



Babs Gerholt
Ria van Kuijk

Taal op de werkvloer gaat verder.

Investeren in een goede communicatie op de werkvloer

Taal op de werkvloer gaat veel verder dan het geven van taallessen alleen, zo is de ervaring van Taalvakwerk. Taalvakwerk verzorgt al jaren werkvloergerelateerde taaltrainingen. Taalscholing in een bedrijf kan op verschillende manieren vorm worden gegeven. Cruciaal is volgens Taalvakwerk dat de taalaanbieder investeert in een goede communicatie op de werkvloer zelf. Dit kan door opdrachtgever, leidinggevenden en collega's bij het traject te betrekken. In dit artikel een tweetal voorbeelden uit de Taalvakwerkpraktijk.

Investeren in een goede communicatie op de werkvloer is onontbeerlijk. Het bespaart de werkgever energie en kosten, voorkomt vastlopende productieprocessen en stimuleert de betrokkenheid en inzetbaarheid van werknemers. Bedrijven die taalscholing willen aanbieden, bekostigen hun trajecten zelf of maken gebruik van O&O-fondsen of overheidsgeld. Veel bedrijven kopen scholing in, soms functiegericht, soms kwalificerend, en laten dit uitvoeren op de werkvloer. Het is een markt die specifieke vaardigheden vraagt van trainer en taalaanbieder. Werken op maat, flexibiliteit en klantgerichtheid zijn in deze trajecten van groot belang.

Contextrijk leren

In de TAAL OP DE WERKVLOER-trajecten van Taalvakwerk krijgen de uitgangspunten van contextrijk leren en het sociaal constructivisme vorm.

Contextrijk leren wil zeggen dat deelnemers vaardigheden en kennis verwerven die aansluiten op hun eigen voorkennis. De deelnemers leren op - en in de context van - hun eigen werkvloer.

Bij **sociaal constructivisme** geven de deelnemers zelf betekenis aan de leerstof doordat ze leren op de eigen werkvloer. De trainer schept de goede omstandigheden voor het verwerven van kennis en vaardigheden en heeft hierin een faciliterende functie. De

deelnemer ordent en gebruikt de relevante informatie voor zijn eigen situatie en werkvloer.

Praktijkvoorbeeld

Bij een groot technisch bedrijf in Roosendaal is een grote behoefte aan midden- en hooggeschoold technisch personeel, zowel op de werkvloer als op kantoor. Er wordt daarbij een beroep gedaan op arbeidsmigranten uit Spanje, Portugal, Slowakije, Hongarije en India.

Op de werkvloer kan een Engels-sprekende arbeidsmigrant goed uit de voeten met het materiaal en met de, overwegend Engelstalige, instructies bij de machines. Maar het contact met de Nederlandse collega's die vaak al jarenlang voor het bedrijf werken en beperkt Engels spreken, verloopt minder soepel. Op kantoor is de voertaal voor 80% Engels. Ook daar is de uitvoering van de werkzaamheden geen probleem, maar de **social talk** verloopt minder vlot.

Het bedrijf vraagt Taalvakwerk om de communicatie op de werkvloer te verbeteren. In eerste instantie het sociale praatje bij het koffieapparaat en vandaar uit de meer werkvloergerichte taal. Taalvakwerk overlegt na een intake met het bedrijf wat de beste aanpak is. Prioriteit hierbij: de mogelijkheid bieden om de taal goed te kunnen oefenen in de praktijk.

Afgesproken wordt dat aan iedere

deelnemer een taalcoach wordt gekoppeld.

Het gaat erom dat leidinggevenden hun eigen taalgebruik aanpassen, zoveel mogelijk met de medewerkers spreken en hen stimuleren taaltaken op zich te nemen



Deze taalcoach krijgt wekelijks per mail instructies van de trainer waarover de komende week gepraat gaat worden. In eerste instantie over alledaagse dingen zoals het weer of: wat vind je lekker, mooi, interessant ... Dit is de eerste stap naar wederzijds contact. De werknemers komen meer van elkaar te weten, zijn meer geïnteresseerd in elkaar. Voor de deelnemer betekent dit vertrouwen krijgen in je eigen kunnen wat het Nederlands spreken betreft. De spreekopdrachten worden in de lessen voorbereid en de deelnemers kunnen thuis extra oefenen in het e-learningprogramma.

Een hechte band

Na tien bijeenkomsten worden de taalcoaches en Human Resources (HR)-manager uitgenodigd bij de Nederlandse les. Er volgt een tussen-evaluatie en er worden korte spreekopdrachten gedaan in circuitvorm. De verschillende deelnemers en de verschillende taalcoaches krijgen meer vergelijkingsmateriaal; wie versta ik goed, wie minder, ligt dat aan mij? Dit alles gebeurt in een open, constructieve sfeer.

De laatste tien lessen zijn meer werkvloergericht met onderwerpen als: de werkinstructie, de werkoverdracht en het functioneringsgesprek.

We sluiten de cyclus van lessen af met assessments die - in het bijzijn van de trainer - uitgevoerd worden door de deelnemer en de leidinggevende. Deze assessments worden ontwikkeld op maat voor het bedrijf.

In dit specifieke praktijkvoorbeeld ontstaat er bij de groep deelnemers een hechte band; mensen gaan zelfs bij elkaar op visite. Ook de HR-manager krijgt meer inzicht in de persoon achter de werknemer. Het bedrijf vat het idee op om de deelnemers na afloop van de lessen één keer per twee maanden bij elkaar te roepen om een gezamenlijke activiteit te ondernemen als ruggensteuntje voor hun taalontwikkeling. Een mooi initiatief!

Tweerichtingsverkeer

Een scholingstraject is alleen succesvol als deze kan rekenen op brede steun binnen het bedrijf. Leidinggevenden, vooral direct leidinggevenden op de werkvloer, kunnen in belangrijke mate bijdragen aan het tot stand komen van een goed resultaat.

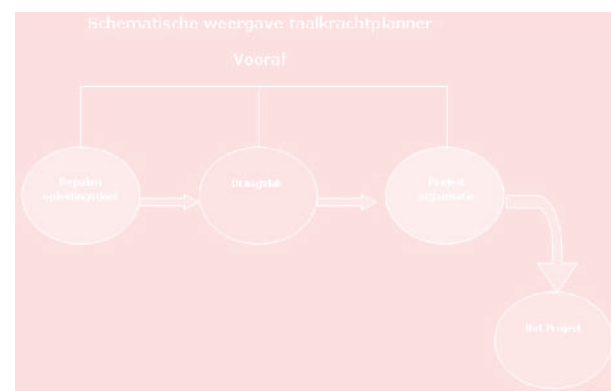
Een breed draagvlak wordt gecreëerd door:

- de deelnemers de mogelijkheid te geven om taalles te volgen en hun de ruimte te bieden om opdrachten te maken op de werkvloer;
- leidinggevenden en collega's inhoudelijke input voor het scholingstraject aan te laten leveren;
- leidinggevenden te enthousiasmeren voor het traject, hen te stimuleren om belangstelling te tonen voor de opdrachten en vorderingen van de deelnemers.

Ook buiten de training om is de betrokkenheid van leidinggevenden essentieel voor de taalontwikkeling van de medewerkers. Het gaat erom dat leidinggevenden hun eigen taalgebruik aanpassen, zowel mondeling als

schriftelijk, en dat ze zoveel mogelijk met de medewerkers spreken en hen stimuleren taaltaken op zich te nemen. Communicatie is immers tweerichtingsverkeer.

Het creëren van draagvlak begint al voor de aanvang van het project.



Uit: taalkrachtplanner.nl

Een ander voorbeeld

In het volgende praktijkvoorbeeld willen we nogmaals laten zien waar Taalvakwerk goed in is: het leveren van maatwerk. Het uiteindelijke doel van dit kwalificerende TAAL OP DE WERKVLOER-traject is het bevorderen van de groepsontwikkeling en het verhogen van het taalbewustzijn op de werkplek. Niet alleen bij de werknemer, maar ook bij de trainer, de werkleiders en de HR-manager.

Bij een distributiecentrum in Tilburg krijgt een aantal vaste medewerkers van het bedrijf een mbo-1 opleiding met extra taal aangeboden. De AKA-opleiding¹ heeft een looptijd van één kalenderjaar waarin wekelijks les

Na elke les worden de teamleiders door de trainers via de mail geïnformeerd over de les en over de taal- en werkplekopdrachten die de deelnemers uit moeten voeren

wordt gegeven. De opleiding wordt in overleg met het bedrijf ingericht. Op het curriculum staan werknemersvaardigheden en de basisvaardigheden taal en rekenen. Daarnaast is er veel aandacht voor werkvloergerelateerde documenten en situaties. Zo nemen de deelnemers de werkvloer mee het leslokaal in.

Vanaf het begin van het traject verloopt de communicatie helder. De afdeling personeelszaken die de opleiding faciliteert, houdt korte lijnen met de trainer én met de teamleiders. De teamleiders fungeren in dit traject als praktijkopleiders en ondersteunen en begeleiden de deelnemer.

In de planning van het traject worden drie praktijkopleidersbijeenkomsten opgenomen waarin de trainer informatie verstrekt over:

- de inhoud van het traject en de thema's die worden behandeld in de lessen;
- de voortgang van de deelnemers en de verbeterpunten;
- de rol van de teamleider tijdens de opleiding.

Taal verbindt

Het bedrijf in Tilburg erkent de meerwaarde van de bijeenkomsten. Alle praktijkopleiders zijn aanwezig en ook de contactpersonen van personeelszaken en twee managers maken tijd vrij om aan te sluiten. De eerste bijeenkomst vindt plaats aan het begin van de opleiding. Deze informatieve bijeenkomst maakt dat de opleiding direct breed wordt gedragen. De leidinggevendenden hebben een duidelijk beeld van de opleiding en krijgen inzicht in de taal- en werkplekopdrachten die op de vloer uitgevoerd moeten worden.

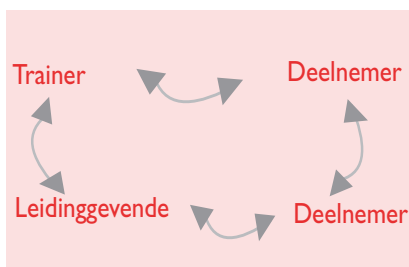
De tweede bijeenkomst vindt plaats na twaalf weken. En ja, taal verbindt! De onderlinge contacten tussen de deelnemers zijn zowel in de les als op de werkvloer zichtbaar verbeterd. Ook de teamleiders zien die vooruitgang. Waar eerder sprake was van groepjesvorming, ontstaat nu op de vloer een hecht groepsgevoel.

Na elke les worden de teamleiders door de trainers via de mail geïnformeerd over de les en over de taal- en werkplekopdrachten die de deelnemers uit moeten voeren. De thema's

van de opdrachten variëren van veiligheid en BPM's (Belasting Persoonenauto's en Motorrijwielen) tot leveranciers en gereedschappen. De praktijkopleider begeleidt de deelnemer bij de opdrachten, die op de werkplek worden uitgevoerd.

Tijdens het traject worden er diverse voortgangsgesprekken ingepland. Bij deze drie-gesprekken zijn de deelnemer, de trainer en de praktijkopleider aanwezig. Zij wisselen ervaringen uit over de opleiding, de leerstof, aandachtspunten voor de komende periode en mogelijke belemmeringen. In het geval van de deelnemer die thuis geen internetverbinding heeft, wordt afgesproken dat zij de beschikking krijgt over de computer op de werkvloer. De deelnemer die nog moeite heeft om te vertellen over zijn werkzaamheden, spreekt met de praktijkopleider af om samen nog een aantal keer extra te oefenen.

De trainer is in dit traject de spil van de communicatiestromen. Schematisch gezien lopen er vier lijnen:



Geslaagd

De derde bijeenkomst heeft als doel de mensen te informeren over de examens die de deelnemers gaan afleggen. Door contextrijke taal- en werk-specifieke opdrachten te koppelen aan de eindtermen van de AKA-opleiding en door de ruime inzet en flexibiliteit van de deelnemers, de trainers én de teamleiders kon deze opleiding worden afgesloten met een slagingspercentage van 100%!

Contact met de werkvloer

Goed contact is van groot belang voor een training Nederlands op de werkvloer. Onderlinge betrokkenheid en inzicht in het werk wordt erdoor vergroot. Ook geeft het inzicht in hoe de cultuur is: hoe wordt overlegd, op welke manieren kunnen medewerkers

input geven over het werk? Bovendien heb je de mogelijkheid om het vereiste niveau van communicatie in kaart te brengen voor de verschillende vaardigheden.

Opbrengsten

Het effect van de training Nederlands op de werkvloer gaat verder dan alleen de taalvaardigheid van de deelnemer. Denk daarbij aan positieve veranderingen ten aanzien van:

- tevredenheid van de werknemer
- bredere inzetbaarheid
- organisatie van eigen werktaken
- kwaliteit van het werk
- minder fouten
- productiviteit verhogen
- zelfvertrouwen
- de omgang met Nederlandse collega's
- activiteiten in de sociale sfeer op het werk

Met andere woorden TAAL OP DE WERKVLOER gaat verder.....

*Babs Gerholt
Ria van Kuijk*

Beide auteurs zijn werkzaam als projectleider en trainer bij Taalvakwerk.

*Correspondentie:
b.gerholt@taalvakwerk.nl
r.vankuijk@taalvakwerk.nl*

Noot

1. AKA (Arbeidsmarktgekwalficeerde assistent) is een mbo-opleiding op niveau 1 met verschillende uitstroomrichtingen. Als je nog geen opleiding hebt, dan kan de AKA een opstap zijn naar de regionale arbeidsmarkt. De opleidingen zijn eigenlijk bedoeld voor jongeren die moeite hebben om in een werksituatie te komen, maar worden ook bij buitenlandse medewerkers ingezet.

Bronnen

TOOL TAAL OP DE WERKVLOER (kaarten), TVW en Cinop, 2013
www.basisvaardigheden.nl

LEREN IN VERSCHILLENDE CONTEXTEN:

De opbrengsten van trajecten taal- en basisvaardigheden voor laagopgeleiden in beeld, Artédud en Cinop, 2012

HANDLEIDING AAN HET WERK, IT preneurs en Taalvakwerk