

Workshop verdiepende gesprekken

Cubiss zocht in 2018 een bibliotheek om als pilot te fungeren voor de workshop 'Laaggeletterdheid signaleren en bespreekbaar maken'.

Dat werd SCHUNCK Bibliotheek in Heerlen.

We vragen Marja Henssen en Ivette Sprooten naar hun ervaring.

Marja Henssen is beleidsmedewerker basisvaardigheden en laaggeletterdheid bij SCHUNCK Bibliotheek.

Ivette Sprooten is adviseur bij Cubiss en kwartiermaker laaggeletterdheid provincie Limburg. Zij is de moderator van de workshop.

Marja: "Aanleiding was onze deelname aan de landelijke pilot hoger bereik vorig jaar. Om de laaggeletterde te bereiken, hebben we echt de toeliders nodig.

Ik ben met het management van Heerlen STAND-BY!, een coöperatie van zorg- en welzijnsorganisaties, in gesprek gegaan. Hun speerpunt is dat de Heerlense burger meer zelfredzaam moet zijn en zo beter kan participeren. Ik heb aangegeven dat je dat alleen kunt als je voldoende vaardig bent.

De medewerkers van STAND-BY! kennen hun cliënten, ze weten dat sommige laaggeletterd zijn maar vinden het moeilijk om het gesprek aan te gaan. Ik nam contact op met Ivette."

Ivette: "De bibliotheekmedewerkers en de medewerkers van de organisaties hebben workshops Herkennen van laaggeletterden gedaan. Ik stelde voor om nu een workshop verdiepende gesprekken te geven. In deze workshop oefen je om het gesprek aan te gaan met een potentiële laaggeletterde en om hem/haar vervolgens op een goede manier door te verwijzen naar een taalcursus, taalmaatje of het DigiTaalhuis."

De workshop werd via de bibliotheek aangeboden aan professionals van de gemeente, zorg- en welzijnsinstellingen, uitkeringsinstanties, buurtopbouw en jobcoachen. Iedereen die vanuit het werk contact heeft met laagtaalvaardige cliënten.

Marja: "De groep is gevarieerd en dat is ook meteen het leuke eraan. Het voeren van het gesprek met je cliënt is belangrijk. Maar ook horen hoe anderen, vanuit een andere discipline, het gesprek aangaan. Je krijgt zo ook inzicht in elkaars werk."

"En dat is de kern van de training!" aldus Ivette.

Hoe ziet de workshop eruit?

Ivette: "Laaggeletterdheid is vaak de basis van (multi)problematiek. En niet onwil. Mensen schamen zich om het toe te geven." Marja vult aan: "Dat besef is een belangrijk onderdeel van de verdiepende workshop."

Ivette: "Ik start de workshop met informatie, onder andere door filmpjes te laten zien waarin laaggeletterden zelf vertellen waar ze tegenaan lopen. Daarna gaan deelnemers in groepjes aan de slag met voorbeeldzinnen."

Marja: "We blijven vaak te lang pampieren, draaien om de brij heen. Maar we moeten het benoemen. Je moet daarin een goede mix vinden, je tone of voice is belangrijk. Hoe normaliseer ik dat in mijn gesprek. Bijvoorbeeld door de vraag te stellen: 'Vind je onze brieven ook moeilijk? Ik hoor dat wel vaker.' In plaats van: 'Snap je het niet?'"

Ivette: "Het laatste onderdeel van de workshop bestaat uit rollenspellen. Met een acteur, zodat je zoveel mogelijk de echte situatie beleeft. Iedere deelnemer bracht een eigen case uit de praktijk in en besprak deze kort met de acteur. Meteen erna begon het rollenspel. De acteur heeft zich verdiept in de verscheidenheid aan persona's van laaggeletterdheid en gaf precies de reactie waar de deelnemer op moest reageren. Boos, grote mond of juist timide, alle situaties kwamen voorbij. We doen dit adhoc en onvoorbereid, want je bent in het echte leven ook niet voorbereid op wat er komt."

Ivette: “Het viel mij op dat alle deelnemers de workshop met heel veel respect voor elkaar hebben gedaan. En de bereidheid om zich kwetsbaar op te stellen. Ze hebben nu (meer) oog gekregen voor dit thema. Zaken vallen op hun plek. Nu snap je dat cliënten boos kunnen worden. Of apathisch. De acteur werd ook boos of ging in een hoekje zitten. Dat soort reacties herkende men niet altijd. En hoe ga je daar mee om. Een belangrijk onderdeel was de opdracht: hoe check je dat jouw woorden overgekomen zijn bij de cliënt. Vooral bij medicatie!”

Het vervolg

Marja: “Later dit jaar geeft Ivette nog een workshop bij ons. Met een mix van externen en bibliotheekmedewerkers. Naast frontofficemedewerkers van de bibliotheek is er ook altijd iemand van mijn team basisvaardigheden aanwezig bij de workshop.”

Profileren

Marja: “Dankzij deze workshop kunnen we ook heel goed onze bibliotheek profileren, om haar een rol te geven. Als er vragen zijn van de deelnemers, dan moeten die wel beantwoord worden. We moeten uitleggen wat de bieb kan. Dus zit er altijd iemand uit mijn team bij. Die moet gewoon meedoen!”

“Uiteindelijk is de bibliotheek de spil in het netwerk. Deelnemers weten vaak wel waar het formele aanbod te vinden is. Ze leren dankzij de workshop dat er veel non-formeel aanbod is bij de bibliotheek.”

Ivette: “En dat is een mooi, extra resultaat van deze workshop!”

Ondertussen is de workshop ook twee keer gegeven door Ivette voor medewerkers en intermediairs van Bibliorura.

Heb je vragen over deze workshop? Of heb je interesse om deze workshop aan te bieden aan je medewerkers en intermediairs?

Neem contact op met Ivette Sprooten, adviseur bij Cubiss, 06-52 67 26 65 of i.sprooten@cubiss.nl.