Hoe bespreek ik laaggeletterdheid met mijn klant?

Probleem/Aanleiding

Het verbeteren van basisvaardigheden heeft een grote positieve impact op het leven van laaggeletterden. Professionals kunnen laaggeletterden helpen bij het zetten van de eerste stap om hun basisvaardigheden te versterken. Dat doen zij door laaggeletterdheid op een gelijkwaardige manier te bespreken en laaggeletterden te motiveren om aan scholing deel te nemen. Zo maken professionals een groot verschil voor laaggeletterden.

Uit onderzoek blijkt dat professionals het soms lastig vinden om het gesprek over laaggeletterdheid met hun klanten (of: patiënten, cliënten of medewerkers) aan te gaan. Voor deze professionals mét klantcontact ontwikkelden we de workshop ‘Bespreken van laaggeletterdheid op basis van principes motiverende gespreksvoering’. We noemen dit in het kort de workshop ‘Bespreken van laaggeletterdheid’. De workshop is een verdieping op de Presentatie Aanpak van Laaggeletterdheid (PAL), waarbij de nadruk ligt op het vergroten van bewustzijn over en kennis van laaggeletterdheid onder professionals.

Doelgroep

De workshop Bespreken van laaggeletterdheid is geschikt voor professionals die:

- een vertrouwensband hebben met klanten die mogelijk laaggeletterd zijn;
- structureel screenen op laaggeletterdheid.

Professionals zijn bijvoorbeeld werkzaam als consulenten Werk & Inkomen, schuldhulpverlener of medewerker in een wijkteam. De workshop is ook relevant voor zorgprofessionals. Voor professionals met eenmalig of telefonisch klantcontact is de workshop minder geschikt.

Naast de fysieke workshop is er ook een online scholing Bespreken van laaggeletterdheid beschikbaar. Deze is bedoeld voor diëtisten en andere verwijzers die

meedoen aan de aanpak Voel je goed! Professionals verbeteren in deze variant hun gespreksvaardigheden tijdens simulatiegesprekken met een virtuele patiënt.

Doel

Professionals kunnen na het volgen van de workshop Bespreken van laaggeletterdheid, laaggeletterdheid op een gelijkwaardige manier met hun klanten bespreken. Én hen motiveren om hun basisvaardigheden te vergroten of te versterken door deel te nemen aan (taal)scholing. Ze maken daarvoor gebruik van de basisprincipes uit de motiverende gespreksvoering.

Diëtisten en andere verwijzers die meedoen aan de aanpak Voel je goed! kunnen laaggeletterden motiveren om hun gezondheidsvaardigheden te vergroten.

Aanpak

We bieden de workshop Bespreken van laaggeletterdheid in twee varianten aan: ‘Contextgerichte vragen stellen’ en ‘Taalverkenner’. De adviseur van Stichting Lezen en Schrijven stemt met de organisatie die de workshop inzet af welke variant het best aansluit. Dit is afhankelijk van de screeningsmethode die de organisatie gebruikt. De adviseur bespreekt ook met de organisatie of oefenen met een trainingsacteur onderdeel moet zijn van de workshop.

Voordat professionals deelnemen aan de workshop, volgen ze eerst de Presentatie Aanpak van Laaggeletterdheid (PAL). Daarna kunnen ze beginnen met de workshop Bespreken van laaggeletterdheid. Deze wordt gegeven door trainers motiverende gespreksvoering. Zij hebben veel ervaring met het bespreken van laaggeletterdheid.

Tijdens de workshop leren de professionals laaggeletterdheid te bespreken aan de hand van een aantal basisprincipes uit de motiverende gespreksvoering. Deze basisprincipes geven hen concrete handvatten. Tijdens de workshop is er veel gelegenheid om te oefenen met het bespreken en normaliseren van laaggeletterdheid, eenvoudig communiceren en de terugvertelmethode, waarmee je kunt nagaan of jouw boodschap goed is overgekomen.

Online variant voor professionals Voel je goed!

Diëtisten en andere verwijzers die meedoen aan de aanpak Voel je goed! kunnen gebruik maken van de online variant van de workshop Bespreken van laaggeletterdheid. Ze oefenen tijdens simulatiegesprekken met virtuele patiënten met eenvoudig communiceren, reflecteren en bespreken van laaggeletterdheid. Om zo laaggeletterden

te motiveren om deel te nemen aan Voel je goed! Benieuwd hoe zo'n simulatiegesprek eruitziet? Bekijk dit filmpje voor een eerste indruk.

Onderzoek/Onderbouwing

We ontwikkelden de workshop Bespreken van laaggeletterdheid naar aanleiding van onderzoek naar het signaleren van laaggeletterdheid door sociale (wijk)teams door Bureau Wending in 2017. Uit dit onderzoek kwam vooral de handelingsverlegenheid van professionals naar voren. Met alleen kennis over en bewustzijn van laaggeletterdheid voelden zij zich nog niet voldoende toegerust om het gesprek met laaggeletterden aan te gaan. Tijdens de workshop Bespreken van laaggeletterdheid verbeteren professionals hun gespreksvaardigheden.

Professionals die in de periode 2016-2022 deelnamen aan de fysieke workshop Bespreken van laaggeletterdheid beoordelen deze met gemiddeld een 8,2.

Diëtisten en andere verwijzers die deelnamen aan de online scholing beoordelen deze met gemiddeld een 7,4. De overgrote meerderheid acht zichzelf aan het einde van de online scholing (heel) goed in staat om:

- Eenvoudig te communiceren met cliënten (92%)
- Laaggeletterdheid te bespreken met cliënten (69%)
- Cliënten te motiveren voor Voel je goed! (92%)

Lees hier het rapport over het tevredenheidsonderzoek dat we in 2021 uitvoerden naar de online scholing Bespreken van laaggeletterdheid.

Lees hier het praktijkvoorbeeld: Workshop Bespreken van laaggeletterdheid bij Leefstijlcentrum Alkmaar