

Checklist

Gesprekken voeren met laaggeletterden

Herkenning

De volgende situaties moeten je opvallen:

- Vaak te laat of überhaupt niet op een afspraak verschijnen.
- Onlogische antwoorden geven.
- Geen vragen stellen.
- Ongemakkelijk gedrag vertonen bij de vraag iets te lezen of op te schrijven.
- Informatie (zoals folders) niet lezen.
- Geen formulieren invullen.

De volgende uitspraken moeten je opvallen:

- “Ik ben mijn bril vergeten.”
- “Kunt u dit voor mij invullen? Ik schrijf heel slordig.”
- “Nee, ik lees nooit. De televisie geeft genoeg informatie.”
- “Dat formulier vul ik thuis wel in.”
- “Hier [naam partner of kind], vul jij dit even in?”
- “O, ik had de afspraak voor morgen in mijn agenda staan.”
- “Ik heb nu geen tijd om het in te vullen.”

Bespreken

Heb je het vermoeden dat iemand laaggeletterd is?

- Stel de ander op zijn gemak en creëer een ontspannen sfeer.
- Stel je open en uitnodigend op.
- Stel geen directe of confronterende vragen.
- Probeer er stapsgewijs achter te komen of de ander problemen heeft met lezen, schrijven, rekenen of computergebruik.

Deze vragen kunnen helpen:

- Veel mensen vinden dit soort folders lastig te begrijpen, hoe is dat voor jou?
- Veel mensen vinden het lastig om deze formulieren in te vullen, hoe is dat voor jou?
- Veel mensen vinden de computer of telefoon ingewikkeld, hoe is dat voor jou?
- Hoe zeker ben je dat je deze formulieren zelf kunt invullen?
- Hoe vaak helpt iemand je bij het lezen van brieven of folders?
- Hoe vaak vindt u het moeilijk om te begrijpen wat iemand bedoelt?

Communicatie

Heb je te maken met een laaggeletterde patiënt, cliënt, klant of buurvrouw? Pas je communicatie dan aan. De volgende tips helpen:

- Gebruik eenvoudige taal en maak korte zinnen.
- Vermijd jargon.
- Praat langzaam en duidelijk. Let op: dat is niet hetzelfde als hard!
- Gebruik woorden die de ander ook gebruikt.
- Gebruik geen beeldspraak en uitdrukkingen.
- Gebruik beeldmateriaal om je verhaal te ondersteunen.
- Stel één vraag tegelijk.
- Stel open vragen, geen ja/nee-vragen.
- Beperk je informatie tot 3-5 kernpunten en noem die op volgorde van relevantie.
- Herhaal de belangrijkste punten.
- Moedig de ander aan vragen te stellen.