

Moeite met basisvaardigheden: hoe bespreek je dit?

Tips van ervaringsdeskundigen

Je vermoedt dat iemand moeite heeft met taal, lezen, schrijven, rekenen of om de computer te gebruiken. Hoe ga je dan het gesprek aan met die persoon? Veel mensen schamen zich ervoor en kunnen het lang verborgen houden. Als je weet waarom iemand moeite heeft met basisvaardigheden, dan kun je daar rekening mee houden en diegene mogelijk helpen. Ervaringsdeskundigen geven tips om het bespreekbaar te maken.

Creëer vertrouwen

Het kan moeilijk zijn om te praten over dingen waar je moeite mee hebt. Vooral met iemand die je niet kent. Of met mensen waar je afhankelijk van bent, zoals een werkgever, zorgverlener of gemeenteambtenaar. Het is daarom belangrijk om vertrouwen op te bouwen. Maar hoe doe je dat?

- 1 Heb oprechte belangstelling.** Weet wat er speelt in iemands leven of vraag ernaar als dat gepast is.
- 2 Wees goed op de hoogte.** Ken bijvoorbeeld de voor- en achternaam van de persoon tegenover je, hoelang iemand voor je werkt (als werkgever) of met welke klachten iemand bij je komt (als huisarts).

'Geef iemand het vertrouwen om te durven zeggen: het is vervelend om dat te moeten lezen of iets op te schrijven. Ik kan dat niet.'



- 3 Zeg afspraken niet zomaar af.** Iemand die moeite heeft met basisvaardigheden maakt lang van tevoren plannen. Vaak moet iemand veel moeite doen om op locatie te komen. Ook wordt het gesprek ruim op tijd zorgvuldig voorbereid.

Zorg voor een veilige en vertrouwde omgeving

Ga er niet vanuit dat iemand altijd iets kan. Als je merkt dat iemand moeite heeft met taal, lezen, schrijven, rekenen of omgaan met de computer gebruiken, vraag het aan de persoon in een veilige en vertrouwde omgeving. Diegene zal daar alleen eerlijk op antwoorden als er vertrouwen is én als de vraag in een veilig omgeving gesteld wordt.



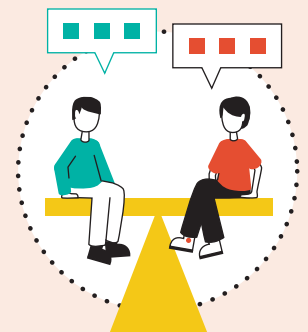
- 4 Heb een één-op-één gesprek.** Doe het op een rustig moment zonder dat anderen mee kunnen luisteren.
- 5 Neem de tijd voor iemand.** Iemand die moeite heeft met taal, lezen, schrijven, rekenen of omgaan met de computer kan snel stress ervaren.
- 6 Heb volledige aandacht voor degene die tegenover je zit.** Maak geen gebruik van een telefoon of computer wanneer je met iemand praat.

'Als mensen aan mij vragen of ik laaggeletterd ben, durf ik ze eerlijk te antwoorden. Maar ik zal er niet zelf snel over beginnen. Ik ben bang dat mensen mij niet goed genoeg vinden. Ik ben bang voor commentaar en negatieve praat.'

Wees altijd respectvol

Hoe iemand het liefst geholpen wordt verschilt per persoon. Dit geldt ook voor hoe je het beste een gesprek kunt aangaan. Veel mensen die moeite hebben met basisvaardigheden kunnen zich onzeker voelen. Wees daarom altijd respectvol en behandel iemand als gelijkwaardige.

- 7 Oordeel niet.** Iedereen heeft wel ergens moeite mee.
- 8 Ga uit van wat iemand wel kan.** Iemand die moeite heeft met basisvaardigheden, kan weer andere dingen heel goed.
- 9 Stel iemand op zijn of haar gemak.** Meer dan 2,5 miljoen mensen in Nederland hebben moeite met taal, rekenen of digitale vaardigheden. Iemand geruststellen doe je bijvoorbeeld met: 'Geen probleem, meer mensen hebben hier moeite mee'. Of biedt hulp: 'Zullen we samen even kijken?'



'Ik vroeg eens om meer salaris op mijn werk. Mijn werkgever zei dat ik daarvoor niet goed genoeg Nederlands sprak en dat ik een taalachterstand heb. Maar hij negeerde dat ik met veel cliënten Perzisch spreek. Dat is ook belangrijk in mijn werk. Kijk naar wat ik wél kan.'