
LEVENSLANG LEREN

Interculturele communicatie op de werkvloer

Anouk Vanherf

Het Europees Sociaal Fonds (ESF)-project *T&Topics*¹ vertrekt van de emancipatorische basisgedachte dat iedereen gelijke kansen verdient in het vergroten van zijn professionele kennis en vaardigheden. Risicogroepen moeten hierbij extra ondersteund worden. Het project richt zich tot taalzwakke – vaak allochtone – arbeiders in de bedrijfswereld. Het lage opleidingsniveau van deze mensen met daarbij hun vaak beperkte taalvaardigheid Nederlands maken dat het zogenaamde 'werkloosheidsspook' voortdurend op de loer ligt, geduldig wachtend op zijn makkelijke prooi.

T&Topics heeft zich tot doel gesteld om de kwetsbare positie van deze mensen op de arbeidsmarkt te verbeteren. Door middel van een geïntegreerde opleiding Nederlands wil het project taalzwakke arbeiders in staat stellen om talig beter te functioneren op de werkvloer. Een specifiek aspect van dit project is dat ook vakopleidingen met behulp van een taalopleiding ontsloten worden. Met deze initiatieven wil *T&Topics* de door-groeperspectieven van risicowerknemers binnen hun bedrijf consolideren.

De ideeën en de organisatorische vorm van *T&Topics* zijn geïnspireerd op het vorige ESF-project *Nederlands op de Werkvloer*². In het kader van dit project werd voor de eerste keer getracht de discrepantie tussen het vaak te lage taalvaardigheidsniveau van anderstalige werknemers en de soms te hoge taalvaardigheidseisen van de werkvloer op te vangen door middel van een functionele opleiding Nederlands. De integratie van taal en werksituatie stond centraal in dit opleidingsmodel. Het project is uitgetest in vier bedrijven.

De ervaring met *Nederlands op de werkvloer* heeft ons geleerd dat een geïntegreerde taalopleiding alleen geen voldoende waarborg is voor een succesvolle transfer van de les naar de praktijk. Een taalopleiding kan slechts ten volle renderen wanneer de nood en de ruimte geschapen worden om het geleerde effectief toe te passen in de werkcontext. Hiervoor is een verandering van het totale communicatieklimaat op de werkvloer noodzakelijk, wat niet altijd automatisch blijkt te verlopen. Daarom is binnen het *T&Topics*-project aan de taalopleiding een communicatieluik gekoppeld.

Het doel van deze 'training' is om de Nederlandstalige werkomgeving van de anderstalige arbeiders te betrekken bij het leerproces. Voor een optimale communicatie op de werkvloer is het noodzakelijk dat ze gesensibiliseerd worden om een actieve rol op te nemen in de begeleiding en de ondersteuning van hun taalzwakke collega's op de werkvloer. Daarnaast wordt eveneens aandacht besteed aan de specifieke problematiek van anderstaligheid. Momenteel bevindt de communicatietraining zich nog in de initiële fase. In dit artikel volgt een uiteenzetting van het concept met aanzetten tot concretisering van de methode.

1 GRENZEN VERLEGGEN

Het Steunpunt NT2 is een van de tien partners³ in *T&Topics* en is binnen het project verantwoordelijk voor de inhoudelijke ondersteuning. Uitgangspunt van de projectformule is dat de inhoud van de opleiding Nederlands (120 uur) bepaald wordt door de specifieke talige behoeften in een bepaald bedrijf. De taalopleiding is dus steeds een pakket op maat. De cursisten moeten talig kunnen functioneren in situaties die relevant zijn voor de uitvoering van hun werk en de communicatie op de werkvloer in het algemeen. De opleiding moet bijgevolg inspelen op tekorten in het taalvaardigheidsniveau van de cursisten in die situaties.

De eerste stap in het opstellen van het lespakket is een grondig onderzoek naar de belangrijkste taalgebruikssituaties waarmee de doelgroep geconfronteerd wordt. Door middel van observaties en gesprekken met cursisten en sleutelfiguren in het bedrijf willen we ons een exhaustief beeld vormen van de communicatie op de werkvloer. Wat zijn de talige eisen? Waar, wanneer en met wie zorgt de beperkte Nederlandse taalvaardigheid van de cursisten voor problemen? Op basis van deze informatie worden de doelstellingen voor de opleiding opgesteld.

De voornaamste talige taken die de cursisten moeten kunnen uitvoeren in hun werksituatie, vormen dus het onderwerp van de lessen. De lesgevers werken daarenboven met authentiek materiaal van de werkvloer: documenten, voorwerpen, beeld- en geluidsmateriaal enz. Ook komen sleutelpersonen uit het bedrijf spreken in de klas. De lessen vinden bij voorkeur plaats in het bedrijf. Indien het praktisch gezien mogelijk en relevant is, wordt (een deel van) de les te geven op de werkplek zelf.

Een zeer belangrijk aspect van de *Nederlands op de werkvloer*-formule zijn de praktijkopdrachten. Het de bedoeling dat de cursisten talige taken die al in de les aan bod gekomen zijn, buiten de lessituatie op de werkvloer uitvoeren. Hiervoor is samenwerking met hun Nederlandstalige collega's vereist. Ze zijn op de hoogte van de opdrachten en dienen de uitvoering ervan te evalueren aan de hand van een bijgevoegd formulier. Door zo taal en praktijk te integreren wordt getracht de kloof tussen het leren in de klas en het gebruik ervan in de werksituatie te dichten.

2 HOOGGESPANNEN VERWACHTINGEN NIET INGELOST

De verwachtingen van een deelnemend bedrijf inzake de opleiding waren over het algemeen hooggespannen. Vaak gehoord was de hoop dat de cursus Nederlands zou leiden tot een beter en meer open communicatieklimaat op de werkvloer. De drempel tot communicatie tussen anderstaligen en hun Nederlandstalige collega's lag namelijk over het algemeen tamelijk hoog. Het probleem werd eenzijdig bij het te lage taalvaardigheidsniveau van de anderstaligen gelegd. Aangezien ze in de cursus de ontbrekende taal onder de knie kregen, zou dit automatisch leiden tot het wegwerken van de heersende communicatieproblemen op de werkvloer.

In de vier proefbedrijven werden de taalopleiding en de behandelde inhoudten zowel aan de kant van de cursisten als aan die van de werkgevers positief onthaald. Toch had de evaluatie een ambigu karakter. Ondanks alle geleverde inspanningen om les en praktijk te integreren kende de communicatie op de werkvloer niet de verwachte spectaculaire verbetering na afloop van de cursus. Cursisten kwamen niet uit hun taalisollement; de kloof tussen anderstalige en Nederlandstalige werknemers bleef bestaan.

Bij de aanvang van de cursus werd de Nederlandstalige collega's van de cursisten een evaluatieformulier voorgelegd over het taalcontact op de werkvloer. Het bleek dat het taalcontact tussen Nederlandstaligen en anderstaligen minimaal was: de frequentie van de contacten lag aan de lage kant, de weinige gesprekken waren over het algemeen zeer kort. Met de anderstaligen spraken ze een vereenvoudigd tot zeer beperkt Nederlands. Hun taalvaardigheidsniveau werd als laag bestempeld. Aan het einde van de opleiding werd bij de Nederlandstaligen eenzelfde enquête afgenomen. Hieruit bleek dat geen toename van het taalcontact te constateren viel. Volgens de bevroagden bleef ook een echte verbetering van vooral de productieve vaardigheden van de cursisten op de werkvloer uit.

De ingesleten communicatiepatronen van voor de opleiding waren dus intact gebleven. Doordat het geleerde amper in de praktijk toegepast werd, was het rendement van de cursus Nederlands voor de anderstaligen op termijn bijna nihil. Ook voor de Nederlandstalige collega's werden de verwachtingen van de taalopleiding niet ingelost, hetgeen in sommige gevallen irritatie, frustratie en een bevestiging van stereotiepe vooroordelen ten opzichte van anderstaligen met zich meebracht.

3 COMMUNICATIELUIK

T&Topics loopt momenteel in twee proefondernemingen: *Mazda Willebroek* en *Viravo*, een vzw waaronder zeven isolatiebedrijven verenigd zijn. Het communicatieluik⁴ richt zich tot de Nederlandstalige ploegbazen van de cursisten. Het totale pakket bestaat uit 20 uur. De training wil de Nederlandstaligen bij de taalopleiding van hun anderstalige collega's betrekken. Het uiteindelijke doel is een verschuiving van een gesloten communicatieklimaat op de werkvloer naar een meer open talige situatie, waaraan ook de taalzwakke arbeiders op een gelijkwaardige manier kunnen deelnemen. Vanuit de overtuiging dat beide kanten hieraan moeten werken, worden in de communicatietraining de Nederlandstalige begeleiders gesensibiliseerd.

Een belangrijk struikelblok in dit proces is de verkeerde beeldvorming aan beide kanten over elkaars taalgedrag en het denkpatroon dat hiermee gepaard gaat. De twee partijen zijn zich namelijk niet bewust van hun wederzijdse denkpatronen. In eerste instantie wordt daarom nagegaan welke standpunten over elkaars taalgedrag aan beide kanten van de 'grens' domineren (tabel 1).

TABEL 1: Standpunten over elkaars taalgedrag

| NEDERLANDSTALIGEN TEN OPZICHTE VAN ANDERSTALIGEN | ANDERSTALIGEN TEN OPZICHTE VAN NEDERLANDSTALIGEN |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - ze houden zich afzijdig - ze doen geen moeite om Nederlands te spreken - buitenlanders zoeken elkaar op, ze blijven steeds in hun eigen groep - als ze iets niet verstaan, zeggen ze toch dat ze het begrijpen - uit eigen beweging stellen ze amper vragen | <ul style="list-style-type: none"> - ze praten te snel en te moeilijk - ze spreken te simplistisch - ze hebben weinig geduld - de groep buitenlanders is veiliger - we zijn bang om hen iets te vragen wanneer we iets niet begrijpen - Nederlandse teksten op de werkvloer zijn veel te gecompliceerd |

Tijdens de taallessen wordt gewerkt aan het beeld dat de anderstalige cursisten van het taalgedrag van hun Nederlandstalige collega's hebben. De praktijkopdrachten vormen daarom de rode draad binnen *T&Topics*. Zo wordt geprobeerd om de kloof met de werkvloer te verkleinen. De ervaringen van de cursisten met de praktijkopdrachten worden uitvoerig besproken in de les en van feedback voorzien. Aan de kant van de taalzwakke arbeiders wordt dus intensief gewerkt aan het slopen van de communicatiedrempel. Aandachtspunten zijn onder andere het bespreken van de reacties van de Nederlandstaligen op hun taalpogingen, mogelijke faalangst, het aanleren van zelfredzaamheidsstrategieën enz.

De ervaringen van de ploegbazen met hun anderstalige collega's vormen de basis van de communicatietraining. Welke indruk hebben ze van het taalgedrag van de allochtonen? Wat irriteert hen? Hoe kunnen ze die problemen oplossen? Wat hebben ze al gedaan om die moeilijkheden op te lossen? Wat absoluut vermeden moet worden, is dat de schuld van de communicatieproblemen eenzijdig bij de anderstaligen gelegd wordt. Belangrijk is dat de Nederlandstaligen door eigen inzicht tot de conclusie komen dat frustraties inzake de taalproblemen op de werkvloer voor een deel liggen bij denkfouten die door beide partijen onbewust gemaakt worden.

Het communicatietoelicht wil bij de Nederlandstalige begeleiders ingrijpen op het talige en het psychologische domein. De ploegbazen krijgen taken voorgelegd waarbij ze zich moeten inleven in de positie van de anderstalige. De taken moeten bij hen een aantal vragen oproepen over hun eigen taalgedrag en dat van hun taalzwakke collega's. Aangezien communicatie een aangelegenheid voor meerdere partijen is, zal dus ook aan de kant van de ploegbazen een attitudeverandering moeten plaatsvinden. In de communicatietraining krijgen ze een aantal tips aangereikt om de vastgeroeste taalpatronen te herzien.

Voor een hoger rendement van de taalopleiding is het belangrijk dat de ploegbazen na afloop een ondersteunende rol opnemen in de taalontwikkeling van de cursistenarbeiders. Hierbij moet steeds voor ogen gehouden worden dat ze geen pedagogisch

opgeleiden zijn. Ze moeten in de eerste plaats rekening houden met het productieproces van hun bedrijf. De suggesties voor communicatieveranderingen moeten daarom gemakkelijk inpasbaar zijn in hun drukke werkschema. Ze moeten als het ware ingebakken zijn in de dagdagelijkse werkroutine.

Op talig vlak wordt geprobeerd om de routine en de vanzelfsprekendheden waarmee de ploegbazen hun taal hanteren aan de oppervlakte te brengen. Aansluitend bij de problemen die ze aanhalen, krijgen ze taken voorgelegd waarbij ze zich moeten inleven in het standpunt van hun anderstalige collega's. Uit de rondvraag blijkt bijvoorbeeld dat ploegbazen gefrustreerd zijn over het feit dat allochtonen soms belangrijke werkinstructies niet lijken te begrijpen, hoewel ze toch naar de cursus gaan.

Maar ligt het probleem enkel bij het niet-begrijpen van specifieke termen en uitdrukkingen? De taak probeert hen dan te doen stilstaan bij de mogelijkheid dat een ploegbaas vanuit zijn ervaring gemakkelijk voorbijgaat aan duidelijke logische verbanden in zijn boodschap. Deze gevolgtrekkingen zijn voor een Nederlandstalige gemakkelijk op te vangen. Voor een anderstalige daarentegen is het niet zo evident om hiaten en gaten in een boodschap vanuit zijn eigen beperkte kennis van de taal in te vullen.

Hetzelfde geldt voor het stellen van vragen. De allochtonen zouden op vragen of ze een instructie begrepen hebben, steevast positief antwoorden, waarna de praktijk uitwijst dat dit toch niet zo blijkt te zijn. De voorgelegde taak moet een ploegbaas tot nadenken aanzetten over zijn manier van vragen stellen. Ja/nee-vragen wijzen in de richting van een voor de hand liggend antwoord. Door vragen te stellen die peilen naar specifieke belangrijke informatie in de boodschap, wordt het (niet)-begrijpen van de instructie gemakkelijker controleerbaar.

Aan deze talige benadering wordt een psychologische component gekoppeld. In de taken worden eveneens de non-intellectuele factoren belicht die aan de kant van de allochtonen de communicatie bemoeilijken. Laaggeschoolde, anderstalige arbeiders die een minderheidstaal spreken, behoren tot een minderheidsgroep met weinig prestige. In de taken wordt bijvoorbeeld stilgestaan bij het probleem van het lage zelfbeeld. Veel van deze mensen zijn niet snel geneigd om risico's te nemen in het oefenen van een vreemde taal. De taak peilt naar de reactie van de ploegbazen wanneer ze geconfronteerd worden met een taal die ze amper/gedeeltelijk beheersen. Ligt het zo voor de hand om vragen te stellen in een groep met grotendeels moedertaalsprekers van de bewuste taal? Speelt de hiërarchische verhouding in het gesprek met een meerdere misschien ook een rol bij het niet laten blijken van onbegrip?

4 CONCLUSIE

De communicatietraining staat op dit moment nog in de beginfase. Naarmate het project vordert, zal het concept aan de hand van de ervaringen van de deelnemers verder uitgewerkt worden en een meer concrete vorm krijgen. Uitgangspunt hierbij is dat getracht zal worden om Nederlandstalige leidinggevenden bewust te maken van ondoordachte redeneringen in hun interactie met anderstalige collega's. Dit gebeurt door hen taken voor te schotelen waarbij ze zich moeten inleven in de positie van de anderstalige. Hierbij komen de talige en de psychologische componenten van het

begeleiden van tweedetaalleerders aan bod. Op deze manier krijgen de Nederlandstalige ploegbazen een ondersteunende rol in het leerproces van hun taalzwakke collega's. Zo wordt meer continuïteit tot stand gebracht in de taalontwikkeling van de anderstalige werknemers, waardoor een klimaat van 'blijvend leren' kan ontstaan!

NOTEN

- 1 *T&Topics* staat voor *Taal-en Techniekopleidingen, met het accent op interactie en communicatie, voor sectoren.*
- 2 De officiële naam van het project *Nederlands op de werkvloer* luidt: *Geïntegreerd Opleidingsmodel Taal en Techniek*. De proeffase liep van januari '96 tot april '97. Het project werd uitgetest in vier bedrijven: *Disteel Cold, Pasec, Alesa* en *Levi Strauss & C°*. Momenteel is *Nederlands op de werkvloer* een volwaardig opleidingspakket.
- 3 De partners in *T&Topics* zijn:
 - PROJECTAANVRAGER: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB);
 - OPLEIDINGSCENTRA: Vlaams Ondersteuningscentrum voor de Basiseducatie (VOCB), Federatie Centra Basiseducatie, Vlaams Instituut voor het Zelfstandig Ondernemen (VIZO);
 - INHOUDELIJKE ONDERSTEUNING: Steunpunt NT2 (KU Leuven);
 - SECTORALE OPLEIDINGSFONDSEN: Stichting voor Beroepsopleiding in de Autosector en Aanverwante Sectoren (Educam), Fonds voor Vakopleidingen in de Bouw (FVB);
 - SENSIBILISERING: christelijke en socialistische vakbonden ACV en ABBV, Kamer van Koophandel en Nijverheid van Antwerpen.
- 4 Voor het ontwerp van het concept van de communicatietraining heb ik mij laten inspireren door:

Vanmontfort, M.: Manual Taal & Techniek. Leonardo-project in samenwerking met de VDAB.

Dit train-the-trainer-pakket richt zich tot de technisch instructeurs van de VDAB. Het reikt hen een aantal strategieën en vaardigheden aan om hun instructietaal ten behoeve van anderstalige, laaggeschoolde volwassenen te optimaliseren. (Zie ook de bijdrage van Magda Vanmontfort in deze bundel.)