

Communiceren met anderstaligen Helder spreken.



Heldere taal als rode draad: 3 tips



**Start van het gesprek:
zorg voor een 'veilige' omgeving.**



Zorg voor een 'veilige' omgeving

- Vermijd storende** elementen (achtergrondlawaai, telefoongerinkel, veel passage,..).
- Zorg voor een **open houding**. Wees rustig en geduldig. Plan voldoende tijd voor het gesprek.
- Iemand die een taal leert, kan **spreekangst** hebben. Geef de anderstalige de tijd. Fouten maken mag.



- ❑ Let op **lichaamsuitdrukking** en signalen van je cliënt.
- ❑ **Ondersteun** zelf ook wat je zegt (gezichtsuitdrukkingen, gebaren, intonatie, schrijf dingen op,...).
- ❑ Spreek niet te lang. Bouw je gesprek **stap voor stap** op. Focus op **de essentie**.



**Tijdens het gesprek:
zorg voor een heldere uitleg.**



Hoe groot is je woordenschat in je moedertaal?

A.

Ongeveer
10.000 woorden

B.

Ongeveer
30.000 woorden

Hoe groot is je woordenschat in je moedertaal?

B.

25.000 tot
45.000 woorden

Hoe groot is de woordenschat van een taalleerder met een basisniveau (A2)?

A.

Ongeveer 1.000
woorden

B.

Ongeveer 3.000
woorden

Hoe groot is de woordenschat van een taalleerder met een basisniveau (A2)?

B.

2000 tot
5000 woorden

1/7 personen in België zijn laaggeletterd.

1/7 personen in België zijn laaggeletterd.

- Beperkte woordenschat.
- Minder nuances kunnen verwoorden.
- Lagere gezondheidsvaardigheden.
- Minder structuur en verbanden zien.
- Eerder iets aannemen van horen zeggen.

Definitie

Laagtaalvaardig:

Iemand die de taal niet of beperkt beheerst. Je spreekt enkel van lage taalvaardigheid met betrekking tot anderstaligen.

Laaggeletterd:

Iemand die moeite heeft met lezen en/of schrijven.

Analfabeet:

Iemand (volwassene) die niet kan lezen of schrijven.

Zorg voor heldere taal

- ❑ Spreek **duidelijk** en langzaam (niet luider).
- ❑ Gebruik **makkelijke** woorden. Vermijd of verduidelijk vaktaal. Geef **concrete voorbeelden** of **toon wat je bedoelt**.
 - > nuchter zijn
 - > ontsmetten
 - > de strip uitnemen
 - > ...
- ❑ Pas op met **figuurlijk taalgebruik**.
'Heb je het onder de knie?'



Zorg voor heldere taal

- Gebruik herkenbare, transparante of **internationale woorden.**

afzeggen -> annuleren

gevoelens -> emoties

inlichten -> informeren

- Pas op met **dialect.**

- Blijf correct spreken.

Verkleuter je taal niet, vermijd **tarzantaal.**



Zorg voor heldere taal

- ❑ Vermijd passieve zinnen. Zet je **onderwerp vooraan**.
- ❑ Gebruik de **imperatief** op een vriendelijke manier.
 - ‘Kom morgen naar je afspraak.’
 - ‘Breng het document mee.’



Oefening: hoe zeg je het in helder Nederlands?

- Wat is er aan de hand?
- Dit medicijn wordt oraal ingenomen.
- We brengen u op de hoogte.
- Bellen.
- Ziet u het zitten?
- Gelieve..
- We zullen trachten..
- Jij morgen komen. Afspraak. Goed?
- Wat is er? Kan ik u helpen?
- U neemt het medicijn in via de mond.
- We informeren u.
- Telefoneren.
- Vindt u dat goed?
- Wil je..?
- We proberen..
- Kom morgen naar de afspraak.

Ken je deze sites?

www.vertaalbibliotheek.be

www.pharos.nl/begrijpjelichaam

www.zanzu.be

www.bijsluiterinbeeld.nl

Zoek je een vertaald document?
Kijk op www.vertaalbibliotheek.be



Patiëntenfiches – Lage rugpijn

Volledige Titel:

Patiëntenfiches – Lage rugpijn

Korte omschrijving:

Deze fiches geven uitleg en advies bij een reeks standaardziektes. Er zijn fiches voor verschillende thema's. Deze fiche geeft aan wat je moet doen bij lage rugpijn.

Uitgegeven door:

Wijkgezondheidscentrum Brugse Poort en ODICE

Nederlands:

 Nederlands.pdf

Albanees:

 Albanees.pdf

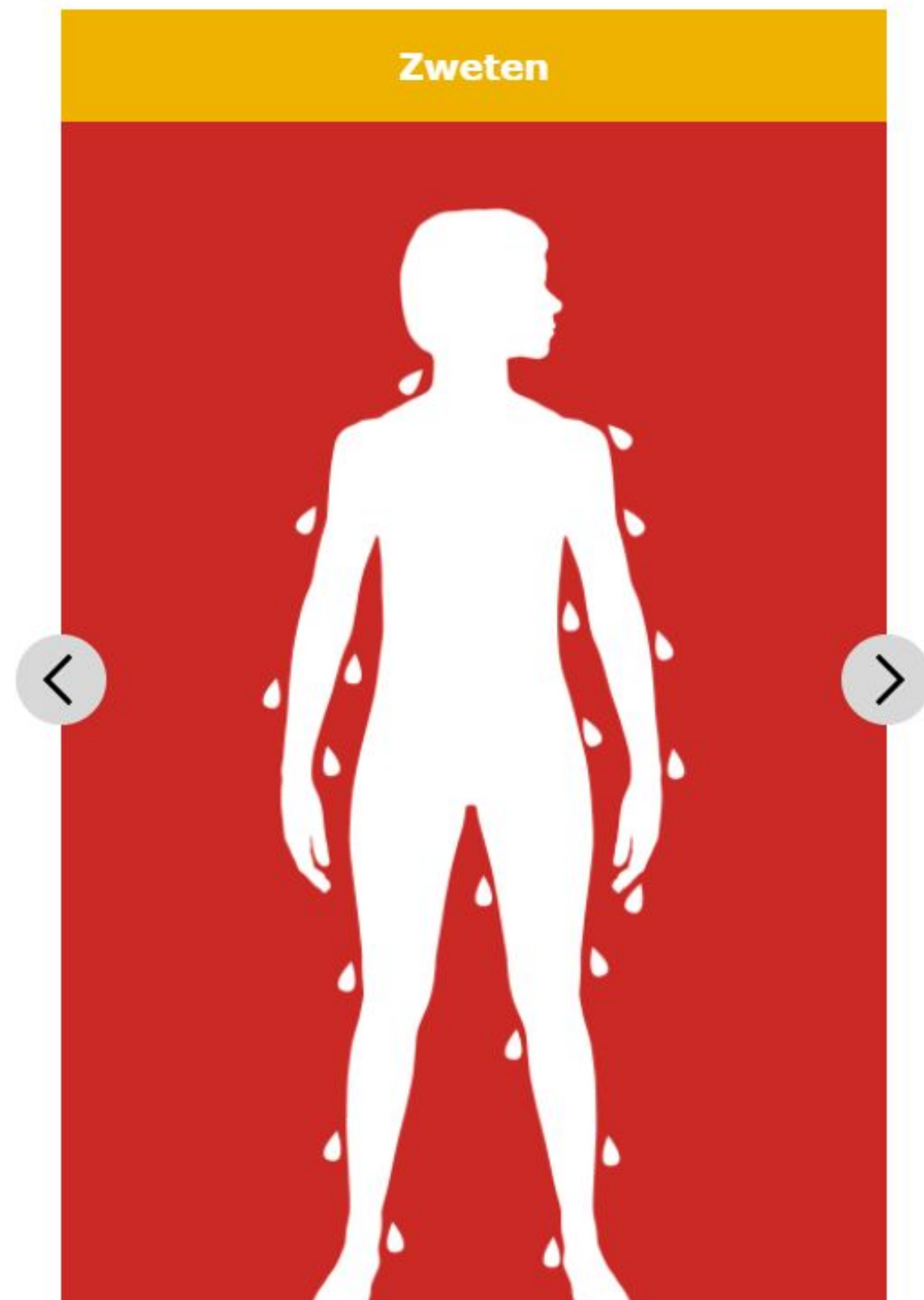
Bulgaars:

 Bulgaars.pdf

Engels:

Zoek je afbeeldingen over het lichaam?
Kijk op www.pharos.nl/begrijpjelichaam

Lage bloedsuiker



 Verberg uitleg bij afbeelding

Te lage bloedsuiker

Als u een lage bloedsuiker heeft dan voelt u zich ineens niet lekker. Dat is niet altijd bij iedereen hetzelfde.

Een lage bloedsuiker kan komen door:

- Te weinig of te lang niets eten.
- Meer diabetes tabletten geslikt dan met de arts is afgesproken.
- Meer insuline gespoten dan is afgesproken.
- Meer bewogen dan normaal.

U herkent een lage bloedsuiker door:

- Trillen, zweten, duizelig zijn.
- Wazig zien.
- Opeens kwaad zijn, of verdrietig of blij.
- Honger.
- Hoofdpijn.

Wil je uitleg geven over zwangerschap en geboorte, over het lichaam, over infecties, over seksualiteit of over relaties? Gebruik www.zanzu.be voor afbeeldingen, uitleg in heldere taal en vertaalde woorden.

- De [dokter](#) of [vroedvrouw](#) controleert regelmatig uw hartslag, temperatuur, bloeddruk, [bloed](#)verlies en hoogte van de [baarmoederhals](#).
- De [baarmoeder](#) trekt samen en wordt geleidelijk kleiner. Deze samentrekkingen kunnen onaangenaam zijn.
- Als u hechtingen heeft, kunnen ze ongemakkelijk zijn wanneer u zit. Spoel uw vagina 2 keer per dag met stromend water om ze proper te houden en de pijn te verzachten.
- Rust voldoende.
- U verliest bloed. Het is helderrood. De hoeveelheid bloed is klein. De hoeveelheid bloed is klein. [maandverband](#)

Ongeveer 6 weken
Als u [borstvoeding](#)

Bekkenbodemspieren

Spiers op de bodem van de buik. De bekkenbodemspieren houden de blaas en darmen op hun plaats, en bij vrouwen ook de baarmoeder. Ze voorkomen dat urine en stoelgang ongewild het lichaam verlaten...

[Naar het woordenboek >](#)



Tijdens de zwangerschap rekken uw [bekkenbodemspieren](#) uit. Na de bevalling moet u deze spieren trainen zodat ze kunnen herstellen. [Vraag advies aan uw gynaecoloog of vroedvrouw](#). Zij kunnen u doorverwijzen

Maak een heldere bijsluiter met
picto's: www.bijsluiterinbeeld.nl

Medicijnsticker

sba

Naam cliënt:

Medicijn:

Printen

Terug

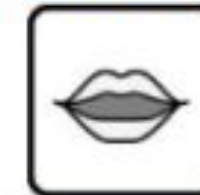
TOEDIENINGSVORM



HOE TE GEBRUIKEN



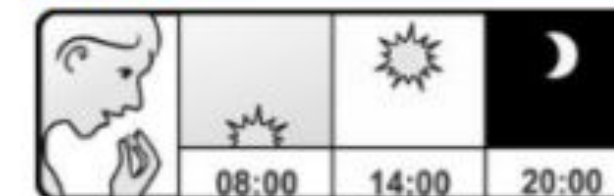
WAAR TE GEBRUIKEN



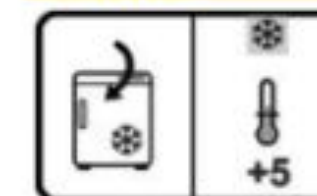
KLACHTEN / PIJN AAN



TIJDS TIP



BEWAREN



LET OP!



Einde van het gesprek: 'heb je het begrepen?'



Sluit het gesprek duidelijk af:

- Sluit het gesprek af met een korte samenvatting.
Schrijf namen en afspraken duidelijk op.
- Stel één vraag tegelijkertijd.
- Let op met: 'Heb je het begrepen' of 'zijn er nog vragen'.





De terugvraagmethode



De terugvraagmethode

Wat?

Met deze methode kan je **nagaan of je boodschap goed is overgekomen**. Je vraagt de cliënt in eigen woorden te herhalen wat je hebt gezegd of wat de cliënt moet doen.

Hoe?

Je zegt **'ik wil graag weten of ik het goed heb uitgelegd'**. Geef je cliënt niet het gevoel dat je hem/haar wil controleren.

De terugvraagmethode

- ❑ Bij wie gebruik je de terugvraagmethode?
Bij iedereen! Bij mensen die lager opgeleid zijn of de Nederlandse taal niet goed beheersen is deze methode extra belangrijk.

- ❑ In de praktijk.
Neem de tijd om te **oefenen!** Maak er een **gewoonte** van.
Bedenk op voorhand welke zin je zal gebruiken.

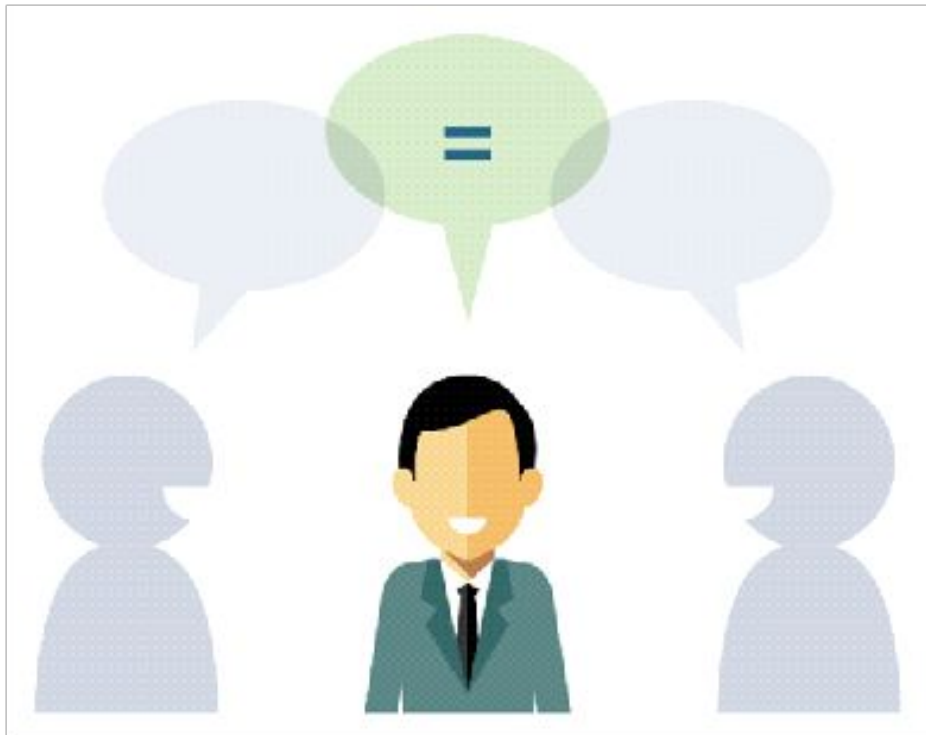
Meer info? www.pharos.nl (bekijk de getuigenis!)

Wat als helder Nederlands niet volstaat?



Sociaal tolken

Tolk ter plaatse



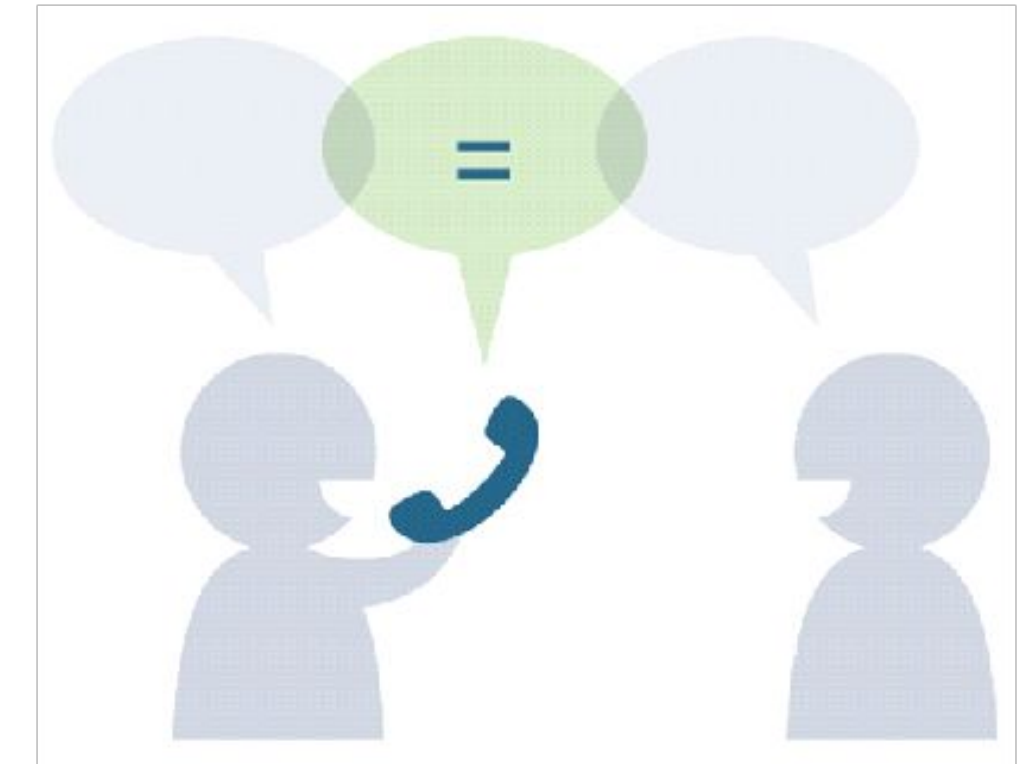
- . Lang gesprek (> 30min.)
- . Emotioneel, technisch, complex gesprek

Videotolk



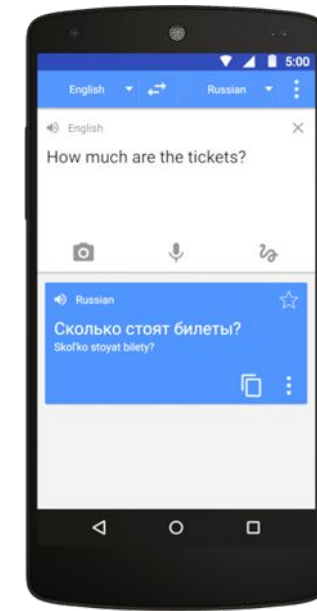
- . Middellang gesprek (< 1u)
- . Emotioneel, technisch of complex gesprek

Telefoontolk



- . Kort gesprek (<30min.)
- . Praktisch of dringend gesprek
- . Ook voicemailbericht of om afspraak te maken.

Taaltools: communicatiewaaier





Communicatietools in dienstverlening aan anderstaligen

AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING

www.integratie-inburgering.be/communicatiewaaijer



INSTRUMENTENWAAIER

Hoe communiceer je mondeling?

p.7

Duidelijk Nederlands

p.8

Contacttaal

p.9

Taalwetgeving

p.10

Meertalige collega

p.12

Sociaal tolk

p.13

Vriend, familie, landgenoot...

p.17

Ondersteunend materiaal

p.18

Zoek per soort

p.18

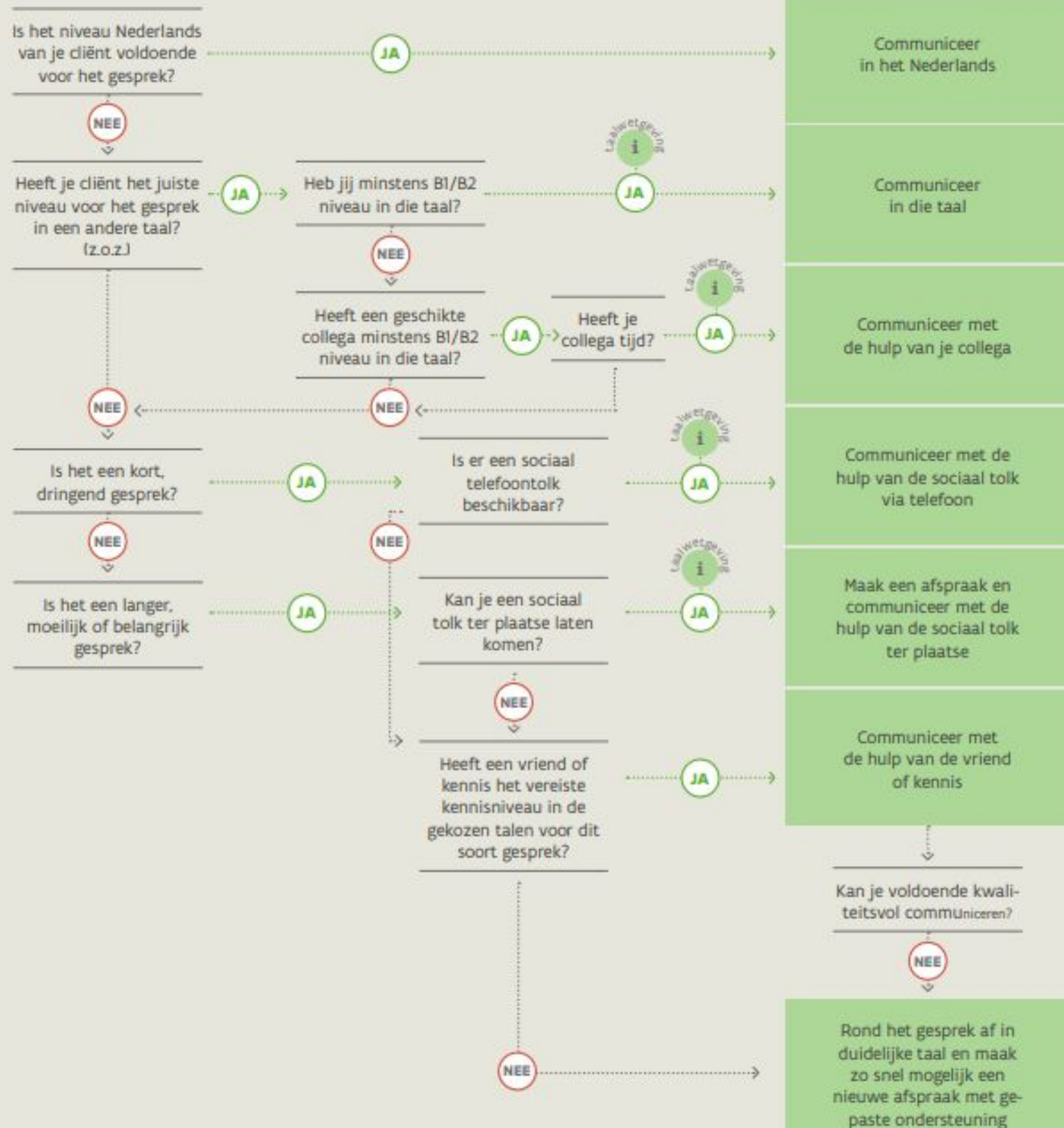
Zoek per thema

p.27

Checklist gebruik visueel materiaal

p.21

BESLISMODEL: HOE COMMUNICEREN MET MIJN ANDERSTALIGE CLIËNTEN?



ONDERSTEUN MET

BEELDEN

- Pictogrammen
- Foto's, tekeningen
- Plannetjes, schema's

TEKST

- Websites
- Brochures
- Documenten

(TAAL)TECHNOLOGIE

- Google Translate
- Andere apps

- Kan de cliënt het lezen?
- Is het (vertaald) materiaal kwaliteitsvol?



DENK OOK AAN

JE TAALGEBRUIK

- Gebruik eenvoudige en transparante woorden
- Wees voorzichtig met afkortingen, dialect, formele taal
- Vermijd figuurlijk taalgebruik
- Gebruik korte, actieve zinnen
- Gebruik instructietaal
- Gebruik geen tarzantaal (gebroken Nederlands)

JE MANIER VAN UITLEGGEN

- Spreek duidelijk en langzaam, maar blijf spontaan
- Geef voorbeelden
- Stel zelf controlevragen
- Moedig aan om Nederlands te spreken
- Corrigeer taalfouten 'op een positieve manier'
- Hou rekening met de voorkennis en de taalkennis van je gesprekspartner
- Hou steeds je doel voor ogen
- Herhaal en herformuleer
- Geef structuur aan je uitleg
- Denk cultuursensitief

DE SETTING

- Is het er rustig?
- Is er voldoende privacy?



Laat kinderen niet tolken!



Elk gesprek in het Nederlands is een oefenkans.

HOE KAN IK EEN GESPREK VOEREN MET MIJN CLIËNT?



Vorming of info?

Kijk op onze site in-gent.be/vorming
of

vraag een vorming aan op maat:

- helder spreken
- helder schrijven
- werken met tolken
- verbinden in diversiteit

Vraag onze info-map 'communiceren met anderstaligen' aan.

Contacteer ons via toegankelijkheid@in-gent.be

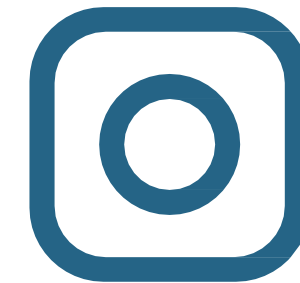
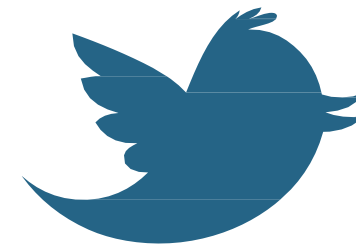


**Communiceren
met anderstaligen**

Aanbod van IN-Gent



Volg ons op sociale media



www.in-gent.be