



Doelgericht werken in de praktijk

Vaktaal en loopbaan op de werkvloer

Werkcenter in Nieuwerkerk aan den IJssel heeft nu zo'n anderhalf jaar ervaring met werkzoekenden die werken en leren combineren. Werkcenter is een bedrijf waar laaggeschoolde werkzoekenden een contract van zes maanden krijgen. Zij kunnen vervolgens als werknemer werkervaring opdoen en vanuit die positie solliciteren naar vast werk. Sinds september 2008 kunnen werknemers deelnemen aan een taaltraject gericht op communicatie op de werkvloer. Stieneke Baas is de docent/coach en Jacqueline Veth begeleidt het traject vanuit het ID College Gouda. In het eerste nummer van *ALFA-nieuws* van 2009 werd de opzet van het traject beschreven. Dit artikel vervolgt met een verslag over de verdere ontwikkelingen van de werknemers en hun zoektocht 'via werk naar werk'.

STIENEKE BAAS/BAAS COACHING & TRAINING / JACQUELINE VETH/ID COLLEGE GOUDA

In een samenwerkingsverband tussen Werkcenter, ID College Gouda en de gemeente Nieuwerkerk aan den IJssel is de training *Communicatie op de werkvloer* opgezet. Het doel is het bevorderen van de communicatieve en sociale vaardigheden en het uitbreiden van taalvaardigheden van medewerkers met een taalachterstand.

Hoe ga je met elkaar om? Hoe is je houding ten opzichte van je baas en collega's? Waar bestaat communicatie uit? Welke sociale vaardigheden heb je er bij nodig en wat voor gesprekken voer je? Allemaal thema's die van belang zijn wanneer je in een nieuwe baan goed wilt functioneren. Maar er is ook aandacht voor hoe de toekomstige baan er uit zou moeten zien. Vanuit de vragen 'wat kun je?', 'wat wil je?' en 'wat zijn je mogelijkheden?' wordt gewerkt aan inzicht in de eigen kwaliteiten en vaardigheden van de medewerker.

De lesgroep

Het aantal studenten in de lesgroep varieert. Er is een continue in- en uitstroom. Er zijn ook studenten die tijdelijk werkzaamheden elders hebben, of op proef bij een potentiële werkgever gaan werken en als zodanig een periode niet mee-

draaien in de lessen. In september 2008 werd met één groep van circa vijftien deelnemers gestart. Met ingang van januari 2009 was het aantal deelnemers zo groot dat er twee lesgroepen werden gevormd. Rond mei nam het aantal studenten weer sterk af. De reden hiervan was doorstroom naar werk of beëindiging van het contract met Werkcenter na zes tot twaalf maanden.

De ervaring leert dat er regelmatig mensen via de gemeente naar Werkcenter worden doorverwezen met een zodanig laag taalniveau (lager dan A1) dat de kans op werk nihil is. Na overleg met de gemeente hierover, krijgen zij voortaan het advies eerst de inburgeringcursus af te ronden om zo een basis te leggen voor de taal. Voorafgaand aan deelname aan het taaltraject *Communicatie op de werkvloer* wordt een inschatting gemaakt van het taalniveau en het leervermogen van de student. Gaandeweg is daar een eerste, uitgebreid gesprek over de motivatie en verwachtingen van de student ten opzichte van werk en loopbaan bij gekomen.

De continue in- en uitstroom, naast een sterk variërend taalniveau, vragen een grote flexibiliteit en creativiteit van de docent.



Werk en vaktaal

Tijdens de lessen wordt veel aandacht besteed aan communicatie met collega's en leidinggevendenden, en aan rechten en plichten op het werk. Werkcenter en de werkomgeving die de studenten daar ervaren dienen hierbij als voorbeeld en oefenterrein. Aandachtspunten hierbij zijn: Nederlands spreken met je collega's, ook met een landgenoot als er anderen bij zijn, de contractvoorwaarden waar een werknemer en een baas zich aan moeten houden en regels op het werk (bijvoorbeeld op tijd komen en waar gerookt mag worden).

Elk beroep kent zijn eigen vaktaal. De monteur heeft het over afstellen, uitlijnen en een kleine beurt. De timmerman wil een plug met een schroef in plaats van een spijker. Op het kinderdagverblijf verschoon je een luier, gebruik je een rompertje en hou je je bezig met zindelijkheidstraining. En de kok weegt de ingrediënten, gebruikt een snufje zout en garneert het gerecht. Wanneer je werkt als lasser, gebruik je andere woorden dan wanneer je in de kinderopvang actief bent. Een ober voert andere gesprekken dan een chauffeur. Een assistent-kok gebruikt andere materialen en apparaten dan een stratenmaker. Over welk beroep je het ook hebt, er wordt vaktaal gebruikt. Daarom is het belangrijk de woordenschat uit te breiden, gericht te oefenen met lezen en schrijven, maar vooral in gesprek te gaan. Dit gebeurt tijdens de les maar ook daar buiten door middel van praktijkopdrachten.

De diversiteit van het aangeboden werk is bij Werkcenter Nieuwkerk aan den IJssel een knelpunt. De werkzaamheden zijn wat eenzijdig en eenvoudig. Het vouwen van folders, het inpakken van materialen, het afwegen van suiker en het in zakjes doen, het uittellen en inpakken van plastic bekertjes, peper, zout en bestek voor in het vliegtuig, vragen niet zozeer om vaktaal of specifieke vaardigheden. Het is van belang dat de gemotiveerde student zo snel mogelijk doorstroomt naar een werkplek waar hij of zij vakgerichte vaardigheden kan toepassen. De komst van de *job coach* is een positieve ontwikkeling. De job coach komt met een voorstel voor een opleiding of voor werk dat past bij de student. Vervolgens worden mogelijkheden onderzocht en ook wordt de financiële kant van het verhaal bekeken. Er is daarbij veelvuldig overleg tussen studenten, docent en job coach over de motivatie en inzet, het leervermogen en de wensen van de student. Bij plaatsing of proefplaatsing maakt de job coach samen met werkgever en student een plan. Daarin staan alle afspraken die zijn gemaakt over de begeleiding. De job

coach bedenkt met de student en werkgever oplossingen op maat. De taken van de job coach zijn:

- De student introduceren in een bedrijf.
- Met de student de juiste beroepsopleiding kiezen en regelen.
- Adviseren over de inrichting van de inwerkperiode.
- Voorkomen, opsporen en verhelpen van eventuele storingen in de arbeidssituatie, zowel voor de werkgever als voor de student.
- De student en werkgever begeleiden.
- Evalueren en coördineren van gemaakte werkafspraken.

Loopbaanontwikkeling

Binnen het terrein van de loopbaanoriëntatie wordt over vele beroepen gesproken. De deelnemers hebben vaak veel ideeën over de eigen toekomst. Niet alles is realistisch en maar al te vaak spelen er ook vooroordelen van de buitenwereld mee. Het blijkt ook uiterst lastig voor de studenten om te ervaren dat niet elke gewenste baan ook echt tot de mogelijkheden zou kunnen behoren. Ook zijn er teleurstellingen als de potentiële werkgever de kandidaat om allerlei redenen toch niet ziet zitten.

Terugkerende redenen zijn onder andere het taalniveau en het dragen van een hoofddoek, en soms de leeftijd.

Werkgevers blijven soms huiverig voor het aannemen van buitenlanders. Werkcenter probeert deze vooroordelen te doorbreken door werknemers op proef uit te lenen aan diverse bedrijven en instellingen.

Resultaten en ervaringen

Elke student volgt zijn eigen route. Op een speelse manier komt de student erachter wat voor ervaring hij heeft, wat hij belangrijk vindt, wat voor werk of opleiding wel in aanmerking komt en wat niet. Hij krijgt begeleiding bij het gericht



Elvira bij de opening van Werkcenter



zoeken naar informatie. Het is van vele factoren afhankelijk hoe dit proces verloopt.

Ter illustratie twee voorbeeldsituaties waarbij de student uiteindelijk zijn ‘plek’ gevonden heeft.

1. Elvira is een mooie en enthousiaste vrouw. Ze werkte gedurende een jaar bij Werkcenter en volgde de lessen Communicatie op de werkvloer. Bij de opening van Werkcenter viel ze op door de manier waarop zij de catering verzorgde. Ze zocht actief naar werk en solliciteerde gericht. Toch was er geen mogelijkheid om werk te vinden zonder ondersteuning. Op de banenmarkt, waar ze met Werkcenter heenging, hoorde ze van het uitzendbureau dat ze door middel van een korte opleiding medewerker bij een callcenter kon worden. Dit heeft ze gedaan, maar haar taalniveau bleek net te laag. Vervolgens werd ze aangenomen als verkoopster in een wereldwinkel op voorwaarde dat de hoofddoek afging. Dit was geen optie omdat de winkel in haar eigen leefomgeving lag. Uiteindelijk werd zij door haar contactpersoon bij de gemeente voorgedragen voor de functie van bode. Elvira moest het hebben van de mensen die haar kenden en meegeemaakt hadden als een serieuze hardwerkende vrouw. Zij geeft aan dat de cursus Communicatie op de werkvloer een goede basis is, maar dat ze op het werk de taal pas echt goed leert. Inmiddels is haar halfjaarcontract verlengd met weer een half jaar.

2. Rachid is een rustige en serieuze man. Tijdens zijn halfjaarcontract bij Werkcenter bleek dat hij veel ervaring heeft met garagewerkzaamheden. De diploma’s die hij behaalde in



zijn land van herkomst kon hij niet meenemen toen hij vluchtte. Werkcenter, de job coach en de docent hebben ieder vanuit hun eigen deskundigheid met hem gekeken naar de mogelijkheden. Welk taalniveau is behaald? Wat is nodig om een beroepsopleiding te volgen richting monteur? Waar zou hij die kunnen volgen? Zijn er andere ingangen, projecten, enzovoort? Welke gelden zijn beschikbaar?

Uiteindelijk heeft Rachid kennisgemaakt met de directeur van de Praktijkschool Rijnland in Alphen a/d Rijn. Hij mocht twee weken op proef meelopen en zijn Eerder Verworven Competenties (EVC) laten zien. Al snel bleek dat hij goed paste bij de afdeling autoschade. Rachid volgt nu een traject werkend-leren en heeft het zeer naar zijn zin.

Tot slot

‘Al doende leert men’: dit geldt voor de medewerker/student, maar ook voor de leiding van Werkcenter, de taaldocent en de job coach. Begeleiding naar werk vraagt veel inspanning van alle partijen. Elke medewerker vraagt een specifieke aanpak, gericht op zijn of haar situatie en mogelijkheden. Daarnaast is het winnen van vertrouwen bij bedrijven en instellingen om ook buitenlandse werknemers een kans te geven, zeker een punt dat voortdurend aandacht vereist.

De medewerker/student	Werkcenter/job coach/taaldocent	Werkgever (terugkoppeling naar job coach)
<ul style="list-style-type: none">• Motivatie, taalniveau, rugzak, etc.• Beroepsoriëntatie en voorbereiding• Arbeidsmarkt• Praktische oefening vaktaal, regels, sollicitatiebrief, gesprek oefenen, etc.• Op basis van beroepsoriëntatie accepteert de medewerker de functie• Houdt contact met Werkcenter, job coach en taaldocent	<ul style="list-style-type: none">• Duidelijkheid over wat medewerker kan, wil, leuk en belangrijk vindt• Netwerk benutten of gericht uitbreiden• Brug slaan tussen medewerker en werkgever• Aanbieden aan en voorbereiden met medewerker• Samen brug over gaan• Contact houden met medewerker en werkgever	<ul style="list-style-type: none">• Weet wat hij kan verwachten, randvoorwaarden zijn geregeld• Draagt zorg voor inwerken en begeleiding• Houdt contact met Werkcenter

Werkwijze vanuit methodische casemanagement: verantwoordelijkheden van de drie partijen.