

Is taal een gevaar?

Verslag CGC-NVVK bijeenkomst 17 januari 2013

Paul Swuste (TU Delft) en Mat Jongen (TNO)

Inleiding

Taal wordt de laatste tijd regelmatig genoemd als belangrijke factor bij risico's op ongevallen. En dat geldt dan niet alleen voor taalproblemen in sectoren met veel buitenlandse werknemers. De aandacht voor taal en taalproblemen is nog van betrekkelijk recente datum. Tijdens de CGC-NVVK bijeenkomst over contractor safety uit 2008 kwam het onderwerp aan bod. Regelmatig zakken vakbekwame (onder) aannemers voor het VCA-examen vanwege taalproblemen. Er is toen de optie van een VCA-beeldexamen geopperd. Voor opleiders in de zaal was dat een probleem. Naar hun mening kunnen deze medewerkers met zo'n VCA-beeldexamen diploma niet veilig in de petrochemische sector gaan werken. Lezen en begrijpen van een werkvergunning of taak-risico-analyse is immers een basisvereiste voor veiligheid in deze sector. Een verslag van deze bijeenkomst is gepubliceerd (zie Jongen en Swuste, 2008).

In de literatuur worden taal en taalvaardigheid genoemd als mogelijk probleem bij veiligheid, maar er is vrij weinig solide onderzoek naar het onderwerp uitgevoerd. Twintig jaar geleden is Rien Elling (1991) op het onderwerp gepromoveerd bij de TU Twente en Paul Lindhout (2010a) een paar jaar geleden bij de TU Delft. Hij heeft zijn onderzoek gepresenteerd op de NVVK-bijeenkomst in 2010 (Lindhout, 2010b).

We vermoeden dat in sectoren waar geen gemeenschappelijke taal wordt gebruikt, communicatie over gevaren en risico's moeizaam zal verlopen waardoor het risico op ongevallen zal toenemen (Lindhout en Ale, 2009). Maar dit vermoeden laat zich niet uit de statistieken lezen. Een analyse van ongevallen met slachtoffers van niet-Nederlandse nationaliteit over de periode 2007-2009 geeft geen helder beeld (Beek et al, 2010). Dat komt voor een belangrijk deel door het ontbreken van informatie. Bij ongevallen die door de Inspectie SZW worden onderzocht, is taalbeheersing, laaggeletterdheid en analfabetisme geen onderdeel van het ongevalsonderzoek (Lindhout et al, 2011). Onderzoek naar een mogelijke relatie tussen ongevallen en de culturele achtergrond van groepen van slachtoffers legt evenmin een relatie (Guldenmund et al, 2010, 2012), althans het onderzoek kan deze relatie niet aantonen. En ook dat is opmerkelijk. Je zou verwachten dat werknemers uit andere culturen niet alleen maar moeite hebben met de taal, maar ook met de manieren hoe we gewend zijn te communiceren over bijvoorbeeld onderwerpen als veiligheid en gezondheid (Starren et al, 2013). Ook in andere landen komen taalproblemen voor. Een inventarisatie (Lindhout et al, 2012) laat zien dat ze in alle sectoren voorkomen en dat de relatie tussen ongevallen en taalproblemen zich steeds duidelijker aftekent.

Programma

- Paul Lindhout, TU Delft, Ministerie SZW
Taalproblemen - een driekoppig monster
- Wessel Visser, Bureau Taal
Begrijpelijke werk- en veiligheidsinstructies.
Hoe organiseren we een gevoel van urgentie?
- Jeannette Paul, Global Work Talk
Taalverschillen: leren van het verleden, kijken naar de toekomst
- Annick Starren, TNO
Is het wel taal?

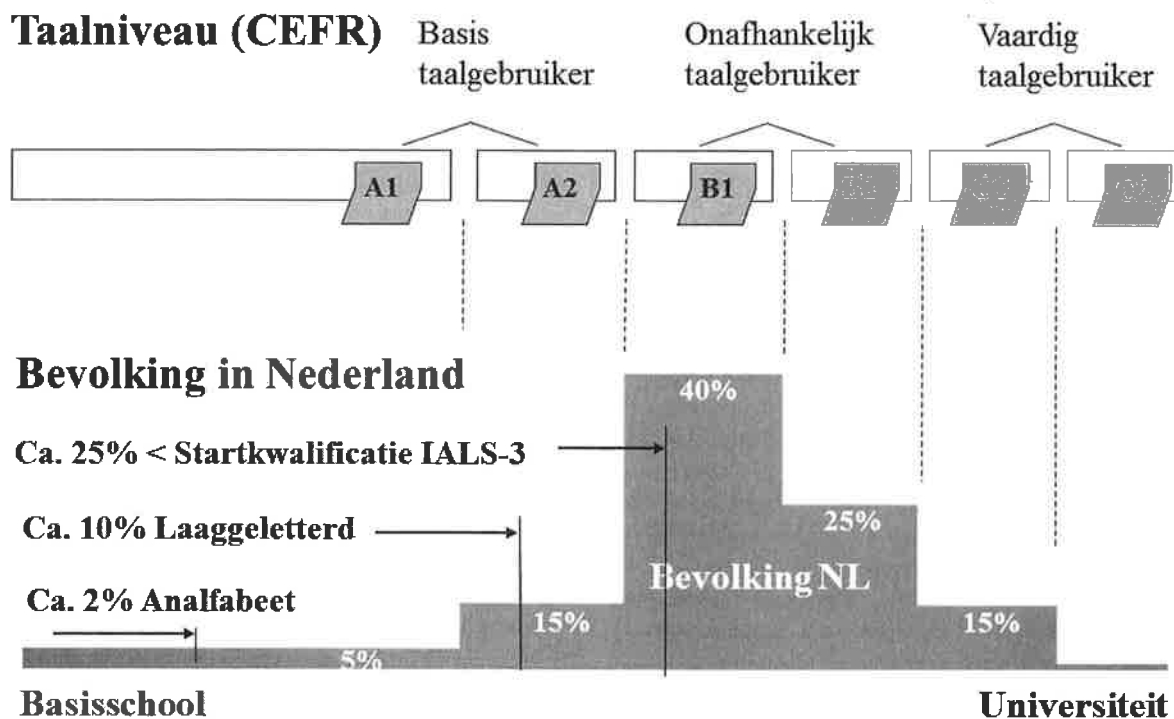
Paul Lindhout (TU Delft, Ministerie SZW), taalproblemen - een driekoppig monster

De eerste presentatie schetste het brede veld van taalproblemen in werksituaties. Deze uiten zich in de effectiviteit van de informatie, die aan werknemers wordt verstrekt. Of een boodschap wel of niet overkomt wordt door veel factoren bepaald. Het lijkt zo eenvoudig, informatie wordt mondeling of schriftelijk aangeboden, ze wordt verstaan, gelezen en begrepen. Bij veel bedrijven volgt veiligheids-informatie deze route en er wordt verwacht dat werknemers daar ook naar handelen. De werkelijkheid is echter weerbarstig. Verstaan, lezen en begrijpen leiden in praktijk tot een onzekere uitkomst. De informatie resulteert niet altijd in het verwachte gedrag. Factoren als de taal waarin de informatie is opgesteld, het gebruikte jargon, culturele aspecten en kennis niveau van de ontvanger bepalen of de informatie begrepen is. Verstaan, lezen en begrijpen is dus ingewikkeld en laat zich in de kernwoorden van het 'driekoppige monster' dat tegenwerkt bij het ontstaan van begrip tussen collega's samenvatten: meertaligheid, laaggeletterdheid, leesbaarheid.

Als de meertaligheid op de werkplek toeneemt, dan ontstaan er taalverwante groepen, groepen die dezelfde taal spreken. Er kan steeds minder goed met elkaar gecommuniceerd worden. Mensen raken zelfs geïsoleerd. Ook heeft een manager het steeds moeilijker om zo'n ploeg aan te sturen. Invoeren van een verplichte voertaal die voor de meesten vreemd is kan nodig zijn. Belangrijk is te weten dat 10 talen op de werkvloer in Nederland al lang geen uitzondering meer is.

Laaggeletterdheid is een tweede punt. In het onderstaande figuur worden de niveaus van taalvaardigheid, vastgesteld door de Raad van Europa (2011), weergegeven volgens de zogenaamde Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment (CEFR).

Laaggeletterheid



CEFR Common European Framework of Reference

De niveaus variëren van A1 (einde basisschool) tot C2 (universiteit). De percentages in het figuur slaan op het taalniveau van de Nederlandse bevolking. Ongeveer 2% is analfabeet en 10% laaggeletterd. Zij zijn afhankelijk van anderen en kunnen zich niet zelfstandig redden in de maatschappij. Ongeveer 25% haalt de startkwalificatie voor de informatiemaatschappij niet. Zij raken steeds verder achterop. Het gaat hier over miljoenen mensen en over onderwijs, sociale uitsluiting en hun beperkte inzetbaarheid bij steeds veranderend werk.

Het derde punt, de leesbaarheid, gaat over de informatie zelf. Veel informatie wordt op C1 niveau geschreven, de blauwe pijl in het figuur. De meeste werknemers snappen informatie op A2 of B1 taalniveau, daar zit dus een belangrijk omslagpunt. Dat geldt ook voor veel veiligheids-documentatie, is uit onderzoek gebleken. Deze taalproblemen zitten in veel sectoren, zoals de hoog-risico proces industrie, de bouw, de transport sector, de zorg en de agrarische sector. Sommige sectoren worden langzamerhand bewust van 'taal als gevaar'.

Zelfs bij veel bedrijven in de hoog-risico-sector chemie zijn de genoemde taalrisico's niet beheerst. Dat wil zeggen dat er bewust actie wordt ondernomen om deze risico's te verkleinen of weg te nemen. Grove schattingen van het aantal incidenten dat door taalproblemen wordt veroorzaakt zijn 5-10% in de chemie en de industrie in het algemeen, en nog meer in de bouw. In de zorg speelt hierbij ook de extra dimensie van de relatie tussen patiënt en geneeskundige. Wat betreft maatregelen is de stand van zaken dat de helft van

de onderzochte bedrijven goede praktijken toepast waarin taal op de een of andere manier, maar niet bewust, aan de orde komt, specifieke aandacht voor het leesbaar maken van instructies komt bij 10% voor, en echte beheersing komt bijna niet voor, behalve bij die bedrijven die bij het aannemen van personeel hier specifiek op letten. De presentatie sluit af met de constatering dat taal en taalproblemen serieus genomen moeten worden. En dat het probleem in de toekomst alleen maar groter zal worden.

Wessel Visser (*Bureau Taal*), *begrijpelijke werk- en veiligheidsinstructies. Hoe organiseren we een gevoel van urgentie?*

Om werk- en veiligheidsinstructies begrijpelijk te maken wordt uitgegaan van een eenvoudig schema:

zender ↔ bericht ↔ ontvanger

Bedrijven werken vrijwel allemaal van links naar rechts, vanuit de zender naar de ontvanger. De boodschap van de presentatie is eenvoudig. Draai het om, start met de ontvanger wiens gedrag je wilt beïnvloeden en kijk dan welk type bericht daarbij past. Kortom werk van rechts naar links in het schema; 'ken de ontvanger' is de cruciale boodschap.

Mensen met taalniveau B1 (CEFR indeling) begrijpen teksten met taalniveau B1 en alles wat daaronder zit (A1 en A2). Ze begrijpen ook teksten met een taalniveau dat één niveau hoger ligt (B2), maar dan houdt het op. C1 en C2 teksten worden niet begrepen. Deze constatering is

belangrijk. Aan de hand van een aantal voorbeelden en een denkbeeldige werknemer 'Joris' wordt duidelijk gemaakt dat veiligheidsinstructies die op C1 niveau zijn geschreven, niet worden begrepen. Een voorbeeld is een tekst als:

'Bij werkzaamheden en in omstandigheden waarbij gevaar bestaat voor het inademen van schadelijke stoffen dient het voorgeschreven adembeschermingsmiddel te worden gebruikt.'

De zin is veel te lang, passief en vrij abstract geformuleerd, met veel zogenaamde laagfrequente woorden. Dit zijn woorden die weinig worden gebruikt, zoals 'omstandigheden', 'voorgeschreven' en 'adembeschermingsmiddel'. Het is niet duidelijk wanneer wat moet worden gedaan, welk middel wanneer moet worden gebruikt. Deze tekst is vanuit een zender geschreven, die wil voldoen aan geldende wet- en regelgeving. Als vanuit de ontvanger wordt geredeneerd, dan kan de tekst als volgt hertaald worden:

*'Doet u werk waarbij giftige gassen kunnen vrijkomen?
Of bent u op een plaats waar giftige gassen kunnen vrijkomen?
Gebruik dan gasmasker nummer x.'*

In deze tekst staan korte zinnen en worden eenvoudige woorden gebruikt. De gevraagde actie is hier zo concreet mogelijk omschreven. Meer in het algemeen zijn een vijftal punten van belang voor de formulering van begrijpelijke werk- en veiligheidsinstructies:

- Bedenk wie wat moet doen
- Bedenk welke vragen de lezer heeft, volg het werkproces van de lezer
- Maak korte, actieve zinnen
- Gebruik eenvoudige woorden
- Formuleer zo concreet en expliciet mogelijk
- Bedenk dat de ontvanger 90-100% van alle gebruikte woorden moet kunnen begrijpen om de boodschap te kunnen begrijpen.

De presentatie wordt afgesloten met de constatering dat er nog onvoldoende gevoel voor urgentie leeft bij bedrijven om de taal - en in bredere zin - de communicatie over risicovolle werkzaamheden structureel aan te pakken.

Jeanette Paul (Global Work Talk), taalverschillen: leren van het verleden, kijken naar de toekomst

In 2009 heeft het programma 5 x beter van de metaalsector aandacht besteed aan taalbarrières in relatie tot arbeidsveiligheid. Dit onderwerp is niet specifiek voor de metaalsector, maar deze sector was wel de eerste die de bedrijven tools heeft gegeven voor de omgang met taalverschillen.

Het programma '5 x beter, werken is gezond' loopt vanaf 2005. Het is opgezet door werkgevers en werknemers organisaties in de metaalbewerking en metaalelektro sector. Vijf gevaren en risico's staan centraal in het programma: lasrook, organische oplosmiddelen, lawaai, machine veiligheid en fysiek zwaar

werk. Coaches, experts in veiligheid en gezondheid in de sector, assisteren bedrijven in de beheersing van deze gevaren en risico's. Er is veel materiaal beschikbaar op de 5 x beter website. Er zijn films, nieuwsbrieven, bijeenkomsten en conferenties om arbeidsomstandigheden in deze sector met 20.000 bedrijven en 500.000 werknemers te verbeteren.

Nederland loopt niet voorop, als het gaat om aandacht voor taalbarrières. Groot-Brittannië en de Verenigde Staten zijn veel actiever op dit gebied. In de Verenigde Staten is de aandacht voornamelijk gericht op Spaans sprekende werknemers, terwijl de Britse Health and Safety Executive een uitgebreid programma is gestart naar meerdere talen. In beide landen is materiaal ontwikkeld voor bedrijfssectoren waar de problemen zich voordoen.

In het programma 5 x beter zijn een aantal uitgangspunten ontwikkeld om de communicatie op meertalige werkplekken te verbeteren. Het begint met de keuze van de voertaal. Dat kunnen er meerdere zijn. Een gekozen voertaal is een effectieve maatregel. Het kan alleen een tijd duren voordat iedereen de voertaal machtig is en daarmee is het een maatregel op de langere termijn. Andere maatregelen kunnen op korte termijn effectief zijn, zoals tolken, vertalen, gebruik van beeldtaal en het werk zo organiseren dat je zo min mogelijk last hebt van taalbarrières.

Bij tolken zijn een paar opties. Professionele tolken kunnen worden ingehuurd, maar die zijn duur en zijn doorgaans minder bekend met specifieke condities in bedrijven. Er bestaat ook een tolken telefoon. Die optie is goedkoper, maar heeft dezelfde nadelen als professionele tolken, de beperkte kennis van de sector. Tweetalige medewerkers ondervangen die bezwaren, maar dan moet de taalkennis gecontroleerd worden om er zeker van te zijn dat alle relevante informatie overgedragen wordt. Een nadeel van een tweetalige medewerker is de niet-neutrale positie die zij kunnen innemen, waardoor conflicten kunnen ontstaan tussen deze medewerkers en anderstaligen.

Het 5 x beter programma biedt voor metaaltaal – specifieke termen in de metaalsector - een online woordenboek in 12 talen, inclusief de fonetische uitspraak. Het gaat om termen die niet in algemene woordenboeken terug te vinden zijn.

Taal is niet op te vatten als een gevaar, maar taalbarrières ondermijnen de kwaliteit van een veiligheidsmanagementsysteem en daarmee de veiligheid. Om dit effect te onderzoeken in een bedrijf of sector is het raadzaam om de top 2 of 3 van de belangrijkste gevaren en risico's te selecteren. Vervolgens wordt stap voor stap nagegaan welke rol taal speelt bij de beheersing van deze gevaren en risico's. Met een dergelijke aanpak is de impact van taalbarrières zichtbaar en is de stap naar oplossingen klein.

Annick Starren (TNO), is het wel taal?

'Is het wel taal' is een uitdagende titel na drie presentaties die overtuigend de invloed van taligheid hebben aangetoond.

Hier was de aanname, dat er onvoldoende rekening wordt gehouden met de diversiteit op de werkvloer en met de invloed van interculturele verschillen op veiligheid. Taal kan wel degelijk een belemmering zijn voor veilige samenwerking, maar met het wegnemen van taalbarrières alleen is het niet probleem niet opgelost. Veel taalbarrières zijn eigenlijk ook cultuurbarrières. Culturele verschillen worden in de presentatie verengd tot non-verbale communicatie en het wereldbeeld. Iedere groep ziet zichzelf als normaal en de rest als anders. Het is moeilijk om een vinger achter de interculturele verschillen in veiligheid te krijgen. Dat kunnen kenmerken van de werknemer zelf zijn en van de werkomgeving. Bij een werknemer is het zijn of haar taalbegrip, de kennis en inzicht in lokale gewoonten. Omgevingskenmerken zijn bijvoorbeeld tijdelijk werk en ongeschoold en risicovol werk. In Nederland is het 'iedereen is gelijk' perspectief dominant. Dat heeft een belangrijke valkuil. Veiligheidskundigen zijn geneigd om culturele verschillen te ontkennen en iedereen gelijk te behandelen en niet te discrimineren. Er heerst een taboe op het bespreekbaar maken en aanpakken van de veiligheidsrisico's die hierdoor ontstaan. Culturele verschillen kunnen zich uiten in de risicoperceptie. Maar hoe zich dat precies uit is nog erg onduidelijk. Een ander voorbeeld is het gebruik van pictogrammen om veiligheidsvoorschriften te communiceren. Niet iedere afbeelding wordt op dezelfde manier begrepen door mensen uit verschillende culturen en veel pictogrammen missen een actieperspectief. Er wordt duidelijk gemaakt wat niet mag, maar niet hoe het wel moet.

De presentatie was niet direct bedoeld om duidelijke antwoorden te geven. Het was veel eerder een exploratieve studie, waarin duidelijk werd dat we van een aantal onderwerpen nog veel te weinig afweten en dat cultuur en veiligheid mogelijk onderbelicht is geweest. Een belangrijke boodschap van de presentatie is om als leidinggevende open te staan voor de diversiteit op de werkvloer en een leiderschapsstijl te ontwikkelen die rekening houdt met die diversiteit, waarvan taal maar een van de uitingsvormen is.

Literatuur

Beek E van Dijkshoorn R Mud M Bellamy L (2010). Analyse van ongevallen met slachtoffers met een niet-Nederlandse nationaliteit over 2007 t/m 2009. November. RPS Advies BV i.o.v. Ministerie van SZW. Rapport VRM10.8043.R02

Blom C Leenders I (2011). Hoe duidelijk zijn uw veiligheidsinstructies? SAFETY! (5):28-30

Elling M (1991). Veiligheidsvoorschriften in de industrie, een verkenning van problemen en mogelijkheden. Proefschrift TU Twente

Guldenmund F Chen M Cleal B Mearns K (2010). The relationship between accidents of foreign workers and their cultural background; an exploratory study. August 2010. Delft University of Technology, Netherlands; National Research Centre for the Working Environment, Copenhagen,

Denmark; University of Aberdeen, UK. Research project: Ministry of Social Affairs and Employment, The Hague. Ref. Nr. 5140-11485

Guldenmund F Chen M Cleal B Mearns K (2012). Een exploratief onderzoek naar arbeidsmigranten en veiligheid in drie Europese landen. Tijdschrift voor toegepaste Arbowedenschap 25(3/4):64-73

Lindhout P Ale B (2009). Language issues, an underestimated danger in major hazard control? Journal of Hazardous Materials; 172:247-255

Lindhout P (2010a). Taalproblemen bij BRZO en ARIE bedrijven, een onderschat gevaar? Promotie Technische Universiteit Delft 10 mei <http://repository.tudelft.nl/view/ir/uuid%3A70505cf4-a0b9-49ad-bad6-e8d3e38aa8fa/>

Lindhout P (2010b). Taalproblemen als onderschat gevaar, Best Practices bij Seveso II bedrijven. Tijdschrift voor toegepaste Arbowedenschap 23(1):6-13

Lindhout P Gulijk C van Ale B (2011). Underestimation of language problems in frequently used accident investigation methods. Journal of Hazardous Materials 191:158-162

Lindhout P Swuste P Teunissen G Ale B (2012). Safety in multilingual work settings: Reviewing a neglected subject in European Union policymaking. European Journal for Language Policy 4.2:137-169

Jongen M Swuste P (2008). Contractor safety: wie bepaalt de prijs? Zin en onzin van VCA. Tijdschrift voor toegepaste Arbowedenschap 21(1):27-31

Paul J (2011). Veilig in den vreemde. Buitenlandse arbeidskrachten: van taalbarrière tot etnisch ondernemer. Arbo (12):34-37

Paul J (2012). Taalverschillen? Niet te licht aan tillen. VCA Actueel (2):12-13

Paul J (2013). Improving communication with foreign speakers on the shop floor. Safety Science 52:65-72

Raad van Europa (2011). Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment (CEFR). Raad van Europa

Starren A Hornikx J Luijters K (2013). Occupational safety in multicultural teams and organizations: A research agenda. Safety Science 52:43-49