



NL

Communiceren met anderstalige cliënten

Gids voor consulenten



Deze publicatie is voortgekomen uit het project Language for Work – Tools for professional development, onderdeel van het programma van het Europees Centrum voor moderne Talen. Dit programma heeft de titel Languages at the heart of learning en loopt van 2016 tot en met 2019.

www.ecml.at/languageforwork

Auteurs: Matilde Grünhage-Monetti (D, projectcoördinator), Andrea Nispel (D, freelance projectadviseur, trainer, coach en R&D).

Bewerking en vertaling voor de Nederlandse context: Bregje Kaars Sijpesteijn (ITTA UvA B.V.) en Annemarie Nuwenhoud (VU-NT2)

De originele Duitse versie is geschreven door Rosina Walter en uitgegeven bij beramí berufliche Integration e. V., Frankfurt am Main, Duitsland



De meningen in dit werk vallen onder de exclusieve verantwoordelijkheid van de auteurs en weerspiegelen niet noodzakelijk het officiële beleid van de Raad van Europa. Alle rechten voorbehouden. Geen enkel deel van deze publicatie mag worden vertaald, gereproduceerd of overgedragen in welke vorm of op welke manier dan ook, elektronisch (CD-ROM, internet, enz.) Of mechanisch, inclusief fotokopiëren, opnemen of een systeem voor het opslaan of ophalen van informatie, zonder voorafgaande toestemming in schrijven van het Directoraat Communicatie (FR-67075 Straatsburg Cedex of publishing@coe.int).

Raad van Europa Publicatie FR-67075 Straatsburg Cedex Frankrijk.

<http://book.coe.int>

Europees Centrum voor Moderne Talen van de Raad van Europa
Nikolaiplatz 4, A-8020 Graz, Oostenrijk

www.ecml.at

© Council of Europe, januari 2019

Communiceren met anderstalige cliënten

Gids voor consulenten

Begeleidt u mensen naar werk of participatie? Bijvoorbeeld als klantmanager bij de gemeente, als consulent van een re-integratiebureau, vanuit sociaal-juridische of maatschappelijke dienstverlening, als hulpverlener of als zorgprofessional?

Heeft u vanuit dit werk te maken met anderstalige cliënten en wilt u tips voor een goede communicatie met deze cliënten?

Dan is deze folder voor u.

Tips voor communicatie

Goede communicatie is belangrijk voor effectieve dienstverlening, maar kan om verschillende redenen lastig zijn. Een cliënt met een migratieachtergrond is vaak nog bezig met het leren van het Nederlands. Daar kan het volgende bijkomen:

- De cliënt is nog niet altijd bekend met de gang van zaken en heeft soms onrealistische verwachtingen.
- De cliënt ervaart soms stress - vooral wanneer er veel afhangt van uw beslissing.
- Ook kan het zo zijn dat u zelf druk ervaart, vanwege een hoge caseload en beperkte tijd om ingewikkelde zaken uit te leggen.

- De taal die bij de dienstverlening wordt gebruikt, met zijn juridische vaktermen, het jargon en het formele taalgebruik, kunnen als moeilijk, soms zelfs als intimiderend worden ervaren. Dit kan overigens ook het geval zijn bij taalvaardige klanten.
- Tot slot kunnen culturele verschillen van invloed zijn op het verloop van de communicatie.

In deze folder vindt u concrete tips en suggesties om de communicatie met anderstalige cliënten te vergemakkelijken. De tips zijn onderverdeeld in tips voor consulenten en andere professionals die direct klantcontact hebben en tips voor managers en leidinggevendenden op organisatorisch en ondersteunend niveau.

Tips voor consulenten

Heeft u direct contact met cliënten?



Maak uw gesprek zo stressvrij mogelijk

Stress heeft een negatieve invloed op de communicatie. Hoe beter uw cliënt zich voelt, hoe meer hij of zij waarschijnlijk zal begrijpen. Hoe meer uw cliënt begrijpt, hoe succesvoller de communicatie zal zijn.

Eenvoudige manieren om uw cliënt op zijn gemak te stellen zijn: naar de cliënt glimlachen, een vriendelijke toon gebruiken, aandachtig luisteren, niet haasten. Controleer regelmatig wat de cliënt heeft begrepen.



Neem de tijd om uw cliënt te leren kennen

Aan het begin van het gesprek kunt u een kort moment inlassen om te praten over koetjes en kalfjes. Zo krijgt u een indruk van de taalvaardigheid van uw cliënt en kunt u wennen aan elkaars manier van praten. Ook krijgt u de gelegenheid de cliënt op zijn gemak te stellen.

Wat zou een cliënt nerveus of angstig kunnen maken? Sommige cliënten hebben slechte, zelfs traumatische ervaringen gehad met autoriteiten in andere landen. Alleen al de herinnering aan die ervaringen kan hen bang maken.

Als u het taalniveau van uw cliënt wilt inschatten, kan dat op de volgende manieren:

- Stel eenvoudige vragen stellen die meer dan een 'ja / nee'-antwoord vereisen. Stel open vragen, bijvoorbeeld wie-, wat-, wanneer-, waar- en hoe-vragen.

Hoe vloeiend reageert de cliënt? Vraag bijvoorbeeld naar de opleiding en werkervaring in het land van herkomst.

- Vraag uw cliënten hoe lang ze al bezig zijn met Nederlands leren en hoe ze vinden dat het gaat. Wat vinden ze van hun eigen taalvaardigheid?

Overigens: als een cliënt u niet begrijpt, ligt dat niet altijd alleen aan zijn taalniveau. Miscommunicatie kan ook voortkomen uit een gebrek aan inzicht in hoe uw dienst precies werkt.



Leg uit wat er gaat gebeuren

Leg in eenvoudige, duidelijke taal uit wat er gaat gebeuren. Wat is het doel van het gesprek, hoe lang duurt het gesprek, wat gaat u doen, wat moet de cliënt doen?

Controleer of de cliënt het begrepen heeft, aan de hand van open vragen. Zo niet, leg het dan opnieuw uit. Informeer of de cliënt vragen heeft over wat er gaat gebeuren.



Gebruik eenvoudige, duidelijke taal

Gebruik eenvoudige en correcte standaardtaal. Dat betekent: korte zinnen, geen dialect en geen kromme zinnen. Wees zo duidelijk en concreet mogelijk. Bijvoorbeeld "Schrijf uw naam en adres in dit vak. Zet uw naam en handtekening onderaan de pagina, hier".

Enkele tips:

- Bedenk van tevoren wat u wilt zeggen. Wat moet de cliënt begrijpen?
- Leg duidelijke nadruk op de betekenis van wat u zegt (zoals nieuwslezers doen op tv en radio). Bijvoorbeeld: "Eerst zal ik informatie vragen over uzelf. Dan zal ik uitleggen wat wij kunnen doen en wat u moet doen. Daarna kunt u aan mij vertellen welke hulp u nodig heeft".

- Splits informatie op. Gebruik eenvoudige stappen, zoals eerst, daarna en dan.
- Zorg voor één idee, één vraag of één onderwerp per zin.
- Vermijd lange, ingewikkelde zinnen. Houd de zinnen kort. Zinnen met woorden als omdat, als, maar en want kunnen meestal wel. Woorden als terwijl, hoewel, daarentegen zijn vaak te moeilijk.
- Wees u ervan bewust dat afkortingen, abstracte termen, uitdrukkingen, woorden met meerdere betekenissen, jargon en vaktaal zijn vaak niet bekend zijn. Moet u dit soort woorden gebruiken, kijk dan goed naar de cliënt en leg de woorden zo nodig uit.
- Als u een moeilijk woord uit uw vak moet gebruiken, schrijf het woord dan op voor de cliënt en leg in gewone taal uit wat het betekent.

- Sommige cliënten (her)kennen woorden die in veel Europese talen hetzelfde zijn, zoals prioriteit, locatie, casus, consult. Dit hangt vaak samen met de talen die uw cliënten spreken en hun opleidingsniveau. U kunt dit soort woorden gebruiken als uw cliënt hoogopgeleid is en/of Frans, Engels of Spaans beheerst. Uw cliënt zal dit soort woorden makkelijker begrijpen.

Bij mensen zonder kennis van Europese talen kunt u beter andere woorden gebruiken.

Bijvoorbeeld:

Dit heeft prioriteit -> Dit moet eerst, dit is het belangrijkste

De locatie -> de plaats

Ik zal uw casus bespreken -> Ik zal met mijn collega's praten over uw situatie.

U kunt een consult aanvragen bij ... -> U kunt een afspraak maken met ...



Pas uw spreektempo aan. Liever te langzaam dan te snel.

Begrijpen kost tijd. Uw cliënten hebben meer tijd nodig om de woorden die u zegt te begrijpen, vervolgens te verwerken wat u bedoelt en dan ook nog een antwoord te formuleren.

Als u zich afvraagt of u te langzaam spreekt, vraag dan gewoon of de cliënt wil dat u sneller spreekt.

Enkele tips:

- Haal adem tussen de zinnen.
- Kijk naar uw cliënt.
- Praat niet té langzaam, maar bouw korte pauzes in binnen de zin.

Bijvoorbeeld:

“Eerst zal ik... informatie... vragen... over uzélf....”



Controleer of uw cliënt u begrijpt

Zeg bijvoorbeeld: “Ik wil graag zeker weten dat ik ales duidelijk heb uitgelegd. Kunt u me vertellen wat u hebt begrepen?”



Controleer of u de cliënt begrijpt

Zeg bijvoorbeeld: “Ik wil weten of ik u goed begrijp. Bedoelt u: ...?”

Als u echt moeite hebt om te begrijpen wat uw cliënt zegt, vraag hem of haar dan om het te herhalen of in andere woorden te zeggen of op te schrijven.

Tips voor het vergroten van intercultureel vakmanschap

Als consulent wilt u professioneel kunnen omgaan met cultuurverschillen. De volgende tips kunt u gebruiken om uw intercultureel vakmanschap te vergroten:

- Wees u ervan bewust dat er in de wereld veel verschillende

manieren van communiceren bestaan. Mogelijk is uw cliënt nog niet vertrouwd met de manier van communiceren die voor u gewoon is.

- Zelf kunt u uw repertoire van communicatiestijlen verder uitbreiden, zodat u soepel kunt schakelen tussen verschillende manieren van communiceren.
- Trek niet te snel conclusies over het gedrag van uw cliënt - sta open voor andere interpretaties en bespreek wat u ziet, voelt of denkt.

- Wees u bewust van uw eigen gevoeligheden en probeer uw automatische reacties uit te stellen als u merkt dat iets u raakt.
- Het kan nuttig zijn om mensen met een migratieachtergrond eens te vragen naar de verschillen die ze hebben opgemerkt tussen Nederland en hun land van herkomst of andere landen.
- Toon respect voor andere culturen.

Let op het gebruik van jargon en vaktaal

Bewust of onbewust gebruikt u allerlei jargon en vaktaal tijdens uw werk. Dit heeft u in opleiding of tijdens het werk geleerd. Voor u is dit taalgebruik vanzelfsprekend geworden, omdat u er elke dag mee werkt. Voor cliënten echter is dit taalgebruik vaak moeilijk te begrijpen. Uitleg in gewone, alledaagse taal helpt.



Gebruik een gemeenschappelijke taal

Is er een taal die u allebei spreekt? Zet die dan vooral in. Als u en uw cliënt bijvoorbeeld beiden Turks, Papiaments, Arabisch, Frans, Engels, Spaans, Russisch of Urdu beheersen, gebruik die taal dan om de communicatie te vergemakkelijken.



Zet schrift in

Als uw cliënt goed kan lezen en schrijven, dan kan het helpen als u bespreekpunten op papier zet, inclusief kernwoorden. De cliënt kan deze punten als checklist gebruiken.



Gebruik afbeeldingen en plaatjes

Foto's, illustraties, diagrammen, grafieken, websites, enz. kunnen helpen om informatie te verduidelijken. Denk maar aan de uitdrukking: een foto zegt meer dan duizend woorden!



Gebruik digitale media

Gebruik digitale media zoals online-woordenboeken of vertaalhulpmiddelen. Deze worden steeds beter.

Een goede tip om te controleren of de vertaling klopt, is om de vertaling terug te vertalen naar de oorspronkelijke taal. Als de terugvertaling goed is, dan is de oorspronkelijke vertaling waarschijnlijk ook in orde.

Controleer wel of de cliënt de informatie ook echt begrijpt.





Houd schriftelijke communicatie kort en simpel

Dat betekent:

- Korte zinnen en paragrafen, met veel witruimte tussen de alinea's. Als richtlijn geldt 10 tot 15 woorden per zin.
- Eén idee, vraag of onderwerp per zin.
- Noem het belangrijkste eerst.
- Gebruik opsommingstekens en tussenkopjes. Maak alinea's niet langer dan ongeveer 10 tot 15 zinnen of 100 woorden en zet er duidelijke kopjes boven.
- Gebruik gemakkelijk leesbare lettertypen (bijv. Arial, Verdana) in een grootte die gemakkelijk te lezen is (bijv. 12 punts).
- Let op de vormgeving. Bijvoorbeeld: niet meer dan drie lettergroottes, twee lettertypen en niet meer dan drie kleuren.

- Vermijd HOOFDLETTERS.
- Gebruik vetgedrukte letters of onderstreping om informatie te benadrukken. Een cursief lettertype kan moeilijk te lezen zijn.
- Schrijf data volledig uit (3 april 2019, in plaats van 3-4-2019)
- Schrijf afkortingen in lopende tekst volledig uit. Dus niet: 'm.a.w' of 'i.p.v.', maar liever 'met andere woorden' of 'in plaats van'.
- Gebruik afbeeldingen om de belangrijkste ideeën in de tekst te verduidelijken.
- Gebruik eventueel online tools om de leesbaarheid van teksten te controleren, zoals:
 - Texamen van Bureau Taal (€) www.texamen.nl/
 - Klinkende Taal van Gridline (€) www.gridline.nl/klinkende-taal

- de Accessibility Leesniveau Tool (gratis) www.accessibility.nl/kennisbank/tools/leesnivea-tool
- Is het B1? Een woordenchecker van Loo van Eck. www.ishetb1.nl



Houd rekening met culturele verschillen in communicatie

Als u rekening houdt met culturele verschillen in communicatie, kunt u misverstanden voorkomen of oplossen.

Tot slot, goed om in gedachten te houden: u heeft een voorbeeldfunctie!. In uw rol als professional bent u het 'visitekaartje' van Nederland. Voor uw cliënt vertegenwoordigt u het land en hoe mensen hier behandeld worden. En misschien bent u wel een van de weinige mensen met wie uw cliënten Nederlands spreken. Dan zullen ze ook nog de taal van u leren.

Tips voor leidinggevenden



Overweeg de inzet van hulptalen of vertaaldiensten

Een goede tolk of schriftelijke vertaling kan de kwaliteit van uw dienstverlening verbeteren en misverstanden voorkomen. Mogelijk is de inzet van vertaaldiensten of een tolk wenselijk en haalbaar in uw organisatie.

- Breng in kaart hoe u de diversiteit binnen uw team kunt inzetten. Medewerkers die vertrouwd zijn met meerdere culturele perspectieven en talen, hebben vaak communicatieve vaardigheden waar het hele team van kan profiteren. We doen hier drie suggesties:
 - Laat deze medewerkers standaarddocumenten vertalen.
 - Deel kennis en ervaring binnen uw team door middel van intervisie
 - Zet gespecialiseerde doelgroepklantmanagers in.

- Werk samen met andere afdelingen, teams of instanties die al langer vertaaldiensten aanbieden.
- Verken de mogelijkheid om met vrijwillige tolken / vertalers te werken. Vaak kunnen zelforganisaties van de doelgroep hierbij een rol spelen. Voor vrijwillige tolken of vertalers kunt u ook denken aan studenten van tolkopleidingen of universiteiten.
- Maak gebruik van tolken op afstand, via de tolktelefoon. Een eenvoudige laagdrempelig alternatief is om via Skype of Whatsapp een (vrijwillige) tolk hulp te laten bieden.
- Houd bij welke documenten het meest worden opgevraagd in andere talen en welke talen dat zijn. Vervolgens kunt u overwegen om veelgebruikte formulieren tweetalig of meertalig te maken. Wellicht zijn er andere afdelingen of diensten die hun voorbeelden met u willen delen.
- Stimuleer het gebruik van digitale vertaalhulpmiddelen om de communicatie te ondersteunen, zoals vertaalapps op smartphones, tablets en internet.



Zorg voor documenten in begrijpelijke taal

U kunt uw schriftelijke communicatie toegankelijker maken door belangrijke documenten ook in een eenvoudige versie beschikbaar te stellen. Eenvoudig taalgebruik, een klantvriendelijke toon, een goede opbouw van de tekst en een heldere opmaak dragen bij aan een beter begrip. Niet alleen voor anderstaligen.

- Inventariseer wat vergelijkbare organisaties al doen. Leg contact om producten, kennis en ervaring te delen en van elkaar te leren.
- Ondersteun uw personeel om formulieren en brieven in eenvoudige en begrijpelijke taal op te stellen. Consulents weten precies welke problemen cliënten hebben en ze hebben ervaring met het oplossen van die problemen. Zet bijvoorbeeld een project op om die expertise te bundelen en

gebruiksvriendelijke versies van ingewikkelde documenten te maken. Voor de inhoudelijke en technische ondersteuning kunt u ook de hulp inroepen van professionele advies- of trainingsbureaus op dit gebied.



Zorg voor digitaal ondersteuningsmateriaal

Zorg dat informatie voor zowel consultants als cliënten ook via uw website te raadplegen is.

- Bied documenten in meerdere talen aan.
- Zet visuele hulpmiddelen in, zoals foto's, korte video's, kaarten, afbeeldingen en stroomdiagrammen om procedures uit te leggen. Vaak maakt een afbeelding dingen in één keer duidelijk.
- Bied trainingen aan voor uw consultants, bijvoorbeeld in het communiceren in begrijpelijke taal, interculturele communicatie of het gebruik maken van digitale technologieën. Onderzoek welke trainingen er beschikbaar zijn voor het verbeteren van de communicatie met een cultureel en talig divers

klantenbestand. Kies een training die past bij uw personeel en dienstverlening.

- Moedig personeel aan om digitale technologie en middelen te gebruiken. Vooral als u ziet dat hier weinig gebruik van wordt gemaakt.

Tot slot: het belangrijkste voor een goede communicatie is dat uw consultants voldoende tijd en ruimte krijgen voor klantgerichte communicatie.

Meer informatie

In het Engels:

Hobart, Clare (2015), *Lowering Language Barriers*. Chalmers & Byrne Training Ltd

In het Duits:

La Mura Flores, Tatiana; Scheerer-Papp, Johanna (2014): Sprachsensibel beraten. passage gGmbH (Hrsg.)

http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user_upload/PDF/Handreichung_Sprachsensibel_beraten.pdf

Schreibtischaufsteller und Tippkarten für die Beratung (Sprechen und Schreiben)

<http://www.netzwerk-iq-sachsen.de/weitere-publikationen/>

In het Nederlands



Taal voor Werk - een snelstartgids

Hoe kunt u anderstaligen 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. Migranten 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.

Migranten die al voldoende taalvaardigheid hebben om een goede baan te vinden, zullen mogelijk weinig ondersteuning nodig hebben. Voor de vele migranten met beperkte taalvaardigheid en zonder erkende

kwalificaties, is ondersteuning echter cruciaal om werkgerichte taalvaardigheid te ontwikkelen. Deze korte gids biedt een houvast bij het geven van die steun.

De Snelstartgids is te downloaden op:

www.ecml.at/languageforwork



www.ecml.at

www.coe.int

Het Europees Centrum voor Moderne Talen is een instituut van de Raad van Europa dat de excellentie van het taalonderwijs in alle lidstaten wil bevorderen.

De Raad van Europa is de toonaangevende mensenrechtenorganisatie van het continent. Het omvat 47 lidstaten, waarvan 28 leden van de Europese Unie.

Alle lidstaten van de Raad van Europa hebben zich aangesloten bij het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens, een verdrag ter bescherming van mensenrechten, democratie en rechtsstaat. Het Europese Hof voor de Rechten van de Mens houdt toezicht op de uitvoering van het Verdrag in de lidstaten.

NL

