

The logo features the word 'COMBI' in a bold, dark blue, sans-serif font. The letter 'O' is replaced by a stylized speech bubble containing two overlapping circles, one red and one orange. The background is white with several faint, light blue speech bubbles scattered around the logo.

COMBI

Communication competences for migrants
and disadvantaged background learners in bilingual work environments

ROUTEKAART VOOR VERBETERING VAN DE COMMUNICATIEVAARDIGHEDEN VAN MIGRANTEN WERKZAAM IN TWEETALIGE GEBIEDEN

Product van het COMBI-project Communicatievaardigheden van migranten en
studenten met een taalachterstand in een tweetalige werkomgeving

01/11/2016 - 31/08/2019

combiproject.eu



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



COMBI: Communicatievaardigheden van migranten en studenten
met een taalachterstand in een tweetalige werkomgeving

ROUTEKAART VOOR VERBETERING VAN DE COMMUNICATIEVAARDIGHEDEN VAN MIGRANTEN WERKZAAM IN TWEETALIGE GEBIEDEN

Alberto Biondo - Ana Labaka Usabiaga
- Christina Wagoner - Cor van der Meer - Dario Ferrante - Elina Tuomikoski -
Gwennan Higham - Helene Armentia - Jidde Jacobi
- Johanneke Buning - Jorrit Huizinga - Jutta Kosola - Marit Bijlsma - Petra Elser - Ramzië Krol-Hage - Richt Sterk

Adviesraad COMBI:
Arantza Lekuona Zabala - Jeroen Darquennes - Kathryn Jones - Kristiina Kuparinen -
Roberta Lo Bianco - Xabier Aierdi Urza

combiproject.eu



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This work is licensed under a Creative
Commons Attribution 4.0 License

**Routekaart voor verbetering van de
communicatievaardigheden
van migranten werkzaam
in tweetalige gebieden**

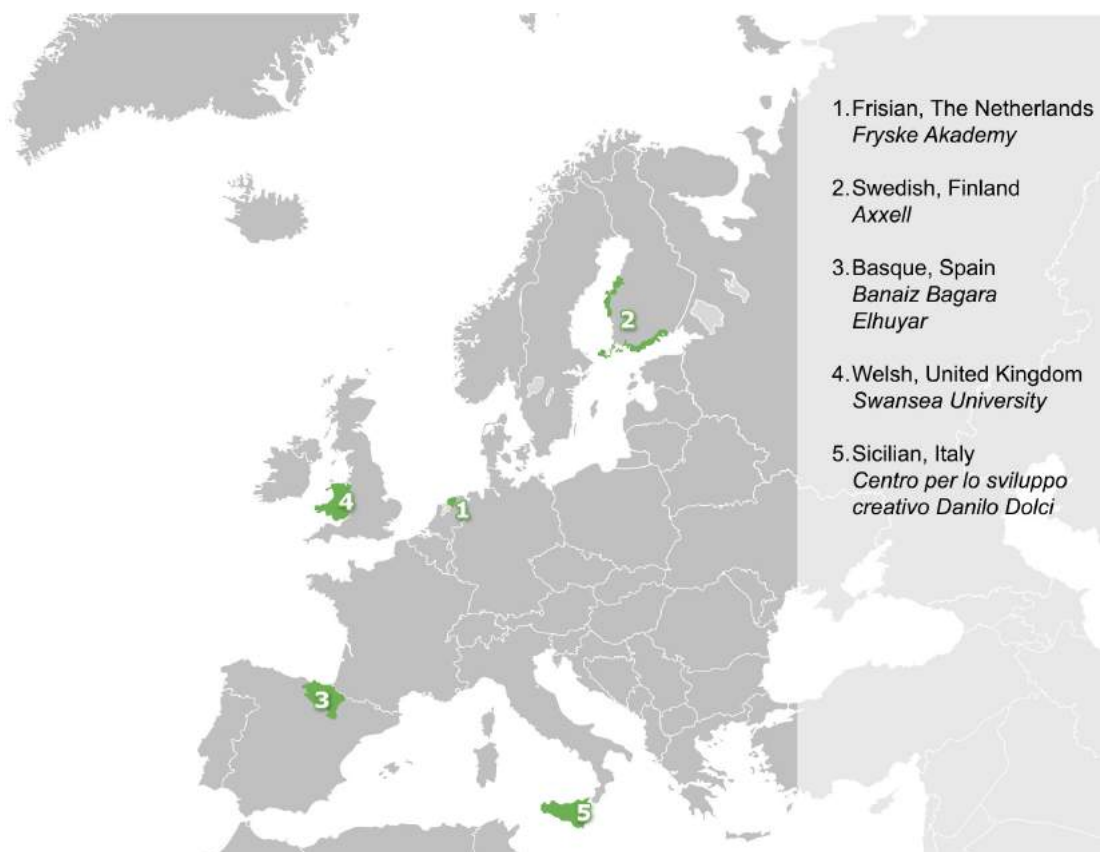
Over het COMBI-project

Communicatievaardigheden van migranten en studenten met een taalachterstand in een tweetalige werkomgeving

Het COMBI-project, gefinancierd door Erasmus+, is opgezet om innovatieve en inclusieve leermiddelen en toepassingen te ontwikkelen met als doel het verbeteren van de communicatie- en taalvaardigheden van migranten werkzaam in een van de vele tweetalige regio's in Europa. Het gaat hier met name om sectoren die tweetalige vaardigheden vereisen, zoals de ouderenzorg, sociale hulpverlening en gezondheidszorg. De methodes van COMBI gaan niet over een feilloze beheersing van de minderheidstaal, maar over het rekening houden met de minderheidstaal in de werkomgeving.

Het COMBI-team bestaat uit zes partners uit vijf Europese landen, elk met hun eigen expertise op het gebied van academisch onderzoek, beroepsonderwijs en digitale communicatie.

Dit document is een routekaart: deze laat zien welke mogelijkheden er momenteel zijn in Europa voor migranten werkzaam in tweetalige gebieden om de minderheidstaal te leren en hoe deze mogelijkheden kunnen worden verbeterd.



Figuur 1: locaties van de zes partners van het COMBI-project.

Structuur van de routekaart:



1 Europa-brede uitdagingen

Welke Europa-brede uitdagingen wil het COMBI-project aanpakken?

Taal: een aanzienlijk obstakel voor migranten die werk zoeken...

In 2015 emigreerden in totaal 4,7 miljoen mensen naar een van de 28 EU-lidstaten (Eurostat 2017). Daar moeten ze doorgaans een inkomen gaan genereren op een onbekende arbeidsmarkt. Dat dit moeilijk is en met veel uitdagingen gepaard gaat, blijkt uit het hoge werkloosheidscijfer onder hoogopgeleide migranten (*Een agenda voor nieuwe vaardigheden en banen*, 2016).

In de zorgsector en andere werkgebieden zijn communicatievaardigheden, zoals spreekvaardigheden in de moedertaal van de cliënt, van cruciaal belang

Een van de werkerterreinen waar beheersing van een minderheidstaal van groot belang is, is de zorgsector: cliënten geven er vaak de voorkeur aan om in gesprekken met het personeel hun moedertaal te gebruiken, en onderzoek toont aan dat als personeel de moedertaal van de cliënt gebruikt, of zich daarvan bewust is, dit een positief effect heeft op het welzijn van cliënten en dat deze zich meer op hun gemak voelen (bijv. Irvine et al. 2008).

“Taal kent bepaalde subtiliteiten die de context compleet veranderen; soms ligt het verschil maar in één woordje.
Misverstanden mogen in de geneeskunde niet voorkomen
- je moet er heel precies mee omgaan.”
(ziekenhuisarts, citaat uit Irvine et al. 2008)

Tot slot blijkt uit ervaringen uit de partnerregio's dat werknemers met een migratieachtergrond zich buitengesloten kunnen voelen wanneer zij

De meest genoemde uitdaging waar migranten mee te maken krijgen bij het zoeken naar een baan is de taal (bijv. Yao en Ours 2015) en succesvolle taalintegratie is daarom van groot belang voor economische integratie.

Daaruit volgt natuurlijk dat migranten in tweetalige gebieden met een extra probleem te kampen hebben: hier is voor veel banen zowel beheersing van de landstaal als van de minderheidstaal vereist.

niet kunnen deelnemen aan gesprekken in de taal die het personeel en de cliënten onderling gebruiken.

“Door hun taal te spreken - hun taal te erkennen - geef je ook aan dat je ze als mens erkent”. (verpleegkundige uit Wales, citaat uit Irvine et al. 2008)

Bij dementie lijkt de moedertaal het laatst en het minst te worden aangetast, waardoor deze taal met het voortschrijden van de ziekte soms het enige middel wordt om verbaal te communiceren (Mendez, Saghafi en Clark 2004).

“Mensen begonnen te praten over hun ervaringen van jaren geleden. Vooral over hoe zij zich gediscrimineerd en uitgesloten voelden omdat zij geen Baskisch spraken.”
(*Ervaringen van migranten die werkzaam zijn in de zorgsector en meededen aan de pilot van COMBI*)

2 Behoeftenanalyse

om hindernissen vast te stellen en uit te zoeken welke middelen/stappen nodig zijn om deze te overwinnen

Behoeftenanalyse COMBI:

Om meer te weten te komen over de bestaande mogelijkheden voor migranten om de minderheidstaal te leren heeft COMBI een behoeftenanalyse uitgevoerd: deze bestaat uit een literatuuronderzoek en een enquête onder migranten, het management van zorginstellingen, beroepsopleiders en taaldocenten in de vijf landen van de COMBI-partners. De analyse laat zien welk beleid en welke praktijken er zijn met betrekking tot het leren van minderheidstalen door migranten die in de zorgsector werken, en wat de houding is van de respondenten ten opzichte van migranten die naast de landstaal ook de minderheidstaal leren.

Hieruit blijkt dat:

er grote verschillen zijn in de landen wat beleid en praktijk betreft, maar dat alle landen programma's aanbieden om de landstaal te leren. Er zijn echter veel minder programma's beschikbaar voor het leren van de minderheidstaal.

Alleen Baskenland en Zweden hanteren beleid om migranten vertrouwd te maken met de minderheidstaal, en alleen in Baskenland wordt dit beleid regelmatig in praktijk gebracht.

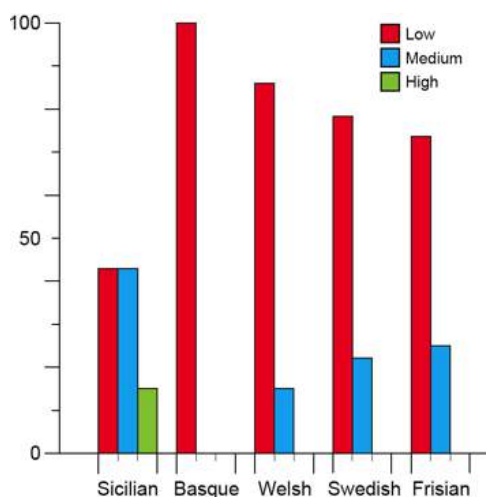
Uit het onderzoek blijkt dat migranten die in de zorgsector werken wel het belang ervaren van vaardigheden in de minderheidstaal, maar dat taalcursussen toegespitst op de behoeften van

migrant en/of op de specifieke taalbehoeften van de werksituatie vaak ontbreken.

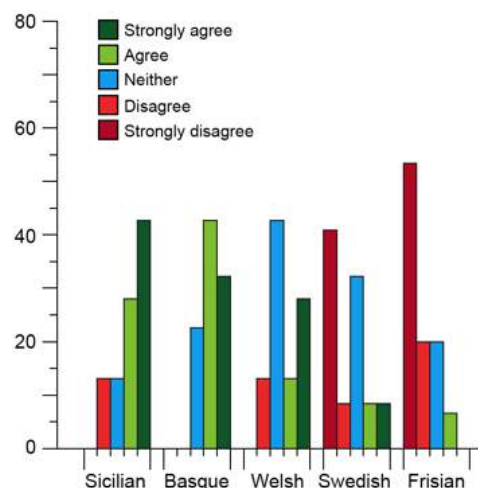
Aanbevelingen uit de behoeftenanalyse:

Er moeten methoden voor het leren van talen worden ontwikkeld die specifiek gericht zijn op migranten en op het vergroten van de communicatievaardigheden die van belang zijn in de werksituatie. Bij deze methoden moet rekening worden gehouden met de minderheidstaal.

Daarnaast moeten beleidsmakers en zorginstellingen veel meer bewust worden gemaakt van het belang van kennis van de minderheidstaal bij het personeel.



Figuur 3: Vaardigheden in de minderheidstaal zoals die door de geïnterviewde migranten, werkzaam in de zorgsector in een van de vijf partnerlanden, zelf worden aangegeven.



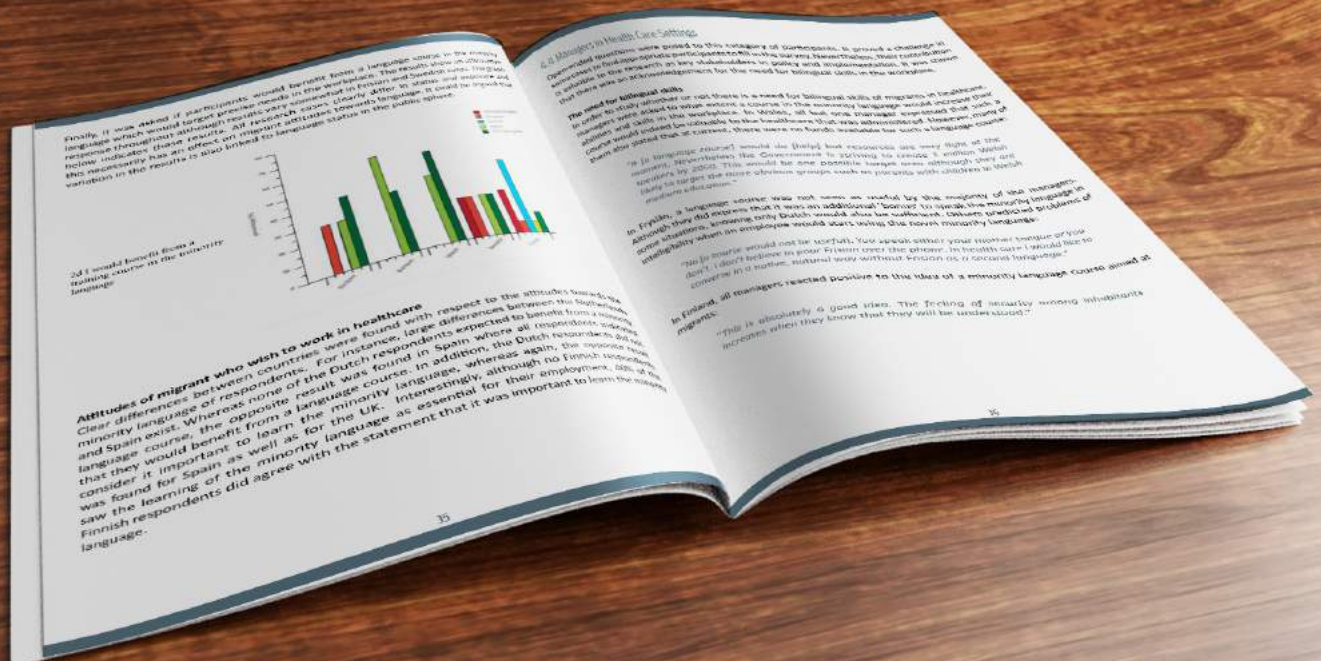
Figuur 4: Reacties van migranten, werkzaam in de zorgsector in een van de vijf partnerlanden, op de stelling "Het spreken van de minderheidstaal is essentieel voor mijn werk".

De Behoeftenanalyse van COMBI is beschikbaar:

in het Engels, met een open licentie, op:

<http://combiproject.eu/wp-content/uploads/COMBI-output-01.pdf>

Samenvattingen in het Engels, Spaans, Italiaans en Nederlands komen binnenkort beschikbaar op de COMBI-website.



3 Ontwikkeling

van producten die nodig zijn om de situatie te verbeteren en testen van deze producten met behulp van een *pilot*

Naar aanleiding van de aanbevelingen uit de *Behoeftenanalyse* heeft COMBI methoden ontwikkeld die ertoe bijdragen dat migranten werkzaam in tweetalige gebieden, hun communicatie- en minderheidstaalvaardigheden kunnen verbeteren.

Teacher Trainer Toolkit van COMBI:

Dit is een **veelzijdig** document dat door beroepsopleiders, taaldocenten, zorginstellingen en hun personeel kan worden gebruikt om cursussen te ontwikkelen die gericht zijn op verbetering van de communicatie- en minderheidstaalvaardigheden van studenten en personeel met een migratieachtergrond. De toolkit biedt hulpmiddelen om een cursus aan te passen aan het specifieke beleid van een land en de instelling, aan de specifieke taalbehoeften van cliënten en aan de culturele/taalkundige achtergrond en aanwezige vaardigheden van de cursisten.

Aan de hand van de behoefteanalyse van de Toolkit kunnen het instellingsbeleid en de opvattingen en praktijken van medewerkers met betrekking tot het gebruik van minderheidstalen in kaart worden gebracht.

De toolkit biedt een **innovatieve** en **multidisciplinaire** aanpak: beroepsopleiders krijgen mogelijkheden aangereikt om taalonderwijs op te nemen in hun lessen. Taaldocenten krijgen tips over hoe ze hun cursussen aan kunnen passen aan de werksituatie.

De toolkit biedt **inclusieve** methoden en bouwt voort op de vooronderstelling dat een perfecte taalbeheersing niet nodig is: als personeel zich bewust is van de minderheidstaal of beschikt over functionele taalvaardigheden die zijn afgestemd op de eisen van de werksituatie heeft dit al een positieve invloed op de kwaliteit van de zorg en het welzijn van de cliënten.

Naast een printklaar document is de toolkit ook beschikbaar als **interactieve** online cursus.

COMBI's *Modules*: cursussen op maat, gebaseerd op de *Teacher Trainer Toolkit*, voor docenten, managers van zorginstellingen en beleidsmakers

Een digitale cursus met zeven modules, gebaseerd op de COMBI Toolkit, is beschikbaar op openlearning.com. Elke cursus is gericht op een specifieke doelgroep en behandelt de volgende onderwerpen:

1. Behandelt methoden om te achterhalen in welke werksituaties de landstaal en in welke de minderheidstaal wordt gebruikt (*verzamelen en analyseren van de communicatiebehoeften*).
2. Behandelt hoe in cursussen innovatieve en interdisciplinaire methoden ingezet kunnen worden (*multidisciplinaire benadering van leren*).
3. Geeft voorbeelden van oefeningen die gebruik maken van innovatieve en interdisciplinaire benaderingen (*oefeningen met behulp van multidisciplinaire benaderingen*). Deze module bevat ook video's van een zorgsituatie en van een les voor studenten op basis van deze zorgsituatie. Samen geven deze video's een beeld van hoe de methoden van de Toolkit in de praktijk kunnen worden gebracht.
4. Bespreekt met welke aspecten rekening moet worden gehouden bij het opzetten van een cursus voor het verbeteren van vaardigheden in de minderheidstaal (*planning van cursussen*).
5. Bespreekt het gebruik van inclusieve evaluatiemethoden die functionele taalvaardigheden testen die van belang zijn voor de werkvloer (in plaats van volledige taalvaardigheden) (*evaluatiemethoden*).
6. Behandelt Europese voorbeelden van goede beleidsvorming en goed management die migranten de mogelijkheid bieden om alle talen van de gastgemeenschap, inclusief de minderheidstaal, te leren (*best practices die op pan-Europees niveau kunnen worden overgedragen*).
7. Tot slot een lijst van online interactieve leermiddelen voor het leren van de minderheidstalen van de vijf partnerregio's (*hulpmiddelen voor arbeidsmigranten in de zorg*).

Alle COMBI-modules zijn beschikbaar:

in het Engels, Spaans, Italiaans, Fins en Nederlands, onder een open licentie, op openlearning.com: <http://www.openlearning.com/courses/combiproject/homepage>

4 Implementatie

Disseminatie van COMBI-producten en het stimuleren van het gebruik ervan

Het doel van de producten van COMBI is om migranten die in de zorgsector werken of willen werken te ondersteunen bij het leren van de minderheidstaal. Om onderzoeksresultaten en producten van COMBI effectief te maken, moeten taaldocenten, beroepsopleiders en beleidsmakers natuurlijk wel op de hoogte zijn van hun bestaan.

Disseminatie tot dusver:

Gedurende het project hebben de partners lokale zorginstellingen en minderheidstaalcentra op de hoogte gehouden van de voortgang en gepubliceerde producten. Migranten, leerkrachten en hulpverleners werden betrokken bij de COMBI-enquêtes en hielpen bij het testen en verbeteren van de *Teacher Trainer Toolkit*.

Beleidsmakers, zoals de leden van het Europees Parlement in de *Interfractiewerkgroep Minderheden* in Straatsburg, werden geïnformeerd over de doelstellingen van het project door middel van presentaties. Via presentaties op academische conferenties werden de onderzoeksresultaten van COMBI gedeeld met de academische wereld. En natuurlijk namen leden van alle doelgroepen deel aan de vier Multiplier Events van COMBI, waarbij de vier COMBI-producten - de *Behoeftenanalyse*, de *Teacher Trainer Toolkit*, de *Modules* en de *Routekaart* - werden gepresenteerd.



5 Aanbevelingen

voor beleidsmakers, docenten en het management van zorginstellingen: wat moet er naast de implementatie van de COMBI-producten nog meer gebeuren?

Met de producten en disseminatieactiviteiten hoopt COMBI een krachtige bijdrage te leveren aan de *verbetering van de communicatie- en minderheidstaalvaardigheden van migranten werkzaam in tweetalige gebieden*. Om de doelstelling van COMBI te bereiken moet echter nog meer gebeuren. Om die reden doen de COMBI-partners de volgende aanbevelingen:

Lijst van aanbevelingen:

Het is belangrijk dat beleidsmakers:

- erkennen dat, om de economische integratie van migranten te ondersteunen, hun taalkundige integratie ook gericht moet zijn op de taalvaardigheden die nodig zijn in de werksituatie.
- erkennen dat op veel werkplekken, zoals in de ouderenzorg, sociale hulpverlening en gezondheidszorg, vaardigheden in zowel de landstaal als minderheidstaal belangrijk zijn.
- erkennen dat de taalkundige integratie van migranten zowel in de landstaal als in de minderheidstaal van de gastgemeenschap kan en dikwijls ook moet plaatsvinden.
- een kader ontwikkelen voor de beoordeling van de taalvaardigheden van migranten: een kader dat ook rekening houdt met de minderheidstaal.
- de taalachtergrond van migranten erkennen en deze achtergrond meenemen in cursussen die gericht zijn op taalkundige en culturele integratie.
- erkennen dat, wat lesmateriaal betreft, de behoeften van studenten met een migratieachtergrond doorgaans verschillen van die van andere studenten.
- beseffen dat er op dit moment in Europa nauwelijks mogelijkheden bestaan voor migranten om taalkundig en cultureel te integreren op tweetalige werkplekken, en dat deze mogelijkheden moeten worden gecreëerd:
 - + door het financieren en/of faciliteren van de ontwikkeling van cursussen en leermaterialen die zijn aangepast aan de meertalige realiteit van de werkplek.
 - + door bij voorkeur taal- en beroepsopleidingen te financieren die rekening houden met de minderheidstaal.

Het is belangrijk dat zorginstellingen:

- zich bewust zijn van het taalkundige landschap van de patiënten, zodat het personeel op passende wijze kan worden opgeleid.
- overwegen om een “actief aanbod”-principe toe te passen, zoals in Wales, waarbij patiënten naar hun taalvoorkeur wordt gevraagd.
- nadenken over methoden om de taalvoorkeuren van de patiënt zichtbaar naar het personeel te communiceren. Bijvoorbeeld door een aantekening te maken in het dossier van de patiënt, zodat de taalvoorkeuren niet over het hoofd worden gezien bij wisseling van het personeel.
- overwegen een taaltrainer aan te stellen of cursussen voor het personeel te organiseren om de communicatievaardigheden te verbeteren, rekening houdend met de minderheidstaal. Deze cursussen moeten worden aangepast aan de eisen van de werkplek en de taalkundige achtergrond van de studenten.
- erkennen dat zelfs beperkte of functionele taalvaardigheden de patiënt op zijn of haar gemak kunnen stellen en door personeel met beperkte vaardigheden kunnen worden toegepast.

Het is belangrijk dat taaldocenten en beroepsopleiders:

- interdisciplinaire praktijken toepassen: taalcursussen kunnen worden toegespitst op de werkplek en beroepsopleidingen kunnen aandacht besteden aan de verbetering van taalvaardigheden; beroepsopleiders en taaldocenten moeten hierin samenwerken.
- aandacht besteden aan bewustmaking van de minderheidstaal en het belang van de taalbehoeften van patiënten benadrukken.
- minderheidstaalcursussen aanbieden specifiek voor migranten en toegespitst op de werksituatie.
- werknemers in de zorg inzetten als vrijwilligers om les te geven, aangezien zij bekend zijn met de omstandigheden waarin de landstaal en minderheidstalen worden gebruikt.
- cursussen delen, al dan niet op basis van de methoden van COMBI, via een open licentie, online of met andere belanghebbenden.

Beleidsmakers, zorginstellingen, taaldocenten en beroepsopleiders moeten zich ervan bewust zijn dat:

- flexibel en open-source leermateriaal, ontwikkeld door COMBI, dat rekening houdt met de behoeften van migrantenstudenten en de taalkundige en culturele achtergrond van de gastgemeenschap, gratis online beschikbaar is.

Bibliografie

- Cioffi, RN Jane, 'Communicating with Culturally and Linguistically Diverse Patients in an Acute Care Setting: Nurses' Experiences', *International Journal of Nursing Studies*, 40 (2003), 299–306
- *European Charter for Regional or Minority Languages*, European Treaty Series (Strasbourg)
- <<https://www.coe.int/en/web/conventions/full-list/-/conventions/rms/0900001680695175>>
- European Commission, Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions - A New Skills Agenda For Europe (Brussels, 2016) <<https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2016/EN/1-2016-381-EN-F1-1.PDF>>
- Eurostat. (2017). Migration and migrant population statistics. [Online] Eurostat: Statistics Explained. Retrieved from http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Migration_and_migrant_population_statistics
- Irvine, Fiona E, Gwerfyl W Roberts, Peter Jones, Llinos H Spencer, Colin R Baker, and Cen Williams, 'Communicative Sensitivity in the Bilingual Healthcare Setting: A Qualitative Study of Language Awareness', *Journal of Advanced Nursing*, 53 (2006), 422–434
- Mendez, Mario F, Samira Saghafi, and David G Clark, 'Semantic Dementia in Multilingual Patients', *The Journal of Neuropsychiatry and Clinical Neurosciences*, 16 (2004), 381–381
- Yao, Yuxin, and Jan C van Ours, 'Language Skills and Labor Market Performance of Immigrants in the Netherlands', *Labour Economics*, 34 (2015), 76–85

NOTITIES:

NOTITIES:

combiproject.eu



facebook.com/COMBIproject



twitter.com/project_combi

Funding institution

EACEA, Erasmus+ KA2 Strategic Partnerships for adult education

Project duration

01/09/2016 - 31/08/2019



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 License



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.