

# Gespreksleidraad

Veel medewerkers bij de gemeente komen in aanraking met burgers, waaronder laaggeletterden. Maar hoe herken je laaggeletterden. En als je ze herkent, wat dan?

## Eerste herkenning

Stichting Lezen & Schrijven heeft een herkenningswijzer ontwikkeld die u helpt laaggeletterdheid te signaleren. Zo hebt u waarschijnlijk te maken met iemand met lees-, schrijf- en rekenproblemen als diegene voortdurend om uitleg vraagt, ook over dingen die eenvoudig na te zoeken of te lezen zijn. Of ze verzinnen smoesjes. Bril vergeten, formulier mee naar huis nemen...

## Het gesprek aangaan

Als u vermoedt dat iemand moeite heeft met lezen en schrijven, kunt u daar het beste gewoon over praten. De ervaring leert dat een gesprek het meeste effect heeft als het probleem zo veel mogelijk wordt genormaliseerd.

Richtlijnen voor een dergelijk gesprek zijn:

### 1. Stel de persoon op zijn gemak

Stel geen directe en confronterende vragen maar probeer een sfeer van vertrouwen op te bouwen. Probeer vervolgens stap voor stap erachter te komen of iemand lees- en schrijfproblemen heeft. U kunt dat in kaart brengen door vragen te stellen als:

- Komt het misschien doordat u moeite heeft met lezen en schrijven?
- Wat denkt u van uw situatie?
- Wat denkt u eraan te kunnen doen?
- Zou u wat beter willen leren lezen en schrijven?
- Vindt u het goed als iemand u wat informatie over beter leren lezen en schrijven geeft?
- Wilt u hier eens met iemand anders over praten?

### 2. Wijzen op de consequenties

Een indirecte benadering wil overigens niet zeggen dat iemand niet op de directe consequenties gewezen mag worden van zijn of haar laaggeletterdheid. Zowel in werksituaties als in de persoonlijke sfeer. Het is goed om op een zo normaal mogelijke manier erover te praten. Door te zeggen dat het niet gek of raar is dat iemand niet of moeilijk kan lezen of schrijven, kan iemand zich gerustgesteld voelen. Vertel dat er veel meer mensen zijn die dit probleem hebben: hij of zij is dus niet de enige.

### 3. Positieve zaken benadrukken

Probeer in het gesprek aan te sluiten bij de mogelijke motieven om beter te leren lezen en schrijven. Bijvoorbeeld het risico verkleinen op een ongeval, beter toegerust zijn voor verdere loopbaanontwikkeling, minder afhankelijkheid van een ander, de kinderen kunnen voorlezen en helpen bij huiswerk. Vertel dat er iets aan te doen is door het volgen van een lees- en schrijfcursus die speciaal voor volwassenen is ontwikkeld.

Op bijna alle 42 ROC's verspreid door Nederland worden deze cursussen gegeven. Stimuleer uw gesprekspartner om een gesprek te voeren met iemand van het ROC. In een dergelijk gesprek kan worden bekeken of een lees- en schrijfcursus een oplossing is voor het probleem. Bovendien kan het helpen om te praten en ervaringen uit te wisselen met andere volwassenen die in dezelfde situatie verkeren.

#### 4. Mogelijke bezwaren en antwoorden

Tijdens het gesprek kunnen er allerlei bezwaren aangevoerd worden. Veel gehoorde voorbeelden zijn:

- "Ik wil niet meer voor het bord staan met een krijtje terwijl iedereen kijkt."
- "Ik ben toch weer de slechtste van de groep."
- "Ik kan helemaal niets; ik heb nooit kunnen leren."
- "Ik ben veel te oud."
- "Straks kom ik bekenden tegen."
- "Ik heb het nergens voor nodig; mijn familie helpt me wel."
- "Leren? Dat is niet voor mij."

In deze situatie helpt het om iets te zeggen over de lessen en de lessituatie.

- Bij het ROC zijn er cursussen voor mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en rekenen.
- De jongste deelnemer is 20 jaar en de oudste 70.
- Het gaat er heel anders aan toe dan vroeger op school.
- Er is veel aandacht voor elke deelnemer en er zijn kleinere groepen.
- Het is prettig te merken dat afhankelijkheid van anderen kleiner wordt.
- Je kunt er ook met computers leren werken, dus ook e-mailen.

#### Hoe nu verder?

Geef uw gesprekspartner het landelijke telefoonnummer 0800 - 023 44 44. Dit nummer is gratis en 24 uur per dag bereikbaar. De beller wordt gewezen op de mogelijkheden voor een passende cursus voor volwassenen in de omgeving.



Ook u kunt bellen voor diegene. Het verkleint het risico dat diegene er toch te veel moeite mee heeft om zelf te bellen en met een onbekende over zijn situatie moet praten. Spreek dit wel goed af. En vraag expliciet toestemming om zijn of haar contactgegevens door te mogen geven.