en rekening houdt met beperkingen (het kan bijvoorbeeld ingewikkeld zijn om werknemers onder werktijd taallessen te laten volgen).

Niet elke leidinggevende zal even enthousiast zijn over het initiatief. Om de steun van de leidinggevende te verkrijgen, is het nodig het vertrouwen te winnen. Dat kan door goed te luisteren naar wat hun prioriteiten en zorgen zijn. Probeer erachter te komen wat er al gebeurt om medewerkers te ondersteunen, zijn er bijvoorbeeld beroepsopleidingen, cursussen, supervisie en teamwerk? Wat voor aanbod is hier een goede aanvulling op, volgens leidinggevenden?

### In een schoonmaakbedrijf...

...wil de manager het personeelshandboek toegankelijker maken voor anderstalige werknemers. De taaldocent is een paar uur bezig om samen met de manager het handboek na te lopen en te herschrijven in eenvoudige taal. De docent krijgt zo ook een betere band met de manager en leert meer over het bedrijf vanuit het perspectief van een leidinggevende.



Spreek ook met de medewerkers, zowel moedertaalsprekers als tweedetaalsprekers. Als zij enthousiast zijn over het voorgestelde initiatief kan dit helpen om sceptische managers te overtuigen.

Zoek bij het ontwerpen van het initiatief naar mogelijkheden om alle medewerkers, ook de leidinggevenden te laten profiteren van het initiatief. Denk bijvoorbeeld aan:

- informele coaching voor leidinggevenden over communicatie en intercultureel bewustzijn;
- formele training over bijvoorbeeld diversiteit.

## **Tips voor op de werkvloer**

Respecteer de hiërarchie op de werkvloer en formele besluitvormingsprocessen, maar heb aandacht voor onderlinge relaties. De mensen die knopen doorhakken en beslissingen nemen, kunnen op alle niveaus in de organisatie zitten, ook op de werkvloer of bij een vakbond.

Probeer niet al te afhankelijk te worden van één contactpersoon. Probeer altijd te achterhalen wat de andere kant van een verhaal is, voordat u een conclusie trekt.

Respecteer altijd de vertrouwelijkheid van gesprekken en onthoud dat alles wat u vertelt door anderen herhaald kan worden.

Hanteer als algemeen principe: kennis spreekt, wijsheid luistert. Het is beter om te luisteren dan om zelf aan het woord te zijn.

# **Een paar praktische manieren om taalleren op de werkvloer te ondersteunen**

## **Controleer of communicatie helder en toegankelijk is**

Evalueer de helderheid en toegankelijkheid van gesproken en geschreven communicatie op de werkvloer. Zijn documenten in eenvoudige taal geschreven? Spreken managers en leidinggevenden op een manier die begrijpelijk is voor anderstalige werknemers?

## **Ondersteun studiegroepjes, coaching en mentorschap**

Help anderstalige medewerkers door ze te koppelen aan een maatje dat de taal goed beheerst. Vorm informele studiegroepjes van medewerkers die allemaal bezig zijn met het verbeteren van hun Nederlands. Moedig anderstalige medewerkers die goed Nederlands spreken aan om op te treden als rolmodel. Laat hen zien hoe zij hun anderstalige collega's kunnen coachen en als hun mentor op kunnen treden.

## **Stimuleer reflectiegesprekken**

Alle medewerkers zijn erbij gebaat om te praten over hun werk, in het bijzonder anderstalige werknemers. Zo kunnen zij niet alleen hun taalvaardigheid oefenen, maar ook hun inzicht in cultuurgebonden aspecten van taalgebruik vergroten.

## **Maak een lijst van belangrijke termen**

Verzamel belangrijke veelgebruikte termen, bijvoorbeeld termen die essentieel zijn voor werkprocedures, de klantenservice, personeelszaken. Maak deze lijsten makkelijk toegankelijk voor anderstalige werknemers, ook digitaal.

## **Train managers en leidinggevenden in het geven van instructie**

Laat managers en leidinggevenden zien hoe zij zaken uit kunnen leggen: in korte zinnen, met veel herhaling en door voor te doen wat zij bedoelen. Bijvoorbeeld: “Ik pak de handscanner, ik houd hem voor de EAN-Code. Ik druk op de knop en wacht tot hij blieft. Nu heb ik het pakket geregistreerd”.

## **Ondersteun vergaderingen met woordkaarten**

Visualiseer voorafgaand aan een vergadering wat de hoofdzaken zijn. Schrijf belangrijke woorden goed leesbaar op bijvoorbeeld flap-overs. Zorg dat deze voor iedereen zichtbaar zijn. Leg de begrippen van te voren kort uit en nogmaals wanneer ze tijdens de vergadering aan bod komen.

## **Maak documenten van tevoren beschikbaar**

Maak relevante documenten beschikbaar voor werknemers, zodat zij die kunnen bestuderen voorafgaand aan een bespreking of activiteit. Zo kunnen anderstalige werknemers de stukken in hun eigen tempo doornemen en waar nodig om hulp vragen.

## **Doe uw voordeel met digitale technologie**

Moedig werknemers aan om hun voordeel te doen met de vele mogelijkheden die digitale technologie biedt bij het leren van Nederlands. Te denken valt aan online woordenboeken, automatische vertalingen, spellingscontrole, grammaticahulp, spraakrecorders, foto en video en allerlei (gratis) online lesmateriaal.

## **Moedig werknemers aan om nieuwe termen te noteren**

Adviseer anderstalige werknemers om onbekende woorden op te schrijven, zodat ze het later kunnen bespreken. Dit zal hen helpen om meer autonoom en zelfstandig te worden als leerder.

## **Help managers, leidinggevenden en collega's zinnig taalfouten te corrigeren**

Het corrigeren van taalfouten tijdens een gesprek kan de communicatie verstoren. Het is daarom raadzaam van te voren af te spreken wanneer er fouten gecorrigeerd worden. Wanneer een taalfout tot een misverstand leidt, moet er natuurlijk meteen worden ingegrepen.

## **Help managers, leidinggevenden en collega's begrip te controleren**

Het is niet zo zinnig om “begrijp je het?” te vragen. Maar al te vaak wordt er dan simpelweg geantwoord met “ja”. In plaats daarvan kunt u open vragen stellen, waardoor de gesprekspartner moet laten zien dat hij of zij het begrijpt. Bijvoorbeeld: “Kun je me vertellen welke materialen we hiervoor gebruiken?” Of: “Wat ga je eerst doen?”

## **Erken en beloon werknemers voor hun taalontwikkeling**

Het leren van Nederlands als tweede taal in de hectiek van alledag is hard werken. Erken dat door anderstalige werknemers te belonen voor hun inspanningen en hen in het zonnetje te zetten als zij een doel behaald hebben.

## **Onthoud, hoe beter direct leidinggevenden betrokken zijn, hoe beter.**



## Waar kunt u meer informatie vinden?

### Het *Language for Work*-netwerk

Het *Language for Work*-netwerk is een organisatie zonder winstoogmerk. De leden van het netwerk houden zich op vrijwillige basis bezig met:

- het promoten en onder de aandacht brengen van werkgerichte taalontwikkeling van volwassen migranten en etnische minderheden op nationaal en Europees niveau;
- het delen van kennis en bronnen voor alle betrokkenen in het werkveld;
- het bieden van mogelijkheden voor professionele ontwikkeling en netwerken;
- het ondersteunen van de ontwikkeling van theoretische en conceptuele modellen, praktische aanpakken en kwaliteitsraamwerken.

Website: <https://languageforwork.ecml.at>

### Het *resource centre*

Het *Language for Work*-netwerk heeft een online *resource centre*. Hier is een grote verscheidenheid aan gratis toegankelijke projectbeschrijvingen, materialen en aanpakken te vinden voor werkgerichte taalontwikkeling van volwassen migranten en etnische minderheden.

Website: <https://languageforwork.ecml.at/ResourceCentre>



[www.ecml.at](http://www.ecml.at)

[www.coe.int](http://www.coe.int)

Het Centrum voor Moderne Talen is een instituut dat onderdeel is van de Raad van Europa. Het centrum promoot excellent taalonderwijs in de lidstaten van de Raad.

De Raad van Europa is de toonaangevende mensenrechtenorganisatie van Europa. De Raad telt 47 lidstaten, waarvan 28 ook lid zijn van de Europese Unie.

Alle lidstaten van de Raad van Europa hebben het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens ondertekend. Dit Verdrag is gericht op de bescherming van mensenrechten, democratische waarden en rechtsstaatbeginselen. Het toezicht op de uitvoering van het Verdrag in de lidstaten is in handen van het Europees Hof voor de Rechten van de Mens.



NL

[www.ecml.at/languageforwork](http://www.ecml.at/languageforwork)