

Het gebruik van Luistertaal in de praktijk

Jan D. ten Thije, Emmy Gulikers en Karen Schoutsen

Aanleiding

De Universiteit Utrecht heeft in opdracht van de Nederlandse Taalunie onderzoek gedaan naar het gebruik van **Luistertaal** in de sectoren bouw, gezondheidszorg en onderwijs in Nederland en Vlaanderen (zie luistertaal.nl en taalunie.org). Luistertaal houdt in dat gesprekspartners allebei een andere taal spreken, maar elkaar verstaan omdat ze over voldoende receptieve vaardigheden in de taal van de ander beschikken. De Taalunie wil het gebruik van Luistertaal stimuleren als een laagdrempelige en effectieve manier om tot wederzijds begrip te komen in meertalige situaties. Met Luistertaal kunnen mensen zich blijven uitdrukken in één taal, terwijl ze ook een andere taal beter leren te beheersen.

Onderzoeksvraag en -methode

De hoofdvraag van het onderzoek luidt: 'Hoe wordt er met meertaligheid omgegaan in de maatschappelijke sectoren bouw, gezondheidszorg en onderwijs? En welke rol speelt Luistertaal hierin?' Hierbij zijn ook andere zogeheten *communicatieve modi* en communicatiemiddelen in kaart gebracht die in samenspel met Luistertaal worden gebruikt, waaronder tolken, schriftelijke vertalingen en pictogrammen. Verder is gekeken hoe taalwetgeving en taalbeleid ingevuld is in de drie sectoren en of het principe van Luistertaal daar onderdeel van uitmaakt of zou kunnen uitmaken. Als methodiek is er bureauonderzoek uitgevoerd en zijn er diepte-interviews afgenomen met informanten uit de drie voornoemde sectoren.

Bestaande praktijken met Luistertaal

In de **bouw** wordt Luistertaal voornamelijk in formele overleggen gebruikt; in Nederland met Nederlands, Duits en Engels en in Vlaanderen voornamelijk met twee Belgische landstalen: Nederlands en Frans. Luistertaal blijkt in de bouw goed te werken in combinatie met non-verbale communicatie, zoals gebaren. In de **zorg** blijkt Luistertaal goed te werken in formele overleggen tussen ziekenhuispersoneel. Luistertaal wordt ook gecombineerd met een tolk (zowel formeel als informeel) of met een zogeheten intercultureel bemiddelaar in gesprekken met patiënten. Luistertaal blijkt een goed hulpmiddel om cultuursensitieve zorg te verlenen. In het **onderwijs** is Luistertaal voornamelijk een opstap naar het productief leren van een tweede of vreemde taal. Ook kan het gebruik van Luistertaal de spreekangst in een andere taal verminderen. In zowel het onderwijs als in de zorg blijkt het gebruik van Luistertaal een belangrijk middel om gevoelens en emoties te kunnen uiten.

Meer mogelijkheden voor Luistertaal

In organisaties en instellingen zijn er niet altijd concrete afspraken over de talen die worden gehanteerd. Luistertaal wordt daarom vooral ad hoc toegepast. Volgens informanten zou het helpen om meer over Luistertaal en andere communicatiemogelijkheden vast te leggen in taalbeleid. Tegelijkertijd bestaan er in de onderzochte sectoren wel concrete initiatieven waarop het principe van Luistertaal eenvoudig zou kunnen aansluiten. Zo kan Luistertaal in de bouw positief bijdragen aan veiligheid en kwaliteitszorg, in de gezondheidszorg aan begrijpelijkheid en gezondheidsvaardigheden en in het onderwijs aan welbevinden en leren.

Aanbevelingen

Informanten benoemden zowel belemmerings- als succesfactoren die aan het gebruik van Luistertaal zijn verbonden. Op basis van deze factoren hebben we een aantal algemene sector-overstijgende **handvatten** opgesteld voor een succesvol gebruik van Luistertaal in de praktijk (zie verderop). Het is raadzaam om het gebruik van Luistertaal nader te blijven onderzoeken, ook in andere sectoren en andere (Europese) landen. Daarnaast is er meer bewustzijn nodig dat Luistertaal een optie is naast andere communicatieve modi. Om de bekendheid en toepassing van het principe te vergroten, kunnen praktische Luistertaaltrainingen worden ontwikkeld. De laatste aanbeveling gaat over het inrichten van **proefprojecten**, bijvoorbeeld in grensregio's, om te verkennen hoe Luistertaal een bijdrage kan leveren aan werkgelegenheid en economie. Zo kan men met voldoende receptieve vaardigheden in een taal al met een baan beginnen, terwijl men de productieve vaardigheden in deze taal geleidelijk aan bijstaaft. Link naar onderzoeksrapport: taalunie.org/publicaties/118/het-gebruik-van-luistertaal-in-de-praktijk

Praktische handvatten voor het gebruik van Luistertaal

Vorbereiding

- **Taalbeleid.** Ontwikkel binnen de organisatie een taalbeleid en neem Luistertaal en andere communicatieve modi/communicatiemiddelen daarin op (denk aan tolken, schriftelijke vertalingen, video's, pictogrammen en gebaren).
- **Talenrepertoire.** Breng in kaart welke talen en/of taalvariëteiten aanwezig zijn en worden gesproken en wat de mogelijkheden voor Luistertaal zijn.
- **Afspraken.** Maak aan het begin van een gesprek afspraken over welke talen/taalvariëteiten gehanteerd zullen worden. Bij een bewuste keuze voor Luistertaal is het belangrijk om daaraan vast te houden en anderen hieraan te herinneren.
- **Gespreksthema en voorkennis.** Houd rekening met het gespreksthema en de bijbehorende gemeenschappelijke voorkennis en ervaring.
- **Voordelen.** Expliciteer voor alle gespreksdeelnemers wat de voordelen van het gebruik van Luistertaal kunnen zijn, zoals dat men zich het best kan uitdrukken in de eigen taal en tegelijk kan werken aan de beheersing van de andere taal.



Uitvoering

- **Taalgebruik.** Articuleer bij het gebruik van Luistertaal altijd rustig en duidelijk. Wees je bewust van het gebruik van complexere woorden en zinnen.
- **Controleren onderling begrip.** Controleer tijdens gesprekken regelmatig of iedereen elkaar voldoende verstaat en begrijpt. Wees geduldig, luister actief naar elkaar en geef elkaar de tijd en ruimte om vragen te stellen.
- **Keuze voor andere communicatiemogelijkheden.** Maak een weloverwogen keuze voor aanvullend gebruik van andere communicatieve modi en hulpmiddelen. Bepaal welke alternatieve communicatiemogelijkheden er zijn als Luistertaal toch niet goed blijkt te werken, zoals het hanteren van één voertaal.
- **Talige en culturele verschillen.** Sta open voor verschillende talige en culturele achtergronden en houd rekening met mogelijke verschillen in woordenschat of (vak)terminologie.

Evaluatie

- **Reflectie en evaluatie.** Reflecteer op de communicatie en op mogelijke verbeterpunten. Zorg voor een periodieke evaluatie van de praktijk van Luistertaal in het licht van taalbeleid, talige competenties van werknemers, werving, werkverdeling, teambuilding en trainingsaanbod.