

31 - Speerpuntsituaties selecteren voor taalondersteuning – checklist

DOELSTELLING: Je helpen bij het selecteren van geschikte gesprekssituaties als onderdeel van de taalondersteuningsactiviteiten.

Inleiding tot de checklists

Deze lijsten zijn bedoeld voor beginnende doeltaalverwervers. Ze worden vanuit twee invalshoeken samengesteld. Enerzijds zijn er de domeinen waarop de vluchtelingen de taal zullen gebruiken (1ste lijst) en anderzijds de communicatiescenario's (2de lijst). De eerste lijst begint met het persoonlijke domein van het individu, waaronder de privéaspecten van communicatie. Dan is er het publieke domein, dat de communicatie met mensen van de gastgemeenschap omvat. Tot slot is er het professionele terrein, de wereld van het werk.

De tweede lijst is georganiseerd per communicatiescenario. Je kunt uit deze lijsten situaties selecteren die relevant zijn voor de specifieke noden van de vluchtelingen met wie je werkt.

Lijst per domein

Persoonlijk domein

Communicatievaardigheden van vluchtelingen op dit domein:

- in de nieuwe omgeving voordelen halen uit de talen die ze al kennen,
- wennen aan het zelfstandig leren,
- leren omgaan met bepaalde directe aspecten van hun alledaagse en sociale leven, bijvoorbeeld zich verplaatsen, huisvesting, gezondheidszorg, vrijetijdactiviteiten, school voor de kinderen enz. waarbij ze hun moedertaal en/of de doeltaal gebruiken en/of andere talen die zowel zij als de gesprekspartners kennen,
- regelen van bepaalde aspecten binnen de omgang met vrienden en burenen in de doeltaal,
- [...].

Publiek domein

Communicatievaardigheden van vluchtelingen op dit domein:

- sociale contacten leggen met native speakers (burenen, kennissen enz.),
- leren praten over zichzelf, hun levensverhaal en hun problemen,
- via het internet vertrouwd worden met de schrijftaal,
- [...].

Professioneel domein

Communicatievaardigheden van vluchtelingen op dit domein:

- voor beginnende werkenden: langzaam vertrouwd raken met bepaalde aspecten van de sector of het bedrijf waarvoor ze werken (arbeidsuren, jobinhoud, arbeidswetten, vakbondsactiviteiten, recreatieve of culturele activiteiten, hiërarchische verhoudingen, loonkwesties enz.),
- elementaire sociale relaties aangaan met collega's op de werkvloer,
- in staat zijn om de fundamentele gezondheids- en veiligheidsregels te begrijpen,
- [...].

Lijst met (communicatie)scenario's

(Communicatie)scenario's zijn groepen van voorspelbare situaties die deel uitmaken van de sociale interactie.

Eerste contacten leggen (face to face)

In dit scenario leren vluchtelingen:

- gaandeweg deelnemen aan courante, alledaagse gesprekken met buren en kennissen,
- praten over zichzelf en hun gezin, hun persoonlijk levensverhaal vertellen,
- [...].

Eerste contacten leggen (op afstand)

In dit scenario leren vluchtelingen:

- een naam of telefoonnummer begrijpen via de telefoon of voicemail,
- informatie begrijpen via de telefoon of sms en zelf via deze communicatiemiddelen eenvoudige informatie doorgeven (bv. *Mijn naam is Aliaa en is ben 17 jaar*),
- een tekst overschrijven op een wenskaart of een e-mail enz.,
- [...].

School en kinderen

In dit scenario leren vluchtelingen:

- contact opnemen met de administratieve medewerkers en de leerkrachten op school (desgewenst met hulp van een tussenpersoon),
- zichzelf voorstellen,
- de lessenroosters op school begrijpen,
- [...].

Gebruikmaken van de gezondheidszorg

In dit scenario leren vluchtelingen:

- eenvoudige instructies begrijpen (*Blijf in bed*),
- een medisch probleem uitleggen aan een arts of apotheker, eventueel met de nodige gebaren of in hun moedertaal,
- ja-nee vragen beantwoorden (*Heb je hier pijn?*),
- een afspraak vragen en het antwoord begrijpen,
- de instructies begrijpen voor medicatiegebruik (*Driemaal per dag innemen*),
- [...].

De media leren gebruiken

In dit scenario leren vluchtelingen:

- tv- of filmprogramma's lezen,
- het nieuws begrijpen, meer bepaald de internationale berichtgeving, sportnieuws enz.,
- [...].

Informatie leren verwerken

In dit scenario leren vluchtelingen:

- gebruikershandleidingen begrijpen (meer bepaald geïllustreerde instructies voor alledaagse toestellen zoals een fotokopieerapparaat),
- [...].

Vertrouwd raken met telefoongesprekken en sms'en

In dit scenario leren vluchtelingen:

- eenvoudige sms'jes versturen met een specifieke boodschap (*Mijn vlucht heeft vertraging; ik kom binnen 20 minuten aan*),
- eenvoudige, voorspelbare berichten ontvangen en begrijpen,
- [...].

Het leerproces onder de knie krijgen

In dit scenario leren vluchtelingen:

- feitelijke (mondelijke) informatie begrijpen over de taalcoaching,
- de taken begrijpen die ze moeten maken (huiswerk, deadlines om opdrachten in te dienen enz.),
- [...].

Aankopen doen, winkelen

In dit scenario leren vluchtelingen:

- vragen naar een voorwerp dat ze in een winkel zien,
- vragen naar de prijs en de hoeveelheden van een product (gewicht, afmetingen),
- uitleg of details vragen over de prijs,
- bordjes begrijpen die aangeven waar de verschillende afdelingen (in een supermarkt) zich bevinden,
- de generieke benaming van bepaalde producten (*bloem, sla*) of merknamen (*Coca-Cola*) herkennen,
- reclametermen herkennen (*korting, speciale aanbieding enz.*),
- [...].

Huisvesting zoeken, een huis of appartement bewonen

In dit scenario leren vluchtelingen:

- bepaalde informatie begrijpen in huuradvertenties (prijs, oppervlakte),
- de grote lijnen begrijpen van handleidingen van courante huishoudtoestellen (bv. verwarmingsketel, strijkijzer, tv) in zoverre ze beknopt en uitvoerig geïllustreerd zijn, eventueel met een woordenboek of met de hulp van iemand anders,
- deelnemen aan eenvoudige routinegesprekken met burens over voorspelbare onderwerpen (de netheid van het gebouw, lawaai, vuilnisophaling, recycleren enz.),
- [...].

Gebruikmaken van post en bank

In dit scenario leren vluchtelingen:

- verschillende balies onderscheiden,
- geld wisselen of opnemen,
- een bankautomaat gebruiken (die vaak instructies bevat in meerdere talen),
- geld overmaken naar het buitenland,
- [...].

Zich verplaatsen, reizen

In dit scenario leren vluchtelingen:

- eenvoudige routebeschrijvingen begrijpen,
- eenvoudige, voorspelbare vragen beantwoorden (bij grensbewaking en douane) over de duur en de plaats van hun verblijf enz.,
- belangrijke formulieren (deels) invullen (familienaam, voornaam, nationaliteit enz.),
- eenvoudige bevelen begrijpen (*Open uw koffer a.u.b.*),
- vragen stellen over het openbaar vervoer (uurroosters, prijzen van tickets enz.),
- de meest voorkomende signalisatieborden herkennen en begrijpen,

- de meest voorkomende verkeersborden herkennen en begrijpen: *wegversperring, vertragen, eenrichtingsverkeer,*
- [...].

(Basis)communicatie op de werkvloer

In dit scenario leren vluchtelingen:

- eenvoudige informatie begrijpen over de job,
- noden uitdrukken (*Ik heb er nog 10 hiervan nodig*), ook schriftelijk (korte berichtjes),
- eenvoudige mondelinge instructies begrijpen over de uit te voeren opdrachten,
- [...].

Voedsel halen (kantine, restaurant)

In dit scenario leren vluchtelingen:

- eten en drinken bestellen in een zelfbedieningsrestaurant dat courante gerechten serveert (*hamburger, pizza, sandwich*), waar de voedingswaren zichtbaar zijn uitgestald en zijn toegelicht met afbeeldingen en/of beschrijvingen,
- de aandacht trekken van de kelner (*Excuseer, mag ik bestellen?*),
- vragen naar de ingrediënten van een gerecht,
- [...].

Opmerking

Deze lijst bevat communicatiesituaties waarmee beginnende taalverwervers al overweg kunnen, vaak met de hulp van hun gesprekspartners. Vluchtelingen zullen niet altijd in staat zijn om alles te begrijpen of om zich verstaanbaar te maken. Deze scenario's geven echter een aantal conversaties weer waaraan ze tot op een bepaald niveau succesvol kunnen deelnemen en die kunnen bijdragen tot een verruiming van hun taalvaardigheden.