

Helder spreken in de zorg

02 & 08.06.2021



Vandaag

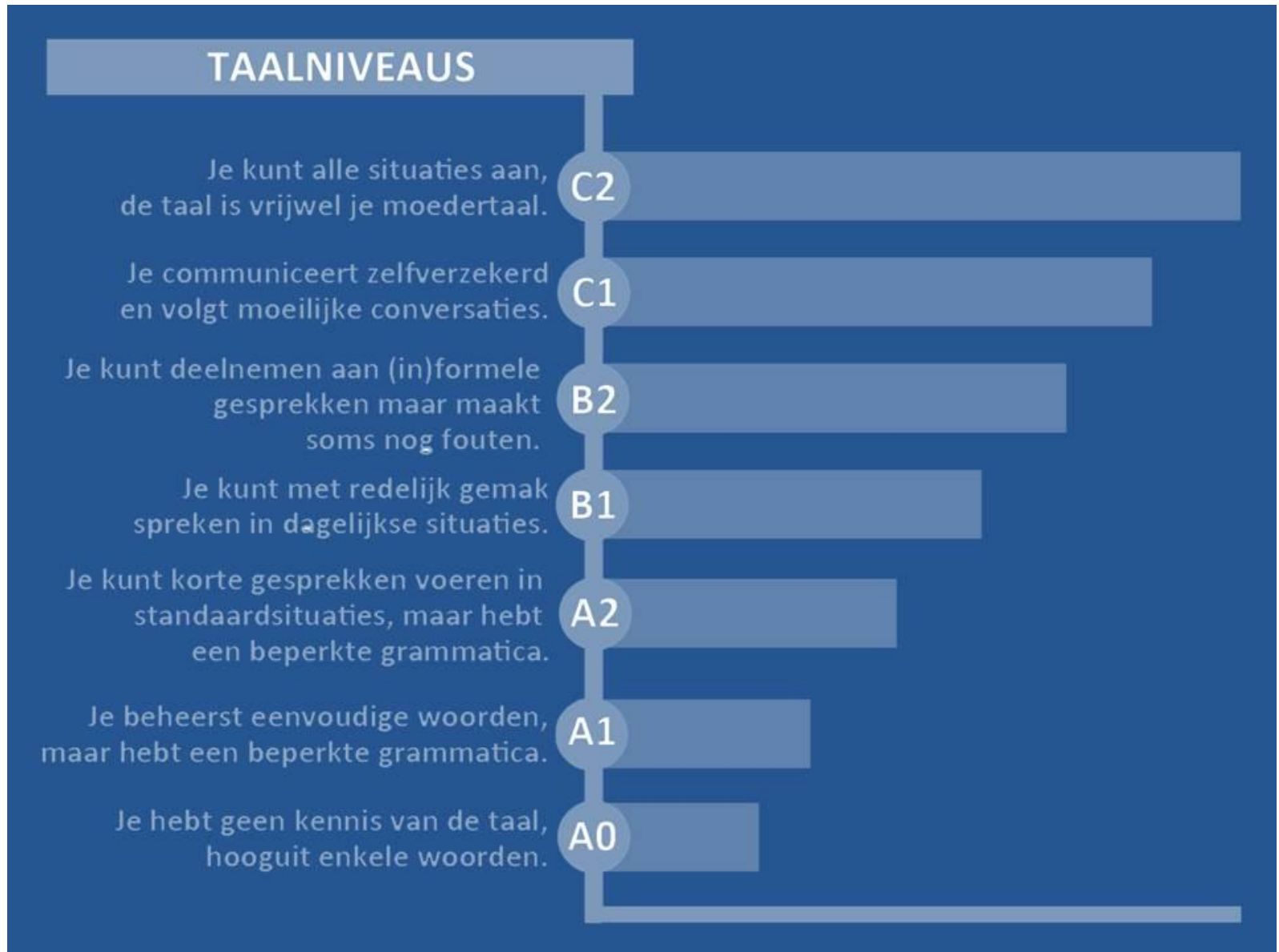


1. Korte kennismaking
2. Inleefmoment: taalverwerving en taalniveaus
3. Heldere taal: tips en oefeningen
4. Goede beelden en hulpmiddelen

Vervolg: webinar rond communicatiewaaijer

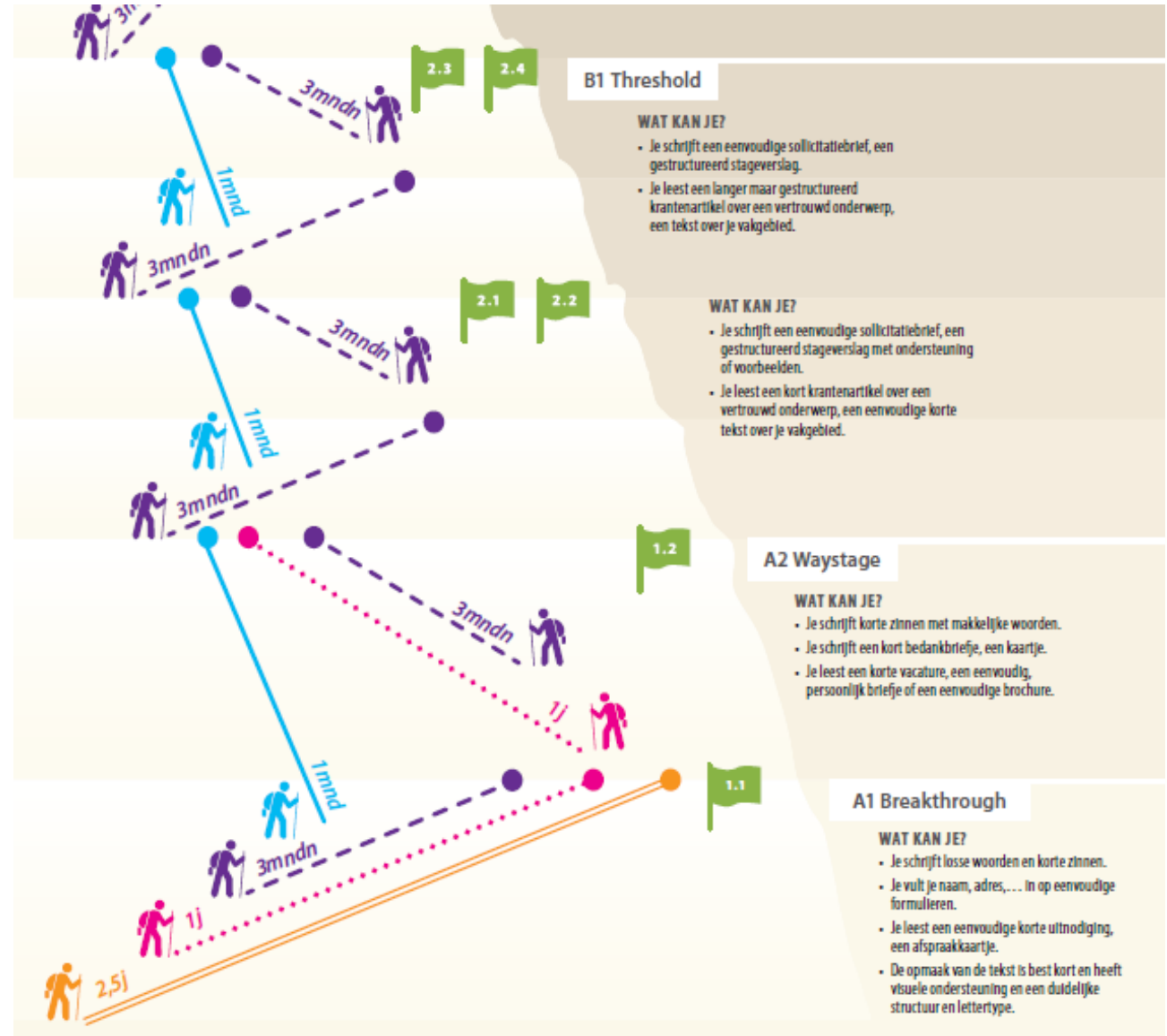
Taalniveaus

ERK



Taalverwerving

Lessen
Nederlands als
vreemde taal



Extra materiaal

- Filmpjes per taalniveau:

<https://www.atlas-antwerpen.be/nl/nederlands/bekijk-je-niveau-nederlands>

- Getuigenis van een taalleerder:

<https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=BgWSVoA8KLE&feature=youtu.be>

Fragment 1



Fragment 2



Kern van toegankelijk communiceren

- Open, niet-veroordelende **houding**
- Heldere **taal** en **structuur**
- Professioneel en correct **gedrag**

en een portie **geduld**



Vandaag



1. Korte kennismaking
2. Inleefmoment: taalverwerving en taalniveaus
- 3. Heldere taal: tips en oefeningen**
4. Goede beelden en hulpmiddelen

- Ik hoor je
- Ik luister naar je
- Ik versta wat je zegt
- Ik begrijp wat je zegt
- Ik ben het met je eens
- Ik ga doen wat je zegt
- Ik ben beleefd, en ik zeg geen nee...



Ijsberg



Helder spreken: houding

- Creëer een veilige, rustige **omgeving**
- **Begroet** je gesprekspartner met een lach en open houding.
- Wees rustig en **geduldig**
- Geef de anderstalige **tijd**
- Luister **aandachtig** en met interesse
- Let op **lichaamsuitdrukking** en signalen
- **Ondersteun** wat je zegt (gezichtsuitdrukkingen, gebaren, intonatie, schrijf dingen op...)
- **Fouten** maken mag



Helder spreken: toegankelijke taal

- Spreek **Nederlands**, vermijd dialect
- Spreek **duidelijk en langzaam**
- **Ondersteun** je instructies en informatie (visueel)
- Spreek in **zinnen**; één boodschap per zin; een seconde tussen twee zinnen

We gaan volgende week vrijdag om 10u een afspraak maken met de specialist in het UZ Gent en je moet je dan om 9u30 aanmelden aan het onthaal van het ziekenhuis.

Helder spreken: toegankelijke taal

We gaan volgende week vrijdag om 10u een afspraak maken met de specialist in het UZ Gent en je moet je om 9u30 aanmelden aan het onthaal van het ziekenhuis.

→ We maken een afspraak met een specialist. De specialist werkt in het UZ Gent. De afspraak is volgende week. Op vrijdag, 12 mei. Je komt naar het ziekenhuis om half tien. Je komt eerst aan het onthaal. Dan kom je bij de specialist om tien uur.

+ De afspraak op papier noteren, of een sms sturen

Helder spreken: toegankelijke taal

- Vermijd of verduidelijk **vaktaal**

Breng het briefje naar de mutualiteit.

→ Breng het briefje naar de mutualiteit. De mutualiteit helpt je als je ziek bent. (/als je bij de dokter of de tandarts moet, /als je een bril nodig hebt.) De mutualiteit is bijvoorbeeld CM, Partena, Bond Moyson...

- Gebruik transparante of **internationale woorden**

Bellen

→ telefoneren

Meteen

→ direct

Nakijken

→ controleren

- Pas op met **figuurlijk taalgebruik**.

Zie je dat zitten? Sta je daarvoor open?

→ Vind je dat goed? Wil je dat doen?

- Gebruik **geen tarzantaal/elderspeak**.

Helder spreken: toegankelijke taal

- Hanteer goede **structuur**: heldere boodschap goed opgebouwd

Bv. een gesprek over een zwangerschap

→ We spreken over 3 dingen. Eerst spreken we over hoe de baby groeit en het lichaam van de moeder verandert. Daarna spreken we over eten, drinken en roken als je zwanger bent. Op het einde maken we een nieuwe afspraak met de dokter.

- **Herhaal, herformuleer**, benadruk.
- Wees zo **concreet** mogelijk.
- Gebruik de **gebiedende wijs** op een vriendelijke manier.

Helder spreken: toegankelijke taal

- Vertrek **vanuit de vraag** van je klant, niet vanuit je organisatie.
- Geef **eerst de essentie, daarna details**.

Op school is Sasha goed bezig, maar ze kan het bord niet goed lezen. In de pauze wil ze niet met de andere kinderen spelen omdat ze altijd hoofdpijn heeft. Ze moet eens bij de oogarts gaan, misschien heeft ze een bril nodig.

→ Sasha ziet niet goed. Ze heeft misschien een bril nodig. Ga eens bij de oogarts.

- Zet het **onderwerp** van de zin vooraan of zet het belangrijkste woord van de zin vooraan.
- Beperk je info tot een **drietal kernpunten**. Vermijd overtollige info. (nice to know – need to know)

Helder spreken: afsluiten

- Sluit het gesprek af met een korte **samenvatting**.
Noteer de belangrijkste info.
Schrijf namen en afspraken duidelijk op.
- **Bevraag** of alles duidelijk is.
Pas op met: *heb je het begrepen?* en *Zijn er nog vragen?*
Beter: open vragen, controlevragen
 - Direct: Wanneer kom je naar hier? Welke papieren breng je mee?
 - Indirect: Hoe kom je naar hier, neem je de fiets of de bus?
 - Algemeen: Welke vragen heb je nog? Kan je de afspraken herhalen?! Belang van houding
- Stel **één vraag** tegelijkertijd

Vermijd



Vermijd:

- **hulpwerkwoorden:**

zullen, kunnen, mogen, hoeven, willen

- **losse woorden** zoals:

eigenlijk, erg, meestal, best, toch, als het ware

Tips duidelijk telefoneren

- Pas de tandartstechniek toe: **zeg wat je doet.**
- Bereid het gesprek voor: geef structuur en concrete **aanknopingspunten.**
- Gebruik een **spellingsalfabet** bij het spellen van namen.
- Bezorg de afspraak (locatie, datum, uur) **ook via sms.**

Hoe zeg je het in duidelijk Nederlands?

Wat is er aan de hand?

We brengen u op de hoogte.

We gaan aan de slag.

Gelieve.

Trachten.

Dit medicijn wordt oraal ingenomen.

De huid kan geïrriteerd raken.

Wat is er? Kan ik u helpen?

We informeren u.

We starten.

Wil je..?

Proberen.

Je neemt dit medicijn in de mond.

De huid wordt rood, of de huid jeukt.

Trap van vereenvoudiging

Zou ik een afspraak met u kunnen maken voor aanstaande donderdag?

Kan ik een afspraak met u maken, voor nu donderdag?

Kunnen we een afspraak maken? Nu donderdag?



Check: klopt de betekenis nog?

Trap van vereenvoudiging

Als u dit medicament neemt zou het kunnen zijn, maar dat is maar heel soms, dat er bijwerkingen zijn zoals buikpijn.

Als u dit medicament neemt, krijgt u misschien bijwerkingen. Bijvoorbeeld buikpijn.

U neemt dit medicament. Misschien krijgt u buikpijn.

Check: klopt de betekenis nog?



Trap van vereenvoudiging

Vergeet zeker niet om elke dag de wonde goed te verzorgen, dat is belangrijk om ontsteking te vermijden.

De wonde goed verzorgen is belangrijk. Doe het elke dag. Zo vermijd je ontsteking.

Verzorg de wonde elke dag.

Check: klopt de betekenis nog?



3. Trap van vereenvoudiging

Als je verhinderd bent, verwittig je ons best zo snel mogelijk, anders moet je de consultatie betalen.

Kan je niet komen? Telefooneer of mail ons ten laatste 24 uur voor de afspraak. Dan moet je niet betalen.

Kan je niet komen? Telefooneer of mail ons direct. Doe het voor 7 april. Na 7 april moet je betalen.

Check: klopt de betekenis nog?



3. Trap van vereenvoudiging

Je kan nu niet naar Het Welzijnsbureau gaan want het is gesloten door COVID 19. Je kan wel bellen en dan gaat er jou iemand helpen op afstand.

Het Welzijnsbureau is gesloten. Dat komt door COVID 19. Telefooneer het Bureau en stel je vragen aan de telefoon.

Het Welzijnsbureau is nu gesloten. Telefooneer op ...

Check: klopt de betekenis nog?



3. Trap van vereenvoudiging

SMS-bericht

Beste deelnemer, morgen begint de sessie uitzonderlijk pas om 10h, door omstandigheden. Zorg dat je op tijd bent.

Belangrijk. Woensdag 7 april start de sessie om 10.00 uur. Kom op tijd. Vriendelijke groet, xxx



Check: klopt de betekenis nog?

3. Trap van vereenvoudiging

Bij aanmelding

Hoe wil je liefst verwittigd worden? Via een mail of een sms? Laat het ons weten.

Hoe wil je graag informatie krijgen?

-per mail

-per sms

Zeg het ons.



Check: klopt de betekenis nog?

Vandaag



1. Korte kennismaking
2. Inleefmoment: taalverwerving en taalniveaus
3. Heldere taal: tips en oefeningen
4. **Goede beelden en hulpmiddelen**

Wanneer gebruik je beelden?

- Als **ondersteuning** bij mondelinge communicatie (in het Nederlands, contacttaal of moedertaal).
- Voor **eenvoudige en praktische** boodschappen.

Let op!

Een foto of picto vervangt de taal **niet**.

Een beeld moet **goed gekozen** zijn, anders zorgt het voor verwarring.

Hoe gebruik je goede beelden?

Gebruik **foto's** als het kan.

Kies bij **gevoelens** voor tekeningen, emoticons of picto's



echt voorwerp



foto



tekening



pictogram

"ik wil drinken"

tekst

minst abstract meest abstract

Hoe gebruik je goede beelden?



Belangrijk: was je handen.

Wat als heldere taal niet genoeg is?



Contacttaal



Google Translate



Tolk

Aandachtspunten

context

boodschap

taalniveau

gevolgen

Webinar: communicatiewaaier



 **Vlaanderen**
is divers

**Communicatietools in
dienstverlening aan anderstaligen**

AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING

www.integratie-inburgering.be/communicatiewaaier

Extra tips

Share your shit 😊

Blijf oefenen

Wees mild voor jezelf

Laaggeletterdheid kan inhouden:

- Beperkte **woordenschat**
- Minder **basiskennis**
- Minder **nuances** kunnen verwoorden
- Minder **structuur** en verbanden zien
- Minder **gestructureerd** spreken
- Lagere **gezondheidsvaardigheden**
- Eerder iets aannemen van horen zeggen
- Lager **zelfbeeld**, minder zelfvertrouwen
- **Schaamte**

Interessante sites

www.diversiteitspraktijk.be: info en getuigenissen over taal leren, diversiteit, taalbeleid, helder communiceren

www.overaltaal.be: info over taal, leren, cijfers, meertaligheid

www.pharos.nl/begrijpjelichaam → afbeeldingen om medische uitleg te ondersteunen voor veelvoorkomende thema's

www.zanzu.be → uitleg in verschillende talen over lichaam, infecties, zwangerschap en geboorte, seksualiteit & relaties

www.bijsluiterinbeeld.nl → picto's om uitleg te geven bij medicijnen

<https://www.vertaalbibliotheek.be/> → vertalingen van veelvoorkomende documenten

Terugblik

Wat neem je mee uit deze vorming?

Wat vond je sterk, wat vond je minder goed?

Vertel het ons:

<https://forms.gle/LtMjcwFDSznBr1RB7>

Bedankt!