

Talendag – Journée Langues – Sprachentag
ACTIRIS - ADG - Bruxelles Formation – Le Forem - VDAB



Verleg je taalgrens
Franchissez vos frontières linguistiques
Sprachgrenzen überwinden

Betere taalvaardigheid voor meer professionele mobiliteit

Plus de compétences linguistiques pour plus de mobilité professionnelle

Mehr sprachliche Kompetenz für mehr berufliche Mobilität



Anderlecht : Bergensesteenweg 1440 Chaussée de Mons

04.10.2007

*Synerjob est la fédération des services publics de l'emploi et de la formation
Synerjob is de federatie van de publieke bemiddelings- en opleidingsdiensten
Synerjob ist der Verband der öffentlichen Dienste für Beschäftigung und Ausbildung*



Inhoudstafel – Table des matières

Een interregionaal initiatief Synerjob	3
Une initiative interrégionale : Synerjob	9
Eine interregionale Initiative: Synerjob	14
Taalcheque - Chèque langue (ACTIRIS)	19
Méthodologie du Français Langue Etrangère à l'Arbeitsamt (ADG)	24
Apprentissage mixte (blended learning) pour les langues ciblées métiers (Bruxelles Formation).	36
Les entreprises et la formation (Bruxelles Formation)	45
Un atelier de travail collaboratif à distance (Le Forem)	49
La fonction de conseiller langues (Le Forem)	54
Stratégies d'apprentissage des langues (Le Forem)	58
Wees niet bang (Le Forem)	62
Hoe omgaan met (laag)geletterde werkzoekenden? (VDAB)	65
Tips bij het uitschrijven van cursussen (VDAB)	98
Nederlands voor anderstaligen (VDAB)	102

Een interregionaal initiatief Synerjob

Synerjob is een op 3 juli 2007 opgerichte vzw van alle openbare bemiddelings- en opleidingsdiensten van België: ACTIRIS, Arbeitsamt van de Duitstalige Gemeenschap, Bruxelles Formation, le FOREM en VDAB.

De vereniging heeft zich tot doel gesteld de krachten en hulpbronnen te bundelen, om de uitdagingen van de regionale arbeidsmarkten beter aan te kunnen.

In de statuten worden met name volgende doelstellingen en activiteiten genoemd:

- gezamenlijke arbeidsmarktstudies
- gemeenschappelijke ontwikkeling van instrumenten en methodes met betrekking tot de arbeidsmarkt
- kennis- en praktijkuitwisseling over het thema arbeidsmarkt
- gezamenlijke acties ter verbetering van de situatie op de arbeidsmarkt
- gezamenlijke internationale aanwezigheid
- gezamenlijke partnerschappen in het kader van Europese en internationale projecten

Een eerste actie: de bevordering van de taalvaardigheid

Een prioriteit op het vlak van de arbeidsmarktpolitiek is de interregionale mobiliteit van de arbeidskrachten: Nederlandstaligen, Franstaligen en Duitstaligen moeten indien mogelijk in heel België naar open vacatures kunnen solliciteren.

Een belangrijke voorwaarde hiervoor is reeds dankzij eerdere samenwerkingsverbanden van de bemiddelingsdiensten geschapen: een elektronisch systeem dat de automatische vacature-uitwisseling mogelijk maakt.

Nu zullen werkzoekenden in sterkere mate ertoe aangemoedigd worden de stap over de taalgrens te zetten. Een goede kennis van de andere talen van het land is uiteraard een essentiële voorwaarde. Om het gebrek aan werkkrachten tegen te werken en de kansen van met name Waalse en Brusselse werkzoekenden te verhogen zullen bijzondere inspanningen op het gebied van de talenopleiding nodig zijn.

Een van de eerste acties van Synerjob zal daarom de bevordering van de taalcursussen en de uitwisseling van docenten en cursisten zijn. Parallel daartoe worden er ook informatiedagen en sensibiliseringscampagnes op touw gezet.

Zo organiseert Synerjob op 4 oktober een **talendag**. Naast de talendag wordt er een **vademecum** samengesteld dat good practices en innovatieve taalopleidingsmethoden van de regio's en de gemeenschappen beschrijft en analyseert. Sommige van deze onderwerpen worden ook in de workshops van de talendag behandeld. Dit vademecum richt zich tot alle

geïnteresseerden en vooral tot de taaldocenten, het is beschikbaar op het internetadres van de **openbare bemiddelings- en opleidingsdiensten** en kan gedownload worden.

De volgende pagina's geven een overzicht van de verschillende bijdragen in verband met het thema taalvaardigheid.

TALENDAG “Verleg je taalgrens”

DE VIJF WORKSHOPS

Workshop 1 : Nederlands als tweede taal, voor welke doelgroep ?

Deze opleidingen zijn bedoeld voor werknemers en werkzoekenden en specifiek voor diegene die het Nederlands niet als moedertaal hebben.

Er zijn verschillende trajecten voor de stagiairs die graag een opleiding willen volgen of werken in de diensten-, industriële- of verzorgende sector. De inhoud van de lessen

Nederlands houdt rekening met de taalkundige behoeften in deze verschillende sectoren.

Deze opleiding wordt aangepakt volgens het “Task-based language learning”. Deze methode biedt de mogelijkheid om het toekomstige kader van opleiding of werk in te voeren in de lessen Nederlands wat de overdracht van theorie naar praktijk zal vergemakkelijken.

De bedrijven nemen meer en meer buitenlandse werknemers in dienst die weinig of geen kennis hebben van het Nederlands. Dit kan problemen geven naar veiligheid, het volgen van opleidingen (bv. nieuwe machines) of simpelweg voor het contact met collega's. Voor de onderneming is deze werknemer een belangrijke schakel. Door een opleiding Nederlands kan de werknemer zijn werk houden of vooruitgang boeken.

Het opleidingsmodel dat de VDAB voorstelt is het volgende: de opleidingen worden gegeven in het bedrijf zelf en bij voorkeur tijdens en op de werkvloer. Dit vraagt natuurlijk om opleidingen op maat.

De workshop legt u het proces uit en hoe de instructeur in de praktijk handelt.

Workshop 2 : Hoe omgaan met (laag)geletterde werkzoekenden ?

Geletterdheid wordt nog te veel geïnterpreteerd als het kunnen lezen en schrijven, als een technische vaardigheid die men al dan niet beheerst. Deze invulling doet tekort aan de vele facetten van geletterdheid en de complexiteit van het begrip.

Wij onderscheiden inmiddels:

- prozageletterdheid: bv. informatie uit een tekst begrijpen
- documentgeletterdheid: bv. informatie uit een lijst, schema vinden en gebruiken

- kwantitatieve geletterdheid: bv. rekenkundige bewerkingen uitvoeren, een fooi berekenen

Lezen en schrijven is belangrijk in alle beroepen. Werknemers moeten bijvoorbeeld emails lezen, dagstaten invullen of bestellingen opschrijven.

Het is moeilijk om oorzakelijke relaties tussen laaggeletterdheid en werkloosheid te decteren, maar men kan toch stellen dat lage lees-, schrijf- en rekenvaardigheden een min of meer duurzame tewerkstelling in de weg staan.

Het is niet eenvoudig om iemands laaggeletterdheid te herkennen en te erkennen.

Een lijst met knipperlichten kan helpen.

Workshop 3 : De taaladviseur

De taaladviseur :

- bepaalt de taalkundige vaardigheden van de kandidaat door middel van een geïnformatiseerde toepassing
- bepaalt het niveau van de mondelinge taal door middel van een vragenlijst per niveau van de taal en een analyserooster
- analyseert de taalkundige behoeften ten opzichte van het jobdoelwit
- bepaalt een opleidingstraject aan de hand van parameters die het niveau van de taal bepalen en op basis van het jobdoelwit
- doet de opvolging na elke module van de opleiding
- herbekijkt het opleidingstraject na elke opleidingsmodule
- levert het taalpaspoort af op het einde van de taallessen
- animeert opleidingen op niveau A0/A1

Workshop 4 : Samenwerken op afstand

Waalse en Vlaamse stagiairs ertoe aanzetten om in groep te werken, “samen, afzonderlijk” om een project, op basis van een nauwkeurig lastenboek, tot een goed einde te brengen op een authentieke manier, opgesteld en gepresenteerd in de doeltalen.

Workshop 5 : Blended learning

Bruxelles Formation Langues heeft in het opleidingsaanbod het blended learning geïntegreerd als volgt: groepsleren, de begeleide zelfstudie, de conversatiegroepen, de workshops, de onderdompeling. Elk praktijkgebied wordt toegelicht.

HET VADEMECUM : INHOUD

De taalcheques en de taalhoek in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

(ACTIRIS)

De taalcheques en de taalcheque jongeren van ACTIRIS zijn cheques die de mogelijkheid geven aan werkzoekenden met een basiskennis van de te leren taal om zich beter te profileren op de arbeidsmarkt.

De basiskennis wordt gemeten via een taaltest die kan worden afgelegd in de taalhoek van ACTIRIS.

Kandidaten moeten een voertaal van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest beheersen (Nederlands of Frans) en kunnen cheques ter waarde van maximum 60 individuele lesuren krijgen voor de talen Nederlands, Frans, Engels, of Duits.

Frans als vreemde taal: methodiek

(Arbeitsamt)

De beroepsopleidingscentra van de Duitstalige Gemeenschap gebruiken een methodiek die op 3 grondbeginsels steunt : een inductieve benadering, het primaat van de mondelinge taalvaardigheid en de noodzakelijkheid van het autonome leren.

Deze theoretische benadering wordt aan de hand van concrete voorbeelden uit de les geïllustreerd.

Blended learning in een beroepsspecifieke taalopleiding

(Bruxelles Formation)

Blended learning is een pedagogisch concept, dat groepsleren en virtueel leren op een zinvolle manier met elkaar combineert. *Bruxelles Formation* zet volgende pedagogische praktijken in: groepsleren, begeleide zelfstudie, conversatie, workshops en onderdompeling (immersie). De bijdrage licht de specifieke benadering toe en geeft ook een kritische uiteenzetting over deze aanpak.

Taalopleiding op de werkvloer

(Bruxelles Formation)

Gethematiseerd worden de effectiviteit en de efficiëntie van taalcursussen in het bedrijf bevorderd via de afstemming van de taalcursus en de vraag van de ondernemingen. Een belangrijke voorwaarde zijn maatwerk en programma's à la carte. Het 'recept' van een bevredigende en succesvolle taalopleiding in bedrijven wordt in 9 punten voorgesteld.

Samenwerken op afstand

(le FOREM, VDAB)

Deze pedagogische benadering kan met volgende kernbegrippen omschreven worden: praktijkgerichtheid, projectwerk, netwerk, realisatie van een gezamenlijk project. Een groep Vlaamse en Waalse cursisten communiceren via een speciaal voor hen geïnstalleerde virtuele werkplek (online-samenwerking), per mail of telefoon in de respectievelijke doeltaal. De concrete afloop wordt gedetailleerd beschreven.

De taaladviseur

(le FOREM)

Als gevolg van de uitbreiding van de taalopleidingen in het kader van de 'Plan langues' heeft le FOREM de functie van de taaladviseur geïntroduceerd. Het profiel van de taaladviseur, zijn taken en met name zijn kennis en vaardigheden worden gedetailleerd toegelicht.

Leerstrategieën in de taalopleiding

(le FOREM)

Op het gebied van de taalopleiding heeft een paradigmawisseling plaatsgevonden: in het centrum staat nu niet meer de alleswetende docent, maar veeleer de autonome cursist. Het zich eigen maken van leerstrategieën leidt tot de noodzakelijke autonomie. Het gaat erom inlichtingen te verzamelen, in het geheugen op te slaan, te verwerken en te gebruiken. Daarbij wordt het verschil gemaakt tussen directe strategieën (bijvoorbeeld mnemotechnieken en woordanalyse) en indirecte strategieën, die eerder metacognitief, affectief en sociaal van aard zijn. Een bibliografie in verband met het onderwerp is bijgevoegd.

Wees niet bang

(le FOREM)

'Wees niet bang' is een concept dat in het kader van de samenwerkingsovereenkomst tussen de verschillende regio's en gemeenschappen ontwikkeld werd. Doelstelling is Waalse werkzoekenden aan te moedigen zich op de Vlaamse arbeidsmarkt te begeven, ze daarop voor te bereiden en te begeleiden.

Taalcursussen voor (laag)geletterden

(VDAB)

Volgens een studie uit de jaren 90 gelden ongeveer 17% van de Vlaamse bevolking als 'laaggeletterd'. 'Geletterdheid' is een complex begrip: het wordt onder meer gedefinieerd als

de capaciteit om schriftelijke informatie te gebruiken om in de samenleving te kunnen functioneren, persoonlijke doelstellingen te bereiken en zijn kennis te verrijken. De bijdrage beschrijft de gevolgen van laaggeletterdheid en presenteert het aanbod van de VDAB om de lacunes in de lees- schrijf- en rekenvaardigheden op te vullen: detectie van de problemen, de begeleiding van de betrokkenen, de inachtneming van richtlijnen, de mogelijke maatregelen enzovoorts.

Tips voor het schrijven van cursussen voor anderstaligen

(VDAB)

De bijdrage bevat een reeks van aanbevelingen, waaraan men zich bij het uitschrijven van cursussen voor anderstaligen kan houden: aanhef, korte zinnen, geen te complexe meervoudig samengestelde zinnen, actieve vorm, geen dubbele negaties enzovoort.

Une initiative interrégionale : Synerjob

Constituée le 3 juillet 2007, Synerjob est la première association interrégionale dans le domaine de l'emploi et de la formation. Elle confère un caractère formel à une coopération déjà bien établie entre les différents services publics de l'emploi et de la formation :

ACTIRIS, Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft, Bruxelles Formation, le FOREM et VDAB.

L'association permettra d'unir les efforts et de cibler les moyens et les ressources de chacune de ces institutions afin de relever les défis posés par les distorsions observées entre les marchés de l'emploi régionaux.

Les statuts mentionnent comme principaux objectifs et activités en rapport avec le marché de l'emploi :

- recherches communes
- développement commun d'instruments et de méthodes
- échanges de savoirs et de bonnes pratiques
- actions communes
- représentation internationale
- participation commune à des partenariats et projets au niveau européen

Une première action : promouvoir la compétence linguistique

Un volet important de la politique de l'emploi est la promotion de la mobilité interrégionale, visant à inciter néerlandophones, francophones et germanophones à étendre leur recherche d'emploi aux régions voisines.

Grâce aux efforts de coopération antérieurs, les dispositifs indispensables pour mener à bien une telle politique ont été mis en place. Ainsi, la gestion et la communication des offres d'emploi respectives par voie informatique sont déjà une réalité. L'incitation des demandeurs d'emploi à franchir les frontières linguistiques pour trouver de l'embauche implique cependant des efforts considérables de la part des parties prenantes, notamment en matière de promotion de la compétence linguistique. Ainsi, des formations en langues sont et seront organisées pour soutenir les actions interrégionales axées sur la pénurie de main-d'œuvre et la mise au travail des demandeurs d'emploi.

Parallèlement, des campagnes d'information et de sensibilisation seront menées. Le 4 octobre 2007 se tiendra une « **Journée langues** » organisée par Synerjob. Cette action trouvera sa prolongation sous forme d'un **vade-mecum** consacré à la description et l'analyse des bonnes pratiques et innovations en matière de cours de langues développées par les Régions et

Communautés. Il s'agira en partie des mêmes que celles abordées dans les ateliers organisés au cours de la Journée Langues. Le vade-mecum s'adresse à toute personne intéressée et notamment aux formateurs et formatrices en langues. Il est disponible sur Internet à l'adresse des **services publics de l'emploi et de la formation**.

Les pages suivantes donnent un aperçu des différentes contributions en matière de promotion de la compétence linguistique.

JOURNEE LANGUES « Franchissez vos frontières linguistiques »

LES CINQ ATELIERS

Atelier 1 : Néerlandais seconde langue – pour quels groupes cibles ?

Les formations s'adressent aux travailleurs et aux demandeurs d'emploi dont le néerlandais n'est

pas la langue maternelle. Elles offrent différents trajets en fonction des besoins langagiers propres aux secteurs choisis par les candidats. La méthode utilisée est celle du task based language learning (introduction du futur cadre de travail ou de formation dans le cours).

Atelier 2 : L'illettrisme chez les demandeurs d'emploi

Le phénomène de l'illettrisme est un phénomène complexe nécessitant la distinction entre la capacité de comprendre une information d'un texte, la capacité de trouver l'information dans un schéma ou une liste et la capacité de réaliser des opérations arithmétiques simples. Inutile de dire que l'illettrisme constitue un handicap plus que sérieux sur le marché du travail. Comment détecter l'illettrisme ? Un mode d'emploi est proposé.

Atelier 3 : Les conseillers langues

La fonction du conseiller langues a été introduite au FOREM. Elle consiste à évaluer les compétences linguistiques, à analyser les besoins en langues, à définir un parcours de formation approprié, à assurer le suivi et à redéfinir le parcours après chaque module de formation. Par ailleurs, le conseiller langues délivre le visa langues en fin de parcours et anime des formations en présentiel.

Atelier 4 : Atelier collaboratif à distance

Deux groupes de stagiaires, l'un constitué de néerlandophones, l'autre de francophones, doivent mener à bien séparément un projet débouchant sur une production commune. Ils

rédigent et transmettent des textes dans la langue cible grâce à différents outils de communication : espace de collaboration virtuel (en ligne), messagerie électronique, téléphone.

Atelier 5 : Blended learning

Bruxelles Formation Langues a intégré dans son dispositif de formation appelé « blended learning » les pratiques pédagogiques suivantes : les formations de groupe en présentiel, l'auto-formation assistée, les tables de conversation, les ateliers, les immersions.

LE VADE-MECUM : CONTENU

Les chèques langue et l'Espace langues dans la Région de Bruxelles-Capitale (ACTIRIS)

Le chèque langue et le chèque langue Jeunes d' ACTIRIS sont des chèques qui donnent la possibilité aux chercheurs d'emploi, ayant une connaissance de base d'une autre langue, d'augmenter leurs chances sur le marché de l'emploi. La connaissance de base est évaluée via un test informatisé qui peut être effectué à l'Espace langues d'ACTIRIS. Les candidats doivent connaître une des deux langues de la Région de Bruxelles-Capitale (le français ou le néerlandais) et peuvent ainsi bénéficier des chèques dont la valeur peut aller jusqu'à 60h de cours individuels pour approfondir les langues suivantes : français, néerlandais, anglais ou allemand.

Le français comme langue étrangère : une approche méthodologique (Arbeitsamt)

Les centres de formation de l'Arbeitsamt ont recours à une méthode qui s'appuie sur trois principes : une démarche inductive, la primauté de l'oral et la nécessité de l'apprentissage autonome. Cette approche pédagogique est illustrée par du matériel de cours choisi en fonction de son exemplarité.

L'apprentissage mixte (blended learning) pour les langues ciblées métiers (Bruxelles Formation)

Le *Blended Learning* est un concept pédagogique qui combine cours présentsiels et apprentissage virtuel. Concrètement, Bruxelles Formation intègre dans son dispositif de formation linguistique les pratiques pédagogiques suivantes : formations de groupe en présentiel, auto-formation assistée, tables de conversation, ateliers et immersions. Les auteurs

ne se contentent pas de décrire leur démarche, ils font également état d'une série de critiques ou de difficultés rencontrées dans la pratique quotidienne.

Les entreprises et la formation

(Bruxelles Formation)

La problématique abordée est celle de l'effectivité et l'efficacité des cours de langues en entreprise qui doivent être assurées grâce à une meilleure adaptation des formations aux besoins réels de l'entreprise. L'accent est mis notamment sur des formations sur mesure et des programmes à la carte. En outre, une « recette de succès en formation » en neuf points est proposée.

Un atelier de langues à distance

(le FOREM, VDAB)

Le projet, dans ses divers aspects, peut être résumé en quelques mots-clés : action de formation par la pratique, basée sur la pédagogie du projet, amenant les stagiaires à collaborer à distance à la réalisation d'un produit commun. En fait, deux groupes de stagiaires, l'un constitué de Flamands, l'autre de Wallons, présentent et transmettent des textes rédigés dans la langue cible grâce à différents outils de communication : un espace de collaboration virtuel (en ligne), messagerie électronique, téléphone.

Les conseillers langues

(le FOREM)

Suite à l'évolution de l'offre de formation en langues au sein de FOREM Formation, il a été décidé de créer la fonction de conseiller langues. On trouvera une description détaillée du profil de ce dernier, de ses missions, son savoir-faire, ses compétences personnelles et des exigences en matière de formation.

Stratégies d'apprentissage des langues

(le FOREM)

L'apprentissage des langues a connu un changement de paradigme dans la mesure où, à la perception du formateur comme détenteur et transmetteur de savoir, s'est substituée celle de l'apprenant responsable de son apprentissage et de l'amélioration de ses compétences. Cette plus grande autonomie de l'apprenant passe par l'acquisition de stratégies d'apprentissage. Celles-ci consistent à acquérir, stocker, retrouver et utiliser des informations. Notons l'existence de stratégies d'apprentissage directes (mémorisation, appréhension cognitive) et

de stratégies indirectes (appréhension d'ordre métacognitif, affectif, social). Une bibliographie est annexée.

Wees niet bang

(le FOREM)

« Wees niet bang » est un concept développé dans le cadre de l'accord de coopération entre les différentes régions et communautés de notre pays. Le but consiste à inciter les demandeurs d'emploi wallons à chercher du travail sur le marché de l'emploi flamand, ainsi qu'à préparer leur insertion professionnelle et à les accompagner dans leurs démarches.

Cours de langues pour personnes peu instruites ou illettrées

(VDAB)

Selon une étude datant des années nonante, environ 17 % de la population flamande présente des déficits au niveau de l'instruction allant jusqu'à l'illettrisme. Or, en la matière, on est confronté à une certaine complexité : être instruit, cela implique notamment la capacité d'utiliser des informations écrites afin de répondre aux exigences de la société en terme de « fonctionnement », d'atteindre des objectifs personnels et de cumuler et valoriser du savoir. Les auteurs analysent les conséquences d'un manque d'instruction (ne pas savoir lire, écrire, calculer correctement) et présentent une offre du VDAB visant à aider les personnes concernées : diagnostic, identification des problèmes, accompagnement, respect de certaines règles relationnelles, mesures adéquates etc.

La rédaction des cours pour allophones : quelques conseils

(VDAB)

Les auteurs présentent une série de recommandations très concrètes pour une rédaction adaptée des contenus de formation s'adressant à des personnes amenées à suivre des cours dans une langue étrangère : phrases courtes, forme active etc.

Eine interregionale Initiative: Synerjob

Synerjob ist ein am 3. Juli 2007 gegründeter Verband aller öffentlichen Dienste für Beschäftigung und Ausbildung Belgiens: ACTIRIS, Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft, Bruxelles Formation, le FOREM und VDAB.

Der Verband hat es sich zur Aufgabe gemacht, seine Mittel und Ressourcen zu bündeln, um den Herausforderungen der regionalen Arbeitsmärkte besser gerecht zu werden.

In den Satzungen werden insbesondere folgende Zielsetzungen und Aktivitäten genannt:

- gemeinsame Arbeitsmarktuntersuchungen
- gemeinsame Entwicklung von arbeitsmarktbezogenen Instrumenten und Methoden
- Wissens- und Praxisaustausch zum Thema Arbeitsmarkt
- Gemeinsame Aktionen zur Verbesserung der Arbeitsmarktlage
- gemeinsame internationale Präsenz
- gemeinsame Partnerschaften im Rahmen europäischer und internationaler Projekte

Eine erste Aktion: Förderung der Sprachkompetenz

Ein prioritätes arbeitsmarktpolitisches Anliegen ist die interregionale Mobilität der Arbeitskräfte: Niederländischsprachige, Französischsprachige und Deutschsprachige sollen sich nach Möglichkeit in ganz Belgien auf offene Stellen bewerben können. Eine wichtige Voraussetzung hierfür ist bereits dank früherer Kooperationen der Beschäftigungsdienste geschaffen worden: die gegenseitige Mitteilung der Stellenangebote auf elektronischem Weg. Jetzt sollen Arbeitsuchende verstärkt dazu ermutigt werden, den Schritt über die Sprachgrenze zu wagen. Gründliche Kenntnis der anderen Landessprachen ist natürlich eine wichtige Voraussetzung. Um dem Arbeitskräftemangel entgegenzuwirken und die Beschäftigungschancen gerade der wallonischen und Brüsseler Arbeitsuchenden zu erhöhen, werden deshalb besondere Anstrengungen im Bereich der Sprachenausbildung erforderlich sein.

Synerjob wird aus diesem Grund Informations- und Sensibilisierungskampagnen durchführen. So findet am 4. Oktober 2007 ein **Sprachentag** statt. In der Folge wird ein **Vademecum** zum Thema „Förderung der Sprachkompetenz“ erstellt, das innovative und beispielhafte Praktiken in den verschiedenen Regionen und Gemeinschaften beschreibt und analysiert. Einige dieser Themen werden auch in den Arbeitsgruppen am Sprachentag aufgegriffen. Das Vademecum richtet sich an alle interessierten Personen und insbesondere an Sprachenausbilder/innen. Es kann unter der Internetadresse **der öffentlichen Dienste für Beschäftigung und Ausbildung** abgerufen werden.

Die folgenden Seiten enthalten eine Übersicht über die verschiedenen Beiträge zum Thema Sprachkompetenz.

SPRACHENTAG « Sprachgrenzen überwinden »

DIE FÜNF ARBEITSGRUPPEN

Arbeitsgruppe 1 : Niederländisch als Zweitsprache – für welche Zielgruppen ?

Die Ausbildungen wenden sich an Arbeitnehmer und Arbeitsuchende, deren Muttersprache nicht Niederländisch ist. Es gibt unterschiedliche Curricula, je nach den berufsspezifischen Spracherfordernissen im gewählten Sektor. Die angewandte Methode ist das *task based language learning* (Einbeziehung des künftigen Arbeits- oder Ausbildungsrahmens in die Ausbildung).

Arbeitsgruppe 2 : Lese- und Schreibschwäche bei Arbeitsuchenden

Lese- und Schreibschwäche (Bildungsschwäche) ist ein komplexes Phänomen, bei dem unterschieden werden muss zwischen der Fähigkeit, die in einem Text, einer Liste, einem Schema enthaltene Information zu verstehen und der Fähigkeit, einfache Rechenaufgaben zu lösen. Es erübrigt sich, darauf hinzuweisen, dass diese Schwäche ein ernsthaftes Handicap auf dem Arbeitsmarkt darstellt. Wie kann man diese Schwäche feststellen? Eine „Vorgehensweise“ wird vorgestellt.

Arbeitsgruppe 3 : Die Sprachenberater

Le FOREM hat die Funktion des Sprachenberaters eingeführt. Sie besteht darin, Sprachkompetenzen zu evaluieren, die Abstimmung von sprachlichem Lernbedarf und Berufsziel zu ermitteln, ein geeignetes Curriculum festzulegen, die pädagogische Begleitung zu gewährleisten und nach jedem abgeschlossenen Modul den weiteren Ausbildungsverlauf zu definieren. Zudem verleiht der Sprachenberater am Ende der Ausbildung das „Sprachenvisum“ und animiert die Präsenzveranstaltungen.

Arbeitsgruppe 4 : Vernetzte Sprachateliers

Zwei Praktikantengruppen, eine französisch- und eine niederländischsprachige, realisieren getrennt ein Projekt, dessen Ziel die Erstellung eines gemeinsamen Produktes ist. Sie fassen Texte in der Zielsprache ab und übermitteln diese, indem verschiedene

Kommunikationsmittel benutzt werden: ein virtueller Arbeitsbereich (online), E-Mail und Telefon.

Arbeitsgruppe 5 : Blended learning

Die Brüsseler Ausbildungseinrichtung *Bruxelles Formation Langues* setzt in ihren Sprachkursen auf eine Pädagogik, die Präsenzkurse, begleitetes Lernen, Konversationsrunden, Workshops und Immersionsunterricht miteinander verbindet.

DAS VADEMECUM: INHALT

Die Sprachenschecks und der Sprachentreff in der Region Brüssel-Hauptstadt (ACTIRIS)

ACTIRIS vergibt Sprachenschecks, darunter spezielle Sprachenschecks für Jugendliche. Dank dieser Schecks haben Arbeitsuchende mit Grundkenntnissen in einer Fremdsprache die Möglichkeit, ihre Chancen auf dem Arbeitsmarkt zu verbessern. Die Grundkenntnisse werden mit Hilfe informatisierter Sprachentests bewertet, die im Sprachentreff von ACTIRIS durchgeführt werden. Die Bewerber müssen eine der Sprachen der Region Brüssel-Hauptstadt (Französisch oder Niederländisch) beherrschen, dann haben sie Anspruch auf Schecks im Wert von bis zu 60 Stunden Einzelunterricht. Sie können ihre Kenntnisse in folgenden Sprachen vertiefen: Französisch, Niederländisch, Englisch oder Deutsch.

Französisch als Fremdsprache: Methodik (Arbeitsamt)

Die Berufsbildungszentren des Arbeitsamtes der Deutschsprachigen Gemeinschaft wenden eine Methodik an, die auf drei Grundsätzen beruht: einer induktiven Vorgehensweise, dem Primat der mündlichen Sprachaneignung und der Notwendigkeit des autonomen Lernens. Diese theoretischen Ansätze werden anhand konkreter Beispiele aus dem Kursalltag veranschaulicht.

Blended Learning in der berufsspezifischen Sprachausbildung (Bruxelles Formation)

Blended Learning ist ein pädagogisches Konzept, das Präsenzveranstaltungen und virtuelles Lernen auf sinnvolle Weise miteinander verbindet. Konkret setzt die Brüsseler Ausbildungseinrichtung *Bruxelles Formation* in ihren Sprachkursen folgende pädagogische Praktiken ein: Präsenzkurse, assistiertes Selbstlernen, Konversation, Workshops und

Immersionsunterricht. Der Beitrag erläutert die Vorgehensweise im Einzelnen und setzt sich kritisch mit ihr auseinander.

Unternehmen und Sprachausbildung

(Bruxelles Formation)

Thematisiert werden Effektivität und Effizienz betrieblich organisierter Sprachkurse. Eine wesentliche Voraussetzung: die Ausbildungsinhalte müssen den Bedürfnissen des Betriebs angepasst sein. Hier bieten sich maßgeschneiderte Ausbildungen und Ausbildungsprogramme à la carte an. Das „Konzept“ einer unternehmensorientierten und für die Teilnehmer befriedigenden und erfolgversprechenden Sprachausbildung wird in neun Punkten vorgestellt.

Vernetzte Sprachateliers

(le FOREM, VDAB)

Die pädagogische Vorgehensweise lässt sich mit folgenden Schlüsselbegriffen beschreiben: Praxisbezogenheit, Projektarbeit, Vernetzung, Realisierung eines gemeinsamen Produkts. Eine Gruppe flämischer und eine Gruppe wallonischer Kursteilnehmer/innen kommunizieren über einen eigens für sie eingerichteten virtuellen Arbeitsbereich (Online-Zusammenarbeit), per E-Mail oder Telefon in der jeweiligen Zielsprache. Der konkrete Ablauf wird im Detail beschrieben.

Spracheinstufung und Sprachberatung

(le FOREM)

Infolge der Erweiterung des Angebots von Sprachenausbildungen im Rahmen des „Plan langues“ wurde auf Ebene von le FOREM die Funktion des Sprachberaters eingeführt. Dessen Profil, Aufgaben, besondere Kenntnisse und Fähigkeiten werden im Einzelnen erläutert.

Lernstrategien in der Sprachausbildung

(le FOREM)

In der Sprachausbildung hat ein Paradigmenwechsel stattgefunden: Im Zentrum steht nicht mehr der „all-wissende“ Ausbilder, sondern der/die selbstverantwortliche Auszubildende. Die Aneignung von Lernstrategien führt zur erforderlichen Autonomie. Dabei geht es darum, Informationen zu sammeln, zu speichern, zu verwerten und zu verwenden. Man unterscheidet dabei zwischen direkten Strategien (z.B. Memotechniken, Wortanalyse) und indirekten Strategien, die eher affektiver und sozialer Natur sind. Eine Bibliographie zum Thema ist beigelegt.

„Wees niet bang“

(le FOREM)

„Wees niet bang“ ist ein Konzept, das im Rahmen des Kooperationsabkommens zwischen den verschiedenen Regionen und Gemeinschaften unseres Landes entwickelt wurde. Wallonische Arbeitsuchende sollen dazu angeregt werden, auf flämischer Seite nach Arbeit zu suchen, wobei sie eine entsprechende Vorbereitung und Begleitung erhalten.

Sprachkurse für Personen mit Schreib- und Leseschwächen

(VDAB)

Laut einer Studie aus den Neunziger Jahren gelten etwa 17% der flämischen Bevölkerung als „bildungsschwach“. Bildung ist indes ein komplexer Begriff: Er wird u.a. definiert als die Fähigkeit, schriftliche Informationen zu verwenden, um beruflich-gesellschaftliche Ziele zu erreichen, sich persönlich zu entfalten und sein Wissen auszubauen. Der Beitrag beschreibt die Folgen mangelnder Bildung und stellt das Angebot des VDAB zur Behebung von Schwächen in Lesen, Schreiben und Rechnen vor: Erkennen der Probleme, die Begleitung der Betroffenen, die Beachtung von Leitlinien, die möglichen Maßnahmen usw.

Das Abfassen von Kursen für Anderssprachige: einige Tipps

(VDAB)

Der Beitrag enthält eine Reihe von Empfehlungen, an die man sich beim Abfassen von Kursen für Anderssprachige halten sollte: kurze Sätze, keine Schachtelsätze, aktive Form, keine doppelten Verneinungen usw.



Taalcheque - Chèque langue (ACTIRIS)

Synerjob est la fédération des services publics de l'emploi et de la formation
Synerjob is de federatie van de publieke bemiddelings- en opleidingsdiensten
Synerjob ist der Verband der öffentlichen Dienste für Beschäftigung und Ausbildung



Tewerkstelling en tweetaligheid te Brussel Hoofdstad, een goede combinatie!

In onze multiculturele samenleving is kennis van andere talen onontbeerlijk. Dit geldt des te meer voor de tewerkstelling te Brussel, een kosmopolitische stad, waar veel arbeidsplaatsen op zijn minst tweetaligheid vergen. ACTIRIS biedt verschillende mogelijkheden aan waarvan de Brusselaars kunnen gebruik maken om het vinden van werk te vergemakkelijken.

De Taalcheque :

De taalcheque vormt een belangrijk voordeel om werk te vinden wanneer de enige hindernis voor de aanwerving eruit bestaat dat de talenkennis niet toereikend is (Frans, Nederlands, Engels en/of Duits). De taalcheque laat de werkzoekende toe om een gratis individuele taalopleiding te volgen van 60 uur, vanaf het moment dat hij door een werkgever werd aangeworven. De Taalcheque wordt voor 100% gefinancierd door ACTIRIS. De werkzoekende die zich wenst te vestigen als zelfstandige in hoofdberoep, kan eveneens genieten van deze maatregel .

In de praktijk?

Vooreerst moet de werkzoekende een geïnformatiseerde test afleggen waarbij zijn niveau van taalkennis wordt vastgesteld voor de beoogde ta(a)l(en). Wanneer de werkzoekende op deze taaltest een score behaalt van minimum 30 %, kan hij een waardebon bekommen , op voorwaarde dat hij ook ingeschreven is bij ACTIRIS. Dank zij deze “waardebon taalcheque”, zal hij gemakkelijker over zijn aanwerving kunnen onderhandelen met een werkgever . Als hij vervolgens wordt aangeworven met een minstens halftijdse tewerkstelling, voor een periode van minimum 6 maand, zal hij zijn waardebon kunnen omwisselen voor taalcheques, en lessen volgen bij een partner die hem het best uitkomt.

Iedere werkzoekende die op zijn minst één van beide talen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kent, komt in aanmerking voor de taalcheque.

De arbeidsovereenkomsten die recht geven op uren taalopleiding zijn alle arbeidsovereenkomsten met minimum een halftijdse arbeidsduur , voor een periode die 6 maand bedraagt.

De taalcheque-jongeren

Zoals de naam het reeds laat vermoeden, is de taalcheque jongeren speciaal bestemd voor jonge werkzoekenden, dwz jonger dan 30 jaar, en laat deze taalcheque hen toe om, onder bepaalde voorwaarden, taallessen te volgen: Nederlands, Frans, Engels of Duits. Deze taallessen zijn geen klassieke taallessen maar zijn specifiek gericht op de diverse methoden om werk te zoeken: sollicitatiegesprek, CV, sollicitatiebrieven, telefoongesprekken,... Het wezenlijk verschil met de taalcheque bestaat eruit dat het niet noodzakelijk is dat een arbeidsovereenkomst werd afgesloten. Dank zij deze maatregel, zal een groot deel van de jonge werkzoekenden niet langer meer moeilijkheden ondervinden om zich voor te stellen aan een werkgever in een andere taal.

Hoe werkt dit in de praktijk?

Om in aanmerking te komen voor een Taalcheque Jongeren, moet aan de volgende voorwaarden voldaan zijn :

- jonger dan 30 jaar zijn
- ingeschreven zijn als niet-werkende werkzoekende bij ACTIRIS
- woonachtig zijn te Brussel
- een contract Beroepsproject ondertekend hebben met specificering van een traject bij zoeken naar werk
- een taaltest afgelegd hebben bij de Taalhoek van ACTIRIS et hiervoor minimum het basisniveau behaald hebben (dwz minimum 30 %)

Als aan al deze voorwaarden voldaan werd, kan de Taalhoek of de tewerkstellingsconsulent van ACTIRIS 60 uren taallessen voorstellen , individueel of in groep te volgen , bij een school die werd uitgekozen bij de partners.

De Taalhoek

De taalhoek stelt aan de werkzoekenden en aan de werkgevers een efficiënt en gebruiksvriendelijk taal- evaluatiesysteem ter beschikking , voor de Nederlandse, Franse, Engelse en Duitse taal. Eenvoudig in gebruik , objectief en ondersteund door de informatica , geeft deze taaltest onmiddellijk een evaluatie van de taalkennis conform de ALTE normering (europese normen) . Deze taaltest bestaat uit verschillende modules die toelaten om de verschillende aspecten van de taal te evalueren: algemene en professionele woordenschat, grammatica , verstaan en begrijpen van de gesproken taal .

De taalhoek verschaft eveneens gedetailleerde informatie over de taallessen die georganiseerd worden in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Meer info nodig ?



ACTIRIS
Taalhoek
Anspachlaan 65
1000 Brussel
Tel. : 02/505 11 97
E-mail: taalhoek@actiris.be

Emploi et bilinguisme en Région de Bruxelles-Capitale, une adéquation possible !

La connaissance des autres langues est incontournable dans notre société multiculturelle. Et encore plus lorsqu'il s'agit de trouver un emploi à Bruxelles, ville cosmopolite où un très grand nombre d'offres d'emploi exigent, au minimum, le bilinguisme. ACTIRIS propose différentes actions pour donner une chance supplémentaire aux bruxellois de décrocher un emploi.

Chèque langue :

Le chèque langue constitue un atout supplémentaire d'obtenir un emploi pour lequel l'unique obstacle à l'engagement est une connaissance insuffisante en langues (français, néerlandais, anglais et/ou allemand). Le chèque langue permettra au chercheur d'emploi de bénéficier d'une formation gratuite en langue, de 60h de cours individuels, à partir du moment où il est engagé par un employeur. Le chèque langue est financé à 100% par ACTIRIS. Le chercheur d'emploi qui s'installe comme indépendant à titre principal peut également bénéficier de cette mesure.

Concrètement ?

La première chose à faire est de passer un test informatique pour évaluer le niveau dans la/les langue(s) souhaitée(s). Si le chercheur d'emploi obtient au minimum 30% au test, il pourra bénéficier d'un bon à valoir, s'il est également inscrit auprès d'ACTIRIS. Grâce à ce 'bon à valoir chèque langue', il pourra négocier plus facilement son engagement auprès d'un employeur. Ensuite, dès qu'il décrochera un emploi minimum mi-temps, de minimum 6 mois, il pourra changer son bon à valoir contre les chèques-langues et suivre les cours auprès du partenaire qui lui convient le mieux.

Tout chercheur d'emploi qui connaît au moins une des deux langues de la Région de Bruxelles-Capitale peut prétendre à l'obtention d'un chèque.

Les contrats de travail pris en compte pour l'octroi d'heures de formation en langues sont tous les contrats minimum mi-temps de durée indéterminée et de durée déterminée de minimum 6 mois.

Chèque langue-Jeunes

Comme son nom l'indique, le chèque langue – Jeunes est spécialement destiné aux jeunes chercheurs d'emploi, âgés de moins de 30 ans, et leur permet, sous certaines conditions, de suivre des cours de langues : en néerlandais, en français, anglais ou allemand. Ces cours de langues ne sont pas des cours classiques mais seront orientés vers les techniques de recherche d'emploi : entretien d'embauche, CV, lettre de motivations, conversations téléphoniques... La différence fondamentale avec le chèque langue est qu'il n'est plus nécessaire de signer un contrat de travail. Grâce à cette mesure, une bonne part des jeunes chercheurs d'emploi ne devrait plus éprouver de difficultés à se présenter à un employeur dans une autre langue.

Mais comment ça marche ?

Pour obtenir un chèque langue – Jeunes, il suffit de répondre aux conditions suivantes :

- être âgé de moins de 30 ans ;
- être inscrit comme chercheur d'emploi inoccupé chez ACTIRIS ;
- être domicilié à Bruxelles ;
- avoir signé un Contrat de Projet Professionnel spécifiant une recherche d'emploi ;

- avoir effectué un test langue à l'Espace langues d'ACTIRIS et avoir obtenu, au minimum, un niveau de base (c'est-à-dire une note de minimum 30%).

Si ces conditions sont bien remplies, l'Espace langues ou le conseiller ACTIRIS proposera alors 60 heures de cours, individuels ou en groupe, dans l'école choisie parmi ses partenaires.

Espace langues :

L'Espace langues met à disposition des chercheurs d'emploi et des employeurs un système d'évaluation linguistique convivial et efficace en néerlandais, français, anglais et allemand. Simple, objectif et assisté par ordinateur, le test linguistique donne immédiatement une évaluation des connaissances linguistiques conforme aux normes ALTE (normes européennes). Il comporte plusieurs modules permettant d'évaluer divers aspects de la langue : vocabulaire général et professionnel, structures grammaticales, compréhension à l'audition et même expression orale.

L'Espace langues fournit également une information détaillée sur les cours de langues organisés en Région de Bruxelles-Capitale.

Plus d'infos ?



ACTIRIS
Espace langues
Bd Anspach, 65
1000 Bruxelles

Tél. : 02/505 11 97

E-mail : espace-langues@actiris.be



Méthodologie du Français Langue Etrangère à l'Arbeitsamt (ADG)

Méthodologie du Français Langue Etrangère à l'Arbeitsamt (ADG)

La formation en FLE de l'Arbeitsamt adopte une méthodologie basée sur 3 principes de base :

D'abord, dans le but de rendre confiance aux stagiaires quant à leurs compétences en français, c'est la **démarche inductive** qui est privilégiée : l'observation d'un phénomène linguistique ou d'une réalité de la vie professionnelle donne naissance à une théorisation minimale, qui s'applique immédiatement dans les exercices.

Exemples :

- formation des adverbes en -ment¹

Les stagiaires sont invités à retrouver des adverbes dans un mot fléchi ; ils reportent ensuite leurs découvertes dans un tableau à 3 colonnes :

Adverbe	adjectif féminin correspondant	adjectif masculin
---------	--------------------------------	-------------------

En observant le tableau, ils construisent la théorie de la formation des adverbes.

Cela débouche sur la mise en application dans un exercice de drill, puis un autre de vocabulaire.

- introduction à la correspondance commerciale

Les stagiaires sont invités à reconstituer un puzzle : une lettre commerciale simple (envoi de documentation).

En observant la lettre et en la confrontant à d'autres exemples, ils caractérisent les différentes composantes formelles de ce type d'écrit : adresse, date, objet, références, signature ...²

Ils s'exercent ensuite à préparer, c'est-à-dire prévoir tout « l'emballage » formel, de la réponse à une lettre reçue par l'entreprise³.

Ensuite, tant pour répondre à la demande des employeurs de la région que parce que les stagiaires ont eux-mêmes un parcours d'au moins dix ans de pratique (plus ou moins active) de la langue, la **primauté** est donnée **à l'oral** ; il s'ensuit que les activités de groupe revêtent une grande importance, tant comme déclencheurs que comme exercices d'application ; cela permet aussi de travailler l'écoute.

Exemple : l'emploi des modes et des temps dans les conditionnelles en si

Les stagiaires sont divisés en 2 groupes qui reçoivent chacun, d'une part, une série de questions : « Que ferais-tu si ceci arrivait ? » et, d'autre part, une série de réponses au conditionnel : « Je ferais ceci ou ça », qui correspondent aux questions de l'autre groupe. Ils doivent à tour de rôle poser les questions et formuler la réponse adéquate.

Le jeu reprend ensuite avec une autre série de questions-réponses à l'indicatif : « Que feras-tu si ceci arrive ? » et les réponses au futur correspondantes.

Ils sont ensuite invités à théoriser ce qu'ils viennent d'observer⁴.

¹ Voir Annexe 1

² Voir Annexe 2

³ Voir Annexe 3

⁴ Voir Annexe 4

Le jeu reprend ensuite avec de nouvelles questions mêlant indicatif et conditionnel, mais c'est alors à eux de créer les réponses.

Enfin, pour que chacun trouve et développe ses propres méthodes de travail, l'accent est mis sur la **nécessité de l'autonomie** ; pour ce faire, le choix est laissé quant aux moyens à mettre en œuvre pour la réalisation d'un travail.

Exemple : rédaction d'une confirmation de commande téléphonique

Les tarifs auxquels les stagiaires peuvent se référer fournissent des renseignements variés :

- références (utiles pour qui manie les chiffres avec aisance)
- libellé des articles en allemand (nécessité de traduire)
- libellé d'autres articles en français (orthographe fiable).

Ils sont disponibles sur support informatique (fichier Excel) ou sous format papier ; ainsi qui ne maîtrise pas les TIC peut aussi réussir l'exercice.

A la fin de l'exercice, chacun est invité à expliquer quelle méthode il a adoptée et les raisons de son choix.

Contact:



Bernadette Bong : bernadette.bong@adg.be

Annexe 1 : La formation des adverbes

Retrouve les adverbes qui se cachent dans les grilles suivantes :

M Y S T É R I E U S E M E N T P	E B M N K K S A V A M M E N T
L T N E M E L L E R U T A N D G	G P R U D E M M E N T H C J V
O T N E M E S U E I C N E L I S	E F S U F F I S A M M E N T T
G I J T N E M E L B A M I A F T	X G H A Y Q D B P F Y A N Y S
I T N E M E V I T N E T T A F N	N V M P R A F W P A O E A T T
Q A N K T N E M E L I C A F I E	P G É D N D M D A T M J B R W
U T N E M E L B A É R G A M C M	A V C A V G E M R M W Z O E Y
E C O M P L É T E M E N T K I E	T I H T N E M M E I C S N O C
M T B G A T N E M E R È G É L L	I O A Z T O X G M N V E D B G
E Y C J S O L I D E M E N T E A	E L M W P J I V M E T Y A Y G
N G N J Z T N E M E H C È S M C	M E M Y F L E C E R N F M A P
T W D I S C R È T E M E N T E I	M M E G L P B G N F O T M Y D
M E R V E I L L E U S E M E N T	E M N E C O N S T A M M E N T
Y O F A B U L E U S E M E N T R	N E T V A I L L A M M E N T U
H S É R I E U S E M E N T A S E	T N E M M E U Q É R F G T A O
E G Y Q T N E M E C U O D R R V	I T N E M M A L A G T N D Y Z

Reporte dans la première colonne du tableau ci-dessous tous les adverbes découverts et complète le tableau suivant les exemples :

Adverbes	De manière ...	C'est ...
<u>Mystérieusement</u>	<u>mystérieuse</u>	<u>mystérieux</u>
Naturellement		
.....		C'est
.....		Un plan
.....		Un plan
Sav <u>a</u> mm <u>e</u> nt	sav <u>a</u> nte	(un) sav <u>a</u> nt
Prud <u>e</u> mm <u>e</u> nt	prud <u>e</u> nte	prud <u>e</u> nt
.....		C'est
.....		
.....		

A présent, en observant le tableau, il t'est possible de répondre aux questions suivantes :

1. Quelle est la terminaison de tous les adverbes du tableau ?
2. Quelles sont les deux catégories d'adverbes qu'on peut voir dans le tableau ?
3. A partir de quel autre type de mots forme-t-on les adverbes en français ?
4. Comment forme-t-on les adverbes ?

- a)
- b)
- c)

Annexe 2 : Observation d'une lettre commerciale

Lettre à reconstituer (puzzle)

A L I B A H A U T S.A.

Commerce de gros, importation, exportation
Alimentation générale, vins, liqueurs, droguerie

avenue des Merles 143
4020 LIEGE

R.C Lg 23.548
T.V.A. BE 423.412.324
ING 310-0775263-28
FORTIS 001-0307757-52
BANQUE de LA POSTE 000-1072160-19

Société Mammouth
rue des Prix écrasés 45
4580 Hout-si-plout

N/Réf : CD/jl

Votre demande de renseignements

Madame, Monsieur,

Nous avons bien reçu votre lettre du 15 courant ; nous vous remercions de l'intérêt que vous montrez pour notre Maison.

Comme vous l'avez demandé, nous vous envoyons, en annexe, notre dernier tarif, ainsi que nos conditions générales de vente.

Dans l'espoir de commencer bientôt de bonnes relations commerciales, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.



Christine Delarue
Service des ventes

P.J. : - notre tarif
- nos conditions de vente



04/341.98.65

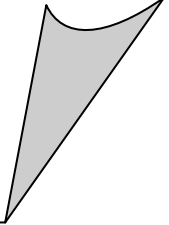


04/347.89.75

E-mail alibagros@skynet.be

Identification des constituantes de la lettre commerciale

1. Société expéditrice	3. Date
2. Type d'activité de l'expéditeur	
4. Adresse de l'expéditeur (aussi appelé destinaTEUR)	
5. Numéros de TVA et du registre de commerce	7. Destinataire
6. Indications commerciales (n ^{os} de comptes bancaires)	Adresse du destinataire
8. Références	
9. Objet	
10. Vedette,	
11. Texte de la lettre	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
12. Nom du signataire	
13. Fonction du responsable du pli	
14 Annexes	
15. Autres indications commerciales	



Annexe 3 : Préparation formelle d'une lettre

Lettre à laquelle il faut répondre

L'Horeca Lienne
rue du Centre 67
4990 Lierneux

Tél. : 080 / 21 91 34
0479 / 54 18 23

ALDIGROS S.A
avenue de la Couronne 22
1050 BRUXELLES

Demande d'informations

Messieurs,

Nous pensons créer bientôt un nouveau point de vente en Brabant wallon ; nous devons, pour cela, trouver, dans cette région, des fournisseurs capables de nous livrer rapidement et régulièrement de la marchandises de première fraîcheur.

C'est pourquoi nous souhaiterions recevoir votre catalogue des produits frais, ainsi qu'une présentation des producteurs avec qui vous travaillez d'habitude.

Veuillez aussi nous communiquer vos conditions de vente, particulièrement vos conditions de livraison, et un tarif indicatif.

Dans l'espoir de pouvoir bientôt vous passer commande, nous vous prions d'agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

Bricot

Judas Bricot
Responsable des achats

Lettre à préparer

ALDIGROS S.A.

Commerce de gros, importation, exportation
Alimentation générale, vins, liqueurs, droguerie

avenue de la Couronne 22
1050 BRUXELLES

R.C Bxl 23.548
T.V.A. BE 423.412.324
ING 310-0775263-28
FORTIS 001-0307757-52
BANQUE de LA POSTE 000-1072160-19

L'Horeca Lienne
rue du Centre 67
(B-)4990 Lierneux
À l'attention de Monsieur J. Bricot

Votre lettre du 18/03 – Votre demande de renseignements du 18/03

Monsieur,

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Dans l'espoir de vous compter bientôt parmi nos clients fidèles, nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Henri Golbien
Service des ventes

P.J. : 4 : - catalogue produits frais
- conditions de vente
- tarif
- présentation producteurs

☎ 02/647.98.00

📠 02/647.98.15

E-mail : aldigros@forem.be

Annexe 4 : La conditionnelle en si

Fiches distribuées aux 2 groupes de stagiaires

Que fais-tu si ta voiture ne démarre pas ?	Que fais-tu si tu as pris froid ?
Que se passe-t-il si tu bois du café avant d'aller te coucher ?	Que fais-tu si tu t'absentes quelques jours de chez toi ?
Que se passe-t-il si on roule sans attacher sa ceinture ?	Que fais-tu si un chien se met à aboyer à côté de toi ?
Que fais-tu si on t'annonce que tu as congé ?	Que se passe-t-il si on téléphone en roulant ?
Que fais-tu si quelqu'un t'adresse la parole dans la rue ?	Que fais-tu si un ami te téléphone à 3 heures du matin ?
Que fais-tu si le téléphone sonne à 3 heures du matin ?	Que fais-tu si tu rencontres quelqu'un qui te plaît ?
Que fais-tu si ton ami oublie de te souhaiter un bon anniversaire ?	Que fais-tu si te perds dans une ville que tu ne connais pas ?
Que fais-tu si on t'envoie une carte pour ton anniversaire ?	Que fais-tu si quelqu'un est en retard à un rendez-vous ?
Que fais-tu si tu arrives en retard à un rendez-vous ?	Que fais-tu si une amie reste longtemps sans te donner de ses nouvelles ?
Que fais-tu s'il pleut le dimanche ?	Que fais-tu le dimanche, s'il fait beau ?
J'appelle un dépanneur.	Je consulte mon médecin.
On risque d'être gravement blessé en cas d'accident.	Je demande à mes voisins de relever le courrier.
J'ai beaucoup de difficultés à m'endormir.	Je m'éloigne sans courir.
Je regrette de perdre un jour de formation.	On risque de provoquer un accident.
J'écoute ce qu'il a à me demander et je lui réponds.	Je me dis qu'il doit avoir une bonne raison de m'appeler à cette heure-là.
Je le débranche.	J'essaie de lui parler.
Je lui tire la tête jusqu'à ce qu'il comprenne.	Je m'arrête et je demande mon chemin.
Je demande à la personne de m'excuser et j'explique pourquoi je suis en retard.	Je regarde ma montre sans rien dire, puis je le regarde.
Je téléphone à la personne pour la remercier.	Je prends l'initiative de lui téléphoner.
Je regarde la télévision.	Je sors me promener.

Que ferais-tu si ta voiture ne démarrait pas demain matin ?	Que ferais-tu si tu prenais froid ?
Que se passerait-il si tu buvais du café à la pause ?	Que ferais-tu si tu t'absentais les prochains jours ?
Que se passerait-il si je n'attachais pas ma ceinture ?	Que ferais-tu si mon chien se mettait à aboyer près de toi ?
Que dirais-tu si je t'annonçais que tu as congé demain ?	Que se passerait-il si je téléphonais en roulant ?
Que ferais-tu si un inconnu te parlait en pleine rue ?	Que ferais-tu si je te téléphonais au milieu de la nuit ?
Que ferais-tu si le téléphone sonnait à 3 heures du matin ?	Que ferais-tu si tu rencontrais quelqu'un qui te plaît ?
Que ferais-tu si ton ami oubliait ton anniversaire ?	Que ferais-tu si tu te perdais dans une ville inconnue ?
Que ferais-tu si tu recevais une carte d'anniversaire ?	Que ferais-tu si j'étais en retard à notre rendez-vous ?
Que ferais-tu si tu arrivais en retard à notre rendez-vous ?	Que ferais-tu si ta meilleure amie restait un mois sans te téléphoner ?
Que ferais-tu s'il pleuvait ce dimanche ?	Que ferais-tu dimanche, s'il faisait beau ?

J'appellerais mon garagiste.	J'irais voir mon docteur.
Je refuserais de démarrer.	Je demanderais à mes voisins de venir relever le courrier.
Je ne pourrais pas dormir la nuit.	Je ne serais pas rassurée.
Je demanderais à récupérer un jour de formation.	Je te demanderais de bien vouloir t'arrêter.
Je l'écouterais, lui répondrais et continuerais mon chemin.	Je serais surprise : ça ne te ressemble pas.
Je le débrancherais.	J'essaierais d'engager la conversation.
Je lui tirerais la tête et ne lui souhaiterais pas non plus le sien.	Je m'arrêterais pour demander mon chemin.
Je te demanderais de m'excuser et j'expliquerais pourquoi je suis en retard.	Je regarderais ma montre, puis je te regarderais sans rien dire.
Je téléphonerais à la personne pour la remercier.	Je prendrais l'initiative de lui téléphoner.
Je regarderais la télévision.	Je sortirais me promener.

Que feras-tu si ta voiture ne démarre pas demain matin ?	Que feras-tu si tu prends froid au football ?
Que se passera-t-il si tu bois du café à	Que feras-tu si tu t'absentes les

la pause ?	prochains jours ?
Que se passera-t-il si je n'attache pas ma ceinture ?	Que feras-tu si mon chien se met à aboyer près de toi ?
Que diras-tu si je t'annonce que tu as congé demain ?	Que se passera-t-il si je téléphone en roulant ?
Que feras-tu si un étranger te parle en pleine rue ?	Que feras-tu si je te téléphone au milieu de la nuit ?
Que feras-tu si le téléphone sonne à 3 heures du matin ?	Que feras-tu si tu rencontres quelqu'un qui te plaît ?
Que feras-tu si ton ami oublie encore ton anniversaire ?	Que feras-tu si tu te perds dans cette ville inconnue ?
Que feras-tu si tu reçois une carte d'anniversaire ?	Que feras-tu si je suis en retard à notre rendez-vous ?
Que feras-tu si tu arrives en retard à notre rendez-vous ?	Que feras-tu si ta meilleure amie reste un mois sans te téléphoner ?
Que feras-tu s'il pleut ce dimanche ?	Que feras-tu dimanche, s'il fait beau ?

J'appellerai mon garagiste.	J'irai voir mon docteur.
Je refuserai de démarrer.	Je demanderai à mes voisins de venir relever le courrier.
Je ne pourrai pas dormir la nuit.	Je ne serai pas rassurée.
Je demanderai à récupérer un jour de formation.	Je te demanderai de bien vouloir t'arrêter.
Je l'écouterai, lui répondrai et continuerai mon chemin.	Je serai surprise : ça ne te ressemble pas.
Je le débrancherai.	J'essaierai d'engager la conversation.
Je lui tirerai la tête et ne lui souhaiterai pas non plus le sien.	Je m'arrêterai pour demander mon chemin.
Je te demanderai de m'excuser et j'expliquerai pourquoi je suis en retard.	Je regarderai ma montre, puis je te regarderai sans rien dire.
Je téléphonerai à la personne pour la remercier.	Je prendrai l'initiative de lui téléphoner.
Je regarderai la télévision.	Je sortirai me promener.

Théorie des propositions conditionnelles en si

1. *Réel*

Si tu fais attention, tu *feras* moins de fautes.

Nous vous *demandons* des explications, *si* nous ne *comprendons* pas.

Si + Présent → *Futur*

2. *Possibilité*

Si tu faisais attention, tu *ferais* moins de fautes.

Nous vous *demandions* des explications, *si* nous ne *comprions* pas.

Si + Imparfait → *Conditionnel présent*

3. *Non réalisé*

Si tu avais fait attention, tu *aurais fait* moins de fautes.

Nous vous *aurions demandé* des explications, *si* nous n'*avions* pas *compris*.

Si + Plus-que-parfait → *Conditionnel passé*



Apprentissage mixte (blended learning) pour les langues ciblées métiers. (Bruxelles Formation)

Synerjob est la fédération des services publics de l'emploi et de la formation
Synerjob is de federatie van de publieke bemiddelings- en opleidingsdiensten
Synerjob ist der Verband der öffentlichen Dienste für Beschäftigung und Ausbildung



Apprentissage mixte (blended learning) pour les langues ciblées métiers.

Préambule.

Le texte qui suit a pour objectif de recevoir des réponses issues des pratiques de formateurs. Ces réponses ne doivent pas nécessairement requérir l'accord de chacun, elles peuvent être divergentes, voire opposées. Leur caractéristique commune première est d'être des "retours" d'expériences concrètes.

Il ne s'agit donc pas d'ouvrir des débats d'idées. Il ne s'agit pas non plus de s'appesantir sur des définitions.

Le produit, qui est le titre et l'objet des réflexions ci-après, sera décrit par ses composantes.

Le blended learning à Bruxelles Formation Langues.

Bruxelles Formation Langues a intégré dans le dispositif de formation linguistique qu'il appelle le blended learning, les pratiques pédagogiques suivantes : les formations de groupe en présentiel, l'autoformation assistée, les tables de conversation, les ateliers, les immersions. Nous décrivons brièvement ci-après le dispositif et chacune des pratiques qui vous sont connues.

Le dispositif: Chaque groupe est constitué de 15 à 25 stagiaires ¹. Les stagiaires entrent et sortent de formation en flux continu. Le niveau de connaissance linguistique en néerlandais et en anglais pour y accéder est le A2 ². Le niveau de compétence linguistique final visé dépend de la profession exercée; il est au moins le B2 dans ces deux langues. En allemand et en espagnol le minimum requis au départ est le B1 pour atteindre au moins le C1. Ajoutons que la formation est courte et intensive, au maximum 240 heures à raison de 4 heures par jour, 5 jours par semaine. Les activités pédagogiques de groupe décrites ci-dessous se font selon les caractéristiques des stagiaires: leur objectif professionnel, leur niveau du moment et leurs aptitudes pédagogiques.

Les formations de groupe en présentiel face-to-face: leur **objectif** est d'augmenter les connaissances du stagiaire en sémantique du métier, en syntaxe et en transaction ³. La **méthodologie**: l'acquisition se fait en groupe, en présence du formateur avec des moyens didactiques comme l'exposé, la vidéo, des textes audio. La première fixation assistée et corrigée se fait toujours en présence du formateur avec des méthodologies dynamiques comme la dramatisation, le jeu de rôle, les duos, etc.

L'autoformation assistée : plusieurs **objectifs** peuvent être poursuivis par ce dispositif :
- soit l'acquisition en suivant des cours sur des didacticiels. Le programme est établi par le formateur en fonction des visées du stagiaire, de ses acquis

¹ Stagiaires : élèves ou apprenants. Il s'agit d'adultes demandeurs d'emploi inscrits à l'Orbem, au VDAB ou au Forem. Il peuvent n'avoir aucune compétence linguistique. Il doivent avoir des compétences pour exercer un métier, être dans un processus de formation professionnelle ou se préparer à y entrer.

² Les niveaux sont traduits en normes du cadre européen commun de référence. Il s'agit toujours du niveau accompli.

³ "En transaction" que le cadre commun européen de référence appelle "situation" cela peut être l'enquête qui requiert un mode interrogatif, la négociation qui se fait sur un mode argumentaire et conditionnel, l'exposé sur ordre présent ou passé, etc.

antérieurs et de ses capacités d'apprentissage. La consultation de documents comme des dictionnaires ou des grammaires participent à cet objectif.

- soit l'automatisation d'acquis, principalement écrits, en réalisant des exercices prévus par le formateur.

Ce dispositif peut se faire sur le poste ("en local"), en réseau local ou sur Internet.

La **méthodologie** comprend l'élaboration du programme en tenant compte de la profession et des acquis antérieurs du stagiaire, l'aide en vis-à-vis ou à distance, l'évaluation des acquis.

Les tables de conversation ont pour **objectif** d'accroître la fluidité verbale du stagiaires.

Même si, dans leur pratique, des acquis nouveaux surviennent, il s'agit principalement de miser sur le développement de la langue d'usage, sur la capacité du stagiaire à se faire comprendre. Le mécanisme pédagogique mis en œuvre est de déstabiliser la personne afin qu'elle ne puisse plus "exprimer les acquis qu'elle a préparés mentalement sous bonne forme" mais qu'elle doive exprimer ses idées avec l'ensemble de ses ressources de communication, dépassant la "bonne forme" pour atteindre "la bonne information".

Elles visent également à atténuer la peur de s'exprimer. La durée est de 60 minutes.

La **méthodologie** mise en œuvre par le formateur est de lancer un thème, de veiller à ce que chacun s'exprime, d'encourager les craintifs, de ralentir les fonceurs, d'aider l'expression mais le moins possible, de recadrer la discussion, de la relancer lorsqu'elle s'essouffle. Il convient également qu'il repère au maximum deux fautes caractéristiques de chaque participant. Dans les dix dernières minutes, en groupe il indique à chacun ces deux fautes. Parfois, lorsque ça s'avère nécessaire ?) il peut faire un bref exposé sur un point plus commun de sémantique ou de syntaxe.

Les ateliers à thème ont deux **objectifs** : augmenter les acquis spécifiques à un métier ou à un groupe de métiers (sémantique) et fluidifier la compréhension et l'expression verbales, ainsi que la lecture de documents tels que les consignes de sécurité. Les **méthodologies** sont les mises en situation, les jeux de rôle, les dramatisations, les présentations d'entreprises, etc. L'**organisation** est un peu complexe : il s'agit de répartir, une demi journée deux ou trois fois par session de 6 semaines, dans des ateliers, l'ensemble des stagiaires simultanément en cours de formation ; ce quels que soient leur niveau de connaissance linguistique dans une certaine fourchette et leur groupe. Chaque stagiaire fréquente l'atelier qui répond le plus à son projet professionnel. Quelques types d'ateliers : correspondance commerciale axée sur une commande, présentation à l'employeur, l'accueil physique, l'accueil téléphonique, atelier taxi "prise en charge d'un client" etc.

Les immersions professionnelles ont pour **objectif** de permettre aux personnes d'automatiser leurs acquis linguistiques dans le cadre réel d'activités professionnelles ou d'apprentissage. Plusieurs **dispositifs** sont disponibles et utilisés à des fréquences variables : l'apprentissage d'une technologie dans la langue apprise, comme un traitement de texte, les échanges linguistiques avec des organismes tiers, se présenter auprès d'un organisme de placement en réponse à une annonce, effectuer un stage d'immersion dans une entreprise,

participer à un stage de formation en néerlandais organisé par l'Orbem - BGDA etc.

L'enjeu de l'e- learning sur Internet

Dans la littérature pédagogique, le terme "e- learning inclut souvent l'autoformation dans des centres ouverts et à distance. Afin d'éviter toute confusion, nous spécifions "sur Internet". Nous ferons aussi, dans ce document cette distinction car l'e- learning pratiqué dans le cadre d'un blended learning ne pose pas de problème de coaching, celui-ci étant compris de facto dans le suivi et l'accompagnement du blended learning.

Pourquoi poursuivre la course des services publics à ce dispositif de formation qu'est l'e – learning ? Nous trouvons la réponse clairement énoncée dans un article de Louise Marchand ⁴, professeure au département de gestion à la formation de l'université de Sherbrooke; elle dirige un groupe de recherche sur l'apprentissage à vie avec les technologies :

Nous avons pu constater, à travers nos études, que la formation en entreprise concerne avant tout le personnel cadre et les professionnels des grandes entreprises. Les employés subalternes n'ont qu'une formation de courte durée au poste de travail, liée à l'adaptation à la tâche et souvent non reconnue. Cependant, dans un contexte où le travail devient plus complexe, plus polyvalent, fait appel à la coopération, au travail d'équipe et souvent exige des savoirs informatiques, la formation au poste de travail ne devrait plus suffire. L'implantation massive des TIC dans les milieux de travail pourrait devenir un moteur pour l'apprentissage virtuel.

Selon le célèbre économiste et analyste de gestion, Peter. F. Drucker, la révolution Internet provoque un bouleversement social parce qu'elle est d'abord liée à l'apprentissage, et si l'on considère que, dans une société cognitive, l'apprentissage à vie est amené à se généraliser, selon lui, tout citoyen actif est, ou sera, en demande d'apprentissage. L'apprentissage virtuel ne constitue pas une solution sans risque, mais malgré les difficultés, il n'existe pas de réelle alternative. Les besoins de formation continue sont tels que l'entreprise moderne doit mettre en œuvre tous les moyens pour favoriser l'accès à la formation du plus grand nombre d'employés.

L'e - learning à Bruxelles Formation

Bruxelles Formation Entreprise qui s'adresse aux entreprises et aux travailleurs, pratique, depuis plusieurs années, l'e- learning en utilisant des plates-formes commerciales. La gamme des produits proposés comprend les langues, la bureautique, la gestion et la communication - management. Les stagiaires peuvent apprendre de façon autonome.

A toute personne suivant une formation en e- learning Internet, il est proposé un coaching. Il prend plusieurs formes : l'aide au démarrage, les transactions d'aide par courriel et le contact téléphonique dans la langue apprise une fois par semaine. En ce qui concerne les transactions, elles se limitent actuellement à répondre aux sollicitations des stagiaires. En effet, peu de stagiaires répondent aux sollicitations préventives des formateurs.

⁴ Des extraits repris émanent de son texte publié dans la revue Éducation permanente dossier "pédagogie et numérique" décembre 2006 n° 169 pp 41 - 50. Des extraits vous en sont proposés ci-après avec l'aimable autorisation de l'éditeur.

Des limites à l' e – learning : l'avocat du diable : un versant de la réalité.

Partons de trois lieux commun :

- dans toute chose, il y a de l'excellent et de l'exécrable ,
- pour toute chose, l'abus est nuisible ;
- la démolition est souvent plus facile que la construction.

Nous vous proposons, ci-après, une série d'aspects négatifs ou de difficultés rencontrées à la pratique de l'e - learning. Nous vous proposons d'en débattre pour remédier aux difficultés soulevées et pour laisser à l'e – learning une chance de vivre.

Les inconvénients de l'e- learning sur Internet dans le cadre d'un apprentissage linguistique sont de deux ordres : les uns tiennent à la pédagogie indépendamment du contenu, les autres, à la pédagogie de l'e- learning spécifique pour les langues.

Le premier ordre de critiques ou de difficultés sont énoncées par Louise Marchand. Elle donne, à chaque difficulté une série de remèdes

Tableau-synthèse des difficultés rencontrées et des solutions possibles lors d'un apprentissage virtuel en entreprise.

Difficultés	Solutions
Connaissance limitée de l'apprentissage virtuel chez le formateur, le concepteur.	Développer une culture de l'apprentissage virtuel. Avoir accès à des guides (webographie, médiagraphie). S'associer à un partenaire fournisseur expérimenté.
Compréhension différentes de l'apprentissage virtuel par le concepteur et par ses partenaires.	Réaliser les étapes d'analyse et de conception avant de se lancer dans la production. Stabiliser le contenu avant d'entrer en production. Évaluer le temps requis par la validation. Assumer le leadership du projet. Mettre en place une démarche sur la détermination et la structuration du contenu par un nombre limité (technopédagogue, experts de contenu, formateur).
Surestimation de la capacité pédagogique du dispositif	Planifier à l'avance, prévoir les étapes de contrôle, assurer le suivi. Prévoir un processus de production en boucle, incluant la validation. S'assurer d'un niveau élevé de compétences du chef de projet en apprentissage virtuel.

Confusion entre les exigences du face-à-face et l'apprentissage virtuel.	Former des experts de contenu à devenir rédacteur, formateur, tuteur. Prévoir l'ingénierie en mode virtuel de la formation existante.
Disponibilité et ouverture des experts de contenu.	Associer un technopédagogue à un expert de contenu Assurer l'encadrement des experts.
Niveau de langage, matériel produit.	Valider le matériel en cours de production auprès de la clientèle visée.
Soutien pédagogique peu sollicité.	Faire une promotion du service, faire des rappels. Identifier une personne-clé au sein de l'entreprise pour le soutien.
Manque de temps des apprenants pour la formation.	Évaluer avec justesse le temps requis pour les activités. Revoir la pertinence du contenu. Ajouter des moments de relâche, si nécessaire.
Stabilisation du contenu avant la production.	Mettre à jour le contenu
Intérêt limité pour l'évaluation et le suivi postformation.	Faire valoir ses avantages Prévoir les suivis dans les ententes de participation.
Sous-estimation des attentes des apprenants.	Prendre en compte le désir de réseautage. Distinguer entre une communauté d'apprentissage et une communauté pratique. Offrir l'animation pour la participation. Offrir des possibilités techniques : offrir du temps.

Le second lot de critiques tient à la pédagogie de l'e- learning spécifique pour les langues.

Première critique : L'e- learning ne serait-il pas le dernier des moyens pour apprendre une langue ? Si nous, pédagogues, devons effectuer un classement des moyens pédagogiques par ordre décroissant d'efficacité, nous placerions l'apprentissage des langues par l'e – learning en dernier lieu après l'ensemble des autres comme :

- Les pédagogies verbales actives de communication : les apprentissages sur le tas dans l'autre communauté linguistique, les apprentissages par immersion, etc.
- Les pédagogies verbales actives d'information : cours de langue en groupe, en face à face avec un professeur utilisant des mises en situation, jeux de rôles, duos, etc.
- Les pédagogies passives informatives : cours en immersion (matière non linguistiques données dans la langue apprise), cours en groupe ou suivi isolément par techniques auditives ou audiovisuelles, etc.,
- Les pédagogies passives écrites : lecture de cours écrits, de livres écrits dans la langue apprise, etc.
- L'e - learning

Dès le troisième groupe nous entrons dans la catégorie des langues, outils de communication, apprises en dehors de toute transaction verbale !

Deuxième critique : Les langues d'usage.

Deux grandes thèses co-existent dans l'apprentissage des langues : celle de la langue pour sa correction, l'autre la langue pour son usage. La première place la formation de la langue d'usage pour le métier après l'acquisition d'un niveau de maîtrise suffisant de la langue pour elle-même, que nous appelons langue généraliste. Exemples l'anglais commercial, le néerlandais des affaires. Pouvons-nous proposer une telle structure d'apprentissage linguistique à des maçons, des taximen, des chauffagistes ?

A supposer que des didacticiels soient créés comme par exemple le néerlandais et l'anglais pour l'horeca, pouvons-nous utiliser l'e – learning comme méthode d'apprentissage pour des personnes qui ont un niveau scolaire égal ou inférieur à l'enseignement secondaire inférieur ? Or 60 % au moins des demandeurs d'emploi bruxellois ont ce niveau d'étude.

Troisième critique : Les langues apprises d'une façon générale.

L'e – learning consiste dans le meilleur des cas en un dispositif informatique appelé plateforme à laquelle est "accrochée" une série de didacticiels ainsi qu'un système automatique d'informations utiles (?) (le learning management system). Les producteurs de didacticiels ne sont pas (tous) des philanthropes. Une heure d'un "bon" didacticiel coûte au bas mot 500.000 euros. Combien de licences de didacticiel un producteur doit-il vendre pour en vivre et en tirer un bénéfice ?

Aucune de ses études de marché ne le poussera à créer un didacticiel spécifique pour les chauffeurs de taxi; pour les travailleurs de chantier, pour les maçons, ... En effet, aucun de ces cours ne passe le critère du "retour sur investissement".

Les organismes de formation professionnelle ont-ils dans leurs objectifs l'apprentissage de la langue "généraliste". Ne serait-ce pas l'apanage de l'institution éducative ?

Quatrième critique : les langues apprises sans feed-back vocal

Il est vrai que les meilleurs didacticiels proposent des systèmes de correction vocale. Sont-ils suffisamment développés que pour corriger la "chanson" que constitue chaque phrase exprimée dans quelque langue que se soit ? Un didacticiel avec reconnaissance vocale peut-il apprendre à un français qui débarque dans l'un des aéroports de New York à demander au

chauffeur de bus "At what time do you go to Manhattan, sir, please ?" de manière suffisamment correcte pour que celui-ci le prenne en charge ? Il coûte à celui qui ne peut le faire \$ 50 au lieu de \$ 5.

Cinquième critique : le coaching réduit à un Learning Management System (LMS) qui n'est autre qu'un indicateur statistique.

Les plates-formes qui supportent des didacticiels proposent pour la plupart des LMS. Il est composé de statistiques, d'aide à l'élaboration d'un parcours d'apprentissage et des programmes de tests avec leurs correctifs. Quelle est l'utilité d'un tel système ? Est-ce que l'on peut estimer que ces dispositifs sont de la gestion de l'apprentissage !?

Sixième critique : les taux d'abandons.

L'e- learning partage avec tous les autres dispositifs d'apprentissage à distance le triste record des taux d'abandons les plus élevés de l'ensemble des méthodologies de formation 80 % des personnes abandonnent un dispositif de formation individuel à distance.

Le public.

Depuis 1978, nos organismes respectifs réunis dans le seul ONEm voyaient leur public prioritaire se modifier . Les demandeurs d'emploi devenaient prioritaires par rapport aux travailleurs d'entreprise. Au cours des années, l'usage des langues s'est étendu aux professions de service. Celles-ci comptent un grand nombre de personnes peu scolarisées. Les statistiques mettent en évidence que notre public, principalement celui de Bruxelles et des grandes villes a dans plus de 60 % des cas au plus, un certificat scolaire d'enseignement moyen inférieur. Une partie de ce public 30 % au moins a été dans une situation de décrochage scolaire : aucun certificat, même pas celui du fondamental.

Pensons-nous que ces personnes soient capables de suivre une formation de longue haleine à distance avec pour média les technologies ?

A propos du public, citons encore Louise Marchand :

Les apprenants-employés rencontrés sont majoritairement favorables à l'apprentissage virtuel. Les formateurs rencontrés ont insisté sur le fait que l'apprentissage en ligne est un moyen de formation qui s'inscrit dans une stratégie plus globale de développement des compétences et qui n'implique en rien la disparition du formateur. Ce que l'apprentissage virtuel apporte, c'est un soutien aux interventions du formateur. Les apprenants et les formateurs voient l'informatique comme un support ou un outil, mais ne souhaitent pas que toute la formation soit présentée sur ordinateur. La relation humaine qui s'établit avec le formateur reste fondamentale dans le processus d'apprentissage et personne n'envisage l'autoformation comme généralisable. Pour cette raison, plusieurs entreprises étudiées ont opté pour des solutions mixtes (blended learning⁵) en présences d'un formateur, d'employés et à l'aide des TIC .

Les réactions face à l'apprentissage virtuel peuvent varier selon les apprenants, leur métier et les groupes d'âge. Les jeunes générations sont habituellement plus familières avec l'outil informatique. Cependant, d'autres résistances peuvent être dus aux styles d'apprentissage et aux comportements mis en place pour s'approprier un nouveau savoir. Ainsi, dans ces

⁵ Blended learning : apprentissage hybride, en face-à-face et à distance.

métiers de production, certains employés utilisent davantage le toucher que le visuel. Ils seront alors plus à l'aise avec des activités d'apprentissage virtuel plus concrètes impliquant une certaine manipulation, comme la cuve virtuelle, sur laquelle nous reviendrons plus loin. Il faut toutefois ajouter que le processus de sélection de personnels inclut de plus en plus de critères de compétences en informatique, pour éviter aux entreprises de se retrouver avec les employés inconfortables avec cet outil. L'optimisation des TIC accessibles au travail, avec lesquelles les employés sont déjà familiarisés, assure un démarrage de formation plus certain.

La reconstruction

La reconstruction vous appartient. Peut-être pouvons-nous la faire ensemble. [Contactez-nous](#)



Roberte Van Ranst : r.vanranst@bruxellesformation.be

André Baise : a.baise@bruxellesformation.be



Les entreprises et la formation (Bruxelles Formation)

*Synerjob est la fédération des services publics de l'emploi et de la formation
Synerjob is de federatie van de publieke bemiddelings- en opleidingsdiensten
Synerjob ist der Verband der öffentlichen Dienste für Beschäftigung und Ausbildung*



Les entreprises et la formation

Longtemps, la formation linguistique professionnelle en entreprises est restée sur le banc des accusés.

Étaient mis en accusation son manque d'aptitude à produire de la qualification et son rendement particulièrement faible.

Le scénario est d'ailleurs connu : une entreprise a besoin de former certains de ses membres pour les rendre linguistiquement efficaces sur le marché. Elle a recours à un organisme qui dispense des cours et elle ira même parfois jusqu'à se doter en interne d'un centre de ressources sophistiqué. Or, que constatons-nous ?

Le but linguistique ne sera pas -ou pas toujours- atteint en raison de la faible fréquentation des participants aux cours et de l'inadéquation des thèmes de formation aux impératifs économiques de l'entreprise.

Pourtant, les participants présents exprimeront leur satisfaction à chaque fin de module et seront prêts à assurer que la formation s'est bien déroulée...

D'où inadéquation entre les moyens employés et les résultats concrets obtenus.

Pourquoi ce dégât ?

La formation linguistique en entreprise a souffert longtemps de ce que ses problèmes étaient appréhendés partiellement et non pas globalement. Ainsi, par exemple, on palliait le problème de l'absentéisme en changeant les heures de formation. Progressivement, les principaux intervenants tant dans le domaine de l'entreprise que dans celui de la formation se sont rendus compte de la nécessité de traiter le problème dans son entièreté.

La première constatation qui en ressortit fut que transposer le modèle scolaire classique aux besoins de l'entreprise menait à un échec.

Ce modèle « scolaire » est en effet caractérisé par un pouvoir décisionnel laissé très largement aux bons soins des responsables de formation. Le formateur choisit le programme, parfois en consultation avec les stagiaires, mais décide seul du contenu des cours. Quant aux stagiaires, ils exécutent simplement les tâches qui leur sont confiées, passivement. Il ne maîtrisent ni en amont ni en aval le cours de leur apprentissage.

La coopération dans la définition des objectifs est cependant incontournable pour motiver l'apprenant dès le début. Le rôle de chacun des intervenants dans le processus d'apprentissage est ici primordial : la direction de l'entreprise doit d'abord définir très clairement ce qui est attendu de la formation pour permettre que celle-ci soit la plus efficace possible.

Si le modèle scolaire s'avère peu rentable dans ce cadre-ci, c'est parce qu'il réduit la formation linguistique professionnelle en entreprise à un simple apprentissage de la langue de tous les jours. Il ne développe ni la communication en situation de travail ni l'autonomie ou l'initiative de l'apprenant. Le monde du travail est fait de changements, il est perpétuellement en évolution et l'entreprise a besoin de personnes qui peuvent suivre ce mouvement.

Des formations sur mesure

Plus récemment, une nette amélioration s'est dessinée quant à l'adéquation des cours de langues en entreprises avec les besoins réels de celles-ci.

Aujourd'hui, les entreprises veulent très rapidement obtenir un retour sur leur investissement en formation. Le temps de la formation en langue considérée comme une gratification ou une récompense au personnel méritant semble bien révolu.

Les besoins exprimés sont généralement plus précis et vont de pair avec un projet professionnel clairement défini. Très souvent, il s'agit d'adapter le niveau linguistique du personnel concerné aux nécessités du travail hors-frontières, vu les échanges internationaux de plus en plus fréquents. Ce personnel concerné est choisi soigneusement, il s'agit dans la plupart des cas de responsables commerciaux ou financiers, amenés à avoir des contacts avec l'extérieur.

Citons l'exemple d'une filiale française d'un important groupe commercial anglo-américain dont les salariés se doivent de connaître l'anglais pour collaborer avec la maison-mère située à Londres. Cette filiale consacre 13% de son budget formation à la formation linguistique uniquement. Elle a également mis sur pied un centre de ressources linguistiques en interne.

Concrètement, les formations y sont organisées de la manière suivante : une formation hebdomadaire de 2 heures pour 6 personnes maximum est prévue pour les niveaux pré-intermédiaires, les niveaux plus élevés pouvant participer à des ateliers de communication centrés sur des situations professionnelles. Des formations accélérées et intensives sont parfois préconisées, en fonction de l'urgence de la situation.

Programmes à la carte

Vu la mondialisation de l'économie, parler une ou plusieurs langues étrangères est devenu un véritable critère de sélection lorsqu'il s'agit de recruter du personnel. C'est une exigence qui concerne tous les postes et toutes les entreprises.

Les centres de formation linguistique et les écoles de langues doivent actuellement répondre à des demandes très ciblées, parfois dans des délais difficiles.

Telle école de langues proposera, par exemple, un programme à la carte mélangeant les cours en présentiel (75%) avec du blended-learning axé sur le multimédia (25%).

Les programmes standards classiques et un peu scolaires, dont nous avons souligné l'aspect obsolète et inefficace en entreprise, sont remplacés par des cours individualisés reposant sur des supports pédagogiques adaptés aux situations professionnelles réelles des stagiaires. Il s'agit ici d'apprendre à tenir une réunion, négocier ou présenter un projet dans la langue.

Autre aspect non négligeable d'une formation de qualité de ce type : la prise en considération de la dimension culturelle dans les échanges internationaux. On ne négocie pas à New York comme à Tokyo, même si la langue véhiculaire sera probablement l'anglais dans les deux cas. Il est important aussi de se sentir bien intégré à un environnement nouveau lorsqu'il s'agit de stages ou d'un emploi plus permanent dans l'une des succursales de sa compagnie située à l'étranger.

Enfin, dernier arrivé dans le domaine de la formation linguistique en entreprise, la formation en ligne ou « e-learning ».

Les contraintes horaires dans le monde du travail étant ce qu'elles sont actuellement, l'apprentissage électronique d'une langue, avec ou sans tutorat, est certainement devenu incontournable.

Il offre des facilités et une souplesse parfois absentes de la formation en présentiel, c'est pourquoi la demande en ce domaine va sans cesse croissant.

Quel que soit le support d'un cours de langue, n'oublions pas toutefois que c'est son efficacité seule qui sera déterminante dans le choix de l'entreprise. Et son efficacité dépendra toujours, d'abord et avant tout, de la bonne adéquation des objectifs et des moyens pour y parvenir.

Les 9 recettes de succès en formation

L'organisme de formation :

1. Clarifier la demande de formation en précisant les améliorations que la formation est supposée apporter.
2. Bien connaître et maîtriser les processus d'apprentissage en entreprise.
3. Ne pas se contenter d'une vague évaluation de la satisfaction personnelle des stagiaires, mais évaluer à partir d'indicateurs quantitatifs fiables.

Le formateur :

4. Bien saisir dans leur globalité les objectifs spécifiques de l'apprenant et de là mettre en place une organisation pédagogique efficace et qualifiante.
5. S'assurer que l'apprenant utilise bien les outils d'apprentissage mis à sa disposition.

Le stagiaire :

6. Considérer sa formation comme une priorité.
7. S'adapter à l'apprentissage en toute connaissance de ses implications professionnelles.
8. Déterminer un projet de formation personnalisé, avec ses priorités et ses étapes.
9. S'assurer du temps afin d'intégrer et de mettre en œuvre de nouvelles compétences linguistiques.

Contact:



Roberte Van Ranst : r.vanranst@bruxellesformation.be

André Baise : a.baise@bruxellesformation.be



Un atelier de travail collaboratif à
distance
entre stagiaires francophones et
néerlandophones
comme outil de consolidation de leur
apprentissage de la seconde langue.
(Le Forem)

**Un atelier de travail collaboratif à distance
entre stagiaires francophones et néerlandophones
comme outil de consolidation de leur apprentissage de la seconde langue.**

**VDAB - Centre d'Oudenaarde
FOREM Formation - Centre de Mons
Mai-juin 2007**

Définition générale d'un atelier :

Action de formation par la pratique, basée sur la pédagogie par projet, amenant des stagiaires à collaborer à distance à la réalisation d'un produit authentique commun.

But de l'atelier FOREM Formation-VDAB :

Amener des stagiaires wallons et flamands à travailler en équipe, «ensemble, séparément» pour mener à bien - sur base d'un bon de commande précis - un projet débouchant sur une production authentique commune, rédigée et présentée publiquement dans les langues cibles.

Remarque : les principes généraux de ce travail s'inspirent de l'expérience acquise dans la conduite d'ateliers de travail collaboratif à distance entre des stagiaires de différents centres de Forem Formation, du Greta des Ardennes et de l'Afpa Champagne-Ardenne de 2002 à 2006

Objectifs pédagogiques :

- Exploitation authentique d'acquis linguistiques : échanges écrits et oraux entre autochtones, en présentiel et à distance; mise en évidence de certaines particularités du langage, ...
(Consignes au niveau des échanges : « mixité » linguistique constante respectant un équilibre dans l'utilisation des deux langues et favorisant l'expression dans la langue cible)
- Pratique du travail en équipe, à distance, par projet
- Découverte de traits culturels distincts de communauté à communauté

Public cible :

- dix stagiaires par centre, de formation et/ou de qualification professionnelle diverses. Le seul requis se situe au niveau de la maîtrise de la langue cible, qui doit être de niveau B1 sur la grille européenne des connaissances linguistiques
- les connaissances et compétences que les stagiaires doivent mettre en oeuvre pour la réalisation du projet sont réparties sur l'ensemble de l'équipe

Thème du projet :

Présentation de Mons et d'Oudenaarde (économie, emploi, culture, habitat, folklore, tourisme)

Production attendue :

Chaque groupe est chargé de s'informer sur la ville des ses partenaires. Le fruit des recherches doit déboucher sur :

- un écrit collectif d'une douzaine de pages rédigé par chaque groupe dans sa langue cible, par parts plus ou moins égales, et validé par l'ensemble des stagiaires
- une présentation orale publique en commun, dans les langues cibles, de la synthèse et de la méthodologie développée tout au long de l'atelier

Equipement :

Un local équipé de PC connectés à Internet est mis à la disposition de chaque groupe à raison de 2 demi-jours par semaine.

outils de communication :

- espace collaboratif sur le Web
- courrier électronique
- téléphone

Accompagnement : Un formateur par centre.

Rôle des formateurs-accompagnateurs :

- Fixer les objectifs du projet
- Définir le cadre général (thème, calendrier, modalités de travail, production attendue, ...)
- Assurer le même niveau de formation (espace collaboratif) et d'information localement
- Prendre en charge la logistique
- Accepter d'être accompagnateur, assistant plutôt que dispensateur de savoir
- Laisser le groupe organiser son travail et s'autogérer
- N'intervenir qu'en dernier recours et sur demande
- Après l'atelier : analyser les pratiques en vue de les améliorer

Déroulement de l'atelier :

1. Dans chaque centre séparément : (8 à 12 heures)

- constitution des groupes (recrutement ou stagiaires en formation)
- présentation du projet par les formateurs
- réflexion sur le thème et les modalités de travail à mettre en place
- formation à l'utilisation d'un espace collaboratif. L'outil retenu est QuickPlace. Un espace privé, intégré à la plate-forme Exemplo (interface en anglais) est mis à la disposition de l'équipe par The European Vocational Training Association (www.evta.eu)
- application pratique des fonctionnalités de l'espace collaboratif par le dépôt par chaque stagiaire d'un texte d'auto-présentation dans la langue cible.
- chaque membre du projet est supposé lire la présentation de ses pairs avant la réunion décrite au point 2 ci-dessous. Cet exercice de prise de connaissance à distance a pour objectif de préparer et de faciliter la création de liens entre les futurs partenaires, élément capital dans la conduite d'un projet à distance.

Remarques :

- Tout ce travail se fait dans le respect des modalités d'organisation conclues collectivement par les formateurs
- La réflexion sur le thème et les modalités de travail prépare la négociation collective Mons/Oudenaarde

2. En session plénière Mons/Oudenaarde (une journée) : seule réunion en face à face de l'ensemble des acteurs. Activités à l'ordre du jour :

- Prise de connaissance les uns des autres sur base et en complément des présentations faites par voie électronique
- Vérification par les stagiaires qu'ils ont tous la même compréhension du projet et qu'ils y adhèrent
- Précision et accord collectif sur les aspects du thème à traiter
- identification des activités et des moyens à mettre en œuvre pour réaliser la production attendue
- répartition et planification des tâches (par site et en inter-site)

Remarques :

- le rôle des formateurs se limite à proposer les différentes activités. A charge pour les stagiaires de les mener à bien entre eux.
- L'utilisation des deux langues est de rigueur.

3. A distance, en réseau (32 heures)

- recherche d'information
- communication et négociations entre les groupes sur les résultats de recherche
- validation par chaque groupe du fruit des recherches du groupe partenaire
- synthèse des recherches
- échange des synthèses
- correction réciproque des synthèses (fond, style, orthographe)
- mise en forme de la synthèse avec validation entre groupes
- négociation sur la forme et le contenu du diaporama de support de la présentation publique
- mise en forme du document de support de la présentation publique et validation entre groupes
- préparation par négociations des interventions pour la présentation publique

Remarque : Les différents points du thème sont traités en sous-groupes mixtes flamands-wallons mais l'ensemble du travail résulte en une production unique. Les échanges, négociations, validations s'opèrent donc entre les sous-groupes mais également entre l'ensemble des partenaires en vue de réaliser une production homogène.

4. En équipe complète Mons-Oudenaarde : (une journée)

- présentation publique : chaque groupe présente les particularités de la ville de ses partenaires
 - dans sa langue cible
 - sur base du diaporama créé collectivement

- dans un lieu public en dehors des centres
- devant un parterre d'invités constitué de responsables des deux organismes (responsables pédagogiques, formateurs, ...) et de personnalités du domaine public
- débriefing : analyse de la conduite du projet et de ses bénéfices - en termes de savoir-faire comportementaux et d'acquis linguistique - par l'ensemble des acteurs

Contact:



Michel Pierre: michel.pierre@forem.be



La fonction de conseiller langues (Le Forem)

Synerjob est la fédération des services publics de l'emploi et de la formation
Synerjob is de federatie van de publieke bemiddelings- en opleidingsdiensten
Synerjob ist der Verband der öffentlichen Dienste für Beschäftigung und Ausbildung



CONSEILLER LANGUES

1. Contexte général

Suite à l'évolution de l'offre de formation en langues au sein de Forem-formation, il a été décidé de créer la fonction de conseiller langues.

Offre de formation langues dans le cadre du Plan Langues (Plan Marshall)

Produit	Langue	Durée	Niveau de langue	Opérateur
Kit de survie	Néerlandais, anglais, allemand	70h	A0	Interne, externe
Module intensif	Néerlandais, anglais, allemand	90h	A1	Interne, externe
Module intensif	Néerlandais, anglais, allemand	60h	A2	Interne, externe
Module intensif	Néerlandais, anglais, allemand	60h	B1	Interne, externe
Immersion non résidentielle	Néerlandais, allemand	60h	A2	Externe
Immersion résidentielle	Anglais	3 semaines	B1	Externe
Immersion résidentielle	Néerlandais, allemand	3 semaines	B1	Externe
Présentations à l'employeur	Néerlandais, anglais, allemand	36h	A2	Interne
Module de consolidation	Néerlandais, anglais, allemand	30h	A1	Interne, externe
Module de consolidation	Néerlandais, anglais, allemand	30h	A2	Interne, externe
Module métier marchand (frigoristes, chauffeurs poids lourds, magasiniers, caissiers-réassortisseurs, électromécaniciens, ...)	Néerlandais, anglais	40h	A0/A1	Interne
Module métier administratif (téléphone, comprendre le courrier commercial, rédiger le courrier commercial, ...)	Néerlandais, anglais, allemand	40h	A1/A2/B1	Interne
Tables de conversation	Néerlandais, anglais, allemand	10h	A1	Interne, externe
Stage en entreprise	Néerlandais, anglais, allemand	3 mois	B1	Externe

2. Descriptif de la fonction

Le conseiller langues

- positionne les compétences en langue du candidat apprenant au moyen d'un outil informatisé
- positionne le niveau de langue orale au moyen d'un questionnaire par niveau de langue et d'une grille d'analyse
- analyse les besoins en langue par rapport à l'objectif professionnel
- définit un parcours de formation à partir des paramètres du niveau de langue de l'apprenant et de l'objectif professionnel
- fait le suivi après chaque module de formation
- redéfinit le parcours de formation après chaque module de formation
- délivre le visa langues en fin de parcours de formation en langue
- anime des formations en présentiel niveau A0/A1

3. Savoir faire

- Connaissance d'une langue au niveau B2
- Maîtrise des stratégies d'apprentissage d'une langue
- Maîtrise des stratégies d'entretien des connaissances en langue
- Maîtrise de l'outil informatique
- Connaissance de l'offre régionale en matière d'apprentissage des langues
- Définition du niveau de la compétence orale
- Analyse des besoins en matière d'apprentissage des langues
- Maîtrise des techniques d'entretien en face à face
- Maîtrise des techniques d'animation de groupe

4. Savoir-être

- Capacité d'écoute
- Organisation
- Travail en équipe
- Dynamisme
- Proactivité

5. Profil du conseiller langues

- Le conseiller langues a une connaissance de niveau B2 pour au moins une langue, a une expérience dans le domaine pédagogique avec une sensibilisation pour la dimension « apprendre à apprendre » ou une expérience dans le domaine des ressources humaines.

6. Sélection des conseillers langues

- Epreuve écrite portant sur la connaissance d'une langue étrangère et sur ses capacités d'accompagnement
- Epreuve orale portant sur la connaissance orale d'une langue étrangère ainsi que ses techniques d'animation et sur ses capacités d'accompagnement

7. Formations proposées

- « Clés de l'autonomie » : ouvrage de référence interne contenant des canevas d'entretien de positionnement et de suivi de formation ainsi que des trucs et astuces en matière d'apprentissage d'une langue toutes compétences confondues. L'ouvrage contient également des références vers des outils de mémorisation du vocabulaire ainsi qu'un questionnaire pour connaître le style d'apprentissage de l'apprenant.
- Mener un entretien en face à face
- Définir un niveau de compétence à une production orale
- La roue du changement : Savoir déterminer la motivation réelle du candidat apprenant afin d'ajuster les interventions en conséquence afin d'éviter les échecs, déceptions et frustrations. Cela permet aussi de l'accompagner dans l'étape où il se trouve actuellement et de le faire cheminer vers la prochaine étape de changement et de l'insertion professionnelle.
- Techniques d'animation de groupes : parrainage, suivi des responsables de produit et formation externe

Contact:



Michel Pierre: michel.pierre@forem.be



Stratégies d'apprentissage des langues (Le Forem)

Synerjob est la fédération des services publics de l'emploi et de la formation
Synerjob is de federatie van de publieke bemiddelings- en opleidingsdiensten
Synerjob ist der Verband der öffentlichen Dienste für Beschäftigung und Ausbildung



APPRENDRE A APPRENDRE

L'apprentissage des langues a connu un changement de paradigme ces dernières années. Jusqu'il y a peu le formateur était considéré comme le détenteur du savoir qui avait pour mission d'instruire des personnes ne détenant pas le savoir. Toute l'attention se porte dorénavant sur l'apprenant qui est devenu responsable de son apprentissage et qui doit profiter de toute occasion pour pratiquer et ainsi améliorer ses compétences dans la langue cible.

L'acquisition de stratégies d'apprentissage est la clé vers une grande autonomie de l'apprenant. Bien que ces stratégies sont à utiliser individuellement par l'apprenant, les formateurs jouent un rôle important dans la sensibilisation aux stratégies d'apprentissage et de là une mise en pratique efficace de ces mêmes stratégies.

Le recours par l'apprenant à des stratégies d'apprentissage résulte en confiance de soi accrue.

Les stratégies d'apprentissage sont des actions entreprises par l'apprenant pour l'aider à acquérir, stocker, retrouver et utiliser des informations. L'utilisation des stratégies d'apprentissage permettra à l'apprenant de rendre son apprentissage plus efficace, plus agréable, plus autonome et plus transférable vers de nouvelles situations.

Il existe deux types de stratégies d'apprentissage:

1. Stratégies directes
2. Stratégies indirectes

STRATEGIES DIRECTES

- Mémorisation : création de liens mentaux par le regroupement de mots par champ sémantique, l'association et la mise en contexte des mots dans des phrases.
 - : association avec images et sons par l'utilisation d'une imagerie visuelle, un mind-mapping, image auditive (boek en néerlandais avec bouquin en français)
 - : révision régulière et structurée du vocabulaire
 - : association d'un mot à une action ou un mouvement
- Stratégies cognitives
 - Pratiquer : répéter, pratiquer les sons de différentes façons, utiliser des fonctions de langue, combiner des éléments connus afin de produire des séquences plus longues, pratiquer le nouveau vocabulaire dans des contextes naturels et réalistes.
 - Comprendre des messages : utiliser les techniques du skimming (lecture rapide en vue d'une compréhension globale) et du scanning (lecture sélective) pour la compréhension des messages.
 - Analyser et raisonner : analyser des expressions ou des mots en les décomposant, raisonner déductivement en appliquant les règles générales dans la langue cible, comparer de façon contrastive des éléments de la langue cible avec des éléments de la langue maternelle, transférer des structures de la langue maternelle vers la langue cible, traduire.

Créer une structure pour réception et production : prise de notes, rédaction de résumés et la mise en évidence de certains passages.

- Stratégies de compensation

Deviner intelligemment en utilisant des indices linguistiques ou non linguistiques.
Dépasser ses limites dans la production en passant à la langue maternelle, la demande d'aide, l'utilisation de gestes, de paraphrases et l'adaptation du message à son niveau de langue

STRATEGIES INDIRECTES

- Stratégies métacognitives

Préparer une activité future en préparant le vocabulaire et en le reliant à de la matière déjà vue.

Accorder une attention particulière à la tâche à effectuer et/ou sélective en décidant à l'avance les points sur lesquels se focaliser.

Postposer la phase de production au profit de la phase d'écoute ou de compréhension à l'audition.

Sensibiliser à la technique d'apprentissage d'une langue. Permettre aux apprenants d'échanger sur leurs bonnes pratiques d'apprentissage d'une langue

Organiser un environnement de travail adéquat : environnement physique, planning de travail, supports de prise de notes, ...

Définir des objectifs d'apprentissage par compétence (compréhension à l'audition, production orale, production écrite, compréhension à la lecture).

Chercher des opportunités de pratique pour chaque compétence langagière.

Auto-évaluer ses progrès dans chaque compétence langagière

- Stratégies affectives

Utiliser des techniques de relaxation

Utiliser de la musique

Utiliser le rire

S'encourager

Prendre des risques calculés

Se récompenser

- Stratégies sociales

Poser des questions pour obtenir des explications, informations, ...

Demander à être corrigé

Coopérer avec d'autres apprenants

Coopérer avec des locuteurs natifs

Bibliographie

- Language Learning Strategies: what every teacher should know, Rebecca Oxford, Heinle&Heinle Publishers

- Learning Strategies in Second Language Acquisition, J. Michael O'Malley, Anna Uhl Chamot, Cambridge Applied Linguistics
- Autonomy&Independence in Language Learning, Phil Benson&Peter Voller, Longman
- Taking Control: Autonomy in Language Learning, Richard Pemberton, Hong Kong University Press
- Teaching and Learning in the Language Classroom, Tricia Hedge, Oxford University Press
- Methodology in Language Teaching, Jack C. Richards, Willy A. Renandya, Cambridge University Press

Contact:



Michel Pierre: michel.pierre@forem.be



Wees niet bang (Le Forem)

*Synerjob est la fédération des services publics de l'emploi et de la formation
Synerjob is de federatie van de publieke bemiddelings- en opleidingsdiensten
Synerjob ist der Verband der öffentlichen Dienste für Beschäftigung und Ausbildung*



WEES NIET BANG !

La Flandre est confrontée à une pénurie de main d'œuvre.

La marche vers le plein emploi force la Flandre à pêcher dans un vivier resserré.

La Wallonie est confrontée au problème inverse, il y a plus de main d'œuvre que d'offres d'emploi.

Un accord de coopération entre la région de Bruxelles Capitale, la Région wallonne, la Région flamande, la Communauté flamande, la Communauté germanophone et la Commission communautaire française a été signé le 24 février 2005 afin de palier aux besoins des régions.

Les axes de collaboration suivants ont été définis :

- Echanges d'informations sur les offres et demandes d'emploi ;
- Promotion de la mobilité interrégionale des chercheurs d'emploi ;
- Promotion des cours de langue ;
- Organisations des formations transrégionales ;
- Plan d'urgence sociale de reclassement de travailleurs victimes d'un licenciement collectif ;
- Plan d'action coordonné « Bruxelles-Périphérie »

Le 9 février 2007, réunion à Bruxelles rassemblant des collègues du VDAB, ACTIRIS, Bruxelles-Formation, ADG et du Forem afin d'élargir l'expérience *Kortrijk-Hainaut Occidental* à l'ensemble de la frontière linguistique.

L'objectif est de créer les conditions pour insérer un maximum de demandeurs d'emploi wallons sur des postes de travail vacants en Flandre.

Trois zones sont définies :

- Mouscron/Tournai – Kortrijk/Ieper/Aalst/Oudenaarde
- Brabant wallon (+ Mons/Charleroi/Namur) – Vlaams Brabant
- Liège/huy/Verviers – Euepen

Le 26 avril 2007, décision du Gouvernement Wallon de généraliser et amplifier l'échange d'offres d'emploi entre les régions wallonne et flamande.

Des plans d'action sous-régionaux sont définis s'articulant autour des différents axes :

- La gestion ctive des offres d'emploi provenant du VDAB : 5.000 offres d'emploi
- L'augmentation de la consultation des offres d'emploi sur le site du VDAB : 15.000 consultations par mois
- La mobilisation des demandeurs d'emploi : 50.000 demandeurs d'emploi
- Organisation de formations en langues, de stages linguistiques dans les écoles et entreprises, de stages qualifiants au sein des centres de formation (500) et en entreprise (500), échanges de formateurs, échange de méthodologies et de bonnes pratiques

Dans le cadre de la mobilité des demandeurs d'emploi wallons et la formation en langues, Forem-formation a mis sur pied le concept « Wees niet bang ! »

- Objectif : inciter tout stagiaire à postuler en Flandre, à s'inscrire dans une société d'intérim en Flandre et ainsi s'insérer sur le marché de l'emploi.

- Stratégie : développer et intégrer, dans le parcours de formation métiers, des kits de survie en néerlandais langues générale et spécifique. Dans un premier temps les métiers de maçon, menuisier et plaquiste ont été choisis.
- Durée : 20 heures dont 12 heures de langue générale et 8 heures de langue spécifique
- Structure du module : - Langue générale (12h) : Se présenter, comprendre des indications de temps, comprendre des indications de lieu .
 - Langue spécifique (8h) : maîtriser le vocabulaire relatif au travail sur chantier, maîtriser le vocabulaire relatif aux actions de travail sur un chantier.
 - Défense de sa carte de visite (6h) : mini CV et présentation auprès d'une entreprise ou agence d'intérim.
 Compétences langagières : se présenter, présenter ses compétences, poser des questions en rapport avec l'offre d'emploi (horaires, conditions générales, salaire)
- Méthodologie : Langue générale: présentiel
 Langue spécifique : apprentissage mixte (e-learning pour l'acquisition du vocabulaire et présentiel pour des activités de mise en pratique)
- Evaluation : L'évaluation ne portera pas sur les acquis en néerlandais mais sur le nombre d'inscriptions dans les sociétés d'intérim en Flandre, le nombre de missions effectuées, le nombre de CV envoyés, ...

Contact:



Michel Pierre: michel.pierre@forem.be



Hoe omgaan met (laag)geletterde werkzoekenden? (VDAB)

1. Situering

In de jaren 90 werd een internationaal onderzoek (IALS: International Adult Literacy Survey) uitgevoerd naar functionele geletterdheid bij volwassenen. Met dit onderzoek wilde men internationaal de spreiding nagaan van lees- en rekenvaardigheden bij volwassenen in relatie tot sociaal-demografische gegevens en werk. IALS startte in 1994 in een achttal landen, waaronder de Verenigde Staten, Canada en Nederland. Dit leidde in 1995 tot een eerste publicatie. Bij de tweede onderzoeksrunde, met een andere groep landen, was ook Vlaanderen betrokken.

Volgens een studie van IALS is ongeveer 17 % van de Vlaamse bevolking laaggeletterd. Dit wil zeggen dat ze onvoldoende kunnen lezen, schrijven en rekenen om te kunnen functioneren in onze maatschappij.

1.1. Strategisch plan “Geletterdheid”

“Geletterdheid verhogen” stond de voorbije jaren meer dan eens op de politieke agenda. In 2001 sloten de Vlaamse regering en de sociale partners het ambitieuze Pact van Vilvoorde af. Minstens tien procent van de Vlaamse volwassenen moet tegen 2010 deelnemen aan permanente vorming. Het aantal functioneel geletterden en het aantal personen met ICT-vaardigheid moet toenemen tot meer dan driekwart van de bevolking. Het aantal jongeren dat de school verlaat zonder voldoende startkwalificaties voor de arbeidsmarkt en de samenleving, moet tegen 2010 minstens worden gehalveerd.

De Vlaamse regering keurde in 2003 een doelstellingennota goed voor een Strategisch Plan Geletterdheid. Met een batterij maatregelen zou ze het geletterdheidsniveau van de volwassen bevolking verhogen. Tijdens de voorbereidingen aan dit plan werd gezocht naar een goed draagvlak in de Vlaamse Gemeenschap. Een beleid inzake geletterdheid kan niet alleen een onderwijsbeleid zijn, maar moet gestoeld zijn op een brede en departementoverschrijdende benadering, met duidelijke linken naar het sociaal-cultureel, het welzijns- en het tewerkstellingsbeleid. Het operationeel plan ligt ondertussen klaar, en werd formeel goedgekeurd door de Vlaamse Regering, zodat echte acties kunnen opgezet worden. De basiseducatie kan en wil daarbij in Vlaanderen een centrale rol gaan spelen en is al lang vragende partij voor een dergelijk initiatief.

1.2. Definitie geletterdheid

Geletterdheid wordt nog te veel geïnterpreteerd als het kunnen lezen en schrijven, als een technische vaardigheid die men al dan niet beheerst. Deze invulling doet tekort aan de vele facetten van geletterdheid en de complexiteit van het begrip.

In OESO-publicaties¹ wordt een probleemomschrijving geïntroduceerd die intussen algemeen aanvaard is.

¹ OECD. Literacy in the information age: Final report of the international literacy survey. Paris, 2000

Geletterdheid² is de vaardigheid om gedrukte en geschreven informatie te gebruiken om te functioneren in de maatschappij, om persoonlijke doelstellingen te bereiken en de persoonlijke kennis en kunde te ontwikkelen. Geletterdheid omvat een scala van bekwaamheden.

Deze definitie omschrijft geletterdheid als een brede waaier van informatieverwerkingsvaardigheden in relatie tot geschreven taal, waarop volwassenen een beroep kunnen doen om uiteenlopende taken te vervullen, op het werk, thuis, in het openbaar leven. IALS hanteert een definitie van geletterdheid als *een basisvaardigheid inzake informatieverwerking*.

1.3. Schalen van geletterdheid

Geletterdheid wordt als multi-dimensioneel fenomeen onderzocht in de IALS. Er wordt gewerkt op drie verschillende schalen:

- a) Proza schaal:
De vereiste kennis en vaardigheden om informatie te begrijpen te gebruiken uit teksten zoals redactionele artikels, nieuwsberichten, gedichten en fictie.
- b) Document schaal:
De vereiste kennis en vaardigheden om informatie te vinden en te gebruiken in diverse opmaken, zoals sollicitatiebrieven, loonlijsten, transportschema's, kaarten tabellen en grafieken.
- c) Kwantitatieve schaal:
De vereiste kennis en vaardigheden om losse of opeenvolgende rekenkundige bewerkingen uit te voeren, met getallen vermeld op gedrukte materialen, zoals de balans van een chequeboekje opmaken, een fooi berekenen, een bestelformulier invullen of een hoeveelheid interest bepalen op het leningsbedrag van een reclamebericht.

1.4. Niveaus geletterdheid

Volgens de IALS-studie worden een vijftal (in de praktijk vier) niveaus ('levels') die echter geen maat van analfabetisme gedefinieerd.

- | | |
|--------------------|---|
| Level 1: 0 – 225 | Personen met zeer geringe kennis en vaardigheden, waarbij de persoon bijvoorbeeld niet in staat is om een kind die juiste hoeveelheid medicijnen te geven aan de hand van de informatie op de verpakking of bijsluiter. |
| Level 2: 226 – 275 | Personen die in staat zijn simpele materialen te begrijpen, met een duidelijke structuur en waarbij de taken niet te complex zijn. Level 2 verwijst naar geringe vaardigheden, maar ze zijn meer verborgen dan level 1. Deze personen in level 2 kunnen lezen, maar scoren slecht op opgaven. Ze hebben hoogstwaarschijnlijk 'coping strategieën' |

² In dit dossier wordt de term geletterdheid in zijn brede betekenis gebruikt; geletterdheid moet gelezen worden in de betekenis van geletterdheid en gecijferdheid en gerelateerd aan een brede invulling van 'life skills' met inbegrip van basisvaardigheden computergebruik en nieuwe vaardigheidsgebieden als vermogen tot samenwerken en problemsolving.

ontwikkeld om zich in het dagelijkse leven te kunnen redden, maar hun geringe vaardigheden zorgen ervoor dat ze moeilijk kunnen omgaan met nieuwe eisen die, bijvoorbeeld op de werkplek, aan hen gesteld worden.

Level 3: 276 – 325 Wordt gezien als een passend minimum vaardigheidsniveau dat noodzakelijk is voor het omgaan met de eisen van het dagelijkse leven en werk in een complexe, moderne samenleving. Ruwweg gezien, zou het overeen moeten komen met het succesvol beëindigen van het middelbaar onderwijs en toegang tot hoger onderwijs. Het vereist bekwaamheid om verschillende bronnen van informatie te kunnen integreren en meer complexe problemen te kunnen oplossen.

Level 4/5: 326 – 500 Zijn personen die informatie kunnen verwerken op een hoger niveau.

Laaggeletterdheid situeert zich bij level 1 en level 2.

Een aantal voorbeelden vind je terug in de bijlagen.

1.5. Omvang van laaggeletterdheid

Volgens het IALS-onderzoek blijkt dat 16,8 % van de Vlaamse bevolking zich op het laagste niveau van laaggeletterdheid bevindt.

Vlaanderen	
Niveau 1	16,8 %
Niveau 2	25,1 %
Totaal 1+2	41,9 %

2. Geletterdheid en tewerkstelling

2.1. Belang van geletterdheid

Vroeger konden veel mensen niet goed lezen en schrijven en vaak was dat geen probleem. Nu wel. Hoe komt dat?

Er zijn nog nooit zulke hoge eisen gesteld aan lezen en schrijven als tegenwoordig. Tot het eind van de 19e eeuw hoefde je haast niet te schrijven. En lezen was voldoende als je een bekende tekst hardop kon voorlezen. Pas in de jaren 20 van de 20e eeuw moest je ook begrijpen wat je las. Hardop lezen alleen was niet meer voldoende. En vanaf de jaren 70 van de 20e eeuw is begrijpen wat er staat niet genoeg, maar moet je kunnen omgaan met informatie.

Je moet een krant lezen, brieven en folders lezen, de ondertiteling van de televisie. Je moet een brief kunnen schrijven en formulieren invullen. En je moet goed kunnen lezen om instructies op te volgen. Denk maar aan pinnen en de kaartjesautomaat op het station.

Deze hoge eisen worden nu aan iedereen gesteld. Vroeger was het vooral in de hoge kringen en in bepaalde beroepen belangrijk om te kunnen lezen en schrijven. Nu geldt dat voor iedereen. Je moet goed kunnen lezen en schrijven omdat je nu eenmaal in deze tijd en in deze maatschappij leeft. Iedereen heeft te maken met brieven van de gemeente, polissen van de

verzekering en bankafschriften. En natuurlijk wil iedereen gebruik maken van internet en sms'en.

Lezen en schrijven is nu belangrijk in alle beroepen. Werknemers moeten bijvoorbeeld e-mails lezen, dagstaten invullen of bestellingen opschrijven.

2.2. *Gevolgen van laaggeletterdheid*

De gevolgen van laaggeletterdheid voor het individu en voor de samenleving zijn niet altijd even zichtbaar.

Voor het **individu** zijn de gevolgen doorgaans duidelijk. Informatie en geïnformeerd zijn spelen een belangrijke rol in de maatschappij. Veel informatie is voor laaggeletterden niet vanzelfsprekend toegankelijk en verschillende wijzen van communiceren zijn (nog) niet haalbaar. Laaggeletterden zijn meestal jong begonnen met werken en velen zijn 'iets met hun handen' gaan doen. Nu zijn zij ingehaald door de ontwikkelingen. Als IALS-niveau 3 een voorwaarde is om mee te kunnen draaien in en bij te kunnen dragen aan de kenniseconomie, dan zijn de laaggeletterden op voorhand uitgesloten.

Laaggeletterdheid kan leiden tot afhankelijkheid van partners, familieleden, vrienden en soms tot het niet meer participeren in verbanden buiten de eigen kleine kring.

Het is moeilijk om oorzakelijke relaties tussen laaggeletterdheid en **werkloosheid** te detecteren, maar je kan uit de IALS-gegevens en getuigenissen van cursisten toch besluiten dat lage lees-, schrijf- en rekenvaardigheden een min of meer duurzame tewerkstelling in de weg staan.

Wanneer je ervan uitgaat dat betaald werk voor iedere volwassenen een perspectief moet zijn, dan is dit zorgwekkend, ook vanuit het oogpunt van de samenleving. Het is immers de samenleving die de kosten van de werkloosheid draagt.

Maar ook het omgekeerde verdient aandacht: het niet hebben van werk heeft een negatieve invloed op geletterdheid. Wie geen werk heeft loopt een groter risico zijn lees- en schrijfvaardigheid niet te kunnen onderhouden of verder te ontwikkelen.

Laaggeletterdheid levert ook voor **bedrijven** een probleem. Bedrijven hebben baat bij flexibel en breed inzetbaar personeel. Om de concurrentie voor te blijven of minstens bij te blijven, moeten bedrijven zich blijven ontwikkelen. Ondanks computers en audiovisuele media is het aantal geletterdheidstaken in bedrijven toegenomen. Een passend lees- en schrijfniveau is dus noodzakelijk. In het algemeen kunnen we vaststellen dat werk steeds hogere eisen stelt aan mensen, ook als het gaat over de lagere functies in de organisaties. Het percentage echt ongeschoold werk slinkt, het type functies waarin laaggeletterden worden aangenomen eveneens.

De arbeidsmarktkansen voor laaggeletterden nemen toe als er grote vraag is naar personeel en nemen weer af in tijden van personeelsoverschot.

3. Project 'werkzoekenden gescreend op geletterdheid'

Het VOCB (Vlaams Ondersteuningscentrum voor de Basiseducatie) heeft samen met de VDAB het ESF-project 'werkzoekenden gescreend op geletterdheid' uitgewerkt. Het project had als doel:

- een betere doorstroming van laaggeletterde werkzoekenden naar de centra voor basiseducatie en/of andere opleidingsverstrekkers van volwasseneneducatie, met als resultaat een betere participatiegraad van laaggeletterden aan de volwasseneneducatie
- verhogen van de geletterdheidsgraad

- betere doorstroming naar de arbeidsmarkt van werkzoekenden

Om deze doelen te bereiken werd een instrumentarium voor het screenen van laaggeletterde werkzoekenden én een aanpak voor doorstroom naar de centra voor basiseducatie ontwikkeld en uitgetest.

Het project verliep in vier fasen:

- Opstartfase: Opzetten van een stuurgroep (januari 2004), afbakenen van het project (februari 2004) en aanduiden van onderzoeksinstelling (mei 2004)
- Onderzoeksfase (juni 2004 – november 2004)
 - o Literatuurstudie
 - o Opstellen van een ontwerp methodiek en hulpmiddelen
 - o Ontwikkelde instrumenten voorleggen aan klankbord groep
 - o Ontwikkelde instrumenten aanpassen in definitieve versie
- Testfase (december 2004 – juli 2005):
De ontwikkelde instrumenten en aanpak werd uitgetest in twee pilootregio's, namelijk Mechelen en Turnhout.
 - o Consulenten opleiden om laaggeletterden te kunnen detecteren
 - o Start detectie in de testfase (van 1/12/04 tot en met 31/07/05)
 - o Regelmatig overleg tussen VDAB-consulenten en centra voor basiseducatie in de 2 testregio's.
- Evaluatie en aanbevelingen (augustus 2005 – december 2005). Deze is terug te vinden op de website www.vocb.be.

4. Implementatie in de trajectwerking

De volledige onderrichtingen en registratie is terug te vinden op intranet (trefwoord: laaggeletterdheid') vanaf 1 februari 2007.

4.1. Mogelijk opleidingsaanbod om geletterdheidsniveau te verhogen

4.1.1. Aanbod CBE

Alle Centra voor Basiseducatie hebben een open aanbod.

Daarnaast organiseren zij ook cursussen op vraag van derden (zoals OCMW, VDAB, bedrijven, ...)

- Nederlands Moedertaal (NT 1)
Een krant lezen, ideeën op papier zetten, brieven en verslagen schrijven, formuleren invullen, handleidingen en instructies lezen, werken met elektronische post (e-mail, SMS, chatten), informatie opzoeken en verwerken...
Cursisten leren beter lezen, schrijven en mondeling communiceren in functie van hun dagelijkse situatie thuis, op het werk of als voorbereiding op verder leren.
- Wiskunde
Procenten berekenen, werken met kommagetallen, inhoud of oppervlakte berekenen, maten en gewichten hanteren, grafieken en tabellen lezen, driehoeksmetingen ...
Cursisten verwerven inzicht en vaardigheden die ze dagdagelijks nodig hebben. Ook

veel jobs (onder meer in de bouw, de horeca of de gemeentelijke diensten) vereisen deze vaardigheden.

- **Maatschappijoriëntatie**
Leren hoe diensten en instellingen functioneren, omgaan met vrije tijd, zich voorbereiden op het theoretisch rijexamen...
Cursisten leren zich oriënteren op de belangrijke maatschappelijke terreinen. De kern ligt in het verwerven van vaardigheden: communicatie, leren leren, problemen oplossen, plannen en organiseren, informatie verwerken.
- **Informatie- en communicatietechnologie (ICT)**
Kennismaken met de computer, het internet en e-mail.
Cursisten leren de basisvaardigheden om met de computer te werken. Veel aandacht gaat naar de leervaardigheden. Op het einde van deze opleiding is de cursist klaar om verder te gaan met specifieke toepassingspakketten bij andere opleidingsverstrekkers, op het werk of door zelfstudie.

4.1.2. Aanbod VDAB

De VDAB biedt talloze opleidingen die kunnen laaggeletterdheid kunnen remediëren:

- **Taal**
Dit wordt voornamelijk aangeboden als vooropleiding van bepaalde technische opleidingen. Een aantal modules worden ook via webcursussen aangeboden.
- **Rekenen**
Wordt onder verschillende vormen aangeboden:
losstaande opleiding (oa. webcursus),
vooropleiding
geïntegreerd in technische opleidingen.
- **Persoonsgerichte vorming**
Binnen de verschillende competentiecentra bestaan er verschillende opleidingen die kunnen voorgesteld worden.
- **ICT**
'Aangename kennismaking met de computer'
- ... (zie de opleidingengids op intranet)

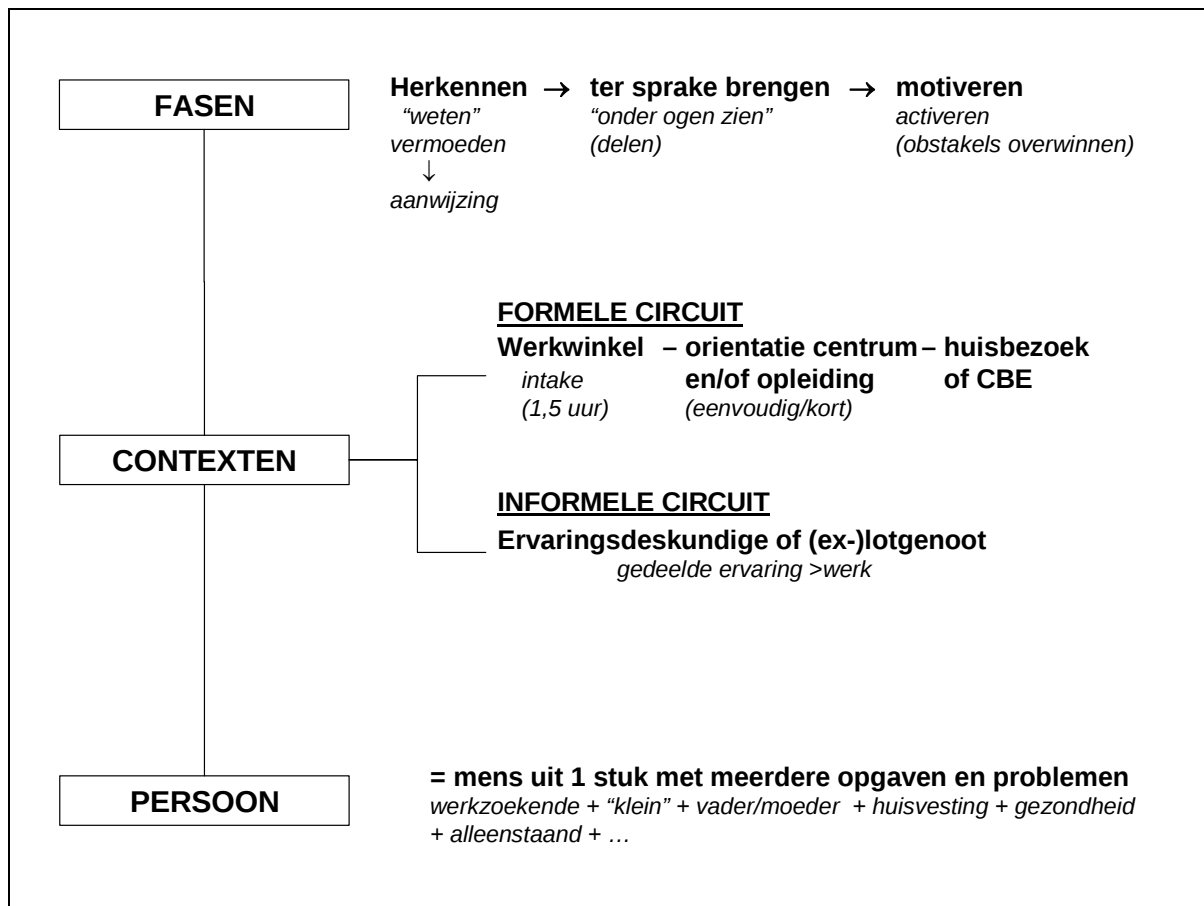
1. Inleiding

De voorliggende methodiek werd ontwikkeld om vlotter laaggeletterde/laaggecijferde klanten¹ in de werkwinkel te herkennen en door te verwijzen naar een Centrum voor Basiseducatie. Dit herkenningsproces van laaggeletterden/laaggecijferden is op te delen in verschillende fasen die zich afspelen binnen uiteenlopende contexten. Bovendien zal dit proces verschillen voor elke persoon.

Het herkennen en erkennen van laaggeletterdheid/laaggecijferdheid is een proces en kan korter of langer duren. In dat proces zijn drie kernmomenten of **fasen** te onderscheiden, die mekaar opvolgen, maar die ook door elkaar heen kunnen lopen. Het zijn:

- a) herkennen (weten, vermoeden)
- b) ter sprake brengen (onder ogen zien, delen)
- c) en het motiveren (activeren, obstakels overwinnen).

Schematisch ziet dit herkenningsproces er als volgt uit:



Schema 1: laaggeletterdheid (h)erkennen in verschillende fasen afhankelijk van de context, rekening houdend met de persoon in kwestie.

¹ In deze tekst gebruiken we steeds de mannelijke vorm van functies, woorden, aanwijzende voornaamwoorden. Dit om de leesbaarheid te bevorderen. Vanzelfsprekend kan telkens ook de vrouwelijke vorm gebruikt worden.

Een (h)erkenningsproces respectievelijk een screening van laaggeletterdheid/ laaggecijferdheid kan in verschillende **contexten** plaatsvinden.

Twee soorten contexten zijn te onderscheiden.

- a) *formele of professionele circuit*: de werkwinkel, een OC (Oriëntatie Centrum) of opleiding en een huisbezoek of een bezoek aan het Centrum voor Basiseducatie.
- b) *informele circuit*: het kan gaan om personen uit de eigen leefomgeving (gezin, vrienden, kennissen) en / of om een ervaringsdeskundige die door de VDAB of een Centrum voor Basiseducatie wordt uitgestuurd om met logenoten te praten over hun vragen, twijfels en uitwegen.

De invloed van de '**persoonskenmerken**' op de laaggeletterdheid/laaggecijferdheid van een individu varieert:

- a) de persoon is kansarm (problemen met meerdere aspecten)
- b) de persoon heeft problemen met één aspect van zijn leef-, woon- en werksituatie (b.v. huisvesting)
- c) de persoon krijgt het in het leven en in de job(s) voor elkaar maar is laaggeletterd/laaggecijferd.

Het is duidelijk dat het herkennen en erkennen van iemands laaggeletterdheid/ laaggecijferdheid moeilijker en deliquer kan verlopen naarmate de 'persoonskenmerken' complexer en meer verstrengeld zijn.

Schema 1 geeft een overzicht van het volledige herkenningproces. Het is nodig om al deze stappen of fasen te doorlopen.

2. Verloop

2.1. Een vermoeden duikt op

2.1.1. Indicatoren vanuit het dossier (de intakeleidraad)

Tijdens het invullen van de intakeleidraad op PC, kan een vermoeden van laaggeletterdheid / laaggecijferdheid van de klant rijzen. Dit vermoeden kan ontstaan op basis van de observatie van gedragskenmerken of trucs om de laaggeletterdheid / laaggecijferdheid te verbergen die de klant toepast. Dit vermoeden kan echter ook ontstaan door bepaalde knipperlichten die gaan branden bij de gegevensverzameling voor de intakeleidraad.

Hieronder volgt een lijstje van items in het dossier die (mogelijks) knipperlichten zijn voor laaggeletterdheid/laaggecijferdheid. Enkele knipperlichten zijn niet als item opgenomen in de intakeleidraad van de werkwinkel. Deze knipperlichten staan cursief.

Geen (COBRA) diploma's en attesten
Negatieve score bij vakrekenen
Bij sollicitaties enkel gebruik maken van telefoon, persoonlijk netwerk, interim-werk.
<i>Niet zelf ingeschreven bij VDAB</i>
<i>Herhaaldelijk van school veranderd tussen 10 en 16 jaar (gebroken schoolloopbaan)</i>
<i>Als plus-12 jarige enkel BuSO en/of deeltijds onderwijs en/of middenstandsopleiding en/of ILW gevolgd</i>

<i>Geen bijscholingen gevolgd tot nu toe</i>
<i>Weinig mobiel, woonplaatsgebonden</i>
<i>Reizend bestaan: zigeuner, woonwagenbewoner, schipper, foorkramer, internationale chauffeur, ...</i>

2.1.2. Conclusie formuleren na de intake

Het aanflitsen van knipperlichten – d.w.z. dit item is van toepassing op de werkzoekende – zorgt ervoor dat er een vermoeden van laaggeletterdheid/laaggecijferdheid rijst. Dit gebeurt niet automatisch, maar zal je zelf als trajectbegeleider moeten concluderen of er knipperlichten aangeflitst zijn tijdens de intake. Tijdens het afnemen van de intakeleidraad kan bij de sociale vaardigheden een vakje ‘geletterdheid is een belemmering’ aangevinkt worden.

Ook als de klant trucs toepast die typisch zijn voor laaggeletterden/laaggecijferden, kan je als trajectbegeleider problemen met lezen/schrijven/rekenen vermoeden.

Om het vermoeden van laaggeletterdheid/laaggecijferdheid te staven, zal je verdere aanwijzingen moeten verzamelen. Dit is de volgende stap in het screeningsproces: het toetsen van het vermoeden.

2.2. Toetsing van het vermoeden

Als je vermoedt dat een werkzoekende laaggeletterd of laaggecijferd is, kan je dit vermoeden proberen te staven of het bij nader toezien uit de weg ruimen. Via een set van vragen, kan je nagaan of dit vermoeden bevestigd kan worden. Dit is dan een tweede signaal omtrent het werkelijk voorkomen van laaggeletterdheid of laaggecijferdheid. Je hebt zodoende een tamelijk duidelijke, sterke aanwijzing van de laaggeletterdheid of laaggecijferdheid van de klant. Dit is het eindniveau qua herkenning in de werkwinkel. Als trajectbegeleider kan je niet verder dan dit niveau, je stelt geen diagnose noch analyseer je het geletterdheids-/gecijferdheidsniveau. Je kan wel vaststellen dat iemand problemen heeft met lezen en/of schrijven en/of rekenen en/of ICT-vaardigheden en dit bij de persoon in kwestie ter sprake brengen. In de werkwinkel wordt enkel gesignaleerd, pas in het Centrum voor Basiseducatie wordt het probleem geanalyseerd.

Hieronder volgt een opsomming van instrumenten of richtlijnen die kunnen gebruikt worden bij het toetsen van een vermoeden van laaggeletterdheid of laaggecijferdheid. De concrete instrumenten en een beschrijving hoe je deze instrumenten gebruikt, staan beschreven in het SCENARIO.

2.2.1. Knipperlichtenlijst (zie bijlage)

De knipperlichtenlijst is geen ‘ondervragingsinstrument’ maar een hulpmiddel om tijdens intakes – zowel in de werkwinkel als later in het Centrum voor Basiseducatie – de aandacht te richten op mogelijke indicaties van lage geletterdheid of gecijferdheid. Op het intranet kan je een vereenvoudigde ‘Knipperlichtenlijst’ terugvinden.

2.2.2. Lijst met trucs (zie bijlage)

Ook de opgesomde ‘trucs om laaggeletterdheid/laaggecijferdheid te verbergen’, en de ‘problemen in het dagelijks leven’ zijn een handig hulpmiddel voor trajectbegeleiders. Het is belangrijk om als trajectbegeleider op de hoogte te zijn van deze mogelijke trucs om deze op tijd te kunnen doorzien en te herkennen als signalen van laaggeletterdheid/laaggecijferdheid. Het is niet de bedoeling om de klant te “betrappen” op het gebruik van trucs en hem te “ontmaskeren”.

2.3. Meedelen

Deze aanwijzing van laaggeletterdheid/laaggecijferdheid, die blijkt uit de voorgaande fasen, wordt met de werkzoekende besproken. De trajectbegeleider bespreekt daarna de mogelijkheden van het Centrum voor Basiseducatie. In overleg wordt de doorverwijzing naar het CBE geconcretiseerd.

Het gesprek zal voornamelijk leiden tot feedback geven op het vermoeden van laaggeletterdheid.

Hieronder volgt een opsomming van een aantal richtlijnen omtrent feedback geven en van instrumenten die kunnen gebruikt worden bij het (doorverwijzings)gesprek dat volgt op het signaleren van het probleem.

2.4. Feedback geven

2.4.1. Wat is feedback

Feedback is een mededeling aan iemand, die hem informatie geeft over hoe zijn gedrag wordt waargenomen, begrepen en ervaren. De mate waarin feedback wordt gegeven en de effectiviteit ervan wordt sterk bepaald door de sfeer van vertrouwen in de groep en tussen de desbetreffende personen.

Ondanks al onze goede bedoelingen, gaan we af en toe eens over de schreef, om welke reden dan ook (angst, kwaadheid, vermoeidheid,...). Eén ding blijft primordiaal: zorg ervoor dat de relatie die je met je klanten, collega's hebt zodanig houdt dat er fouten mogen gemaakt worden EN dat deze kunnen besproken worden.

Hou de communicatie open, een professionele communicatie en relatie steunt in hoofdzaak op één ding: respect. Als je de ander echt respecteert en in zijn waarde laat heeft feedback de grootste kans om gehoord te worden. Zowel positieve als negatieve feedback.

Hoe voorkom je dat de open communicatie verloren gaat?

- Stel je open, kwetsbaar op
- Luister goed
- Wees eerlijk
- Maak uw bedoelingen duidelijk
- Geef jezelf en je klanten/collega's de vrijheid om op fouten terug te komen
- Wees duidelijk over je grenzen, geef duidelijk aan wat je wel en wat niet accepteert
- Hou de relatie open

2.4.2. De werking van feedback

- a) Het ondersteunt en bevordert positief gedrag
'Door je snelheid en nauwkeurigheid heb je me echt geholpen om die offerte op te stellen'
- b) Open feedback
'Eddy, ik dacht altijd dat wij niet goed konden samenwerken, maar na dit project moet ik mijn mening daarover bijstellen'
- c) Het corrigeert gedrag
'Ik zou het enorm op prijs stellen indien je in de toekomst op tijd zou komen, tzt om 8h00'

2.4.3. Schema

FEEDBACK: INFORMATIE OVER HET WAARGENOMEN GEDRAG					
Positieve feedback		Open feedback		Corrigerende feedback	
Wat?		Wat?		Wat?	
Erkennen van positief, effectief gedrag		Advies De ontvanger trekt zelf de conclusies Je kan de gevolgen bespreken		Stellend	Luisterend
				Je geeft de ontvanger een opdracht: hij of zij moet zijn gedrag bijstellen.	Je bent bereid erover te praten, je wil samen met de ontvanger een oplossing zoeken
Wanneer		Wanneer		Wanneer	
Bevestiging van positief gedrag is een sterke motivator.		Ontvanger zit met een blinde vlek Je ziet het als een noodzaak Vanuit een open, coachende houding Gaaf vaak over gewoontes, houding, duidelijk stellen van referentiekader		Kritiek Overtreden van regels Niet nakomen van afspraken	
Voorbeelden		Voorbeelden		Voorbeelden	
'Het doorverwijzen van klant XXX heb je zeer goed gedaan' 'Ik vind dat je zeer professioneel met de klanten omgaat, je bent een prima onthaalbediende'		'Ik merk dat je me nooit aankijkt als ik tegen je praat' 'Ik heb de indruk dat je me nooit meevraagt om samen met de collega's iets te gaan drinken'. 'Ik zie dat je heel stil bent vandaag' 'We hebben de gewoonte elkaar 's ochtends een hand te geven, ik zie dat jij dit niet doet'		'Ik wil dat je vanaf morgen om 8h00 aanwezig bent' 'Je hebt al 5 maal de opleiding gestoord, ik wil dat je ermee ophoudt' 'Ik heb je al 3 maal een vacature meegegeven en je hebt al iedere keer je kat gestuurd. Dit kan niet vind ik. Kun je me vertellen hoe dit komt?'	

2.4.4. Tien vuistregels voor het goed geven van feedback

1. Vertel wat je feitelijk opmerkt, zonder oordelen en zonder interpretaties, als 'ik-boodschap'.
2. Geef je feedback zo concreet mogelijk: richt feedback op gedrag, prestaties, niet op de persoon of diens karakter. Beperk je tot wat de ander kan verwerken en generaliseer niet.
3. Blijf bij het hier-en-nu (geen oude koeien uit de sloot halen).
4. Kies de gunstige gelegenheid (timing), zet de andere niet voor gek.
5. Geef ook positieve feedback.
6. Overvoer de ontvanger niet: beperk je tot het belangrijkste.
7. Geef het effect aan dat de ander op jou heeft (niet een advies over wat hij had moeten doen).
8. geef een oordeel pas na uitleg en wat eventueel het effect van het gedrag van de ander op jou was.
9. Geef eventuele kritiek zo nodig in de vorm van een wens.
10. Ga altijd na of de ander zijn feedback begrepen heeft.

2.4.5. Gesprekstips

Gesprekstips voor trajectbegeleiders voor het meedelen en doorverwijzen² :

- Je licht de **betekenis van dit gesprek** toe:
 - Zeg dat dit niet met anderen verder besproken wordt.
 - Geef aan dat het kan opluchten om erover te praten en ervaringen uit te wisselen met volwassenen die in dezelfde situatie verkeren. Biedt, indien gewenst, ook aan om er met een lotgenoot, (ex-)cursist, ervaringsdeskundige over te spreken.
- De trajectbegeleider dient zowel informatie te verzamelen als informatie te geven. Het mag **geen eenrichtingsgesprek** worden. Het gesprek moet spontaan verlopen en mag geen verhoor of ondervraging worden. De informatie moet verzameld en gegeven worden op maat van de klant, op zijn manier en tempo.
- Het is belangrijk dat je laaggeletterde volwassenen **in vertrouwen** aanspreekt over 'hun' probleem. Het gesprek vindt daarom best plaats op een rustig moment en onder vier ogen.
- Je kan de betrokkene **geruststellen** door
 - te vertellen dat hij niet de enige is die moeite heeft met lezen en schrijven en probeer er zo normaal mogelijk over te spreken.
 - duidelijk te maken dat het niet een kwestie is van "eigen schuld", maar dat het probleem is veroorzaakt door factoren waarvoor de persoon dikwijls zelf niet verantwoordelijk kan gesteld worden. Probeer samen met de klant die factoren te vinden en te verduidelijken.
 - te vertellen dat de cursussen lezen, schrijven en rekenen bij Basiseducatie niet zijn zoals op school. De "lessen" worden in kleine groepjes gegeven, met aangepaste leerstof en volledig gratis. Heel wat mensen hebben al de stap gezet om daar (beter) te leren lezen, schrijven en rekenen.
 - Zeg dat het niet gek of raar is dat iemand niet of moeizaam kan lezen of schrijven en dat ze zich daar niet voor hoeven te schamen

² Deze tips komen uit de brochures :

- Open School Antwerpen (????). *Laaggeletterden doorverwijzen: wat je moet weten*. Berchem: auteur.
- Centrum voor basiseducatie regio Oostende (????). *Doorverwijzen naar de Basiseducatie: een leidraad* [brochure, herwerking van "Hoe herkent u analfabetisme – Stuurgroep Internationaal Jaar alfabetisering, 1990, Nederland] Oostende: auteur.

2.5. Overdracht in de werkwinkel

Overdracht kan je omschrijven als:

één of meerdere sleutel- of procesmomenten in het traject naar werk of opleiding. Vaak vallen deze sleutelmomenten samen met een wijziging tijdens het traject of een overgang tussen verschillende fasen. Bij de overdracht verschijnen nieuwe actoren op het toneel. De overdracht verloopt “gepersonaliseerd”, d.w.z. tussen mensen die met elkaar spreken.

Wat zijn cruciale elementen voor een geslaagde overdracht?

- Op voorhand plannen van de overdracht of met andere woorden deze managen.
- Er is netwerkvorming met de uitvoerende mensen vereist. Dit betekent dat de concrete trajectbegeleiders en de betrokken intakepersoneel van het Centrum voor Basiseducatie elkaar reeds kennen, elkaar reeds ontmoet hebben.
- Vlot doorgeven van dossiergegevens aan elkaar.
- Ruimte in de werkwinkel om direct, gepersonaliseerd contact te hebben tussen klant, trajectbegeleider en intakepersoneel van het CBE.
- Er kunnen instrumenten zoals case-management, toelichtingsoverleg, portfolio gebruikt worden om de warme overdracht vlotter te laten verlopen.

2.6. Doorverwijzinginstrument: Adressen Centra voor Basiseducatie

De adressen van de verschillende Centra voor Basiseducatie zijn terug te vinden op de website www.basiseducatie.be.

2.7. Doorverwijzinginstrument: Standaard mail

Na het volledig invullen van de Intakeleidraad en met name bij het formuleren van het trajectplan, een standaardmail opgesteld worden voor het Centrum voor Basiseducatie in de regio van de lokale werkwinkel. Op die manier kan het centrum op de hoogte gebracht worden van de interesse van de werkzoekende. Een contactpersoon van het centrum kan dan verder telefonisch, of via een huisbezoek contact opnemen met de klant om o.a. afspraken te maken voor een diepgaande screening van het geletterdheids-/gecijferdheidsniveau in het Centrum voor Basiseducatie. Aan de klant wordt een kopie van deze mail meegegeven.

2.8. Doorverwijzinginstrument: geheugensteuntje voor de werkzoekende

Per Centrum voor Basiseducatie kan een formuliertje voor geïnteresseerden opgesteld worden. De foto's en de korte omschrijvingen zijn een geheugensteuntje voor de werkzoekende dat ook voor laaggeletterden te begrijpen is. De trajectbegeleider kan dit afprinten na het gesprek over de doorverwijzing.

1. Niveau 'laaggeletterdheid': voorbeelden

Niveau 1 Prozageletterdheid

PARAX*
500

INDICATIE: Hoofdpijn, spierpijn, spit, oorpijn, kiespijn.
VERLICHT GEWONE VERKOUDHEIDSVRSCHIJNSELEN.

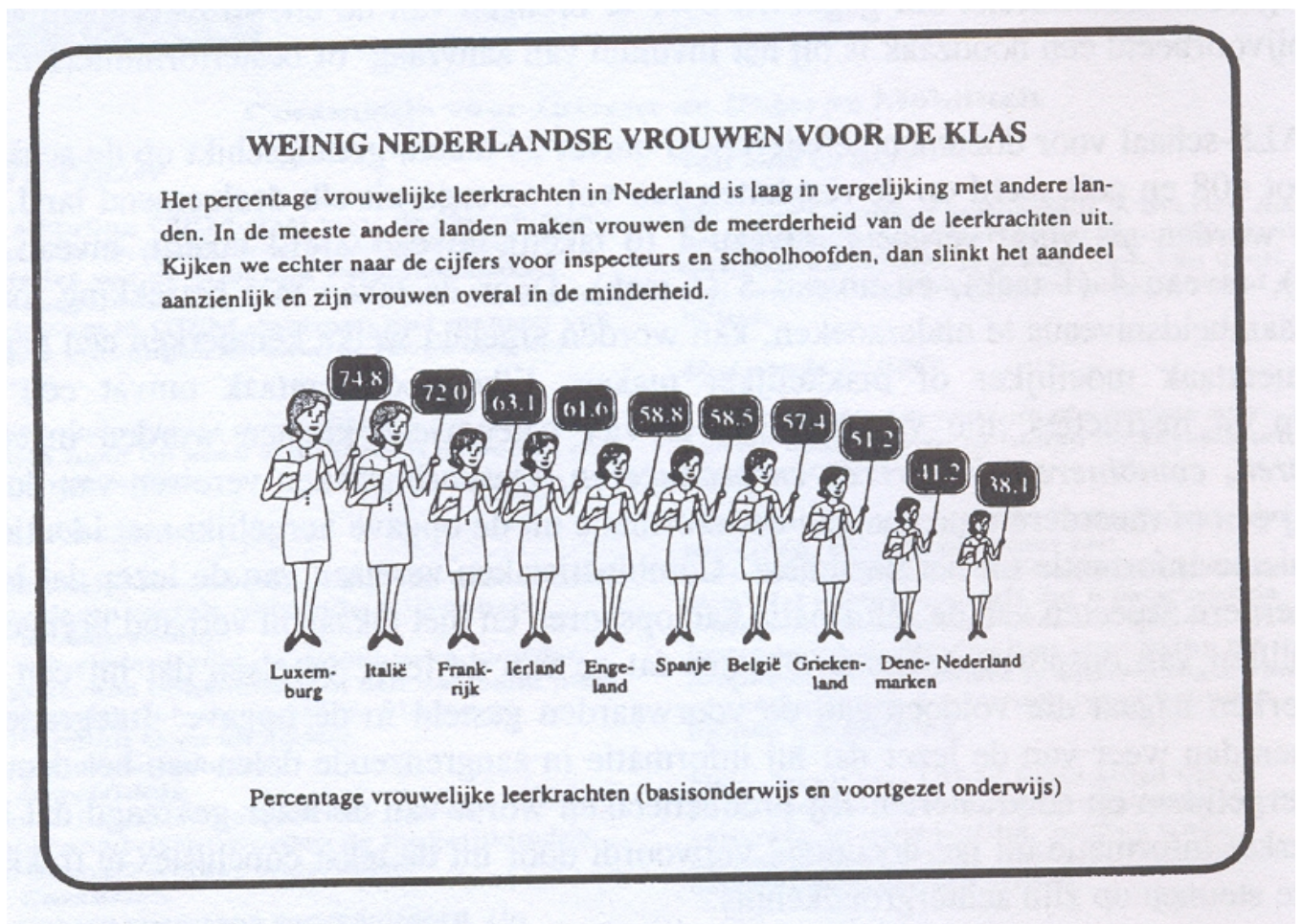
DOSERING: ORAAL 1 of 2 tabletten per 6 uur, bij voorkeur in combinatie met voedsel, gedurende ten hoogste 7 dagen. Koel en droog bewaren.

WAARSCHUWINGEN: Niet gebruiken bij maagontstekingen of maagzweren. Niet gebruiken in combinatie met bloedverdunnende middelen. Niet gebruiken bij ernstige leverkwalen of astmatische aandoeningen. Langdurig en veelvuldig gebruik kan nieren beschadigen. Raadpleeg een arts voordat u dit geneesmiddel toedient aan kinderen met waterpokken of griep teneinde de mogelijkheid van het Reye-syndroom, een zeldzame maar ernstige ziekte, uit te sluiten. Indien u zwanger bent of borstvoeding geeft, dient u voor het gebruik van dit geneesmiddel een arts te raadplegen, met name in de laatste drie maanden van de zwangerschap. Wanneer de ziekteverschijnselen aanhouden of wanneer per ongeluk een te hoge dosis is ingenomen, dient een arts te worden geraadpleegd. Buiten het bereik van kinderen houden.

SAMENSTELLING: Ieder tablet bevat 500 mg paracetamol.

In het register ingeschreven onder KLG 84406
 * Wettig gedeponeerd handelsmerk.

Wat is het maximum aantal dagen waarop je dit medicijn mag innemen?



Wat is het percentage vrouwelijke leerkrachten in Griekenland?

Vlijtig Liesje

Zoals veel andere cultuurplanten heeft het vlijtig liesje (Impatiens) een lange geschiedenis achter de rug. Een van de oudere soorten van deze sierplant had dikwijls een plaatsje op grootmoeders vensterbank. Tegenwoordig worden hybriden ervan op allerlei manieren in en rond het huis gebruikt.

Herkomst: De voorouders van het vlijtig liesje, *Impatiens sultani* en *Impatiens holstii*, zijn waarschijnlijk nog altijd te vinden in de bergwouden van tropisch Oost-Afrika en op de kusteilanden die daarvoor liggen, vooral Zanzibar. De gecultiveerde Europese plant heeft de naam *Impatiens walleriana* meegekregen.

Uiterlijk: Het is een kruidachtige plant, die 30-40 cm hoog wordt. De dikke, vlezige stengels zijn sterk vertakt en zijn rijk aan sap, wat gezien de tropische herkomst, betekent dat de plant gevoelig is voor kou. De lichtgroene of wit gespikkelde bladeren zijn spits, elliptisch en aan de randen licht getand. De gladde bladoppervlakken en de stengels duiden op een grote behoefte aan water.

Bloeiwijze: De bloemen, die in alle schakeringen van rood voorkomen, laten zich het hele jaar door in grote overdaad zien,

behalve in de donkerste maanden. Ze groeien uit de bladoksels.

Soorten: Sommige soorten zijn compact en blijven laag, circa 20 à 25 cm, en zijn bijzonder geschikt om in een pot te zetten. Een aantal hybriden groeien zowel in potten, bloembakken als perken. Oudere soorten met langere stengels voegen aan bloembedden een kleurige accent toe.

Verzorging: In de zomer is een plaatsje in de schaduw, uit direct zonlicht, het beste; in voor- en najaar is halfschaduw het meest geschikt. Wanneer de plant tijdens de winterperiode op een lichte plek wordt gezet, mag de temperatuur niet lager zijn dan 20°C; op een minder lichte plaats volstaat 15°C. De plant verliest haar bladeren en komt niet meer in bloei wanneer zij wordt blootgesteld aan temperaturen van 12-14°C. Als de grond te nat

is, gaan de stengels rotten.

Water geven: Hoe warmer en lichter de locatie, hoe groter de behoefte aan water. Gebruik altijd water dat weinig mineralen bevat. Men is het er niet over eens of de plant vochtige lucht nodig heeft. Spuit in ieder geval geen water rechtstreeks op de bladeren; dit veroorzaakt vlekken.

Voedsel: Wekelijks voeden in de groeitijd van maart tot september.

Verpotten: Indien nodig in het voorjaar of tijdens de zomer verpotten in losse grond met bladaarde (verpakte potgrond). Het is beter om oude planten weg te gooien en nieuwe op te kweken.

Vermeerdering: Stekken of met behulp van zaad. Zaad ontkiemt in tien dagen.

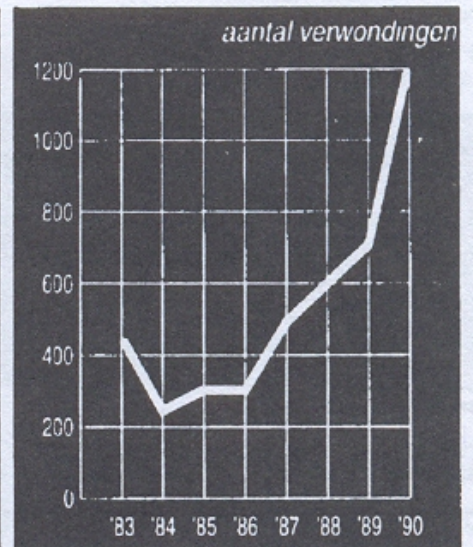
Ziekten: Te veel zon in de zomer maakt de plant houtig. Als de lucht te droog is, kunnen er witte vliegjes of bladluis optreden.

Wat zeggen gladde bladeren en een gladde stengel over de plant?

Vuurwerkverkoop in Nederland



Slachtoffers van vuurwerk



In welk jaar was het aantal mensen dat verwondingen opliep bij vuurwerk in Nederland het laagst?

De lezer moet 4 filmrecensies bekijken om te bepalen welke film de minst positieve waardering kreeg. De films worden niet gekwoteerd met punten of sterren. De lezer moet dus iedere recensie doornemen en vergelijken wat er geschreven wordt in de tekst om te beoordelen welke film het slechtst werd bevonden.

Niveau 3: Documentgeletterdheid

QUICK COPY Aanvraagformulier Drukwerk

FORMULIER VOLLEDIG INVULLEN

Toelichting: Dit formulier kan alleen worden gebruikt voor het bestellen van drukwerk in **ZWARTE INKT**, en in de hoeveelheden die rechts zijn aangegeven.

- ENKEL VEL 1 OF 2 ZIJDEN BEDRUKT - maximaal 2000 kopieën
- MEERDERE VELLE TOT 100 PAGINA'S - maximaal 400 kopieën
- BOVEN 100 PAGINA'S - maximaal 200 kopieën

1. TEN LASTE VAN PROJECT:

--	--	--	--	--

3. TITEL OF OMSCHRIJVING

5.

--	--	--	--

GEARCEERDE KADERS NIET INVULLEN

--	--	--	--

X

--	--	--	--

=

--	--	--	--	--

AANTAL PAGINA'S
ORIGINEEL

AANTAL TE DRUKKEN
EXEMPLAREN

TOTAAL AANTAL
AFDRUKKEN

6. AANTAL TE BEDRUKKEN ZIJDEN (Eén vakje aankruisen.)

1 ☐ Enkelzijdig

2 ☐ Dubbelzijdig

7. PAPIERKLEUR (Alleen invullen indien andere kleur dan wit.)

8. PAPIERFORMAAT (Alleen invullen indien ander formaat dan A-4.)

9. Aankruisen wat van toepassing is:

☐ COLLATIONEREN

BINDEN:

- ☐ Eén nietje bovenkant links
- ☐ Twee nietjes zijkant links
- ☐ KLEMRUG: ☐ Zwart ☐ Bruin
- ☐ Drie perforaties

☐ Overige aanwijzingen _____

2. ONTVANGSTDATUM

4. GEWENSTE LEVERDATUM

OPDRACHT EN LEVERING

10. Projectleider (naam invullen) _____

11. Aanvrager (uw eigen naam en telefoon) _____

doorkiesnr.

12. Kruis één vakje aan:

☐ Aanvrager haalt drukwerk af

☐ Drukwerk klaar

versturen naar: _____

Naam, bureaunummer en postvak invullen

POST
VAK

BUREAU
NR.

13. **BEWAAR ROZE AFSCHRIFT**
tenminste 3 maanden. Wanneer u informatie vraagt, dient u het hier gedrukte aanvraagnummer te vermelden.

140468

REGISTRATIENUMMER QUICK COPY

D1320-03116 • 000000 • 000000

Zal dit copycenter 300 kopies maken van een verslag dat 105 blz. telt ?

2. Knipperlichten voor laaggeletterdheid/laaggecijferdheid

2.1. Inleiding

Deze knipperlichtenlijst, is een bundeling van informatie verkregen uit literatuurstudie, observatie van twee lees-en schrijfgroepen en ervaringen opgedaan bij vorige onderzoeken (o.a. het EQUAL-project “Adventure @ Work”). De zo verzamelde informatie over laaggeletterdheid / laaggecijferdheid werd getoetst door een klankbordgroep, samengesteld met trajectbegeleiders en een ervaringsdeskundige van de VDAB en praktijkwerkers uit diverse centra voor basiseducatie en VZW Recht-op.

Deze gegevens werden verwerkt tot een hanteerbare en gestructureerde knipperlichtenlijst. De knipperlichtenlijst is geen ‘ondervragingsinstrument’ maar een hulpmiddel ‘in het achterhoofd’ om tijdens intakes – zowel in de werkwinkel als in het Centrum voor Basiseducatie – de aandacht te richten op mogelijke indicaties van lage geletterdheid of gecijferdheid. Deze lijst wordt ingepast in bestaande instrumenten zoals de intakeleidraad van VDAB en screeningsinstrumenten in de Centra voor Basiseducatie.

2.2. Richtpunten en knipperlichten

Het beeld dat we hebben van een persoon wordt bepaald door verschillende richtpunten. Deze richten onze aandacht op bepaalde kenmerken van een persoon. Om een laaggeletterd of laaggecijferd persoon te herkennen moeten we een aantal richtpunten combineren:

- School- en leerverleden
- Socio-economische situatie
- Persoonskenmerken
- Sociale contacten
- Kenmerken van het lezen/schrijven bij laaggeletterden
- Kenmerken van het cijferen bij laaggecijferden

Verder kunnen volgende categorieën ook nuttige informatie opleveren over het niveau van iemands geletterdheid/gecijferdheid:

- sterktes van laaggeletterden en laaggecijferden
- problemen in het dagelijks leven
- gevolgen van laaggeletterdheid/laaggecijferdheid

Op elk van deze richtpunten kunnen knipperlichten aanflitsen. In dat geval is de kans groter dat iemand laaggecijferd of laaggeletterd is. Mogelijke knipperlichten worden in onderstaande lijst (zie volgende paragrafen) opgesomd. Dit is geen checklist die puntsgewijze moet worden overlopen of afgetoetst, maar een verzameling van mogelijke indicaties voor laaggeletterdheid of laaggecijferdheid. Het is dus wel een hulpmiddel om bewuster te kijken, om attenter te zijn voor mogelijke knelpunten die samengaan met laaggeletterdheid of laaggecijferdheid.

De richtpunten werden in onderstaande tekst telkens onderverdeeld in drie alinea’s met knipperlichten. Welke knipperlichten aanflitsen hangt af van de setting waarin de werkzoekende wordt gescreend. Bij een uitgebreide screening in een Centrum voor Basiseducatie zullen andere kenmerken zichtbaar worden dan bij een eerste contact in de werkwinkel. De knipperlichten die belangrijk zijn voor screening van laaggeletterdheid / laaggecijferdheid in de werkwinkel zijn *cursief*.

a) knipperlichten bij dossiergegevens

Bij de intake in de werkwinkel door de trajectbegeleider worden een aantal gegevens in het dossier van de werkzoekende opgenomen. Sommige gegevens kunnen reeds suggereren dat iemand mogelijks laaggeletterd of laaggecijferd is. B.v. enkel een getuigschrift van lager onderwijs behaald hebben.

Ook een aantal objectief vast te stellen gedragingen tijdens de intake kunnen wijzen op een probleem met lezen, schrijven of rekenen. Iemand die b.v. heel angstig is, probeert misschien zijn leesprobleem te verbergen.

Deze knipperlichten worden eerst weergegeven in de opsomming per richtpunt.

b) aanvullende infoverzameling en gedragsobservatie

Als er knipperlichten oplichten in de eerste fase, het verzamelen van de dossiergegevens, zullen aanvullende vragen gesteld worden en kan de trajectbegeleider gedrag proberen uitlokken dat mogelijks wijst op laaggeletterdheid of laaggecijferdheid.

Knipperlichten die in deze tweede fase kunnen oplichten, worden als tweede punt weergegeven in de opsomming per kijkpunt.

c) uitgebreide intake

Na een eerste screening in de werkwinkel, wordt de laaggeletterde/laaggecijferde werkzoekende idealiter doorverwezen naar een Centrum voor Basiseducatie. Aan de hand van een intake van ongeveer anderhalf uur – te spreiden over verschillende momenten – probeert de intaker zich een correct beeld te vormen van het niveau van de laaggeletterde/laaggecijferde persoon die zich wil inschrijven.

Hierbij zijn enkele knipperlichten belangrijk. Ze worden als laatste punt weergegeven in de opsomming per kijkpunt.

2.3. Knipperlichtenlijst

2.3.1. School-/leerverleden

2.3.1.1. Knipperlichten bij dossiergegevens

- *een lage opleiding:*
 - *op jonge leeftijd het onderwijs beëindigd*
 - *overgestapt naar het deeltijds onderwijs*
 - *ongekwalificeerde uitstroom uit het onderwijs*
 - *leerling uit het buitengewoon onderwijs*
- *gebroken schoolloopbaan*
 - *beroepsonderwijs niet afgewerkt*

2.3.1.2. aanvullende infoverzameling en gedragsobservatie

- *aversie tegen school en opleidingen*
- *volgen weinig onderwijs in de volwasseneneducatie*
- *krijgen op het werk nauwelijks scholing*
- *liegen over diploma (of zeggen “ik vind dat niet meer”)*

2.3.2. uitgebreide intake

- regelmatig afwezig geweest op school ⇐ b.v. ziekte, thuis inspringen, ...
- ouders hadden negatieve houding tegenover school: ze vonden een praktisch beroep belangrijker dan studeren
- algemene leerproblemen
- dyslexie (vooral bij oudere laaggeletterden is dyslexie vaak niet onderkend)
- thuis werd geen waarde gehecht aan leren/studeren
- thuis werd weinig belang gehecht aan huiswerk
- vaak jong begonnen met werken en velen zijn 'iets met hun handen' gaan doen. Nu zijn ze ingehaald door de ontwikkelingen
- voortijdig van school gehaald om te helpen in het bedrijf
- liever geld verdienen dan naar school gaan
- taal op school versus taal die thuis gebruikt werd: beperktere woordenschat, eenvoudige zinnen, dialect
- leerden weinig tijdens schoolloopbaan
- kregen geen aandacht tijdens schoolloopbaan
- moesten allerlei taken uitvoeren op school die niets met lezen en schrijven te maken hadden
- vaak gepest
- lastig in de klas (vinden ze van zichzelf)
- veel spijbelen (vinden ze van zichzelf)
- te speels (vinden ze van zichzelf)
- waren liever op straat dan op school
- sterk verband tussen gevolgde onderwijs en gecijferdheid, maar wordt sterk bijgeschaafd na schoolverlaten door ervaring
- pas leren als het onontkoombaar geworden is. Dit hangt vaak samen met (grote) veranderingen in het leven
- vroeger bestond er geen PMS, CLB, bijlessen, oudercontact, ... dus weinig opvolging van de vorderingen, vaak verkeerde diagnoses bij leerproblemen, onzorgvuldige doorverwijzing naar BLO

2.3.3. Socio-economische situatie

2.3.3.1. Knipperlichten bij dossiergegevens³

- *hebben vaker dan gemiddeld ongeschoold of slecht betaald werk: poets- en onderhoudswerk, handenarbeid, textielarbeid, keukenhulp, bandwerk, groenten- en fruitpluk, landbouwsector, groenzorg, ...*
- *zijn meer werkloos dan anderen*
- *voornamelijk uit de arbeidersklasse (zeker bij laaggecijferdheid)*
- *dialectsprekend*
- *inactieven (gepensioneerden en huismannen/-vrouwen): worden niet gedwongen om te lezen en schrijven versus mensen die werken moeten vaker lezen en schrijven*
- *vaker mensen met laag inkomen*

³ Uit allerlei onderzoeken blijkt dat laaggeletterdheid/laaggecijferdheid vaker voorkomt bij mensen met volgende socio-economische kenmerken: ouderen, mensen die een reizend bestaan leiden (zigeuners, woonwagenbewoners, schippers, foorkramers, internationale chauffeurs, vrouwen, alleenstaanden.

2.3.3.2. aanvullende infoverzameling en gedragsobservatie

- *minder mobiel (geen rijbewijs, kunnen treintabellen of bustabellen niet lezen)*
- *na collectief ontslag (meestal 50+) hebben mensen plots wel lezen/schrijven/rekenen nodig*
- *ex-werknemers van traditionele bedrijven (laaggeschoolde arbeid)*
- *doet heel veel interim jobs, maar zet geen stappen naar opleidingen (nochtans zijn er heel veel praktijkgerichte opleidingen waarbij quasi niet moet gelezen of geschreven worden)*

2.3.3.3. uitgebreide intake

- *vaker mensen die de middelste of jongste waren in een groot gezin*
- *leerlingen waar thuis niet gelezen werd*
- *de ouders kunnen zelf niet lezen en schrijven*
- *verschillende startkansen in basisonderwijs door:*
 - *financiële drempels (vervoer, schooluitstappen, niet-duurzame schoolartikelen, schoolfeest, kopies, boeken, boekentas, rekenmachine, praktijkles, ...)*
 - *drempels die toegeschreven worden aan verschillende culturen (dialect of anderstalig zijn, cultureel kapitaal, geen kleuteronderwijs, ...)*
 - *drempels die samenhangen met de (formele) organisatie van een school (schoolreglementen, nota's, afkortingen, inschrijvingsformulieren, ...)*

2.3.4. Persoonskenmerken

2.3.4.1. Knipperlichten bij dossiergegevens

- *hebben minder perspectieven*

2.3.4.2. aanvullende infoverzameling en gedragsobservatie

- *weinig sociale vaardigheden*
- *onzeker*
- *of (gespeeld) agressief*
- *angstig*
- *zenuwachtig (o.a. door de angst om door de mand te vallen)*
- *laaggeletterdheid is een geheim dus heel teruggetrokken, stil en verlegen*
- *minderwaardigheidscomplex:*
 - *zeer negatief zelfbeeld wat betreft eigen (reken)vaardigheden*
 - *voelen zichzelf dom*
 - *gevoel van onvermogen*
 - *schaamte*
 - *hebben moeite om het probleem zomaar toe te geven*
- *frustraties:*
 - “ik heb zoveel kansen gemist”, “ik had liever een andere job kunnen doen”,*
 - “mijn leven zou er totaal anders uitgezien hebben, mocht ik kunnen lezen en schrijven”*
- *lichamelijke handicaps / mentale handicaps*
- *komt niet alleen naar de intake (maar brengt b.v. echtgenoot mee)*
- *weinig inzicht in de structuur van de werkwinkel, VDAB, ...*
- *heel veel weerstand tijdens het gesprek*
 - *zichzelf overschatten, onrealistische verwachtingen die ze niet kunnen waarmaken*

2.3.4.3. uitgebreide intake

- angstig
 - angst om fouten te maken = belemmering om lees-/schrijfvaardigheden toe te passen in dagelijkse leven.
 - Angst dat de laaggeletterdheid/-cijferdheid op een gegeven moment zal ontdekt worden (door de familie, vrienden of door buitenstaanders)
 - angst bij allochtone vrouwen: als cursus start $\Rightarrow$ vrees opgeroepen te worden en moeten gaan werken MAAR willen huisvrouw blijven
 - Angstig want ze kunnen op blunders betrapt worden (b.v. ziekenbond niet betaald hebben)
- worden beschouwd als dom, achterlijk, en dus een beetje zielig of juist heel brutaal omdat het niet zou ontdekt worden
- agressief
- zijn wantrouwig, achterdochtig want hun trucs werken niet in onverwachte situaties. Ze moeten dus voortdurend op hun hoede zijn.
- vallen uit de boot
- hebben minder perspectieven
- afhankelijkheidsgevoel (reëel en geveinsd)
- vonden leren niet belangrijk
- eigenlijk bril nodig gehad als kind, maar niemand merkte dit en de persoon kon het bord niet lezen
- groot gezin $\Rightarrow$ minder individuele aandacht gekregen, negatief zelfbeeld, weinig tijd door teveel gezinstaken.

2.3.5. Sociale contacten

2.3.5.1. Knipperlichten bij dossiergegevens

- geen sociale ervaringen of competenties vernoemen of op het C.V. opnemen
- weinig uitdrukkingsvermogen
- of iemand in een dorp of in een stad woont bepaalt de sociale contacten

2.3.5.2. aanvullende infoverzameling en gedragsobservatie

- *afhankelijkheid*
- *bij elke beslissing afhankelijk van de mening van anderen*
- *leven in een soort isolement*

2.3.5.3. uitgebreide intake

- leven in een soort isolement:
 - contacten met burens, familieleden, vrienden en kennissen worden vaak (bewust) beperkt gehouden
 - durven geen lid te worden van een vereniging
 - niet meer participeren in verbanden buiten de eigen kleine kring
 - omzeilen van bepaalde maatschappelijke situaties b.v. geen koffie gaan drinken doordat je dan moet betalen
- afhankelijkheid
 - bij elke beslissing afhankelijk van de mening van anderen, soms misbruik van vertrouwen, er kan veel gebeuren buiten je weten om
 - afhankelijkheid van partners, familieleden, vrienden

- in onze maatschappij wordt je verwacht zelf verantwoordelijkheid op te nemen en mag je steeds minder rekenen op solidariteit.
- gaan zelden of nooit naar ouderavonden
- gaan zelden of nooit op reis
- veel slikken, uit angst om hun baan te verliezen
- geconfronteerd worden met lastige, bedreigende vragen
- uitgelachen worden (b.v. door de vriendenkring van de partner)
- de oorzaak is vaak niet duidelijk voor de persoon zelf: “er is iets mis met mij”, frustraties, schaamte

2.3.6. Kenmerken van lezen/schrijven bij laaggeletterden

2.3.6.1. Knipperlichten bij dossiergegevens

- *mondeling taalgebruik (dialect)*
- *zelf woorden maken*
- *hebben vragen bij hun uitnodiging die opgelost kunnen worden met de informatie die in de brief zelf staat (b.v. niet weten bij wie men in de werkwinkel moet zijn hoewel dit in de brief staat, herkennen een organisatie louter aan het logo)*

2.3.6.2. aanvullende infoverzameling en gedragsobservatie

- *lezen op herkenning (aan de hand van de woorden die men wel kan lezen)*
- *lezen op basis van gokken en gissen wat er staat*
- *schrijven met “hanenpoten”*
- *lees-en schrijfsituaties zoveel mogelijk vermijden*
- *heeft GSM maar kan niet SMS'en*
- *maakt geen gebruik van de zelfbedienings-PC*
- *kan geen vacatures opzoeken op de WIS-computer of de VDAB-website of andere websites*

2.3.6.3. uitgebreide intake

- niet flexibel en kritisch informatie kunnen verwerken
- sterk afhankelijk van anderen bij lezen en schrijven
- lezen op herkenning (aan de hand van de woorden die men wel kan lezen)
- lezen op basis van gokken en gissen wat er staat
- moeite met het vinden van woorden (veel “euhm” zeggen)
- woorden of teksten kunnen lezen maar niet begrijpen wat ermee bedoeld wordt
- mondeling taalgebruik (dialect) ⇒ schrijfproblemen (b.v.eind/tussenletters)
- moeite met lezen van straatnamen en plattegronden
- moeite met lezen van menukaarten
- schrijven met “hanenpoten”
- overschrijven (b.v. belastingsbrief van vorige jaar overschrijven, kinderen schrijven zelf briefjes voor school en ouder schrijft het over)
- na de (lagere) schoolperiode nooit meer iets gelezen of geschreven waardoor de kennis is weggezaakt
- rechts moeten schrijven, terwijl de persoon linkshandig is

2.3.7. Kenmerken van dyslexie (bij veel laaggeletterden werd dyslexie niet gedetecteerd tijdens de schoolcarrière):

- problemen met de plaats van klanken in woorden
- spelfouten
- traag schrijven
- slechte motoriek
- slordig handschrift
- beperkte, vluchtige concentratie
- veel tijd nodig om iets te onthouden
- moeite met onthouden van namen/woorden/kinderversjes
- moeite met het onderscheid links/rechts ⇒ truckjes. WEL goed ruimtelijk inzicht (kaartlezen, pijlen)
- ontbreken van tijdgevoel, moeilijk klok lezen

2.3.8. Kenmerken van cijferen bij laaggecijferden ⁴

2.3.8.1. Knipperlichten bij dossiergegevens

- *telkens van uur of zelfs dag vergissen op de afspraken*

2.3.8.2. aanvullende infoverzameling en gedragsobservatie

(het is afhankelijk van de job of dit knipperlichten zijn, en of ze als een tekort moeten aanzien worden)

- *niet goed kunnen tellen*
- *kan niet goed zeggen hoeveel laatste loon of werkloosheidsuitkering bedroeg*
- *niet met symbolen kunnen werken (formules)*
- *moeite met tabellen en grafieken*
- *moeite met klok lezen*
- *moeite met (snel) gepast betalen*
- *maakt geen (gepast) gebruik van hulpmiddelen zoals rekenmachine*
- *geen zelfvertrouwen bij hoofdrekenen en schattend rekenen*
- *telefoonnummer onthouden i.p.v. noteren*
- *eigen leeftijd niet kennen*

2.3.8.3. uitgebreide intake

- *niet goed kunnen tellen*
- *rekenen staat voor zwakke rekenaars gelijk aan reproduceren (feiten geven en regeltjes gebruiken)*
- *zich niet laten lijden door gezond verstand om rekenproblemen aan te pakken*
- *niet met symbolen kunnen werken (formules)*
- *weten niet waarom ze bepaalde bewerking doen.*
- *ze kennen de trucs maar niet de elementaire basisinzichten en –vaardigheden*
- *optellen van gelijke getallen i.p.v. vermenigvuldigen*
- *moeite met procenten, breuken, kommagetallen*
- *moeite met tabellen en grafieken*
- *moeite met klok lezen*
- *moeite met (snel) gepast betalen*

⁴ Deze knipperlichten zullen vooral bij de start van een opleiding of bij een diepgaande intake in het Centrum voor Basiseducatie belangrijk zijn. In de werkwinkel context is het moeilijker om rond cijferen gegevens en aanwijzingen te verzamelen.

- altijd met “groot geld” betalen b.v. een briefje van €50
- rekensituaties vermijden
- zwakke rekenaars gaan rekenwerk uit de weg in het dagelijks leven hoewel dit oefensituaties zijn
- velen overschatten hun eigen niveau van kunnen
- voor heel eenvoudige sommen papier gebruiken
- tijdens een opleiding tot bouwvakker de meetapparatuur zelden correct gebruiken
- als zelfstandige de nettoprijs zonder BTW niet kunnen berekenen
- geen berekeningen kunnen uitvoeren voor eenvoudige klusjes
- wat anderen uit het hoofd weten, moeten zwakke rekenaars steeds weer opnieuw uitrekenen. Ze hebben geen hulpmiddelen beschikbaar of geen werkwijzen geleerd.
- geven geen (persoonlijke) betekenis aan getallen en bewerkingen (b.v. niet maken van volgende bedenking “Wat stel je je voor bij 1 miljard? Wereldbevolking is ongeveer 5 miljard”)
- interne en externe structuur van getallen niet zien en daar geen gebruik van maken (neem 750: je ziet 700.50, 3×250 , 10×75)
- beschikt niet over modellen ter ondersteuning van het rekenen (b.v. hoeveel is $\frac{3}{4}$? Bedenk een taart om dit op te lossen)
- maakt geen (gepast) gebruik van hulpmiddelen zoals rekenmachine
- geen zelfvertrouwen bij hoofdrekenen en schattend rekenen
- geen gebruik maken van de kennis die in de samenleving aanwezig is, men kent de weg niet om die kennis te vinden (b.v. niet kunnen antwoorden op: “Hoe beheers je energiekosten in een gezin?”)
- telkens van uur vergissen op de afspraken
- telefoonnummer onthouden i.p.v. noteren
- van veel gebruikte producten geen idee hebben van de grootteorde van de prijs (geen inzicht in geldbedragen)
- kunnen niet gevarieerd tellen met eenheden, vijftallen, tientallen
- tellen moeilijk tot 100/1000 en kunnen de getallen niet lezen/schrijven
- niet kunnen tellen van 1 t.e.m. 10, ook niet achteruit kunnen tellen
- twee getallen kunnen ze enkel vergelijken als ze 1 voor 1 tellen
- niet vergelijken van aantallen en conclusies aan verbinden (b.v. 5 mensen, 6 taartjes= $5+1$)
- getallen groter dan 10 draait men om (b.v. $25=52$)
- getallen niet kunnen splitsen
- even/on-even zegt hen niets
- rekenproblemen worden door de omgeving sterk gerelativeerd
- laaggecijferdheid valt minder goed op dan laaggeletterdheid

2.3.9. Sterktes

- 2.3.9.1. aanvullende infoverzameling en gedragsobservatie
- inventief om schrijven te vermijden/beperken
 - ijzersterk (visueel) geheugen met snelle herkenningpunten
 - codes b.v. streepjes-puntjes-tekeningen gebruiken
 - hebben veel praktisch inzicht

2.3.9.2. uitgebreide intake

- hebben aandacht voor de huisstijl/vormgeving (van producten) b.v kleur, grootte, stijl (is voor hen belangrijker dan wat erop geschreven staat)
- goeie acteurs: via trucs slagen ze erin hun ware aard te verbergen
- hebben vertrouwelingen die hen helpen met lezen en schrijven
- uit geluid kunnen ze goed informatie distilleren
- zijn sociaal (b.v. zich uit de situatie kunnen redden, makkelijk aan mensen dingen vragen, ...)
- oplossingen bedenken om het laag niveau van geletterdheid te proberen compenseren:
 - nummers van menu uit het hoofd leren
 - hulp vragen
 - op het gemak herlezen als alleen bent
 - vragen of telefonisch kan inschrijven/formulier invullen
 - informatie selecteren: dit lees ik want lijkt belangrijk
 - sociale en mondelinge taalvaardigheden uitbouwen
 - kennis en gedrag aanpassen
 - creativiteit
 - relativiseringsvermogen
 - goed geheugen
 - nieuwsgierigheid
 - humor
 - lef
 - motivatie
 - ondernemingslust
 - zelfvertrouwen
 - sommigen kunnen wel met geld overweg doordat ze geleerd hebben door ervaring en dat niet zien als rekenen.

2.3.10. Gevolgen

2.3.10.1. Knipperlichten bij dossiergegevens

- *niet in orde met allerlei administratieve kwesties b.v. het ziekenfonds, huurcontract, verzekeringen, belastingaangifte, deurwaarders, ...*

2.3.10.2. aanvullende infoverzameling en gedragsobservatie

- *uitkeringen missen*
- uitgebreide intake
- schulden
- inschrijvingen missen
- tariefverhogingen oplopen
- eenzaamheid
- blijven thuis
- belastingen niet (correct) invullen/betalen
- afbetalingen niet opvolgen waardoor nog grotere schulden
- medicatie verkeerd gebruiken
- abortus (door voorbehoedsmiddelen niet juist te gebruiken)

2.3.11. Problemen in het dagelijks leven

- problemen met deelname aan gemeenschapsleven:
 - kennismaken met nieuwe mensen is moeilijk
 - TV programma niet kunnen opzoeken (start-/einduur)
 - (moeilijke woorden in) het nieuws niet begrijpen
 - ondertitels niet kunnen lezen
 - geen punten kunnen tellen bij spelletjes
 - moeite hebben bij de verkiezingen (stembrief niet begrijpen, namen niet herkennen, folders niet begrijpen, ...)
 - moeilijk opzoeken in het telefoonboek
 - brochures niet kunnen lezen
 - wedstrijdformulieren niet kunnen invullen
 - lage algemene ontwikkeling doordat ze niet kunnen lezen (b.v. geen krant dus weten niets over verkiezingen, aardrijkskunde, ...)
 - afhankelijk zijn van al dan niet goede bedoelingen van anderen (b.v. verkiezingen, betalen)
 - niet over politiek kunnen meepraten
 - moeite hebben met reclameposters in winkels
 - problemen hebben om iets doen dat je niet gewoon bent
 - kunnen het nieuws niet volgen
 - buiten nauwelijks buiten hun leefwereld
- moeite met het omgaan met het geldstelsel (o.a. bij het winkelen)
 - waarde van munten en biljetten en relatie ertussen niet kennen
 - bepaald bedrag niet op verschillende manieren kunnen samenstellen
 - wisselgeld niet kunnen controleren
 - niet zelfstandig boodschappen kunnen doen
 - nooit zelf geld uit de automaat halen
 - solden niet kunnen berekenen
 - prijzen niet kunnen vergelijken
 - reclame folders niet kunnen uitspitten
 - geen cheque kunnen schrijven
 - problemen hebben met het doen van een overschrijving
 - problemen hebben met verrichtingen uitvoeren aan een automaat (tijdsdruk want piept als je te lang twijfelt)
- niet kunnen omgaan met tijdssituaties
 - tijdseenheden verkeerd inschatten
 - vage begrippen: vroeg-laag, gister-vandaag-morgen-overmorgen, vorige week-volgende week, over een week-week geleden
 - moeite met het maken van tijdsafspraken
 - moeite met het gebruik van een agenda
 - kunnen niet analoog & digitaal kloklezen
 - geen tijden/data benoemen en opschrijven
 - eigen leeftijd niet kennen
- problemen om te reizen
 - leren autorijden gaat moeilijk
 - welke bus? Welk perron?
 - moeite met het vinden van de weg of om een andere weg nemen
 - niet weten hoe een lijnkaart, rail pass, ... werkt
 - moeite met het berekenen van het verbruik van de auto

- o een plan op schaal niet kunnen gebruiken
- o stratenplan niet kunnen lezen
- o moeite met lezen van straatnamen
- hulp moeten inroepen van anderen
 - o bij het berekenen van hoeveelheden
 - o bij het verwerken van post
 - o bij een overlijden, echtscheiding waardoor nood aan schrijven/lezen/rekenen groter werd
 - o zelden zelf iets doen (familie (ook kinderen) doen veel voor hen)
- problemen met formulieren
 - o moeite met invullen van formulieren
 - o kunnen kinderen niet gaan inschrijven op school
 - o moeite met aanvraag en opvolging van werkloosheidsuitkering
 - o moeite met aanvraag van de kinderbijslag
 - o moeite met aanvraag van een schoolbeurs
 - o (ziekenfonds, schoolrapporten, ...)
- problematisch omgaan met verhoudingsbegrippen:
 - o meer/minder, licht/zwaar, lengte/breedte, hoogte/lengte, voor/achter, kg/gram, m/cm, minimum/maximum
 - o huishouden (o.a. problemen bij recepten, problemen bij herberekenen van *maten in de grootkeuken*)
- *problemen met tewerkstelling:*
 - o *problemen bij examens voor buschauffeur, postbode, toelatingsproeven voor een beroepsopleiding ...*
 - o *problemen bij het volgen van een technische opleiding of horecaopleiding*
 - o *kunnen niet zelf ander werk zoeken/vinden (geen sollicitatiebrief schrijven, vacatures lezen)*
 - o *niet aan een diploma geraken*
- problemen bij het opvoeden van kinderen:
 - o kunnen geen boek voorlezen aan hun kinderen
 - o “mijn kinderen ontgroeien me”
 - o moeite met het helpen van de kinderen met huiswerk
- schrijfproblemen
 - o kunnen niet mailen
 - o problemen om bij te leren
 - o veel problemen met d & t
 - o problemen met het schrijven van brieven
- cijferproblemen
 - o moeite om betekenis te geven aan getallen
 - o kunnen eigen oplossingsstrategieën niet kritisch bekijken, stappen niet over op een snellere, handigere of eenvoudigere manier van oplossen
 - o maken geen gepast gebruik van hulpmiddelen zoals een zakrekenmachine
 - o problemen bij het inschatten en beheersen van de energiekosten van het gezin
 - o automatiseren niet: uit het hoofd weten en niet iedere keer opnieuw uitrekenen (b.v. 3×7 niet oplossen als de som van $7+7+7$ maar direct)
 - o niet soepel omgaan met rekenkennis en –vaardigheden. Verschillende manieren gebruiken (wat ze wel doen: trucjes, regeltjes vaak opdiepen zonder veel inzicht)
 - o uitkomsten niet kunnen schatten zodat er controle is over de juistheid van het resultaat van berekeningen met een rekenmachine.

- moeite met gebruik van medicijnen (begrijpen bijsluiters niet)
- moeite met toepassing van (huishoudelijke) apparatuur (kunnen gebruiksaanwijzing niet lezen)

3. Trucs

De persoon in kwestie past bij herhaling de hier opgesomde trucs of excuses toe, of bedient zich bij elke schrijf- of leestaak van een andere uitvlucht.

- bril vergeten
- hand in verband
- plotselinge duizelingen veinzen om niet te moeten schrijven
- wil (eenvoudige) formulieren thuis op het gemak invullen
- geen tijd hebben om formulieren in te vullen
- als iemand een briefje geeft: “dat bekijk ik straks wel”
- altijd uitleg vragen over (dezelfde) formulieren
- overstap naar een meer-eisende job of functie weigeren
- weigert bestuursfunctie van een vereniging (nadien zelfs soms afhaken)
- in te vullen papieren (zogezegd) verliezen
- laat de kinderen bijna altijd de boodschappen doen
- TV als belangrijkste/enige informatiebron. Dit in combinatie met het ontbreken van tijdschriften, kranten, boeken in huis
- vragen naar mondelinge hulp/uitleg (b.v. bij i.p.v. de WIS-computers te gebruiken)
- steeds bedacht op een confrontatie met lezen en schrijven
- “doen alsof” ze de krant aandachtig lezen
- veinzen dat ze dat boek heb ik al gelezen en het een slecht boek vonden
- zelf naam niet schrijven met als reden: “jij hebt een mooier geschrift dus schrijf mijn naam maar op dat kaartje”
- spiekbriefjes om over te schrijven
- codes als streepjes-puntjes-tekeningen gebruiken
- briefjes met tekeningetjes op zak houden voor taken die je vaak moet doen
- stoer of onverschillig doen:
 - “je weet toch niet wat je mist” (vergelijken met iemand die blind geboren wordt versus iemand die heeft kunnen zien maar blind geworden is)
 - weglopen (soms met als reden: “stomme formulieren vul ik niet in”)
 - bluffen
 - agressief doen
- telefoonnummers uit het hoofd leren
- alles met de telefoon regelen
- “kunt u me niet vertellen welke jobs er zijn” (niet zelf lezen op WIS of uithangborden)
- “oei ik had er niet opgelet” antwoorden als een instructie blijkbaar niet gelezen werd
- doen alsof ze een bordje grondig lezen
- doen alsof ze iets in hun notitieboekje of agenda schrijven
- alles wat vreemd is vermijden
- kloklezen moeilijk dus zijn ze altijd veel te vroeg of te laat op afspraken
- als je vraagt hoe laat het is, uurwerk tonen i.p.v. zelf te zeggen
- geen stylo in handtas stoppen, da’s dan een excuus “ik kan niet schrijven want heb geen stylo mee”
- “ik schrijf net zo onleesbaar als een dokter, vul jij het maar in”
- dyslexie voorwenden om laaggeletterdheid te verbergen
- niet goed Nederlands spreken wordt als excuus gebruikt, terwijl de persoon zijn moedertaal ook niet kan lezen/schrijven

- briefjes overschrijven en dan zelf handtekenen
- identiteitskaart altijd willen geven als ze iets moeten invullen zodat de ‘werker’ het zelf kan invullen
- van een ouderpaar ontbreekt er altijd 1 op de ouderavonden
- ik ben ernaartoe geweest, maar ze hadden al iemand (als moest gaan solliciteren)
- door verpleegster menulijstje laten invullen
- portemonnee geven als er betaald moet worden en niet zelf betalen
- “Ik ben nooit goed geweest in hoofdrekenen”, als excuus om niet te moeten hoofdrekenen
- verstrooidheid als uitvlucht gebruiken om niet te hoeven rekenen

BRONNEN

Laaggeletterd in de Lage Landen, Hoge prioriteit voor beleid, Bohnem, E. Ceulemans, C. e.a., Nederlandse Taalunie.

Trajectbenadering voor laaggeletterden in Vlaanderen, Viona-onderzoek, Stuyven, L. Van Damme, D. e.a., KUL, HIVA.

Werkzoekenden gescreend op geletterdheid; Eindrapport en aanbevelingen, ESF-project, VOOB i.s.m. VDAB

NUTTIGE WEBSITES

www.vdab.be

www.vocb.be

www.basiseducatie.be

www.taaluniversum.org

www.fov.be/IMG/pdf/strategisch_plan_geletterdheid.pdf

Contact:



Bartelijne Vandenboogert: bartelijne.vandenboogert@vdab.be



Tips bij het uitschrijven van cursussen

Tips bij het uitschrijven van cursussen.

Denk a.u.b. aan onze anderstalige cursist, maar ook aan deze die minder vertrouwd zijn met de leescultuur.

Hierbij, enkele tips i.f.v. anderstaligen die aangereikt werden bij het uitschrijven van de cursus 'Taakgericht werken MS Office'.

Tips
1. Gebruik korte zinnen. (Zo vermijd je ook tangconstructies). Vb. niet: Een router heeft extra software en hardware aan boord, zoals een firewall(die ongeautoriseerde toegang van buitenaf tot de computers in de LAN tegen gaat) en een ingebouwde hub of switch(die het mogelijk maakt- via een aantal poorten- om bestanden, printers en internetverbindingen te delen). Wel: Een router heeft extra software en hardware, zoals een firewall en een hub of switch. Een firewall...
2. Geef 1 instructie per zin.
3. Gebruik een actieve zinsconstructie. Vb. niet: 'Binnen word krijg je een document te zien met het briefpapier dat bij de firma VEMA gebruikt wordt.' wel: ' Je ziet een document. Het document is het briefpapier dat de firma VEMA gebruikt.'
4. Gebruik tegenwoordige tijd. Vermijd verleden tijd en toekomstige tijd. Vb. niet: Als je dan de juiste map geopend hebt... Wel: Als je de juiste map opent...
5. Vermijd overbodige adjectieven Vb. niet: het gewenste bestand Wel: het bestand
6. Vermijd oude woorden vb. niet 'vervolgens' maar wel 'daarna' niet 'dienovereenkomstige' 'beschouwd' 'beduiden' 'mits' 'slechts' 'dienen' 'wijzigen'
7. Vermijd verkleinwoorden Vb. Cd-rom schijfjes
8. Gebruik voor instructietaal imperatief Vb. Geef, Neem, Kies, Schrijf...
9. Kies consequent voor 'je' als je de cursist aanspreekt. Niet 'men' en 'wij'.
10. Geen nominalisaties (= infinitief gebruiken als substantief) Vb. niet 'na het doornemen van', niet 'het verwerken van de gegevens door de CVE'
11. Formuleer de instructies in duidelijke stappen Klik... Open... Dubbelklik...
12. Formuleer instructies zo kort en duidelijk mogelijk. Vb. niet 'zorg dat de weergaveknop 'Afdrukweergave' geactiveerd is, wel 'Activeer de knop 'Afdrukweergave'.
13. Is het nodig om 'omgeving' te vermelden bij 'Windows'
14. Verwijs met voetnoten als je verwijst naar vorige of volgende hoofdstukken. Niet vaag vermelden 'Dit komt later aan bod, dit hebben we gezien'.
15. Als je een afbeelding wil uitleggen: verwijs dan rechtstreeks met pijltjes
16. Gebruik bij uitleg niet dezelfde woorden als het basiswoord. Vb. niet weergaveknoppen: deze knoppen bepalen de weergave...

17. Begin de zinnen meestal met het onderwerp. Vb. Niet 'Ook op het toetsenbord kan je...' Wel: 'Je kan ook op het toetsenbord...'
18. Zet belangrijke woorden in het vet , zoals bvb. Op blz. 175. Op 182 is dit bvb. Niet toegepast.
19. Vermijd 'We gaan...' 'We zullen' Actie! Vb. In dit hoofdstuk <u>gaan</u> we bekijken hoe je jouw documenten kunt organiseren in mappen.
20. Herhaalde woorden vermijden: zie vorige zin 'je je' wordt 'lees je de documenten'
21. Als je toch een hulpwerkwoord gebruikt, zet die dan links. Vb. De documenten die je <i>hebt</i> opgeslagen.
22. Consequent € en 2 cijfers na de komma
23. Volledige zinnen gebruiken
24. Lidwoorden gebruiken
25. Zet komma's waar nodig.
26. Vermijd dubbele negaties

LAY OUT

27. Gebruik overzichtelijke bladindeling met duidelijk verschil tussen titels en tekst
28. Gebruik overzichtelijke bladindeling door 1 instructie per regel te schrijven
29. Consequentie in hoofdlettergebruik. Vb. PC
30. Zet anderstalige woorden in cursief of vet.
31. Maak door lay-out een onderscheid tussen tekst en toepassingen. Zo kunnen voorbeelden cursief worden geschreven.
32. Zet woorden van het scherm (knoppen) vb. knippen, plakken, bestand, invoegen,... in een ander lettertype, zoals in de inhoudsopgave soms gebeurt.

	1	2
1.	Een router heeft extra software en hardware aan boord, zoals een firewall (die ongeautoriseerde toegang van buitenaf tot de computers in de LAN tegen gaat) en een ingebouwde hub of switch (die het mogelijk maakt – via een aantal poorten – om bestanden, printers en internetverbindingen te delen).	Een router heeft extra software en hardware, zoals een firewall en een hub of switch. Een firewall gaat ongeautoriseerde toegang tot de computers in LAN tegen. Met een hub of switch kan je bestanden, printers en internetverbindingen via een aantal poorten delen.
3.	Zorg ervoor dat de optie LIJST geactiveerd wordt door te klikken in de selectielijst op het onderdeel van de LIJST.	Klik op de optie LIJST.
4.	Als je de juiste map geopend hebt...	Als je de juiste map opent...
5.	Het gewenste bestand	Het bestand
6.	Vervolgens	Daarna
7.	Cd-rom schijfjes	Cd-rom schijf
10.	Na het sluiten van de map...	Sluit de map. Daarna...
12.	Zorg dat de weergaveknop 'Afdrukweergave' geactiveerd is.	Activeer de knop 'Afdrukweergave'.
14.	Dit komt later aan bod.	Voetnoot: Zie...
19.	In dit hoofdstuk gaan we bekijken hoe je jouw documenten kunt organiseren in mappen.	In dit hoofdstuk bekijken we hoe je de documenten in mappen kunt organiseren.
22.	2€, 3.05€	€2.00, €3,05
25.	Omdat het document nog geen naam had kom je automatisch terecht in het dialoogvenster. Elke computer die met Windows werkt heeft op de C- schijf een mapje dat MIJN DOCUMENTEN heet.	

Contact:



Sofie Devos: sofie.devos@vdab.be



Nederlands voor anderstaligen (VDAB)

*Synerjob est la fédération des services publics de l'emploi et de la formation
Synerjob is de federatie van de publieke bemiddelings- en opleidingsdiensten
Synerjob ist der Verband der öffentlichen Dienste für Beschäftigung und Ausbildung*



Nederlands voor anderstaligen bij VDAB

1. Inleiding

Allochtone werkzoekende oud- en nieuwkomers krijgen minder kansen op de arbeidsmarkt dan andere en zijn daarom kansengroepen. Teneinde hun positie op de arbeidsmarkt te verbeteren heeft VDAB in 1991 voor het eerst de opdracht gekregen om voor hen een aanbod te voorzien van bijzondere begeleiding en opleiding opgenomen in een trajectplan naar werk. (Interministeriële Conferentie van het Migrantenbeleid).

In de tweede Rondetafelconferentie (24 mei 2002) is dan de taakverdeling m.b.t. NT2-onderwijs vastgelegd.

Werkzoekende cursisten volgen een basiscursus

- ☞ Laaggeschoolden bij Basiseducatie (180-240 uur).
- ☞ Hoger geschoolden bij Centra voor volwassenenonderwijs (120 uur).
- ☞ Universitaire Talencentra (120 uur)

Als ze niveau 1.1. bereikt hebben en hiervan een attest hebben, stromen ze door naar VDAB. Meer info over inburgering vindt u op www.inburgering.be

In het nieuwe beheerscontract krijgen de kansengroepen (allochtonen, ouderen, arbeidsgehandicapten en kortgeschoolden) expliciete aandacht. Er zijn zeer ingrijpende doelstellingen en parameters geformuleerd.

Artikel 2.1

“In een derde trap van het begeleidingsmodel (face to face intake) wordt het meest gepaste traject naar werk uitgestippeld. In deze derde trap wordt een oververtegenwoordiging van een aantal kansengroepen voorgesteld, met name van allochtonen, arbeidsgehandicapten, kortgeschoolden en ouderen. “

Het is overduidelijk dat de kennis van het Nederlands voor anderstaligen een belangrijke onderdeel is in hun traject naar werk. Meer zelfs het is vaak de sleutel naar werk.

Het was van bij de aanvang dan ook duidelijk dat Nederlands kennen geen doel op zich was maar een essentieel onderdeel in het traject.

Bij het uitwerken van NT2-trajecten is het NT2-team niet over één nacht ijs gegaan en werd er vanaf de start in 1991 beroep gedaan op de know how en de wetenschappelijke ondersteuning van de KULeuven – Centrum voor taal en onderwijs/ Steunpunt NT2.

2. NT2 De hoe-vraag?

2.1. Definitie

Nederlands voor anderstaligen of NT2 is een opleiding voor anderstaligen **zowel werkzoekenden als werknemers** en onderscheidt zich van andere taalopleidingen door het functionele karakter. Het is de opdracht van VDAB aan professionele redzaamheid te werken. Dit impliceert dat VDAB anderstaligen het Nederlands aanleert dat mensen nodig hebben om naar een beroepsopleiding te kunnen doorstromen en /of om aan de slag te kunnen. De taalbeheersing van het Nederlands om maatschappelijk te functioneren wordt niet expliciet behandeld door VDAB.

2.2. Uitgangspunten

2.2.1. Visie op tweede taalverwerving

In het tweede taalleren van volwassenen is een hele evolutie merkbaar. Er bestaan verschillende strekkingen gaande van onderwijs dat vertrekt van de taalelementen (woordjes, grammatica, spelling, enz) waarbij verwacht wordt dat de taalleerder nadien in staat is om het geleerde vlot toe te passen in allerlei taalgebruikssituaties (van theorie naar praktijk) tot een aanpak waarbij men taal leert zoals een kind dat doet. Tot over enkele jaren werd taal bijna exclusief onderwezen vertrekkend vanuit de theorie. Zo komt het dat mensen de grammaticale regels van "niet en geen." kunnen afdreunen maar nauwelijks in staat zijn die toe te passen! Wetenschappelijk onderzoek heeft uitgewezen dat de grootste efficiëntie en motivatie bekomen wordt – vooral bij volwassenen - door taal aan te leren op een eerder "natuurlijke" wijze. Deze wordt het dichtst benaderd in de taakgerichte aanpak.

2.2.2. Methodiek

Taakgericht taalonderricht

Toekomstig functioneren in opleiding of werk, is het vertrekpunt voor de NT2 -opleidingen. De anderstalige cursist moet de context van de opleiding – of werksituatie begrijpen en kunnen benutten om relevante taken en opdrachten op de opleidingsvloer of werkvloer uit te voeren. De taalcursus gaat dus uit van de talige behoeften van de cursist en de talige eisen van de opleidings- en werkvloer.

We gaan hieronder even dieper in op de kenmerken van taakgericht werken:

- “De taak moet **relevant** zijn. Met andere woorden: de lesgever moet erover waken dat de taak die de taalleerder moet uitvoeren effectief de efficiëntste weg vormt naar de doelstelling die vanuit de behoefteanalyse werd geselecteerd. Om dit te kunnen garanderen, moeten ook de context en het taalaanbod zo relevant mogelijk zijn. In een opleiding Nederlands op de Werkvloer bijvoorbeeld kan dit o.a. door met authentiek materiaal uit het bedrijf te werken. In Nederlands op de opleidingsvloer is het belangrijk

op de opleidingsvloer te werken met de omgevingsfactoren (vakinstructeurs, machines,...).

- Het **pedagogisch** aspect houdt in dat er voor de leerder op taalvaardigheidsgebied wat te leren moet zijn: bij de uitvoering van de taak moet er een kloof bestaan tussen de taalvaardigheid die de leerder reeds heeft opgebouwd en de taalvaardigheid die vereist is om de taak naar behoren uit te voeren. De taak moet het huidige taalvaardigheidsniveau van de taalleerders net iets te boven gaan: als de taak te gemakkelijk is, zal ze door de taalleerders op een drafje worden afgehandeld zodat tijd vrijkomt voor meer ontspannend gekeuvel en geklets; is de taak te moeilijk dan zullen de taalleerders afhaken.
- Het **motivationaleel** aspect houdt in dat de leerder intrinsiek gemotiveerd is om de taak uit te voeren, en om daarbij de taal te gebruiken, receptief of productief. Vooral door volwassen leerders worden taken ervaren als interessant in de mate dat ze aansluiten bij productieve taken die ze buiten de klas moeten kunnen uitvoeren: arbeiders die een klacht leren uiten tegenover een hogergeplaatste, allochtonen die de weg leren vragen of een telefoongesprek leren voeren, krijgen het gevoel dat wat ze in de klas leren ook “in het echt” kunnen gebruiken. Nochtans hoeven niet alle productieve taken aan dat criterium van directe bruikbaarheid te beantwoorden: alle taalleerders, ook volwassenen houden ervan op natuurlijke wijze te leren, (praktische) problemen op te lossen door erover met een ander van gedachten te wisselen...Wat echter voor de ene categorie van taalleerders boeiend is, is dat daarom nog niet voor een andere.
- Het natuurlijk **interactioneel** aspect houdt in dat de taak aanleiding geeft tot natuurlijke communicatie tussen verschillende taalgebruikers. Dit is belangrijk omdat precies binnen die interactie de kloof waarmee taalleerders worden geconfronteerd kan worden gedicht. Taalleerders kunnen er soms wel individueel toe komen om kloven te dichten: zo kunnen ze vanuit hun kennis van de wereld of vanuit de talige context de betekenis van een voor hen onbekend woord ontrafelen. Vaak echter zal de individuele inspanning niet volstaan, en zal een gesprekspartner moeten helpen bij het begrijpelijk maken van onbekend taalaanbod of het produceren van taaluitingen. Meer zelfs, het zijn precies de momenten waarop de leerder er niet in slaagt datgene met taal te doen wat hij ermee zou willen doen, die een vruchtbare bodem vormen voor het verder uitbouwen van taalvaardigheid. Coöperatieve werkvormen waarin taalleerders als actieve informatieverzamelaars op zoek gaan naar sleutels voor oplossingen, leveren dus automatisch meer kansen op succes. Werkvormen met een informatiekloof (leerder A heeft informatie die leerder B niet heeft en vice versa), garanderen bij uitstek ook dat alle leerders uit de groep in de taak aan bod komen.
- Het **integratief aspect** houdt in dat de vier vaardigheden en de verschillende elementen waaruit taal is opgebouwd, vaak geïntegreerd aan bod komen. Dat is immers ook zo binnen natuurlijke interactie: tijdens een dialoog moet men zowel luisteren als spreken, bij het schrijven van een sollicitatiebrief moet men ook de vacaturemelding nauwkeurig gelezen hebben. Ook de elementen waarop andere didactische benaderingen bogen, zoals woorden of grammaticale regels, komen binnen dergelijke taken geïntegreerd voor; bovendien vertonen ze zich in hun natuurlijke gedaante: als middelen om een doel te bereiken, en niet als uit hun context gesleurde studieobjecten. “

Een concreet voorbeeld van taakgericht werken uit de secundaire sector: de cursisten krijgen de opdracht om een lokaal te schilderen en te berekenen hoeveel verf er nodig is. Ze zullen dus de oppervlakte moeten berekenen. Hierbij zullen ze de begrippen lengte, breedte en inhoud hanteren en naar mekaars instructies en meetresultaten moeten luisteren en begrijpen. De taalinstructeur geeft hen deze opdracht en gaat vervolgens eventueel in op elementen (vb woordjes verklaren, structuren) als er zich op dat niveau een probleem voordoet in het uitvoeren van de activiteit. Gelijkaardige activiteiten zullen later aan bod komen op de opleidingsvloer en op de werkvloer.

Een ander voorbeeld van taakgerichte aanpak uit de tertiaire sector: De cursisten krijgen de opdracht in de bediendenopleiding binnen een bedrijf specifieke informatie in te winnen bij een callcenter naar aanleiding van een reclamefolder. Ze moeten dan een informatief telefoongesprek voeren met een onbekende gesprekspartner. Hierbij komen de vier vaardigheden aan bod. Cursisten *lezen* de brochure, *bellen*, *zeggen* wie ze zijn en waarom ze bellen, ze *luisteren* naar de info, ze *noteren* de gegevens

Deze situatie zal zich eveneens herhalen in de vakopleiding en in hun latere job.

Geïntegreerde aanpak

Het cursusmateriaal van **NT2 is gebaseerd op de inhoud van de toekomstige vakopleidingen**. De cursisten worden in situaties geplaatst die te maken hebben met beroepen uit tertiaire, secundaire sector of social profit. In deze cursussen is het zeker niet bedoeling om alle vaktermen uit te leggen. Bijvoorbeeld daar waar een instructeur aan een autochtoon moet uitleggen wat een Vichysoep is en wat profielen in de bouw zijn en hoe de structuur is van een klachtenbrief, stopt de taak van de instructeur NT2 en neemt de vakinstructeur het verder op. Zowel voor allochtonen als voor autochtonen zitten hier heel wat nieuwe begrippen in. Er is met andere woorden ook nog een heleboel "opleidingswerk" in de beroepsopleiding zelf.

Na de cursus NT2 komt de cursist terecht in een **vakopleiding** en moet de vakinstructeur rekening houden met het taalvaardigheidsniveau van de anderstalige cursist. Indien er zich dan nog problemen stellen op het vlak van NT2 kan er door de vakinstructeur beroep worden gedaan op de NT2 - instructeur om een samenwerking op te zetten (**Nederlands op de opleidingsvloer** = Nodo). Taal en techniek sluiten mekaar niet uit, als een taak technisch correct moet worden uitgevoerd, is het voor de cursisten motiverend om het Nederlands te leren dat ermee gepaard gaat. Naarmate de vakinstructeur vaardiger wordt met Nederlands als instructietaal zal de behoefte aan ondersteuning door de Nodo-instructeur afnemen.

Een belangrijk doel van een geïntegreerd traject is altijd dat de anderstalige cursist niet alleen een hoger taalvaardigheidsniveau bereikt, maar in hetzelfde traject – binnen zo kort mogelijke tijd – een beroepskwalificatie behaalt die moet leiden tot een duurzame tewerkstelling. Bijna even belangrijk als taal zijn de werkattitudes die op de Vlaamse arbeidsmarkt vereist worden. Het is belangrijk dat deze worden meegegeven tijdens de opleiding. Vooral bij allochtone cursisten met een andere culturele achtergrond moet hier veel aandacht aan besteed worden.

Hoe meer er taal geleerd wordt "al doende" hoe succesvoller het traject zal verlopen!!!!

2.2.3. Evaluatie

Waarom moeten we evalueren?

Evalueren is meten en vergelijken met een referentie.

Bij VDAB meten we de taalvaardigheid van cursisten niet om hen een certificaat Nederlands mee te geven. We willen alleen nagaan of een cursist de minimale taalvaardigheid heeft bereikt, of hij of zij voldoende taalvaardig is om door te stromen naar een vakopleiding of werk, ...

De toetsen die we hierbij hanteren doen geen uitspraken over algemene kennis, vaardigheden en attitudes. Ze doen alleen een uitspraak over taalvaardigheid.

Taakgericht opleiden vraagt ook **taakgerichte beoordelingsinstrumenten**, die aangeven wat de cursist in de voor hem/haar relevante situaties kan en wat hij/zij nog nodig heeft om verder zijn/haar taalvaardigheid te ontwikkelen. VDAB gebruikt nu 3 dergelijke toetsen die op 2 scharnierenmomenten (instroom in de VDAB en instroom en doorstroom in de beroepsopleiding) worden ingezet.

Zie schema verderop.

TIBO (Toets instroom beroepsopleiding), die bepalend is voor de instroom in de vakopleidingen van de secundaire sector. Een anderstalige die slaagt in de TIBO kan niet geweigerd worden in de vakopleiding omwille van taal. Zoals eerder reeds vermeld kunnen eventuele talige knelpunten worden weggewerkt met Nederlands op de opleidingsvloer = Nodo.

De springplank is een talige (NT2) instaptoets die wordt afgenomen voor de start van bediendeopleiding. Hier worden zowel receptieve als productieve vaardigheden getoetst. Enkel cursisten die slagen mogen doorstromen.

Bij andere NT2-projecten zoals IBO met taalondersteuning en werkstages (stage waarin gepeild wordt naar arbeidsmarktrijpheid) wordt het functioneren op de werkplek waar de cursist een IBO of stage loopt, geëvalueerd. Hier spelen veel meer factoren dan enkel taalvaardigheid en is het moeilijk na te gaan welke elementen nu eigenlijk doorslaggevend zijn om van succes of mislukking te spreken.

Bij Nederlands op de Werkvloer = Nodw gebeurt de eindevaluatie aan de hand van de te bereiken doelstellingen die na het vooronderzoek in samenspraak met bedrijfsleiding en de begeleidingsgroep werden vastgelegd. De begeleidingsgroep bestaat uit afgevaardigden van directie, cursisten, lesgever, vakbonden en evalueren eveneens het proces op afgesproken tijdstippen terwijl de opleiding loopt. Dit gebeurt onder meer in functie van tijdig bijsturen.

3. Programma's

3.1. Lineaire trajecten

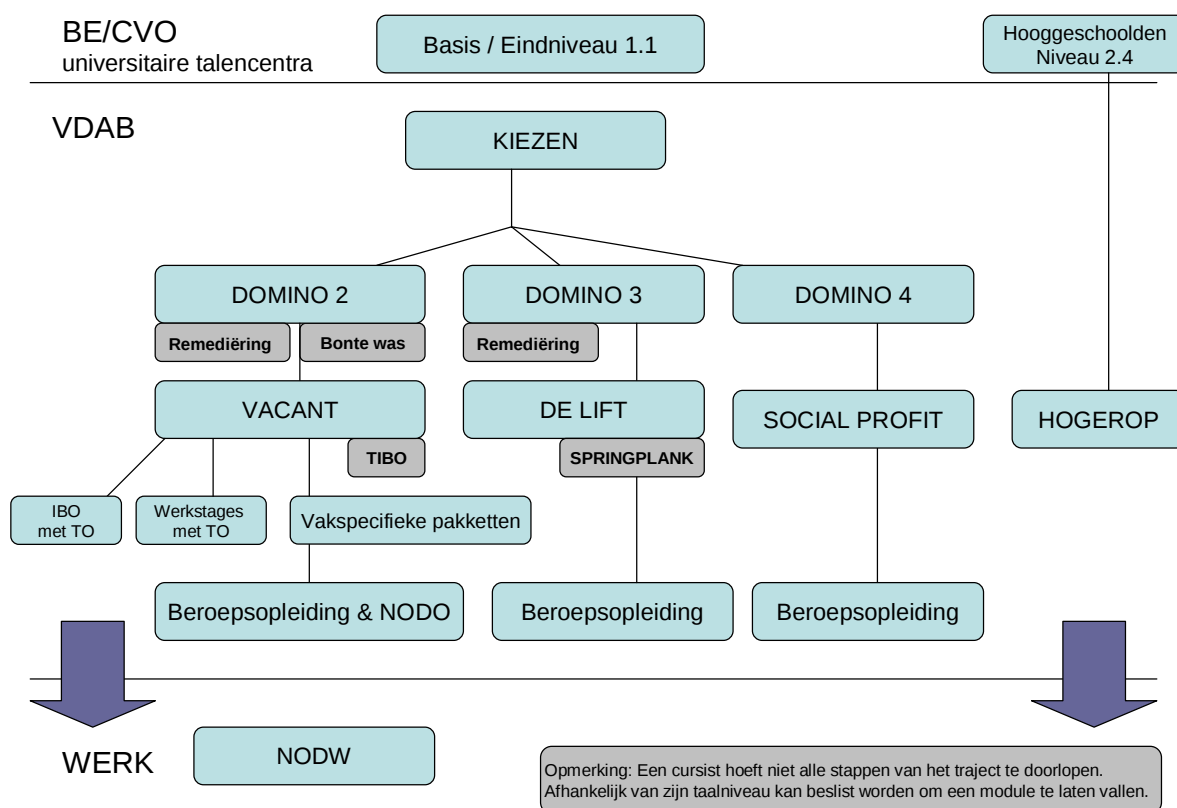
Een anderstalige cursist bepaalt in de oriëntatiemodule kiezen samen met zijn/haar begeleider welk traject best past. VDAB biedt een aantal trajecten aan die leiden naar een opleiding/werk in de Social Profit, in de secundaire sector of in de tertiaire sector.

Dit wil niet zeggen dat iedereen gans het uitgekende traject MOET volgen. Snelle leerdere (omdat ze bijvoorbeeld thuis Nederlands spreken) kunnen bepaalde onderdelen overslaan. Cursisten met werkervaring kunnen misschien sneller aan de slag in IBO of ze kunnen een stap op de arbeidsmarkt wagen via de module “werkstages met taalondersteuning”. Hierover vindt u meer uitleg op de hiernavolgende pagina's.

3.2. Groepsles

De groepsgrootte voor de opleidingen NT2 is minimum 8 en maximum 15 cursisten. In opleidingssessies van 3 opeenvolgende uren krijgen alle cursisten de kans actief te participeren aan de opleiding. (er wordt doorgaans 12 uren lesgegeven per week). Het urenobjectief per instructeur voor groepslessen NT2 bedraagt 7027 uren.

3.3. Het traject met de mogelijke programma-onderdelen



De verschillende onderdelen van de flow NT2 :

Kiezen

Kiezen is een specifiek product. Het is eigenlijk een oriëntatiemodule en geen NT2 cursus of toets. Kiezen wordt gegeven op niveau 1.1. We nemen het hier mee op in het overzicht omwille van het belang van Kiezen tijdens de fase van loopbaanoriëntatie.

Kiezen is een cursus loopbaanoriëntatie voor anderstalige cursisten. De cursus duurt vier weken in een halftijdse uurregeling. Cursisten volgen deze opleiding met als doelstelling hun professioneel traject te bepalen. Onder begeleiding van een inburgeringconsulent of NT2-instructeur, maken ze een reeks interactieve oefeningen in groep. Deze activiteiten gebeuren in het Nederlands op een laag taalvaardigheidsniveau. Ze geven een antwoord op de volgende vragen: Wat heb ik gestudeerd en welke werkervaring heb ik in mijn thuisland? Wie ben ik en wat doe ik graag en goed? Wat kan ik doen gezien mijn gezinssituatie, de arbeidsmarkt in Vlaanderen, mijn mobiliteit,...

*Na afloop is het duidelijk welke beroepsvoorkeur de cursisten hebben en kunnen ze zich gerichter oriënteren. De beroepskeuze bepaalt of een cursist in een groep *Vacant*, *De Lift* of *Duizendpoot* of elders start.*

Bonte was

Bonte Was is een tweedelig interactief en multimediaal pakket van in totaal 400 uren. Het kan door alle aanbodsverstrekkers gekocht worden. Het volledige pakket dekt het taalvaardigheidsniveau 1.1. en 1.2.

Cursisten volgen het soapverhaal waarin Ariel het hoofdpersonage is. Een uur individueel werken aan de pc wordt vervolledigd met twee contacturen waarin de kennis wordt verdiept.

Bonte Was wordt ingezet voor anderstaligen die bij VDAB binnenkomen maar die op de dominotoetsen in die mate slecht scoren dat we kunnen concluderen dat ze geen niveau 1.1 hebben.

VDAB gebruikt alleen het eerste deel van het pakket dat gaat tot niveau 1.1. voor remediëring. Voor NT2-instructeurs is het hier de uitdaging snelle leerders en trage leerders samen te begeleiden. Snelle leerders kunnen sneller gaan in het individuele bekijken van de soap maar krijgen extra opdrachten. Voor trage leerders, maar ook voor de anderen is het belangrijk in de contacturen ervoor te zorgen dat het aangeleerde (via herhaling) blijft “hangen”. Het “verwerken” van de opgedane kennis in de contacturen is een essentieel onderdeel.

Domino-toetsen

*De dominotoetsen gaan na of cursisten voldoende taalvaardig zijn en of ze dus zullen kunnen functioneren in de cursus *Vacant* (Domino 2) of *De Lift* (Domino 3) of in de taalopleiding voor Social Profit (Domino 4). Verschillende vaardigheden komen op verschillende verwerkingsniveaus aan bod. Als er nog lacunes zijn, kunnen die op basis van de zeer gedetailleerde diagnose worden vastgesteld en geremedieerd.*

Aangezien ook productieve vaardigheden worden gescoord, is de afname van deze toetsen tijdsintensief. De gemaakte tijdsinvestering levert je wel een volledig en gedetailleerd beeld op van het taalvaardigheidsniveau per vaardigheid. op basis hiervan wordt de inhoud van de remediëring vastgelegd.

Enkel NT2 - instructeurs die ook gelabeld zijn om met de toets te werken mogen de toetsenbatterij afnemen.

Remediëring

Voor cursisten die niet slagen op de *Domino 2* of *3* is er materiaal ontworpen dat cursisten toelaat “bij te benen”. In elk centrum is er een spreekuurinstructeur die twee keer per week de cursisten opvolgt. Meestal is dat de NT2 instructeur.

De NT2-instructeur bepaalt op basis van de Dominoresultaten aan welke vaardigheden moet gewerkt worden en op welke “categorieën “ (cfr de dominocategorieën) moet worden getraind.

Cursisten krijgen een aantal taken op fiches (van de betrokken categorie) die de instructeur met hen opstart en die ze zelfstandig verder afwerken (thuis of in een studielokaaltje of pc-lokaal).

De tweede dag komen ze met de afgewerkte taken en geeft de instructeur feedback.

Remediërsduur is beperkt tot maximum 60 uren.

Schakelpakket: Vacant

Vacant is een schakelpakket voor cursisten die later willen tewerkgesteld worden in de secundaire sector. De talige doelstellingen zijn dan ook overkoepelend voor alle opleidingen in de secundaire sector. Dat wil zeggen dat de activiteiten zo zijn opgevat dat ze relevant zijn voor elke opleiding in secundaire sector en dat de heel vakspecifieke taal pas wordt aangeleerd in de vakspecifieke pakketten.

Vacant is gemaakt voor 150 uren.

Om de productieve vaardigheden te oefenen werden in 2005 praktijkopdrachten aangemaakt.

Vakspecifieke pakketten na Vacant

In *Vacant* krijgen cursisten nog geen vakspecifieke taalvaardigheid mee. Als we de cursisten dus grondig voorbereid naar de technische opleiding willen laten doorstromen, is het best hen nog een vakspecifiek pakket aan te bieden.

De vakspecifieke pakketten zijn beschikbaar voor bouw, afwerking bouw, elektriciteit, metaal, horeca, professionele schoonmaaktechnieken en verpleging. De opgesomde pakketten zijn gemaakt om klassikaal te geven maar ze worden stapsgewijs herwerkt (1 pakket per jaar) om ze ook individueel te kunnen aanbieden. De duurtijd wordt bepaald naargelang lokale mogelijkheden en eventuele wachttijden.

Schakelpakket: De Lift

De Lift is een taakgericht pakket NT2 dat de cursisten voorbereidt op een opleiding in de administratieve sector. Cursisten krijgen een hele reeks taken die ze alleen of in groepjes moeten afwerken. De verschillende vaardigheden komen op geïntegreerde manier in de bedrijfstaken aan bod. Later zullen ze zowel tijdens de opleiding als in een werksituatie gelijkaardige taken moeten kunnen uitvoeren. De context is die van een bedrijvencentrum.

De Lift is gemaakt voor 400 uren opleiding.

Observatie-instrument

De Lift is een tijdsintensief traject (400 uren). Hierdoor is het belangrijk dat problemen in het taalleerproces van een cursist zo vroeg mogelijk gedetecteerd worden.

Het *observatie-instrument* helpt de NT2 instructeur om ‘risicocursisten’ gedurende de eerste 100 uren op te volgen. Ze kunnen dan extra ondersteund of geheroriënteerd worden. Het observatie-instrument bestaat uit twee onderdelen: een verzameling van in te vullen observatiefiches en een leercirkel (overzichtsdocument).

De springplank

De springplank is een talige (NT2) instaptoets die wordt afgenomen voor de start van bediendeopleiding. Hier worden zowel receptieve als productieve vaardigheden getoetst. Enkel cursisten die met succes de springplank afleggen mogen doorstromen.

Schakelpakket: Duizendpoot 1 en Duizendpoot 2

Duizendpoot 1 en *2* zijn NT2-modules die zich situeren in het voortraject Social Profit (SP) voor allochtone werkzoekenden, naast *Vacant* en *De Lift*.

Duizendpoot 1 bereidt cursisten talig voor op een tewerkstelling of finaliteitsopleiding in de Social Profit. Tegelijkertijd loopt een oriëntatiecyclus om uit te maken e specifieke richting binnen de SP beantwoordt aan hun verwachtingen en mogelijkheden. Deze module is ontwikkeld voor 200u opleiding.

Duizendpoot 2 is een verdiepingsmodule op *Duizendpoot 1* (100 u) en bereidt cursisten specifiek voor op opleiding of tewerkstelling als polyvalent verzorgende, logistiek assistent, PAB-assistent, ADL, naschoolse kinderopvang.

Verdiepingsmodule NT2opvoeder & verpleegkunde: Deze module bereidt cursisten talig voor op een opleiding verpleegkunde en opvoeder. Aangezien het om een relatief zware studierichting gaat waar ook schrijven belangrijk is, veronderstelt deze module dat cursisten zelfstandig bijstudereren. Op dit moment besteedt VDAB deze module uit aan Universiteit van Antwerpen. Het is de bedoeling op lange termijn hiervoor zelf een module uit te werken en op te nemen in een vernieuwd opleidingstraject.

Nederlands op de opleidingsvloer (Nodo)

Aangezien cursisten een minimale taalvaardigheid hebben als ze in de technische opleiding instromen, zorgen NT2-instructeurs voor ondersteuning op de opleidingsvloer. Dit gebeurt volgens een uitgewerkt patroon. **Deze werkmethode bespreken we indien nodig in hoofdstuk 4.**

Werkstages met taalondersteuning

Werkstages met taalondersteuning zijn een alternatief voor een technische opleiding na Vacant. Cursisten met werkervaring in het land van herkomst kunnen tijdens een stage van zes weken nagaan of ze voldoende know how hebben om in een gelijkaardige job in Vlaanderen aan de slag te gaan.

Als het lukt hebben ze een veel korter traject naar werk. Indien bijkomende opleiding nodig is, hebben ze zelf de noodzaak ingezien en zijn ze gemotiveerd om een technische opleiding te volgen. Een instructeur NT2 begeleidt dit proces. Hiervoor bestaat een flow en checklists en er zijn een aantal overkoepelende taalactiviteiten uitgewerkt.

Nederlands op de werkvloer (NodW) voor werknemers.

Nodw is een opleiding NT2 voor werknemers. Na een behoefteanalyse in een bedrijf legt de instructeur de talige doelstellingen vast: Wat moeten werknemers doen, welke zijn hun talige taken, welke doelstellingen willen werkgever en werknemer bereiken,...?

In 2004-2005 werd er een nieuw concept uitgewerkt om ook de kmo-werknemers te kunnen bedienen. Dit concept neemt de anderstalige werknemer op de werkvloer expliciet als uitgangspunt. De taalcoach geeft ondersteuning op de werkvloer om de communicatie tussen de anderstalige werknemer en zijn omgeving te optimaliseren.

Een belangrijke meerwaarde van rechtstreeks op de werkvloer ondersteunen, ligt in het beperkte productieverlies. De werknemers blijven in het bedrijf aanwezig waardoor de productiecapaciteit niet volledig verloren gaat. In de mate van het mogelijke werkt een

werknemer zijn dagelijkse taken af, ondersteund door de taalcoach. **Meer over deze methode in hoofdstuk 4.**

4. Specifieke methodieken

4.1. NODO – methodiek

NODO staat voor Nederlands op de opleidingsvloer. Dit betekent dat de cursist begeleiding krijgt voor Nederlands door een taalinstructeur terwijl hij een vakopleiding volgt. De taalinstructeur werkt zo veel mogelijk op de opleidingsvloer waar de cursist zijn opleiding volgt en dus niet in een klas apart.

Voor de taalinstructeur is dat een moeilijke taak omdat hij moet inspelen op wat er in de vakopleiding gebeurt, zonder dat het improviseren wordt en brandjes blussen.

Daarom is er voor de NODO-instructeurs een methodiek uitgewerkt. De begeleiding gebeurt in 6 fases:

4.1.1. STAP 1: ANALYSE

Voor elke cursist is er een technisch pedagogische dossier. Daarin staat een lijst met attitudes, vaardigheden en talige doelstellingen. (deze lijst is ism een begeleider van het CTO op basis van observaties in de community NT2 uitgewerkt) Tijdens de eerste 2 weken van de begeleiding gaat de instructeur een analyse maken van de cursist, zowel naar attitude, vaardigheden als naar taal.

Na deze analyse selecteert de NODO-instructeur maximum 3 talige doelstellingen en 1 attitude waarvoor de cursist begeleiding zal krijgen.

4.1.2. STAP 2: ACTIEPLAN OPSTELLEN

Nu de instructeur weet waaraan gewerkt moet worden, kan bepaald worden hoeveel begeleiding nodig zal zijn. De planning kan opgemaakt worden.

4.1.3. STAP 3: TERUGKOPPELING

Het is belangrijk dat de cursist weet wat zijn sterktes en zwaktes zijn dus de analyse en de aanpak wordt met de cursist besproken.

Ook de vakinstructeur moet weten wat de taalinstructeur zal aanpakken tijdens zijn begeleiding, want hij zal ook betrokken worden in de begeleiding.

4.1.4. STAP 4: MAATWERK ONTWIKKELEN

De taalinstructeur schrijft nu een aantal scenario's uit. Die scenario's werken aan talige doelen en kunnen op verschillende momenten in de vakopleiding ingezet worden.

4.1.5. FASE 5: HET LESGEVEN ZELF

Er wordt zoveel mogelijk op de vloer gewerkt. Soms kan dat niet omdat er te veel lawaai is of omdat het niet veilig is.

4.1.6. FASE 6: EVALUATIE

Via gesprekken met medecursisten, vakinstructeurs, zelfevaluatie wordt de cursist geëvalueerd. Belangrijk is dat de cursist weet wat hij heeft bereikt en wat werkpunten blijven. Op die manier staat de cursist sterker in de schoenen als hij op de arbeidsmarkt terecht komt.

4.2. NODW - methodiek

4.2.1. Groepswerk

Nederlands op de werkvloer voor grote bedrijven (2001)

In het model Nodw 2001 voor grote bedrijven gaan de lessen Nederlands voor de anderstalige werknemers door in een klaslokaal, naast de werkvloer. Er worden communicatietrainingen gegeven voor de omgeving. Ook deze gaan door in een klaslokaal, naast de werkvloer. De klas is de uitvalsbasis: wat er geleerd werd in de klas, moet getransfereerd worden naar de werkvloer, bijvoorbeeld door middel van aangepaste praktijkopdrachten.

Pluspunten zijn:

- + De anderstalige werknemer krijgt lessen Nederlands.
- + Tijdens de werkuren.
- + In het bedrijf zelf en op maat.

Maar er zijn ook nog een aantal minpunten:

- Transfer naar werkvloer blijkt soms moeilijk.
- Inschatting van de echte werkvloertaalproblemen zijn soms moeilijk voor de lesgever.

Belangrijkste minpunt is echter dat het niet evident is om dit model toe te passen in kleinere bedrijven. Vaak gaat het hier maar om één werknemer die taallessen nodig heeft. Deze werknemer kan bovendien moeilijk gemist worden op de werkvloer tijdens de werkuren. Vanuit deze bedenkingen kwam in 2004 het eerste pilootproject NODW voor KMO's tot stand. Hierin werden de plusjes behouden en de minnetjes aangepast.

4.2.2. Individuele coaching op de vloer

Nederlands op de werkvloer voor KMO's (2004)

In dit project vormt de werkvloer de uitvalsbasis, dus niet een afgezonderd klaslokaal. De klas wordt op de werkvloer gebracht i.p.v. omgekeerd.

Het accent verschuift van 'taal leren in een klas en zich af en toe naar de werkvloer begeven' naar 'taal leren op de werkvloer en indien nodig naar een klaslokaal gaan'. De omgeving wordt (vooral impliciet) bij het taalleren betrokken.

Dus: een cursus Nederlands op de Werkvloer vindt nu plaats op de werkvloer, tijdens het werk en samen met de Nederlandstalige omgeving. De meerwaarde is duidelijk: op deze manier wordt het voor de lesgever veel eenvoudiger om in te spelen op dagdagelijkse taken en problemen, op individuele leerderskenmerken (leercapaciteit, scholingsgraad, leerstijl, karakter en behoeften) en op het communicatieproces als geheel. Deze manier van werken boekt zeer goede resultaten. Op korte termijn is er snelle vooruitgang door het gericht ondersteunen. Op lange termijn wordt er een goed leerklimaat gecreëerd door het betrekken van de omgeving. Hierna volgt hoe het model sindsdien concreet wordt toegepast, met vooral aandacht voor de accentpunten die in het project van 2006 gelegd werden.

4.2.3. De methodiek zelf

WIE wordt gecoacht?

- in de eerste plaats de anderstalige zelf
- collega's met wie informatie moet uitgewisseld worden
- de bedrijfsleider
- naaste collega's of collega's in de onmiddellijke omgeving
- de ploegbaas/ of direct leidinggevende
- mensen met dezelfde/een gelijkaardige jobinhoud
- administratie en personeelsverantwoordelijke
- ...

WAT doet de taalcoach?

De taalcoach werkt zich volledig in in de taken van de curist. Hij/zij analyseert de mogelijke scenario's die zich zullen voordoen op de vloer en werkt taal oefeningen uit die hierin passen. bv. De taalcoach traint de buschauffeur. Hij/zij weet dat er een klant zal opstappen. De taalcoach traint vooraf, tijdens en na het gesprek met de klant de verschillende scenario's die zich voordoen. Het moment waarop de klant echt een vraag stelt en de chauffeur antwoordt, noemen we het reële taalmoment.

WAT leert de omgeving?

De werkvloer wordt een betere leeromgeving. De omgeving neemt vaak al zinvolle initiatieven om het Nederlands van de anderstalige te verbeteren, maar nog niet systematisch genoeg. De omgeving is zich niet altijd bewust van hoe zij het taal leren van de anderstalige werknemer kunnen bevorderen. Doordat de taalcoach de zinvolle initiatieven uit de communicatie kan lichten en kan bespreken, kunnen deze veel bewuster in andere situaties worden ingezet.

1) De omgeving neemt een actieve rol op door taalprocessen te begeleiden zoals de taalcoach doet:

De omgeving leert hoe ze de anderstalige werknemer beter op bepaalde talige taken kan voorbereiden. Daarnaast leert de omgeving feedback geven (expliciet of impliciet), bijvoorbeeld op een verslag dat een anderstalige werknemer heeft geschreven. De feedback wordt gegeven op zo een manier dat deze bijdraagt tot taalverwerving of verandering van taalgedrag veroorzaakt. Op die manier wordt de omgeving gecoacht om de anderstalige werknemer te begeleiden bij het uitvoeren van bepaalde taken door voor te bereiden, te ondersteunen tijdens een taalmoment en feedback te geven na een taalmoment.

2) De taalcoach werkt met de omgeving aan attitudes en strategieën voor een optimale communicatie. De taalcoach stelt bijvoorbeeld voor om op voorhand de agenda van een vergadering door te geven en geeft ook tips hoe de vergadering zelf beter gestructureerd kan worden. In deze actiewijzer wordt ook gewerkt met een tevredenheidsformulier die wordt ingevuld door de Nederlandstalige werknemer. Op basis daarvan wordt perceptie van het de taalvaardigheid van de anderstalige werknemer besproken.

De omgeving wordt begeleid tijdens de reële taalmomenten die zich spontaan voordoen, maar krijgt ook expliciete opdrachten. Er wordt bijvoorbeeld aan een collega gevraagd om feedback te geven op een verslag dat de anderstalige collega heeft geschreven. De Nederlandstalige collega kan hierbij een tevredenheidsformulier invullen en die met de taalcoach bespreken. Hetzelfde systeem, maar voor het reflecteren over een mondelinge conversatie wordt eveneens toegepast in het voorbeeldmateriaal.

Er worden ook strategieën aangeboden om de werknemers attent te maken om elke gelegenheid aan te grijpen om bij te leren, bijvoorbeeld het gebruik van hulpkaarten bij telefoneren.

3) Ten slotte leert de omgeving om producten op maat te (laten) maken die worden ingezet in de dagelijkse praktijk om van de werkvloer een omgeving te maken waarin de (nieuwe) anderstalige werknemer kan bijleren, bijvoorbeeld naametiketten op materiaal, een eenvoudige onthaalbrochure, instructiekaarten per afdeling, enz.

Uiteraard is het best mogelijk dat niet één, maar een combinatie van voorgaande ondersteuningsmethodes het meeste resultaat geeft. Bovendien is het toepassen van de één of de andere methode heel sterk afhankelijk van factoren als persoonlijke kenmerken, de welwillendheid van de omgeving, de taalkaak in kwestie, de bedrijfscultuur, ... Hierover krijgt u meer info in de workshop.

Contact:



Chris Rondelez: chris.rondelez@vdab.be

Tilly Troost: tilly.troost@vdab.be

Veerle Depauw: veerle.depauw@vdab.be

Evelyne Ketels: evelyne.ketels@vdab.be