

## **De laaggeletterde leert het ons: Hoe helpen we volwassenen aan een leertraject basisvaardigheden?**

*Door Prof. Dr. Maurice de Greef*

*“Geduld, een beetje, al duurt het een jaar of 20. (...) Want niemand is een genie. We hebben allemaal (...) dat we iets kunnen doen of we hebben een doel op deze aarde. Eén is bakker, eentje is timmerman, eentje wordt zo, iedereen heeft zijn eigen capaciteit.”*  
*(Volwassen deelnemer aan een leertraject basisvaardigheden)*

Nog steeds vindt een groot deel van de laaggeletterde mensen de weg naar het leertraject basisvaardigheden niet zelf. Daarom is het goed om te onderzoeken op welke wijze de bejegening van potentiële laagopgeleide of laaggeletterde deelnemers naar trajecten basisvaardigheden verbeterd kan worden. Het onderzoek ‘De laaggeletterde leert het ons’ geeft een antwoord op de vraag wat de succesfactoren voor de bevordering van deelname aan trajecten basisvaardigheden door laagopgeleide of laaggeletterde inwoners zijn. Naast een uitgebreid literatuuronderzoek hebben 191 deelnemers aan leertrajecten als ervaringsdeskundigen een online vragenlijst ingevuld over mogelijke randvoorwaarden voor bejegening. Ten slotte zijn 30 deelnemers aan leertrajecten als ervaringsdeskundigen geïnterviewd. Hiermee is in kaart gebracht welke elementen ervoor zorgen dat de bejegening van laaggeletterden succesvol waren of wat juist belemmerend werkte.

### *Basisvoorwaarden voor bejegening: Vertrouwd & Passend*

Zowel de resultaten van het literatuuronderzoek, als ook het kwantitatief en kwalitatief onderzoek tonen aan, dat bejegening pas kan plaatsvinden als aan twee basisvoorwaarden is voldaan. Potentiële deelnemers zullen pas zeggen als ze een taalprobleem hebben als ze in het dagelijks leven tegen problemen aanlopen. En dat zullen ze doen tegen een vertrouwd of bekend iemand. Dat moet het liefst niet op een openbare plek zijn, maar tijdens een één op één gesprek met iemand van een bekende formele instantie zoals het werk, de gemeente of iemand vanuit de zorg (bijvoorbeeld de huisarts). Daarnaast moet het wel passend zijn om het daar over te hebben. Het openbaar vervoer en zomaar een locatie waar men dingen in de vrije tijd gaat doen, lijken minder geschikt. Het kan wel een organisatie zijn waar men ook andere activiteiten onderneemt als ze maar passend zijn bij (het dagelijks leven van) de potentiële deelnemers en daarnaast is het een vertrouwde organisatie die het eerste contact legt. In het model voor bejegening is dit de basis (onderlegger), weergegeven in het gele vlak (zie figuur 1). Aan deze basisvoorwaarden moet voldaan zijn alvorens men de bejegening kan ‘opstarten’.

### *De vragers: Een heterogene groep met hun eigen werk- en privésituatie in hun eigen netwerk*

De potentiële groep deelnemers aan een leertraject basisvaardigheden is een diverse groep die mogelijk een leertraject starten in de context van hun werksituatie of privésituatie, zoals gezondheid, financiën, familie, welzijn en ICT. Men wil of moet de taal-, reken- of digitale vaardigheden verbeteren om of het werk beter te kunnen uitvoeren of een andere baan te kunnen krijgen of juist dingen in het dagelijks leven makkelijker en fijner te laten zijn. Hierbij moet wel worden gekeken wat mogelijk is en wat de potentiële deelnemer kan doen met onder andere oog voor de mentale en fysieke belastbaarheid. Deze context van de vragers moet centraal staan tijdens de bejegening en ook het uitgangspunt zijn voor het inhoudelijk contact met de potentiële deelnemer en is in het model voor bejegening weergegeven in het eerste inhoudelijke paarse blok (zie figuur 1).

### *De vragers: oog voor barrières*

Wil men potentiële deelnemers motiveren tot deelname dan moet men ook rekening houden met barrières. Met name intrinsieke factoren spelen hierbij een belangrijke rol. Eerdere negatieve leerervaringen, maar ook angst en schaamte zijn van invloed op het niet deelnemen aan een leertraject. Daarnaast kunnen externe factoren zoals het hebben van een baan, te weinig tijd of financiële beperkingen van invloed zijn. Echter zijn deze wel minder vaak een barrière als de eerdergenoemde intrinsieke barrières. Dit is weergegeven in het donkerpaarse blok in figuur 1 als onderdeel van de context van waarin de deelnemer zich bevindt.

### *Bejegening: Het eerste gesprek*

In een eerste gesprek kan men de potentiële deelnemer motiveren tot deelname als hij of zij een positieve verbintenis met de deelnemer aangaat.

Vier pijlers vormen de vier uitgangspunten voor de bejegening die tijdens een eerste gesprek van belang zijn, namelijk:

1. Relevantie en interesse
2. Positiviteit
3. Actief
4. Concreet

Deze zijn als vier pijlen weergegeven in figuur 1 als onderliggende basis voor het eerste gesprek. Dit eerste gesprek is een uiterst belangrijk gesprek. Op basis van het onderzoek wordt duidelijk, dat hierbij acht vaardigheden van belang zijn (zie het lichtgroene blok in figuur 1):

- Luisteren
- Hulp bieden
- Toelichting geven waarom het leertraject zinvol is
- Veiligheid bieden en een fijne sfeer creëren
- Herkenbare en vergelijkbare problemen weergeven
- Aangeven wat het doel van het leertraject kan zijn
- Begrijpelijke taal gebruiken
- Zicht bieden op de mogelijkheden

### *Werving: Een extra aandachtspunt*

Op basis van de onderzoeksresultaten wordt wel duidelijk dat het aanbod te onbekend is voor veel mensen. Naast dat men extra aandacht voor het aanbod vraagt en via diverse media meer adverteert, lijkt met name mond tot mondreclame het meest succesvol te zijn, bijvoorbeeld middels de inzet van taalambassadeurs of doorverwijzing via een formele instantie. Tijdens de op te starten campagne zijn vijf zaken van belang:

1. Belevingswereld: Breng in beeld hoe de dagelijkse leefomgeving van de potentiële deelnemers eruitziet en houd daarbij rekening met hun motivatie, mogelijkheden en barrières.
2. Persoonlijke stakeholders: Ga een samenwerking aan met stakeholders, die een positief en persoonlijk contact hebben met de potentiële deelnemers en wellicht ook aanzien.
3. Passende en pakkende boodschap en aanbod: Ontwikkel samen met de stakeholders een passende en pakkende boodschap (gericht op het positieve resultaat na deelname aan een leertraject) en bijbehorende aanbod en Keep It Short and Simple.
4. Kanalen en momentum: Bepaal samen met de stakeholders via welke effectieve kanalen de boodschap en het bijbehorende aanbod naar buiten wordt gebracht en op welke

passend moment. Het moment moet een belangrijk moment (eventueel gerelateerd aan een gebeurtenis) voor de potentiële deelnemers zijn.

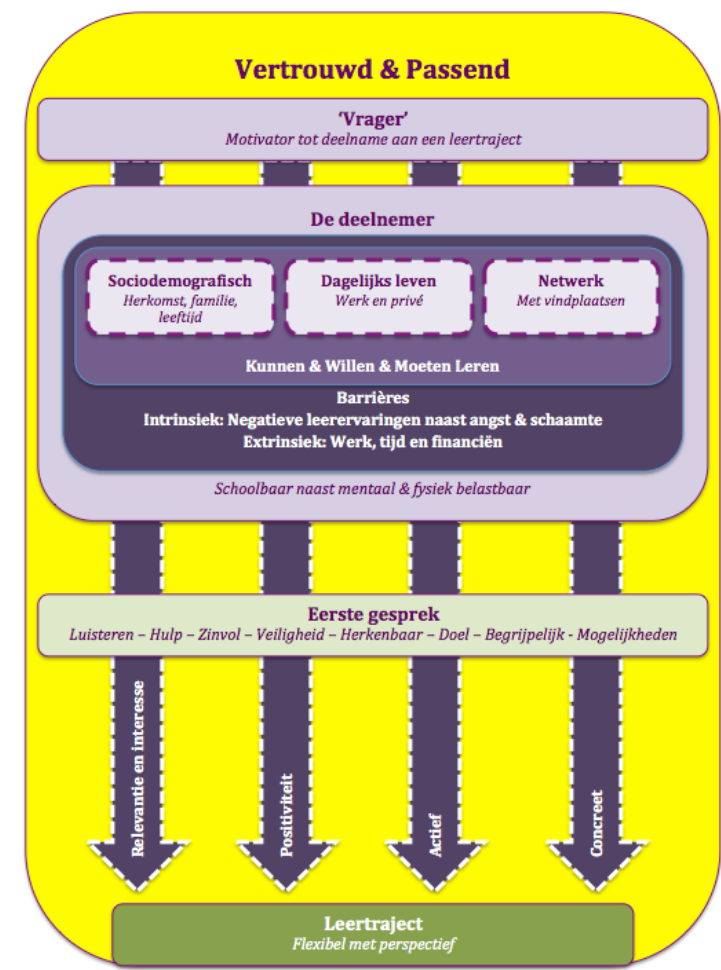
5. Incasseer: Innovatie en risico gaan hand in hand. Het gaat niet altijd in één keer goed. Dus neem de tijd om naast succes ook de spreekwoordelijke leermomenten te incasseren.

### Samenvattend

Het wordt duidelijk, dat men naast de werving in de bejegening dus drie fasen doorloopt:

1. Checken of degene die de bejegening uitvoert vertrouwd is voor de deelnemer en of het passend is om de bejegening te starten.
2. Uitgaan van de potentiële deelnemer die men voor zich heeft en daarbij kijken naar de werk- en privésituatie en het bijbehorende netwerk.
3. Tijdens het gesprek zelf de uitgangspunten relevantie & interesse, positiviteit, actief en concreet toepassen en de volgende vaardigheden hanteren: luisteren, hulp bieden, tonen dat het zinvol is, veiligheid bieden, herkenbare voorbeelden geven, doel verduidelijken, begrijpelijke taal gebruiken en concrete mogelijkheden bieden.

**Figuur 1: Model van bejegening van een potentiële deelnemer voor een leertraject basisvaardigheden**



*De grootste dank voor dit onderzoek gaat uit naar de deelnemers en hun begeleiders. Zonder hen was het niet gelukt om dit onderzoek te realiseren. Zij zijn en blijven de spil van de volwasseneneducatie!!*