




Tips

voor het verbeteren van de communicatie
op de werkplek tussen anderstaligen



De inhoud van deze brochure is met toestemming afgeleid van de gelijknamige brochure van '5xbeter', de arbocatalogus in de metaalbewerking en metaalektro.

Betonhuis, april 2021

Inhoudsopgave

Waarom dit document?	3
Inleiding	4
Tips voor anderstaligen	7
a. Tips over de voertaal	7
b. Tips over tolken	9
c. Tips over vertalen	11
d. Tips over het werken met beeldmateriaal	13
e. Tips over de organisatie en het werk	15
f. Tips over taalonderwijs	17

Waarom dit document?

In de betonindustrie wordt met grote regelmaat gewerkt met mensen die niet de voertaal spreken die op de werkvloer geldt. Deze 'anderstaligen' verdienen bijzondere aandacht in het bedrijf als het om veilig en gezond werken gaat. Dit document met tips gaat over communicatie met anderstaligen. De tips gaan met name over het maken van afspraken over de voertaal op de werkvloer, de organisatie van het werk en waarop gelet moet worden met tolken en vertalen. Tot slot wordt beschreven welke hulpmiddelen er zijn om te vertalen en hoe het zit met opleidingen voor het leren van de voertaal.

Inleiding

Communicatie op de werkplek tussen anderstaligen loopt niet altijd soepel. Regelmatig wordt de boodschap niet of onvoldoende begrepen. Hierdoor wordt informatie over het werk, het product, de samenwerking, een risico of een te nemen maatregel gemist of verkeerd begrepen.

Veiligheid

Wat is het risico van haperingen in de communicatie? Bijvoorbeeld het niet begrijpen van instructies of het verwisselen van links en rechts. In bepaalde situaties leidt dit tot onmiddellijk gevaar, in andere situaties alleen tot een kleine vertraging. De maatregelen die een bedrijf neemt, moeten in verhouding staan tot het veiligheidsrisico van de verstoorde communicatie.

Betere communicatie tussen anderstaligen draagt bij aan een veiligere werkplek. Natuurlijk zijn er meer voordelen, zoals een betere productkwaliteit en sociale samenhang. De tips in deze brochure zijn gericht op het verhogen van de veiligheid.

Veiligheid op korte en langere termijn

Bij het verbeteren van de communicatie moet onderscheid gemaakt worden tussen de korte en de langere termijn. De veiligheid op de langere termijn is erbij gebaat als medewerkers kunnen communiceren in eenzelfde voertaal. Het aanleren van de voertaal (*zie a. Tips over de voertaal*) is uiteindelijk de beste waarborg voor een heldere communicatie. Of anderstaligen daadwerkelijk een andere taal gaan leren, wordt in de praktijk bepaald door hoe lang zij verwachten in Nederland te blijven (*zie f. Tips over taalonderwijs*). Tips voor de korte termijn zijn niet gericht op het aanleren van een nieuwe taal, maar op het verbeteren van de communicatie en daarmee de veiligheid. Zo verbetert de tip 'het bij elkaar plaatsen van werkers met eenzelfde voertaal' wel de communicatie binnen de groep, maar stimuleert het anderstaligen niet een andere taal te leren.

Voorbeeld samenhang risico met maatregelen: de risicoanalyse als basis

Werken met anderstaligen leidt op enig moment altijd tot haperingen in de communicatie. De Home Building Federation (HBF) in Engeland neemt het veiligheidsrisico van communicatiestoornissen als uitgangspunt voor de te nemen beheersmaatregelen.

HBF adviseert de werkgever om het risico van slechte werkplekcommunicatie van iedere activiteit vast te stellen en na te gaan of het vermogen om de voertaal te spreken, kritiek is of niet.

Deze risicoanalyse bepaalt de te nemen maatregelen.

HBF onderscheidt – grofweg – drie typen maatregelen voor uiteenlopende activiteiten:

- Bepaalde activiteiten - met een zeer hoog risico - zouden niet uitgevoerd moeten worden door anderstaligen, zoals sloopwerk en werk in besloten ruimten.
- Bij activiteiten met een hoog risico is het advies homogene groepen van anderstaligen met elkaar te laten werken in

relatief kleine groepen met een tweetalig groepslid of supervisor die als tolk kan optreden. Deze 'tolk' moet altijd bij de groep blijven om werkplekcommunicatie mogelijk te maken tussen deze groep anderstaligen en de rest van de werkers. HBF stelt dat één voertaalsprekende supervisor beschikbaar moet zijn voor vijf anderstaligen; deze ratio kan bij bepaalde activiteiten of omstandigheden nog scherper worden gesteld. Aan de supervisor worden verder VGM-opleidingseisen en ervaringseisen gesteld.

HBF adviseert alle eisen op te nemen in contracten met onderaannemers. Hierin moet ook staan welke maatregel genomen wordt als de 'tolk' – om welke reden dan ook – niet beschikbaar is.

- Bij activiteiten met een laag risico volstaat het anderstaligen samen te laten werken met werkers die de voertaal spreken zolang een van de collega's kan vertalen.



Tips voor anderstaligen

a. Tips over de voertaal

Afspraken maken over de voertaal is het uitgangspunt van alle acties gericht op het verbeteren van de communicatie tussen anderstaligen.

Voertaal

De voertaal is de taal die gebruikt wordt op de werkvloer.

De voertaal is de basis van alle communicatie in het bedrijf.

Maak afspraken

Maak afspraken over de voertaal op de werkvloer.

Voorbeelden van afspraken zijn:

- de voertaal is (alleen) Nederlands
- de voertaal is Nederlands en Engels en/of Duits

Het toestaan van iedere taal als voertaal wordt afgeraden omdat dit leidt tot communicatiestoornissen met mogelijk grote gevolgen voor de veiligheid.

Naast de voertaal(en) moet helder worden afgesproken:

- of dit alleen geldt voor gesprekken of ook voor schriftelijke informatie
- of dit geldt voor 'formele' gesprekken, of ook voor onderonsjes tussen anderstaligen die niet direct met het werk te maken hebben
- of dit geldt voor alle functies / medewerkers in het bedrijf
- bij meerdere voertalen: of er een 'volgorde' is in de gebruikte voertaal; bijvoorbeeld eerst Nederlands; anders Engels; anders Duits
- bij meerdere voertalen: of beheersing van één van de voertalen voldoende is of dat medewerkers meerdere voertalen moeten beheersen

Ga na welke gevolgen de afspraak over voertaal heeft

Een afspraak over de voertaal heeft gevolgen voor:

- eisen aan de voertaal bij de werving & selectie van nieuwe medewerkers zoals een taaleis in de functieomschrijving en de voertaal in het sollicitatiegesprek
- eisen aan de taalbeheersing van functionarissen/medewerkers. Als medewerkers de voertaal (nog) niet beheersen (*zie Taalvaardigheid van medewerkers*), moet worden afgesproken hoe zij deze leren *zie Tips voor taalonderwijs*
- eisen aan het tolken en vertalen. Als op de werkvloer meerdere voertalen zijn toegestaan, moeten gesprekken en schriftelijk materiaal te begrijpen zijn voor eenieder die deze talen goed beheerst. Dit betekent bijvoorbeeld dat een gesprek tussen een leidinggevende en een medewerker voor alle betrokkenen – zoals de directe collega's die eromheen staan – verstaanbaar moet zijn. Dit kan dus vragen om het tolken in een of meer officiële voertalen

Voorbeeld

Als anderstaligen (goed) Engels of Duits spreken is dat geen waarborg voor goede communicatie op de werkplek. Veel (oudere) Nederlanders beheersen het Engels of Duits maar mondjesmaat. Er zijn bedrijven die Nederlandstalige leidinggevenden taalonderwijs geven voor Engels en/of Duits.

De voertaal is de basis van alle communicatie in het bedrijf.

b. Tips over tolken

Tolken kan miscommunicatie tussen anderstaligen voorkomen. Dit bevordert op korte termijn de veiligheid op de werkplek.

Tolken

Tolken is het vertalen van het gesproken woord in een andere taal. Vertalen is het omzetten van schriftelijke informatie in een andere taal.

Professional of medewerker

Stel vast wie tolkt:

- een professionele tolk
- een tweetalige medewerker

Bij de keuze zijn de kwaliteit, de toegankelijkheid en de kosten belangrijk. De veiligheid vraagt bij aanwezigheid van anderstalige werkers vaak om de permanente beschikbaarheid van een tolk. Daarom is in de praktijk het tolken door een tweetalige collega de meest haalbare oplossing. Dit neemt niet weg dat het vertalen van kritieke informatie of formele momenten vraagt om een professionele tolk. In de praktijk blijken

diverse uitzendbureaus te voorzien in een tolk (al dan niet professioneel) voor het tolken ten behoeve van hun anderstalige uitzendkrachten op formele momenten, waaronder voorlichting & instructie door het inlenende bedrijf.

Wie van de tweetalige medewerkers?

Bij het tolken door een tweetalige medewerker speelt de relatie tussen collega's een rol. Is de medewerker een:

- directe collega
- leidinggevende
- stafmedewerker / trainer / deskundige

Zo kunnen directe collega's zich ongemakkelijk voelen als een van hen afhankelijk is van de ander om te begrijpen wat er gezegd wordt.

Tips bij tolken door een tweetalige medewerker

- Verifieer de tolkvaardigheden van de tweetalige medewerker. Een beperkt aantal bureaus voor taalonderwijs heeft hier tolktoetsen voor.
- Geef de tweetalige medewerker die moet tolken training in de principes van goed tolken (train-the-translator). Een beperkt aantal bureaus voor taalonderwijs biedt hier trainingen voor aan.
- Wees helder of het tolken door een tweetalige collega onderdeel is van zijn werk. Mag het van hem worden verlangd en wordt hij in de gelegenheid (tijd, opleiding) gesteld dit te doen? Of helpt hij alleen – informeel – een collega en mag hij dan ook weigeren dit te doen? In praktijk blijkt het belastend voor een medewerker als hij voortdurend uit het eigen werk wordt gehaald om te tolken. Het kan er niet gewoon 'even bij'; het zal in praktijk ten koste gaan van andere taken.
- Bij het tolken van voorlichting & instructie: check het begrip van de getolkte informatie door:
 - te vragen feedback te geven op de informatie
 - te vragen een vaardigheid te demonstreren
 - te vragen oefeningen/testen uit te voeren
 - te observeren of anderstaligen een vaardigheid in de praktijk laten zien

Hulpmiddelen

Voorbeelden van hulpmiddelen die werkers helpen om een collega te vinden die kan tolken zijn:

- een 'fotogalerij' van tweetalige collega's zodat anderstaligen weten wie ze kunnen benaderen als dat nodig is.
- het 'blauwe helmen programma'. Tweetalige werkers dragen een blauwe helm zodat het op de werkplek of bouwplaats helder is wie kan helpen vertalen. Voor werkers met blauwe helm is dit een extra taak, waarvoor zij financieel beloond worden
- een aanduiding van de spreekvaardigheid op kleding. Dit is vergelijkbaar met het dragen van badges bij internationale beurzen, waar de landenvlaggen aangeven welke talen de standhouder spreekt

Een tolk of vertaler vinden

Tolken en vertalers zijn te vinden via het Nederlands Genootschap van Tolken en Vertalers (NGTV): www.ngtv.nl.

c. Tips over vertalen

Vertalen kan miscommunicatie tussen anderstaligen voorkomen. Dit bevordert op korte termijn de veiligheid op de werkplek.

Vertalen

Vertalen is het omzetten van schriftelijke informatie in een andere taal. Tolken is het vertalen van het gesproken woord in een andere taal.

Door professional of medewerker

Stel vast wie vertaalt:

- een professionele vertaler
- een tweetalige medewerker

Bij de keuze zijn de kwaliteit, de toegankelijkheid en de kosten belangrijk. Het vertalen van schriftelijke informatie door een professionele vertaler is veelal de beste optie. De kwaliteit en snelheid liggen hoger en de kosten zijn vergelijkbaar met vertalen door een tweetalige medewerker.

Vertaalcomputers

Het internet biedt vrij toegankelijke vertaalprogramma's. Ook zijn diverse vertaalprogramma's te koop. Het gebruik is aantrekkelijk door de toegankelijkheid en de relatief lage kosten. Toch moet het gebruik van vertaalcomputers voor niet-professionals worden afgeraden. De kwaliteit van de vertaling is veelal te slecht; vertaalcomputers maken gewoon (nog) erg veel fouten. De belangrijkste knelpunten zijn:

- vertaalcomputers kunnen de context (zoals de zin of het onderwerp) niet 'meenemen' bij het maken van de vertaling. Een computer kan alleen een los woord vertalen
- veel online vertaalmodules passen de leestekens niet goed toe waardoor woorden een andere betekenis krijgen



Tips bij vertalen

- verifieer wat wordt vertaald. Veel instructies en documenten zijn voor (te) veel medewerkers onbegrijpelijk, niet alleen voor anderstaligen
- weet voor wie je vertaalt, zoals wat is het opleidingsniveau en welk technisch taalgebruik is mogelijk
- geef werkers bij voorlichting, instructie en training altijd een tweetalig document. Bijvoorbeeld met aan iedere kant een taal. Vanaf een bepaald niveau van taalbeheersing (b1 = lower intermediate) kan een tweetalig document helpen bij het verbeteren van de taalbeheersing. Ook kunnen werkers bij vorderingen van de taalbeheersing het document – in de voertaal – nog eens nalezen. Immers, de taalbeheersing van werkers groeit. De groei loopt van verstaan, spreken naar lezen en schrijven

Hulpmiddelen voor het vertalen

Gespote hulpmiddelen voor vertalen die bedrijven zelf hebben ontwikkeld zijn een bedrijfswoordenboek en vertaalkaartjes voor leidinggevendenden. Een bedrijfsvertaalkaartje bestaat bijvoorbeeld uit korte zinnen in twee talen, gecombineerd met bedrijfspecifieke afbeeldingen en gevaarsignalering.

d. Tips over het werken met beeldmateriaal

Het werken met beeldmateriaal helpt miscommunicatie tussen anderstaligen te voorkomen. Dit bevordert op korte termijn de veiligheid op de werkplek.

Wat is beeldmateriaal?

Beeldmateriaal zijn tekeningen, afbeeldingen en foto's. Maar ook bewegende beelden zoals film. Onderscheid is nodig tussen:

- puur beeld, zonder enige vorm van taal
- combinaties van beeld en taal

Pas als bewust gelet wordt op de aanwezigheid van taal, valt op dat veel beeldmateriaal toch taal bevat en deze taal ook nodig heeft om begrepen te worden.

Werken met beeldmateriaal

Een beeld kan meer zeggen dan duizend woorden. Daarnaast is beeldmateriaal vaak 'in één oogopslag' te begrijpen, ook door medewerkers uit andere landen. De interpretatie kan wel cultuurgevoelig zijn. Beeldmateriaal moet daarom getest worden bij de juiste doelgroep. Beeldmateriaal kan gebruikt worden in

voorlichting & instructie, in werkinstructies, in toolboxes, in werkvergunningen en als signalering op de werkvloer.

Bedrijfsspecifiek beeldmateriaal

Veel bedrijven maken bedrijfsspecifiek beeldmateriaal over veilig en gezond werken. Voorbeelden zijn:

- beeldmateriaal waarbij een veilige en onveilige situatie worden vergeleken: 'niet zo maar zo'. Hierbij staat vaak een groot kruis door de onveilige situatie. Ook worden met pijltjes belangrijke details benadrukt. Het beeldmateriaal is eenvoudig te maken met foto's. Ook worden vaak tekeningen gebruikt.
- cartoons
- verhalen van elkaar opvolgende tekeningen of foto's
- zoekplaatjes waarin de onveilige situaties gevonden moeten worden



Tips en kanttekeningen bij het ontwikkelen van beeldmateriaal

- houd het simpel
- kies één boodschap per beeld
- gebruik realistische en herkenbare situaties
- test bij de doelgroep of de boodschap begrepen wordt

e. Tips over de organisatie van het werk

Een bepaalde organisatie van het werk kan miscommunicatie tussen anderstaligen voorkomen. Dit bevordert op korte termijn de veiligheid op de werkplek.

Organisatiemaatregelen

De communicatie kan op korte termijn verbeterd worden door het werk als volgt te organiseren:

- I. het bij elkaar plaatsen van werknemers met eenzelfde voertaal
- II. de aanwezigheid / beschikbaarheid van een tolk regelen

Ad. I. Het bij elkaar plaatsen van anderstaligen

Voorbeelden van het bij elkaar plaatsen van werkers met eenzelfde voertaal zijn:

- het maken van homogene taalgroepen in relatief kleine groepen met een tweetalig groepslid of leidinggevende die als tolk kan optreden tussen groepsleden en anderen
- bij de klant of op locatie een homogene taalgroep in een specifiek gebied laten werken

Ad. II. Aanwezigheid / beschikbaarheid van een tolk

Onder B - Tips over tolken - is de keuze voor het tolken door een tweetalige medewerker of een professionele tolk beschreven. Als gekozen wordt voor het tolken door een tweetalige medewerker omdat de tolk vrijwel permanent aanwezig/ beschikbaar moet zijn, dan vraagt dit iets van de organisatie van het werk:

- om te vertalen wanneer het werk hier om vraagt, moeten gelijktalige werkers bij elkaar in de buurt werken. Dit beperkt een flexibele inzet. Bij vaste productielijnen is het permanent werken in elkaars nabijheid eenvoudiger te realiseren dan bij flexibele werkplekken zoals een bouwplaats
- een belangrijke randvoorwaarde is dat een bedrijf niet afhankelijk mag zijn van één enkele tolk; dat is schijnveiligheid. Deze tolk is namelijk ook wel eens vrij of ziek

Voorbeelden van permanente aanwezigheid/
beschikbaarheid van een tolk zijn:

- koppeling van een anderstalige werker aan een tweetalige collega
- bij een homogene taalgroep: een tweetalig groepslid of leidinggevende die tolkt en permanent bij de groep aanwezig is

Als gekozen wordt voor het tolken door een tweetalige medewerker, dan vraagt dit iets van de organisatie van het werk.

De leidinggevende en anderstaligen

Een belangrijk aandachtspunt bij het werken met anderstaligen, is de positie van leidinggevend.

Leidinggevend zijn verantwoordelijk voor de aansturing van een groep of afdeling, het toezicht en de afstemming met de organisatie als totaal.

In hoeverre is het nodig dat leidinggevend ook kunnen tolken zodat de aansturing, toezicht, afstemming en tolken in één hand zijn? Bijvoorbeeld, welke oplossing kiest een bedrijf bij de komst van een groep anderstalige flexwerkers:

- het inzetten van de eigen voorman/leidinggevende
- het inlenen van een tweetalige voorman (al-dan-niet gezamenlijk met de groep anderstalige flexwerkers)

f. Tips over taalonderwijs

Om de communicatie tussen anderstaligen op langere termijn te verbeteren, is taalonderwijs een goede maatregel. Deze tips wijzen de weg in het taalonderwijs.

Wat is taalvaardigheid?

Taalvaardigheid kent vijf aspecten: luisteren, lezen, met elkaar praten (officieel: 'gesproken interactie'), het formuleren van zinnen en schrijven. Het niveau van taalvaardigheid wordt aangegeven met zes niveaus, van beginner (A1) tot gevorderde (C2). Dit schema van taalvaardigheid geldt internationaal. Overigens is niveau 0 – ik heb geen enkele kennis van de taal – geen onderdeel van het schema.

Benodigde taalvaardigheid op de werkvloer

Welke taalvaardigheid is nodig op de werkvloer? Dit wordt bepaald door het werk van de medewerker. Dit bepaalt immers de communicatie op de werkvloer en de taalvaardigheid die daar bij nodig is. Voorbeelden zijn: het kunnen lezen van werkinstructies, het voeren van een (eenvoudig) gesprek over het onderhanden zijnde werk, of het schrijven van een dagrapport.

De benodigde taalvaardigheid op de werkvloer wordt bepaald door het werk van de medewerker.

Taalvaardigheid van medewerkers

De taalvaardigheid van medewerkers kan getest worden door een aanbieder van taalonderwijs. Als de taalvaardigheid van medewerkers tekort schiet, kan dit met taalonderwijs worden verbeterd. Het is aan het bedrijf om – in overleg met de medewerker – de ambitie van het taalonderwijs te formuleren. Moet de medewerker kunnen deelnemen aan een eenvoudig gesprek of moet hij moeiteloos complexe teksten kunnen lezen? Het werk is het uitgangspunt. Bij taalonderwijs wordt vaak alleen gedacht aan niet Nederlandssprekenden die Nederlands moeten leren. In de praktijk blijken anderstaligen liever Engels te leren dan Nederlands als zij in Nederland geen baanzekerheid hebben. Ook zijn er bedrijven die Nederlandssprekende werknemers – veelal leidinggevend – scholen in andere voertalen.

Aanbieders van taalonderwijs

Belangrijke aanbieders van taalonderwijs zijn de Regionale Opleidingscentra (ROC's) voor taalonderwijs dat gefinancierd wordt met publieke WEB-geld (WEB = Wet educatie beroepsonderwijs).

Het is belangrijk dat een aanbieder taaltraining op maat aanbiedt, waarbij het bedrijfsproces de basis is voor de taaltraining. Taaldocenten NT2 (Nederlands als tweede taal) kunnen hun vakbekwaamheid aantonen met een persoonscertificering voor 'Competent Docent NT2'. Een overzicht hiervan is te vinden bij de Beroepsvereniging voor docenten NT2 (www.bvnt2.org). Instituten kunnen hun professioneel functioneren aantonen via een ISO-certificering of CEDEO-erkenning.

In de praktijk blijken anderstaligen liever Engels te leren dan Nederlands als zij in Nederland geen baanzekerheid hebben.





Betonehuis

Bezoekadres

Zaagmolenlaan 20
3447 GS Woerden

Postadres

Postbus 194
3440 AD Woerden

info@betonehuis.nl

betonehuis.nl

0348 484 400