

4. Tips voor werkplekbegeleiders

Als praktijkbegeleiders in bedrijven en instellingen te maken krijgen met stagiaires die nog veel mondelinge en schriftelijke taalvaardigheid moeten ontwikkelen, dan kunnen de volgende tips hen van nut zijn.

Wat kunt u doen als de deelnemer u niet begrijpt?

Instructie op de plaats van handeling

Geef de leerling instructie op de plaats waar de handeling moet worden uitgevoerd. Daar kunt u het duidelijkst uitleggen wat u bedoelt. Foto's, wandplaten, handboeken op de werkplek zijn ook handige hulpmiddelen. Door taal aan beelden te koppelen zorgt u ervoor dat de taal en de kennis makkelijker worden onthouden.

Werkplekbespreking op de werkplek

Houd ook de werkbeprekingen zoveel mogelijk op de werkplek. U kunt dan makkelijk iets aanwijzen of uitbeelden, bijvoorbeeld de volgorde van handelingen. Met eventuele machines, apparaten of werkmaterialen bij de hand is het makkelijker praten voor beide partijen. Gaat het bespreken goed? Probeer het dan eens op afstand van de werkplek en kijk of de bespreking dan ook lukt. Kan de leerling nu ook handelingen en werkvolgordes benoemen?

Notities maken

Maak er een gewoonte van de hoofdpunten van uw instructie of uitleg in steekwoorden te noteren of te laten noteren. Hiervoor kan een schrift of notitieboekje handig zijn. Zorg er dus voor dat u en de leerling schrijfmiddelen bij de hand hebben en maak notities terwijl u praat. Het is niet eenvoudig om uit een grote hoeveelheid informatie het belangrijkste op te pikken. Het helpt als u belangrijke woorden uit uw verhaal opschrijft of de leerling vraagt deze op te schrijven. Zo wordt de nieuwe informatie dubbel opgeslagen in het geheugen en wordt het beter onthouden. Bovendien onthouden sommige mensen beter wat ze zien en anderen wat ze horen.

Informatie die mondeling én schriftelijk wordt aangeboden helpt beide soorten mensen.

Teksten verklaren

Geef mondelinge uitleg bij schriftelijke informatie. In schrijftaal worden vaak andere woorden gebruikt dan in spreektaal: bijvoorbeeld 'informereren' voor 'vertellen' en 'aansluiten' voor 'vastmaken'. Bovendien kan de hoeveelheid informatie in één keer een struikelblok zijn. Teksten die op de werkvloer gebruikt worden, zoals schriftelijke instructies en werkroosters kunt u ook mondeling toelichten: welke woorden zijn belangrijk, wat moet de leerling nu doen. Gebruik deze teksten bij voorkeur ná de instructie op de werkplek.

Let op uw eigen taalgebruik

Pas aan wat u zegt en hoe u het zegt:

- **Gespreksonderwerp introduceren**
Geef steeds aan over welk onderwerp u gaat praten. Praat niet over te veel verschillende onderwerpen tegelijk. Vertel ook niet te veel nieuwe dingen achter elkaar.
- **Begrijpelijk taalgebruik**
De leerling leert van u als u duidelijke taal spreekt. Probeer daarom eenvoudige woorden te gebruiken en maak niet te lange zinnen.
- **Uitspraak**
Praat niet harder maar wel duidelijk en iets langzamer. Spreek de woorden goed uit en leg de nadruk op belangrijke woorden.
- **Herhalen**
Herhaal regelmatig wat u eerder gezegd hebt.
- **Reageer**
Geef een reactie als de leerling iets zegt wat niet duidelijk is. Herhaal de woorden van de leerling, vraag wat hij bedoelt of vraag of hij het nog eens wil zeggen.
- **Hulptaal**
Soms spreekt een leerling beter Engels (of een andere taal die u ook kent). Als het niet lukt om in het Nederlands iets uit te leggen, kan het handig zijn om het woord in de andere taal te gebruiken. Ga niet over op die andere taal, maar gebruik alleen een enkel woord als het echt nodig is.

Begrip controleren

Controleer regelmatig of iemand het begrijpt. Stel daarbij geen vragen waarop 'ja' of 'nee' kan worden geantwoord (gesloten vraag). Met een open vraag wordt de leerling gedwongen zelf een volledig ant-

woord te bedenken. Dus wel: Wat ga je vanmiddag doen? En niet: Begrijp je wat je vanmiddag moet doen?

Belangrijke woorden uitleggen, herhalen en terugvragen

Bied kernbegrippen aan: de namen van voorwerpen, onderdelen en (bijbehorende) handelingen. Welke woorden moet de leerling zeker kennen rond een bepaald onderwerp? Bied deze woorden aan als u uitleg of een instructie geeft. Herhaal deze woorden later nog eens en controleer of de woorden nu bekend zijn. In een alfabetschriftje of notitieboekje op zakformaat kan de leerling de nieuwe woorden opschrijven en er eigen notities bij maken. Dat kan een omschrijving zijn, een voorbeeldzin waarin het woord duidelijk gebruikt wordt, een tekening, een vertaling enz. Met een handzaam woordenboek onder handbereik kan de leerling zelfstandig werken aan 'woordleren'. Vertel de leerling ook bij wie hij terecht kan als hij een woord of zin niet begrijpt. De drempel tot het stellen van vragen is dan niet zo groot. Licht hierover eerst de betreffende medewerker in. Vertel deze hoe hij woorden kan uitleggen.

Woorden uitleggen

Woorden of nieuwe begrippen kunt u op verschillende manieren uitleggen. Geef bijvoorbeeld een omschrijving of een voorbeeldzin. Noem een soortgelijk woord (een synoniem) of het tegengestelde (als u denkt dat dat woord wel bekend is). U kunt ook zeggen in welke combinatie het vaak gebruikt wordt.

Bijvoorbeeld:

- Bij handelingen (werkwoorden): Omschrijving: Als je een slot op de deur aanbrengt, dan maak je een slot op de deur. Synoniem: maken, plaatsen.
- Bij namen (zelfstandige naamwoorden): Een karaf is een soort vaas van glas. In een karaf kun je water of wijn doen. Een karaf zet je op tafel. Voorbeeldzin: Bij vergaderingen moet er voor de sprekers altijd een karaf water op tafel staan.
- Bij andere woorden: Een lastig probleem, is een probleem dat moeilijk op te lossen is. Synoniemen: moeilijk, problematisch, Woordcombinatie: lastige klanten.

Spreekwoorden en gezegdes toelichten

In het dagelijks taalgebruik gebruiken veel mensen uitdrukkingen en zegswijzen: dat deed hem de das om, ze begreep er geen moer van, hij stond op zijn achterste benen, te gek, je kunt geen ijzer met handen breken. Voor geboren Nederlanders maken deze uitingen veel duidelijk, maar voor tweedetaalleerders vormen ze regelmatig een struikelblok. Maak daarom zo min mogelijk gebruik van uitdrukkingen en gezegdes. Of, als u wel uitdrukkingen en gezegdes wilt gebruiken, licht dan toe wat ze betekenen.

Wat kunt u doen als de stagiair weinig zegt?

Taalcontact organiseren

Zorg ervoor dat de leerling in situaties komt waarin hij de taal kan gebruiken. Hoe meer hij in situaties komt waarin gesproken moet worden, hoe meer hij voelt dat hij wil praten. In het begin zal de leerling zich misschien moeilijk uiten uit verlegenheid of uit angst om fouten te maken. Neem daarom wat meer tijd voor gesprekken en wees geduldig. Op de volgende manieren kunt u het taalcontact stimuleren:

- **Introduceer de leerling bij de collega's.**
Stel de leerling persoonlijk aan iedereen voor. Neem daarbij de tijd voor een praatje. Laat de leerling door verschillende mensen rondleiden en inwerken (in het bedrijf en/of op hun eigen werkplek). Zo leert hij het bedrijf en de mensen kennen. Het is nu makkelijker voor hem om het contact te onderhouden.
- **Maak koppels.**
Koppel een taallerende leerling aan een Nederlandstalige leerling. Zo kan de leerling op een natuurlijke manier taal tot zich krijgen en is er iemand aan wie hij dingen kan vragen.
- **Laat verslag doen.**
Laat de leerling regelmatig mondeling verslag doen van wat hij/zij gedaan heeft, aan u of aan een collega.
- **Betrek de leerling bij alledaagse gesprekken.**
Bedenk wat terugkerende onderwerpen zijn waarover in de pauze wordt gepraat (bijvoorbeeld voetballen, het nieuws of televisieprogramma's van gisteravond). Begin hier een gesprek over met de leerling. Stimuleer collega's om dit ook te doen. Let op: Collega's proberen soms hun ongemak te verbergen door goedbedoelde grapjes te maken over de taalleerder. Maar humor is een van de moeilijkste aspecten van een taal. Vaak worden grapjes niet begrepen. Bedenk dat de combinatie van humor en taal een ingewikkelde is.

Feedback geven

Geef uw reactie op wat de leerling zegt en ook op hoe hij het gezegd heeft. Daarvan leert de leerling wat goed gaat en wat nog fout gaat. U kunt een compliment geven of uitleggen hoe hij het beter kan zeggen. Richt uw commentaar op de inhoud en de taal van de

persoon (niet op de persoon zelf) en verbeter ook niet constant iemands taalfouten.

Oefen met veelvoorkomende gesprekken

Er is een groot verschil tussen kunnen doen en kunnen zeggen. Een leerling kan bijvoorbeeld na de instructie wel de machine stopzetten bij een storing, maar nog niet aangeven wat het probleem is (ook al weet hij het wel ongeveer). Of hij weet niet wat hij moet antwoorden als een collega telefonisch een verandering in het werkschema doorgeeft. Wat wilt u dat de leerling moet kunnen zeggen? U kunt bedenken wat veelvoorkomende situaties zijn. Bedenk vervolgens welke zinnen je hiervoor gebruikt. Bij de uitleg van een handeling of situatie op het werk kunt u dan meteen de 'handige zinnen' erbij geven. Het is belangrijk ook te oefenen met deze gesprekjes, want van alleen lezen en horen leren weinig mensen beter spreken.

Werkoverleg voorbereiden

Betrek de leerling bij het werkoverleg. Met elkaar praten over het werk is een ingewikkelde en abstracte gebeurtenis. Bovendien vraagt het nogal wat durf om in een groep je mond open te doen; zeker als je de taal nog niet zo goed spreekt. Er zijn verschillende manieren om de leerling te helpen:

- **Agenda doornemen**
Neem de agenda met de leerling door, voorafgaand aan het werkoverleg. Licht de onderwerpen of standpunten toe. De leerling weet dan over welke onderwerpen wordt gesproken.
- **Voorbereiden**
Als de leerling zelf iets wil inbrengen, kunt u dat samen voorbereiden. Hoe zeg je dat precies? Wanneer kun je dit zeggen? Welke reacties kun je verwachten?
- **Structuur**
Het is belangrijk voor de leerling dat het overleg een duidelijke structuur heeft. De voorzitter moet ervoor zorgen dat duidelijk is wie iets mag zeggen en op welk moment. Ook moet hij ervoor zorgen dat mensen niet door elkaar praten.

Telefoneren

Een telefoongesprek voeren met een collega is een taak die vrijwel elke leerling wel eens moet doen. Maar veel mensen vinden het moeilijk of zijn bang om de

telefoon aan te nemen. Wat kunt u doen om ervoor te zorgen dat niet steeds dezelfde personen de telefoon aannemen?

- **Oefen telefoongesprekken.**

U kunt standaardgesprekken oefenen, bijvoorbeeld het doorgeven van een storing of het doorverbinden met een collega. Zo weet hij wat hij moet zeggen en wat hij kan verwachten.

- **Geef gelegenheid tot telefoneren.**

Laat het niet vanzelfsprekend zijn dat mensen die nog niet zo goed Nederlands spreken de telefoon niet aannemen (of door anderen laten aannemen).

- **Stimuleer het aannemen van de telefoon.**

Leerlingen die de telefoon mogen of moeten aannemen hebben soms nog hulp of een zetje nodig. Het kan handig zijn eerst nog een collega 'bij de hand' te hebben. Een lijstje met standaardzinnen bij de telefoon kan ook een steun zijn.

- **Laat notities maken.**

Pen en papier horen standaard bij de telefoon te liggen of te hangen. De leerling kan dan notities maken van de belangrijkste informatie. Dan is het makkelijker om de boodschap te begrijpen, om herhaling te vragen, en aan anderen over te brengen.

Wat kunt u doen om de stagiair te helpen?

Kennismaken met de organisatie

Geef de nieuwe leerling een rondleiding door de organisatie. Hij krijgt dan een beeld van de afdelingen en van zijn taak in het geheel. Op die manier begrijpt de leerling sneller en beter wat zijn werk inhoudt. Hij leert ook de mensen kennen, waardoor hij makkelijker op iemand af kan stappen.

Leerlingen zelfstandiger maken

In de praktijk zijn er vier manieren waarop taalzwakke leerlingen problemen met taal- en communicatiesituaties aanpakken. De minst effectieve is: de leerling doet niets als hij wel iets moet doen of zeggen (1). Een manier waar een leerling wel van leert is als hij het een ander laat doen (2) of het samen doet met iemand (3). De ideale situatie is dat de leerling zelfstandig taal- en communicatiesituaties aanpakt (4). U kunt de leerling helpen door hem stap voor stap een andere aanpak te laten gebruiken. Leerlingen die problemen op het werk systematisch uit de weg aan, omdat ze menen niet genoeg taal te kennen (1), kunt u helpen door ze aan iemand te koppelen bij wie ze met vragen terecht kunnen. Deze persoon kan eerst voordoen hoe het moet (2). Later begeleidt hij de leerling bij het oefenen (3). Ze kunnen net zolang oefenen tot de leerling het zelf kan (4). Door deze stappen te volgen bevordert u de 'zelfredzaamheid' van de leerling. Hij leert niet alleen 'hoe het moet', maar ook 'waar' en 'hoe' hij informatie en hulp kan krijgen.

Taalleren op de werkvloer

Maak van de werkomgeving een taalleeromgeving:

- Zorg voor goede woordenboeken en naslagwerken op de werkvloer, bijvoorbeeld: het Basiswoordenboek of het Pocketwoordenboek van Van Dale en een Leerderswoordenboek.
- Geef aandacht aan woorden op de werkvloer, bijvoorbeeld aan naametiquetten op voorwerpen en apparaten. Op de werkvloer zijn wandplaten of foto's van voorwerpen of onderdelen met de namen aanwezig.
- Er is voldoende schrijfgelegenheid op alle plaatsen (pen en notitieblok).

- De leerling krijgt de tijd om deze hulpmiddelen te gebruiken wanneer hij ze nodig heeft.

Eerst praktijk, dan theorie

Gebruikt u een theorieboek of krijgt de leerling instructie op het werk? Bied dan eerst de praktijk aan en daarna pas theorie, en verwijst steeds naar praktische situaties. Informatie uit een boek is abstracter dan informatie uit de praktijk. Koppel de theorie aan de werkpraktijk van de leerling: hoe werkt de theorie in de praktijk? Zo gaat de informatie 'leven'.

Onderhoud het contact met de leerling

Houd contact met de leerling gedurende het hele leerproces (niet alleen in het begin). Vraag geregeld hoe het gaat met de leerling, wat goed gaat en waar hij tegenaan loopt. Zo kunt u zonodig maatregelen nemen om het taalleren op de werkvloer te bevorderen.

Houd contact met de stagebegeleider van school

Het is belangrijk contact te onderhouden met de school. Zo weet u wat uw leerling daar leert en heeft geleerd. Zorg ervoor dat u te weten komt welke onderwerpen van het vak binnenkort op school aan de orde komen. U kunt enkele daarvan misschien al een keer laten zien of u kunt de leerling met iemand meesturen om toe te kijken bij die beroepshandeling.

Tekst: Jacqueline de Maa, ITTA
Correctie en productie: Ravestein & Zwart, Nijmegen
Ontwerp en lay-out: Henk Wals & Leon van Raaij, Lauwers-C, Nijmegen
Drukwerk: Presikhaaf Grafische Diensten, Arnhem
Oplage: 300

Deze Taalwijzer is tot stand gekomen dankzij de ondersteuning van het Steunpunt Taal & Rekenen mbo.
© Juni 2009

