

Lekker Duidelijk Gesprek



Eenvoudig gesprek

Steeds meer organisaties proberen hun teksten te schrijven op een lager taalniveau*. Er wordt dan lang en goed nagedacht over de inhoud van een brief. In persoonlijke gesprekken gaat het vertellen van een verhaal vaak meer vanzelf. Het gevaar daarvan is dat er veel vaktaal wordt gebruikt.

Bedrijven ontwikkelen soms zelfs een hele eigen spreektaal op de vloer. Denk aan woorden als KPI, USP, backoffice en MT die heel gewoon geworden zijn.

Voor klanten en nieuwe medewerkers is dit soms moeilijk te begrijpen. En we controleren ook niet altijd goed of de luisteraar ons echt begrepen heeft. Dat kan zorgen voor meer en langere gesprekken met klanten en gevaarlijke situaties op de vloer. Maar hoe spreek je eenvoudiger? En hoe controleer je of de ander je echt begrepen heeft? De belangrijkste tips voor spreken in eenvoudige taal vind je in deze checklist.

Tips voor spreken in eenvoudige taal



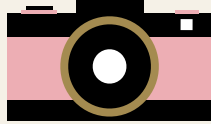
De luisteraar

- Leef je in je gesprekspartner in. **Is dit iemand met voorkennis over het onderwerp of is het helemaal nieuw? En hoeveel interesse heeft de ander in dit onderwerp?**
- Iemand met weinig voorkennis of weinig interesse in het onderwerp zal er ook weinig woorden over kennen. Pas de gekozen woorden, het spreektempo en de acties die je verwacht van de luisteraar hierop aan.
- Blijf langzaam en duidelijk praten. Ga niet harder of kinderlijker praten als de ander je niet begrijpt.
- Een ander accent of dialect kan het nog moeilijker maken om de spreker te verstaan. Let daar extra op als dit bij jou het geval is.

*

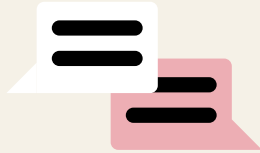
Voor het niveau van taalbeheersing worden verschillende aanduidingen gebruikt. Voor anderstaligen gebruiken we het Raamwerk NT2 (A1, A2, B1, B2, C1, C2). Voor Nederlandstaligen gebruiken we Referentieniveaus Taal en Rekenen (1F, 2F, 3F, 4F). Laaggeletterden zitten op niveau 1F of A2. Een leerling moet aan het einde van groep 8 minimaal niveau 1F beheersen om goed te kunnen overstappen naar het voortgezet onderwijs.

Meer over de niveaus: www.lezenenschrijven.nl/eenvoudigetaal



Het beeld

- Doe zoveel mogelijk voor of gebruik afbeeldingen. Zo hoort de luisteraar niet alleen wat hij moet doen. Hij ziet het ook meteen.
- Foto's en film werken hierbij beter dan tekeningen.
- Gebruik liever geen grafieken of tabellen. Die zijn moeilijk te begrijpen.



Het gesprek

Bedenk van tevoren goed wat je wilt **vertellen**:

- Welke boodschap wil je overbrengen?
- Welk(e) doel(en) heb je met dit gesprek?
- Welke acties verwacht je daarbij van de luisteraar?
- En welke vragen zal de luisteraar hierover aan jou kunnen stellen?

Laat dit de structuur van je gesprek zijn. Bespreek daarbij niet te veel onderwerpen tegelijk. Het liefst niet meer dan drie.



poes

Het woordgebruik

- Kies heel bewust de woorden uit die je gaat gebruiken in het gesprek.
- Gebruik vooral woorden die je in een dagelijks gesprek gebruikt en die passen bij de leefwereld van de luisteraar.
- Gebruik zoveel mogelijk Nederlandse woorden.
- Gebruik zo weinig mogelijk uitdrukkingen en figuurlijke taal.
Niet: Je maakt er een potje van.
Wel: Dit heb je niet goed gedaan.
- Gebruik zo weinig mogelijk vaktaal. Als je het toch nodig hebt, leg het dan heel goed uit.
- Ga er daarbij niet vanuit dat deze vaktaal na één keer uitleggen bekend is. Een 14-jarige moet een woord gemiddeld 7 keer aangeboden krijgen om het te kunnen onthouden. Voor 40-jarigen is dat gemiddeld 70 keer.
- Gebruik daarom voor hetzelfde begrip ook steeds hetzelfde woord.
- Benadruk belangrijke woorden extra met je stem, zodat de luisteraar weet dat deze belangrijk zijn om te onthouden.
Zeker anderstaligen hebben moeite om in een stroom van woorden de belangrijkste woorden eruit te halen. Te veel (onbekende) woorden zorgen dat iemands werkgeheugen overbelast raakt en er daarna niet veel meer binnenkomt.
- Gebruik herkenbare voorbeelden uit het leven van de luisteraar als je moeilijke woorden of stappen probeert uit te leggen.
- Maak met deze woorden korte zinnen met een onderwerp, een persoonsvorm en een lijdend voorwerp.
- Zorg dat deze goed uitleggen wie, wat, tot nu toe heeft gedaan en wat je van de luisteraar verwacht aan acties na dit gesprek.



Om hulp vragen

- Voor iedereen is persoonlijk contact belangrijk maar voor mensen die moeite hebben met de taal geldt dat extra. Maak vragen stellen voor zowel werknemers als klanten daarom heel gewoon.
- Zorg dat er hierover posters hangen, bordjes op de balie staan met 'Huh? Ik begrijp het niet!' en/of laat de medewerkers buttons dragen met 'Kan ik je helpen?'
Kijk voor meer tips op: www.huhwatbedoeltu.nl.
- Zorg dat er ergens foto's met namen hangen van medewerkers zodat het nog makkelijker wordt om ze aan te spreken.
- Geef klanten die het moeilijk vinden om tijdens een gesprek iets te lezen of in te vullen de mogelijkheid om extra hulp en tijd aan te vragen. Zodat ze het samen kunnen doen met de medewerker.
- Denk je dat iemand je niet zo goed begrijpt? Geef iemand dan de belangrijkste punten ook nog even mee op papier. Bijvoorbeeld de datum en tijd van het nieuwe gesprek. Zo kan iemand mensen uit zijn netwerk ook nog even om hulp en uitleg vragen.
- Nodig mensen het liefst uit op het hele (of halve) uur. Die tijden zijn makkelijker te begrijpen en onthouden.
- Neemt een klant een formulier mee naar huis? Zorg dat hier een telefoonnummer op staat. Als er vragen zijn kan de klant bellen. Dit voorkomt dat de klant een vraag schriftelijk moet stellen via een contactformulier op de website.



De informatie terugvragen

- Controleer regelmatig of de luisteraar je echt begrijpt. Gebruik hiervoor niet de zin 'Begrijp je het?'. In veel culturen is het ongepast om tegen de spreker te zeggen dat je het niet begrijpt, omdat je daarmee eigenlijk zegt dat de ander niet goed kan uitleggen. Zeker als klant naar een medewerker of als werknemer naar een manager. Daarbij kun je met een simpele 'ja' makkelijk onder deze vraag uit komen. Kies daarom liever voor de zin: 'Ik wil voor mezelf even controleren of ik het goed heb uitgelegd. Kun je herhalen wat je nu gaat doen?'.



De klantreis

- In de loop van de tijd ontstaan er soms in een proces steeds meer stappen. Niet alleen in de organisatie zelf maar ook als er met meerdere organisaties wordt samengewerkt. Kijk daarom niet alleen naar een gesprek of brief op zich, maar kijk ook regelmatig naar de klantreis als geheel. Zijn alle stappen die een klant of werknemer moet nemen nog logisch en echt nodig?
- Zijn er andere bedrijven waar jouw klant of werknemer vaak mee te maken heeft? Bespreek dan ook met hen hoe zij hun organisatie toegankelijker kunnen maken.



Voor (nieuwe) werknemers

- Laat een werknemer met meerdere mensen meelopen zodat hij het verhaal in verschillende accenten hoort en op verschillende manieren krijgt uitgelegd.
- Zorg voor gemengde teams, zodat niet een taal zoals Arabisch of Engels de boventoon gaat voeren.
- Laat een nieuwe werknemer een boekje bijhouden met de onbekende woorden die hij hoort. Soms ben je je zelf niet meer bewust van de vaktaal die wordt gebruikt. Zo'n frisse kijk kan helpen om ook te zien wat er voor klanten onbegrijpelijk is.

Ervaringsdeskundigen

Wil je graag dat ervaringsdeskundigen (in het geheim) als klant je bedrijf bezoeken of de klantreis eens helemaal doorlopen om te bepalen hoe taalvriendelijk jouw bedrijf is? Informeer dan bij Stichting ABC.

De Taalambassadeurs denken graag met je mee.

 Kijk op www.a-b-c.nu.

Meer informatie

Wil je meer weten, advies of ondersteuning?

Wij helpen je graag!

Kijk dan op:

 www.lezenenschrijven.nl/lekkerduidelijk

Of neem contact op via:

 070 - 302 26 60

 lekkerduidelijk@lezenenschrijven.nl

De checklist Lekker Duidelijk Gesprek is onderdeel van het Lekker Duidelijk-startpakket waarmee je jouw bedrijf (nog) taalvriendelijker maakt. Bekijk ook:

- Checklist Lekker Duidelijk Schrijven
- Checklist Lekker Duidelijk Doen
- Checklist Lekker Duidelijk Digitaal
- Checklist Lekker Duidelijk Bedrijf

Het 'Lekker Duidelijk' Startpakket is tot stand gekomen door een donatie van BNNVARA en haar leden.



Een samenleving waarin iedereen meedoet

In Nederland hebben 3 miljoen mensen van 16 tot en met 75 jaar moeite met lezen, schrijven en/of rekenen. Vaak hebben zij daardoor ook moeite met een computer of smartphone. Dat heeft veel gevolgen. Een baan vinden, gezond leven en grip hebben op je geldzaken is dan lastiger.

Wij zetten ons ervoor in dat iedereen kan lezen, schrijven en rekenen. Daarom maken we beperkte basisvaardigheden onderwerp van gesprek bij het publiek en de politiek. En ondersteunen we organisaties met scholing, onderzoek en lesmateriaal. En ook met advies en campagnes. Want een samenleving waarin iedereen meedoet, daar hebben we allemaal wat aan.