

Hoe communiceer je met anderstalige hulpvragers?

Checklist Duidelijk Nederlands spreken



Spreek je met anderstalige hulpvragers? Let op een aantal dingen in je communicatie. Zo kunnen ze je makkelijker begrijpen.

- ❑ **Maak korte zinnen met eenvoudige woorden en beperk je tot de essentie.** Geef bijvoorbeeld geen informatie over de interne werking van je dienst of je praktijk. De hulpvrager wil vooral weten hoelang de wachttijden zijn en welke acties hij moet ondernemen.

Moeilijk: "Eventjes wachten, ik zoek de juiste informatie voor u op en geef u een afdruk, daarna geef ik uw dossier aan mijn collega die het verder zal onderzoeken en u een van de dagen zal contacteren."

Makkelijker: "Momentje, ik geef u de juiste informatie. We contacteren u binnenkort."

- ❑ **Pas je tempo aan, maar blijf natuurlijk spreken.**
- ❑ **Articuleer goed en let op je intonatie.**
- ❑ **Wees je bewust van je mimiek.** Knik bijvoorbeeld bevestigend als je begrijpt wat de hulpvrager zegt. Of vermijd een fronsende blik als de persoon moeite heeft om de juiste woorden te vinden. Dat schrikt af en vergroot de spreekangst.
- ❑ **Gebruik transparante of internationale woorden.** Dat zijn woorden die in verschillende talen op elkaar lijken.

✗ afzeggen → ✓ annuleren ✗ rekening → ✓ factuur ✗ meteen → ✓ direct
✗ mening → ✓ opinie ✗ nakijken → ✓ controleren

- ❑ **Vermijd tussentaal en dialect.**
- ❑ **Vermijd figuurlijke taal.**

Moeilijk:
"We gaan aan de slag met ..."

Makkelijker:
"We starten met ..."

- ❑ **Leg vakjargon uit.** Let op met woorden als "aanslagbiljet", "verklaring op eer" en "gezinshereniging". Als je vakjargon gebruikt, leg het woord dan uit.
- ❑ **Herhaal je boodschap, maar blijf dezelfde woorden gebruiken en vermijd synoniemen.**

Jij: "Het is belangrijk om de facturen op tijd te betalen."
Hulpvrager: "Ik begrijp niet goed."
Jij:

Moeilijk: "Om ervoor te zorgen dat u geen toelage moet betalen, moeten de rekeningen op tijd betaald worden."

Makkelijker: "U moet de facturen op tijd betalen. Dat is belangrijk."

- ❑ **Geef je boodschap structuur en doseer de informatie.**

- ❑ **Gebruik geen 'tarzantaal' of kindertaal.** De hulpvrager zal je niet beter begrijpen als je woorden weglaat of werkwoorden niet vervoegt.

"U morgen komen naar hier met papier."



"Kom morgen terug. Breng het papier mee."



- ❑ **Gebruik visuele ondersteuning.** Gebruik foto's, pictogrammen, voorwerpen. Geef een plannetje mee. Toon het formulier dat de hulpvrager ergens moet gaan halen.
- ❑ **Herhaal de boodschap enkele keren en controleer of de hulpvrager je goed begrepen heeft.** Dat doe je door open vragen te stellen over wat de persoon begrepen heeft en moet onthouden. Doe dat ook omgekeerd: herhaal in je eigen woorden wat de hulpvrager je vertelt. Zo merk je of jij de hulpvrager correct begrepen hebt.

"U hebt een afspraak om 10 uur. Hebt u mij begrepen?"
"Ja."



"Wanneer hebt u een afspraak?"
"Morgen om 10 uur."



- ❑ **Geef de hulpvrager de ruimte om zelf vragen te stellen.** Zeg dat fouten maken niet erg is en verbeter mogelijke fouten op een indirecte manier door de zin correct te herhalen.

Hulpvrager: "Ik morgen afspraak."

Jij: "Dus u wil een afspraak maken voor morgen? Dat is geen probleem."

Belang van een veilige sfeer

Een stressvolle sfeer of onveilig gevoel kan ervoor zorgen dat de hulpvrager dichtklapt. Een veilige sfeer is dus essentieel voor vlotte communicatie.

Enkele tips:

- ▶ Zorg voor een duidelijk onthaal. Is het duidelijk waar de hulpvrager zich moet aanmelden?
- ▶ Start met een informeel gesprek, bijvoorbeeld over het weer. Dat kan je ook helpen bij het inschatten van het taalniveau Nederlands.
- ▶ Betrek de hulpvrager bij je acties en vertel wat je aan het doen bent.
- ▶ Geef de hulpvrager voldoende ruimte om zelf vragen te stellen.
- ▶ Heb oog voor eventuele culturele misverstanden.

**Ben je op zoek naar meer informatie?
Wil je graag een vorming volgen?**

Surf naar www.communicatiegids.be



Philippe de Champagnestraat 23,
1000 Brussel
02 313 96 00
www.huisnederlandsbrussel.be
©2020, Huis van het Nederlands Brussel

