

Geletterd op het werk

AN BISMANS

Aan de slag in een ESF-project voor Geletterdheid op de Werkvloer



Het 'Strategisch plan Geletterdheid verhogen' stelt dat iedereen over voldoende basisvaardigheden moet beschikken op het gebied van taal, rekenen en computergebruik om vlot in de huidige samenleving te kunnen functioneren. Nog een te groot deel van de Vlaamse bevolking ondervindt in dit verband moeilijkheden in het persoonlijke leven of op het werk.

In deze context liepen tussen oktober 2009 en mei 2010 in Vlaanderen 11 proefprojecten voor Nederlandstalige werknemers *Geletterdheid op de Werkvloer*, kortweg *GODW*. Met VDAB als promotor en nauwe samenwerkingspartner en met de ondersteuning van Europese middelen ontwikkelden twee Centra voor Basiseducatie (Leuven-Hageland en Waas & Dender) een methodiek voor het individueel coachen van werknemers op hun eigen werkvloer, in hun bedrijf of organisatie. Deze aanpak leidt niet alleen tot onmiddellijk bruikbare resultaten op het werk maar mikt er ook op de drempel tot leren te verlagen.

Waarom dit project?

In de meeste bedrijfssectoren zijn een groot aantal laaggeschoolden aan de slag. Volgens de Enquête naar de Arbeidskrachten (EAK) van 2008 is bijvoorbeeld niet minder dan 30,7% van de werknemers in de voedingsindustrie laaggeschoold. Voor de privésector in haar geheel spreken we van 23,9%. Vaak is er ook sprake van laaggeletterdheid.

Werknemers moeten kunnen omgaan met geschreven taal in allerlei vormen: zo moeten ze informatie uit cijfers, schema's of tabellen kunnen begrijpen. Digitale geletterdheid of beheersen van ICT vaardigheden hoort daar ook bij. Geletterd zijn is belangrijk in het functioneren van de werknemer *in de concrete taak* (vb. in de productie, in het omgaan met instructies) maar ook in het functioneren *als werknemer* (vb. verlofaanvraag, werkrooster begrijpen, interne berichten sturen of begrijpen).

Veel bedrijven doen ongetwijfeld inspanningen om laaggeletterde werknemers tegemoet te komen. Een belangrijke motivatie daarvoor is dat er zich op de werkvloer geen fouten mogen voordoen.

Laaggeletterde werknemers krijgen het evenwel lastig bij veranderingen in hun job. Ze haken sneller af bij automatisering en informatisering van werkprocessen. Ze vinden onvoldoende aansluiting bij veranderingen in het kwaliteitsbeleid, ze hebben moeite met eisen van grotere flexibiliteit om snel nieuwe competenties aan te leren. Het risico hun werk te verliezen verhoogt daardoor.

Voor wie is dit project?

GODW is bedoeld voor *Nederlandstalige werknemers* die de basisvaardigheden die ze moeten inzetten in hun functie onvoldoende beheersen en ze ook niet zelfstandig kunnen verwerven.

Het gebruikte cursusmateriaal is herkenbaar voor de werknemer-cursist omdat het uit de dagelijkse opdrachten geplukt is.

De werknemers leren werken aan geletterdheidsvaardigheden die volledig afgestemd zijn op hun gewone werksituatie. In de praktijk betekent dit individuele coaching tijdens de werkuren, beperkt in de tijd, en uiteraard op de werkvloer. De korte en intensieve begeleiding is gericht op de leervragen van de werknemer, op de leerbehoefte in functie van de werksituatie en op het niveau van beheersing van vaardigheden.

WAT ZEGT EEN WERKNEMER-CURSISSIST?

"Ik had helemaal geen zin omdat ik alleen maar schrik had. Maar toen we dan startten, heb ik wel deelgenomen. Ik was er dan toch en eigenlijk wou ik het ook wel kunnen, voor mezelf, omdat het toch wel belangrijk is."

"De coaching van ICT gebeurde individueel, daar was ik heel blij mee, want ik heb het veel moeilijker met veel mensen erbij. Nu kon ik echt bezig zijn met het programma en niet met de mensen rondom mij. Ik heb wel wat meer tijd nodig om iets onder de knie te krijgen, en door de individuele coaching bleef het precies ook gemakkelijker zitten. Bij mij moet 1 ding eerst 'te goei' zijn en dan pas verder... Zo houd ik ook controle over de dingen en dat vind ik heel belangrijk."

"Bij de verslaggeving gebeurde de coaching per 2, dat was ook goed. Het was niet zo erg als ik me had voorgesteld en na de eerste sessie was ik gerustgesteld; uiteindelijk kon ik ook meer dan ik dacht."



> Volgens de Enquête naar de Arbeidskrachten (EAK) van 2008 is 23,9% van de werknemers in de privésector laaggeschoold.

Het gebruikte cursusmateriaal is herkenbaar voor de werknemer-cursist omdat het uit de dagelijkse opdrachten geplukt is.

Op een relatief korte termijn is vooruitgang merkbaar in het functioneren op het werk. De werknemer ervaart het leren als nuttig, direct toepasbaar en efficiënt.

Een zoektocht naar bedrijven

De twee betrokken Centra voor Basiseducatie (Leuven-Hageland en Waas & Dender) hebben bedrijven, organisaties en lokale besturen in hun regio aangesproken. Ze lichtten het projectvoorstel toe en peilden naar de interesse.

Hier en daar was er zeker vraag naar opleiding, maar eerder op vlak van communicatie. Dit kaderde niet binnen de doelstellingen van het project GODW en leent zich minder tot coaching.

De projectcoördinator van de VDAB werkte op haar beurt aan prospectie via de contacten van VDAB met bedrijven en organisaties (i.k.v. Nederlands op de Werkvloer, NODW). Ook de vakbonden werden aangesproken evenals verschillende sectorfondsen waarin werknemers uit de doelgroep tewerkgesteld zijn.

De hele zoektocht leverde uiteindelijk 11 ondernemingen op waaronder *rust- en verzorgingstehuizen, één privé onderneming en lokale besturen*.

De coaching van ICT gebeurde individueel, daar was ik heel blij mee, want ik heb het veel moeilijker met veel mensen erbij.

WAT ZEGT EEN BEGELEIDER?

Hilde Van Gompel, CBE Leuven-Hageland: "Het werken op de werkvloer vond ik heel fijn om te doen. De deelnemers zijn tevreden dat ze bepaalde dingen kunnen leren (zeker wanneer het ICT betreft) en de individuele methode werd heel goed ontvangen. Het enthousiasmeren van de deelnemers om moeite te doen om een ICT-programma onder de knie te krijgen, vond ik het meest geslaagd. In het onderdeel 'initiatie-verslaggeving' was ik heel tevreden dat elke deelnemer vrijwillig een stukje verslag van de vergadering wou noteren."

De leervragen situeerden zich vooral op taal en ICT-vaardigheden. In de proefprojecten was basis ICT vaak de ingangspoint in een organisatie omdat rond deze geletterdheidvraag weinig schroom bestaat. De geletterdheidcoach heeft ook oog voor eventuele andere geletterdheidvragen en deskundigheid om ze te benaderen.

VDAB en CBE: samen maar elk met eigen deskundigheid

VDAB stelde zowel in de regio Leuven-Hageland als Waas en Dender een halftijdse coach te werk gedurende een jaar.

De 2 CBE's hadden ook elk een halftijdse coach voor 19 maanden, de volledige duur van het project. De 4 coaches gingen aan de slag onder begeleiding van een halftijdse projectcoördinator van VDAB.

Het coachingswerk in de bedrijven werd verdeeld tussen de medewerkers van VDAB en basiseducatie. Per regio werd wel regelmatig overlegd tussen de coaches, waarbij ze ervaring en knowhow uitwisselden. Er werden ook enkele algemene vergaderingen voor de coaches georganiseerd. Op die manier werd de GODW-methodiek gezamenlijk ontwikkeld door VDAB en basiseducatie.

Een draaiboek als resultaat

Hoe je aan de slag gaat met GODW staat netjes beschreven in een "Draaiboek voor de coach: Geletterdheid op de werkvloer".

Dit draaiboek vind je terug op de portaal van Vocvo (www.vocvo.be). Het bevat zowel een neerslag van de ervaringen als concrete suggesties voor coaching rond geletterdheid op het werk. Het is een schat aan informatie over samenwerking tussen actoren en concrete geletterdheidtrainers. De vragen naar coaching in de proefprojecten spitsten zich, op 2 projecten na, vooral toe op specifiek gebruik van ICT. Alle proefprojecten staan in een bijlage bij het draaiboek uitgebreid besproken.

Het draaiboek kan als basis gebruikt worden bij elke vorm van werken aan geletterdheid op de werkvloer.

Stappenplan

Het proces om geletterdheid op de werkvloer te verhogen met dit project doorloopt welbepaalde stappen: het vooronderzoek, met behoefte detectie en screening, de coachingsfase en de evaluatiefase.

Vorbereidende fase

In een verkennend gesprek wordt zowel de inzet van geletterdheid in het bedrijf besproken, als de knelpunten die worden vastgesteld. Daarbij kan bijvoorbeeld de G-factor, het online instrument, worden ingezet. Na dit gesprek start de eerste en voorbereidende fase voor GODW. Deze fase bestaat uit een behoefte detectie en een vooronderzoek. Zowel een grondig vooronderzoek als een gerichte screening van kandidaat-cursisten is nodig om te kunnen beslissen of de vraag van het bedrijf kan beantwoord worden met een coaching van geletterdheid op de werkvloer. Via het vooronderzoek willen we in de eerste plaats de opdracht uitklaren, de vooropgezette resultaten bepalen en een helder inzicht krijgen in het profiel van de doelgroep en de taken. Naast gesprekken met leidinggevendenden is ook contact met werknemers belangrijk. In een groter bedrijf is overleg met leidinggevendenden op verschillende niveaus noodzakelijk om duidelijkheid te krijgen en voldoende gedragenheid te creëren bij zowel leidinggevendenden als werknemers.

De werkgever moet daarbij behoorlijk wat informatie verstrekken om de doelgroep binnen het bedrijf af te bakenen en de grens van laaggeletterdheid goed te kunnen bewaken. Dit bleek vooral noodzakelijk bij basis ICT-projecten. Zo is het, bijvoorbeeld, belangrijk te bevragen of werknemers moeite hebben met computertoepassingen door lage PC-vaardigheden of omdat de toepassingen hen nooit goed zijn uitgelegd. Het is niet de bedoeling dat de coach een volledige PC-opleiding geeft. De nadruk ligt op wat de werknemer precies nodig heeft voor de uitvoering van zijn opdracht. Als de informaticatoepassing al in de onderneming aanwezig is, kan de coach perfect nagaan welke vaardigheden voor de werknemer een probleem vormen.

Daarna kan de coach observeren op de werkvloer en de werknemers screenen. Screening moet duidelijk maken welke werknemers problemen hebben met welke vaardigheden. Enerzijds worden vaardigheden getest terwijl potentiële cursisten die taken uitvoeren die ze ook tijdens hun werk uitvoeren. De voorkeur gaat uit naar authentiek materiaal. Daarnaast polst de coach tijdens een kort gesprek ook naar de motivatie. Ondervindt de werknemer zelf problemen binnen zijn job? Is hij of zij geïnteresseerd in het volgen van een opleiding? Beide aspecten zijn belangrijk. Vervolgens komen de leerdoelen ter sprake. De planning wordt uitgewerkt, de leerdoelen bepaald en de samenwerkingsovereenkomst tussen CBE en bedrijf kan afgesloten worden.

Deze voorbereiding moet voldoende grondig gebeuren en kost dus tijd. De structuur en de grootte van de organisatie, de aard van het bedrijf en de complexiteit van de coachingsvragen zelf bepalen hoeveel tijd daarvoor nodig is. Het is best mogelijk dat na het vooronderzoek toch de beslissing valt om de coaching niet te starten.

De coachingsfase

Het nodige materiaal wordt ontwikkeld en de effectieve coaching vindt plaats. In deze fase zijn opvolgingsgesprekken met de leidinggevende belangrijk.

De evaluatiefase

Er is de (zelf)evaluatie van de cursisten over hun leervorderingen en de ervaring met de coaching. Daarnaast gebeurt er een evaluatie van de opleiding met de leidinggevendenden.



Geletterdheid op de werkvloer in de praktijk: het OCMW van Bierbeek

Hilde Van Gompel beschrijft op de studiedag GODW (29/10/2010) hoe het project in Bierbeek verliep. In 2009 startte een GODW-traject in het OCMW van Bierbeek voor personeel van de thuiszorgdiensten: verzorgenden en logistieke medewerkers. CBE Leuven-Hageland (Open School) organiseerde ter plekke reeds een basiscursus PC in het kader van een diversiteitsplan. De ervaring leerde dat wie de cursus eigenlijk het meeste nodig had, niet in de cursus zat, omdat er geen verplichting was. Daarom werd de cursus opnieuw gepland, en verplicht voor iedereen. Net op dat moment kwam het voorstel om deel te nemen aan het GODW-project. De beleidsmedewerker zag dit wel zitten, want geletterdheid is een belangrijk aandachtspunt in het personeelsbeleid.

In een eerste gesprek omschreef de verantwoordelijke van de dienst thuisverzorging de ganse organisatie en gaf ook de knelpunten aan. Dit werd een eerste stap: het vooronderzoek. In dit verhaal bekeken de GODW-coaches de opdracht die in het kader van GODW kon worden uitgewerkt. Twee opdrachten werden geselecteerd:

- inspelen op de implementatie van het digitale softwareprogramma: “de virtuele klok”, waarmee elk personeelslid zelf verlof moet aanvragen.
- een opdracht rond schriftelijke communicatie. Het nieuwe decreet voor thuiszorgdiensten van OCMW’s voorziet meer “zorg op maat”. Dat betekent onder andere dat verzorgenden en logistieke medewerkers vaker in één gezin samenwerken en dus meer met elkaar moeten communiceren.

DE TWEE OPDRACHTEN

1. Werken met de virtuele klok voor verlofaanvraag

We hebben eerst het softwareprogramma van de digitale klok zelf doorworsteld, om te ontdekken welke basiscompetenties PC-gebruik het vereist, maar ook om knelpunten of valkuilen zelf te ondervinden.

De beknopte handleiding voor dit programma hebben we aangepast door de uitleg uit te breiden en visueel voor te stellen (bv. een printscreen van elk scherm) en wat oefeningen te voorzien, zodat dit uitgroeide tot een soort “cursusje” voor de cursist. Dit lesmateriaal werd later wel dynamisch ingezet: tijdens het traject werd het aangepast naargelang de cursisten nog tegen andere problemen aanstootten en meerdere tussenstappen nodig bleken. Zo gebruikten zowel de sterkere als de zwakkere cursisten het materiaal.

Door de kandidaat-cursisten te screenen, wilden we een zicht krijgen op hun basisvaardigheden met de PC. We gebruikten hierbij een checklist. Afhankelijk van de antwoorden werden

kandidaten uitgebreider gescreend met een korte test op de PC. We hadden geluk, Open School startte net een nieuwe cursus basis PC en door de screening konden we de groep in twee opsplitsen. De ene groep zou eerst nog de cursus bij Open school volgen en de kandidaten, die al wat verder stonden, konden starten met GODW.

Onze concrete afspraken: elke cursist kreeg om te beginnen 1 uur individuele coaching, voldoende tijd om heel het programma door te nemen. Nadien kwam iedereen minstens 1 keer terug voor ½ uur. Daarin werkten we vooral met vragen en opdrachten. Dit gebeurde meer sturend bij de zwaksten, en ondersteunend bij de sterkeren.

We gebruikten een Excel document dat alle tussendoelen bevatte waarop de leervorderingen werden bijgehouden per cursist. Zodra iemand elk element onder de knie had, stopte de coaching.

Een cursist kreeg aan het einde van elke sessie de opdracht het geleerde tijdens de week te oefenen. Omdat zelfredzaamheid een belangrijke doelstelling is, leerden we hen ook met “de handleiding” te werken, zodat ze daarop konden terugvallen. Verlof aanvragen doe je niet alle dagen en kan dus moeilijk routine worden.

In onderling overleg met de verantwoordelijke werd telkens bepaald wanneer een coaching werd stopgezet. Uiteindelijk blijkt dat we nooit meer dan 5 coachingsmomenten nodig hadden per cursist.

Dat er gelijktijdig groepslessen van Open school plaatsvonden, was wel een gelukkig toeval. Zo kon er bij de beginnersgroep extra aandacht gaan naar de nodige basiscompetenties.

2. Communicatie door verslaggeving

Dit proces verliep gelijkaardig aan het eerste. In een gesprek met de verantwoordelijke werd de opdracht verhelderd. We werkten enkel met de logistieke medewerkers, omdat zij op dit terrein nog heel weinig vorming hadden gekregen. Doel was: een beknopt verslag van een werkvergadering kunnen maken.

Voor de screening gebruikten we de geschreven evaluatie – met enkele open vragen – van het werken op PC rond de verlofaanvraag (onze vorige GODW-opdracht). Zo konden we inschatten hoe schrijfvaardig de deelnemers waren.

De cursisten werden per twee gecoacht. Ze kregen 3 keer 20 coaching aan de hand van realistisch materiaal. De eindevaluatie was een echte werkvergadering, waarbij de verslaggeving moest gebeuren en waarbij telkens bekeken werd of de belangrijkste dingen genoteerd waren a.d.h.v. een vast stramien dat we tijdens de coaching samen hadden uitgewerkt.

Tussentijds en bij het einde organiseerden we ook evaluaties met de cursisten: zowel over de resultaten als over het verloop van het traject. Maar ook over wat het voor hen betekende om individueel gecoacht te worden.



Foto: Federatie Basiseducatie