

Taalverschillen zijn een risico

Goede communicatie voorwaarde voor veiligheid

Voor bedrijven die actief zijn in vervoer, opslag of overslag van gevaarlijke stoffen zijn taalverschillen op de werkvloer niet te vermijden. En die kunnen leiden tot misverstanden, en dus tot incidenten. Wat speelt er allemaal in de communicatie met anderstalige werkers en hoe kunnen we de risico's voor de veiligheid minimaliseren?

Tekst: Jeannette Paul

Bron: Shutterstock

Het vervoer van gevaarlijke stoffen is een internationale aangelegenheid. Als gevolg daarvan bestaan er taalverschillen tussen medewerkers van de betrokken bedrijven en instanties. Denk maar aan de chauffeur die moet laden en lossen bij buitenlandse klanten. Verder hebben de bedrijven net als in veel andere sectoren in Nederland te maken met internationalisering van hun personeelsbestand van zowel vaste als flexibele krachten. En ook zijn derden die werken binnen de bedrijfspoor vaak anderstalig: bijvoorbeeld buitenlandse technici die invliegen om onderhoud te plegen aan complexe installaties en buitenlandse subcontractors die worden ingeschakeld bij grote onderhoudsprojecten en stops.

Geen *common language*

Alleen in Europa zijn er al tientallen officiële talen die gebruikt worden door werkers, bedrijven en overheden. Een hardnekkig misverstand is dat Engels functioneert als *common language* (gemeenschappelijke voertaal). Dit kan zo zijn in specifieke situaties, maar geldt zeker niet altijd en overal (Extra & Yagmur, 2012). Slechts 38 procent van de Europeanen spreekt voldoende Engels om een simpel gesprek te kunnen voeren. Voor Nederlanders is dit 90 procent, maar daar heb je vaak weinig aan in contact met Spanjaarden, van wie slechts 22 procent Engels spreekt, of Hongaren, voor wie dit percentage 20

is (*Eurobarometer 2012*, Europese Commissie). Illustratief is ook de gepassioneerde weerstand tegen de invoering van *Riverspeak* – Engels als gemeenschappelijke voertaal in de Europese binnenvaart.

Het maken van afspraken over de voertaal is geen garantie voor het ontbreken van taalverschillen, zo blijkt uit een rapport van TNS Consult over het spoor: "Door de internationalisering kunnen taalbarrières een rol gaan spelen. Op internationale trajecten zijn vaker buitenlandse treinen en daarmee buitenlandse machinisten actief op het Nederlandse spoorwagennet. Daarbij hebben ze direct contact met de Nederlandse verkeersleiding. Hoewel machinisten volgens de wet moeten beschikken over basiskennis Nederlands is dat vaak niet het geval. Ook spreken machinisten niet altijd goed Engels, waardoor communiceren lastig kan zijn." Elders voegt het rapport hier aan toe "Dit geldt vooral voor toetredende goederenvervoerders".

Risico's voor veiligheid

Goede communicatie is essentieel voor de veiligheid in het werk. Onderzoek bij Nederlandse BRZO-bedrijven laat zien dat taalproblemen een oorzaak zijn bij ten minste tien procent van de arbeidsongevallen in de chemische industrie (Lindhout, 2009). In de Amerikaanse bouwsector hebben – zo blijkt uit een recente studie – eentalige werkploegen een veel betere veiligheidspres-



Groei inzet anderstaligen

“Op nationaal niveau zijn er ondanks de economische crisis, spanningen op de arbeidsmarkt, vooral in de technologische sectoren. Door de vergrijzing en de terugloop van het aantal technisch opgeleiden is sprake van een (dreigend) tekort aan gekwalificeerd personeel op het spoor, in de zeevaart, de binnenvaart en de luchtvaart en bij nucleaire en andere risicovolle bedrijven. De inzet van steeds meer buitenlandse werknemers met een andere taal en cultuur (vooral in het goederenvervoer op de weg en op het water) vergroot de kans op miscommunicatie.”

Bron: *Meerjarenplan 2013-2017*, Inspectie Leefomgeving en Transport

impact van de globalisering van de arbeidsmarkt op de arbeidsveiligheid uitgeroepen als een van de belangrijkste aandachtspunten voor de komende jaren.

Matchen taalvaardigheid en taalbehoefte

Er is sprake van een taalverschil als de werksituatie;

- ▶ om een *andere taal* vraagt dan de werker beheerst;
- ▶ om een *andere taalvaardigheid* vraagt dan de werker beheerst;
- ▶ om een *ander niveau van taalvaardigheid* vraagt dan de werker beheerst.

Communicatie valt grofweg uiteen in mondelinge communicatie en geschreven communicatie, waarbij we de non-verbale communicatie in dit artikel even buiten beschouwing laten. Het is belangrijk om te bepalen welke van de vijf taalvaardigheden nodig zijn voor de communicatie in het werk:

- ▶ het *verstaan*, bijvoorbeeld van mondelinge aanwijzingen, omroepberichten (zoals bij evacuaties) en voorlichting;
- ▶ het *spreken*, bijvoorbeeld het doorgeven van de firma en lading bij de poort en het stellen van vragen over de route naar het afleverpunt;
- ▶ een *gesprek voeren*, bijvoorbeeld om te overleggen hoe de klus wordt aangepakt of om een probleem op te lossen;
- ▶ het *lezen*, bijvoorbeeld van werkinstructies, poortinstructies, borden op de werkplek, etiketten, veiligheidsinformatiebladen, technische documentatie, databases;
- ▶ het *schrijven*, bijvoorbeeld van een bezoekersformulier, dagrapport, inspectieverslag, afleververklaring.

tatie dan meertalige werkploegen. Ook in het vervoer blijken taalverschillen van invloed te zijn op de veiligheid. Van een incident met een slijptrein die een stoptonend sein passeerde is een gedetailleerde ongevalsanalyse gemaakt. Hieruit blijkt dat de communicatie een van de vier bronoorzaken van het ongeval was, waarbij als achterliggende omstandigheden de taalverschillen tussen de bediener van de trein en de werktreinbegeleider wordt aangewezen (IVW – onderzoeksnummer RV – 07U0493).

Taalverschillen geven aanleiding tot miscommunicatie, wat weer leidt tot misverstanden. Maar taalverschillen zorgen er ook voor dat werknemers afgeleid worden. Ze moeten zich extra inspannen om iets te begrijpen, waardoor ze andere informatie missen. Verder leiden taalverschillen ertoe dat mensen situaties gaan ontlopen als zij voelen aankomen dat zij hiermee geconfronteerd gaan worden, wat weer leidt tot onvoldoende afstemming en samenwerking. Al deze fenomenen kunnen leiden tot problemen in de uitvoering van het werk, gevaarlijke situaties en stress bij betrokkenen. Ook kunnen taalverschillen leiden tot verlies aan kwaliteit, productiviteit en (faal)kosten.

De International Strategy Conference on Occupational Health and Safety in Dresden heeft begin dit jaar de



Een voorbeeld. In de luchtvaart is sinds 1951 Engels de voertaal; luchtverkeersleiding en piloten spreken het wereldwijd met elkaar. Een recent onderzoek op de luchthaven van Bangkok (Tiewtrakul & Fletcher, 2010) laat zien dat 'Engels gesproken door anderstaligen' (lees: Engels met een flink regionaal accent) leidt tot incidenten waarbij piloten de informatie van de luchtverkeersleiding niet begrijpen. De incidenten komen vaker voor als Engels niet de moedertaal is van zowel de piloot als de luchtverkeersleider. Ook zijn er meer incidenten bij complexe berichten en berichten met cijfermatige informatie (zoals vlieghoogte). Dit voorbeeld laat zien wat de gevolgen zijn als het niveau van taalvaardigheid van een werker niet matcht met de taalbehoefte van het werk. Het Europees referentiekader (CEF) onderkent overigens zes niveaus van taalvaardigheid. De vaardigheid neemt toe van basisgebruiker (A1, A2) naar onafhankelijke gebruiker (B1, B2) naar vaardige gebruiker (C1, C2).

Overbruggen van taalverschillen

Cefic (European Chemical Industry Council) heeft samen met de Ecta (European Chemical Transport Association) een online vertaalmodule en trainingsboek ontwikkeld voor de effectieve communicatie tussen de vrachtwagenchauffeur en de laad- en losplaats in de chemische industrie. Het instrument heet Transperanto en biedt vertalingen voor het vakjargon en zinnen die je gebruikt in veelvoorkomende werksituaties bij het laden en lossen van gevaarlijke stoffen. Als bedrijf kun je Transperanto op meerdere manieren gebruiken. Bijvoorbeeld door veelgebruikte zinnen uit te printen in meerdere talen, zodat je deze kunt laten zien als je elkaar niet begrijpt. Of door meertalige posters met werkinstructies te maken voor de laad- en losplaats. Voor andere sectoren bestaan vergelijkbare initiatieven (zoals Contracteranto voor contractors).

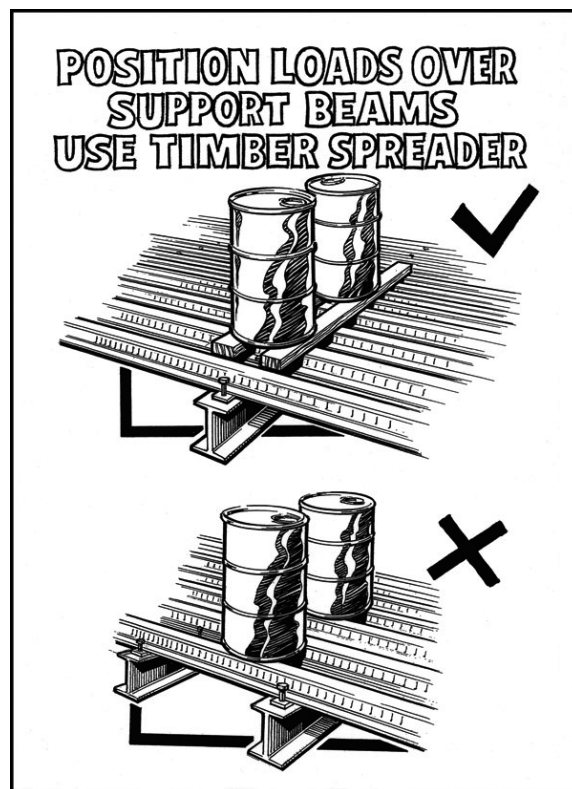
Naast dit specifieke woordenboek wordt voor het overbruggen van taalverschillen ook beeldtaal gebruikt. Pictogrammen zijn het bekendste voorbeeld – waarvan het begrip in praktijk helaas tegenvalt. Gevraagd naar de betekenis van het pictogram 'open vuur verboden' dachten veel werkers dat het stond voor 'laat gebruikte lucifers niet vallen'.



Pictogram 'open vuur verboden'

Een ander voorbeeld van beeldtaal heeft de vorm van 'niet zo, maar zo' (zie de figuur).

Er zijn meer oplossingen voor het overbruggen van taalverschillen,



Figuur: 'Niet zo, maar zo'

Bron: Trojan Horse Construction Site Safety Messages

waaronder het maken van afspraken over de voertaal, tolken en het leren van een vreemde taal (zie ook verderop). Voor de komende jaren is het de uitdaging om vast te stellen welke maatregel of welke combinatie aan maatregelen in welke werksituatie het meest effectief is. Want daar is nog maar weinig wetenschappelijk bewijs over beschikbaar.

Taal leren

Het Europees Agentschap voor Veiligheid en Gezondheid op het werk heeft in 2011 een rapport gepubliceerd over veilig en gezond werken in de transport sector. Het rapport constateert dat de sector een grote evolutie doormaakt en dat het werk veel kennis en vaardigheden van de medewerkers vraagt. De taalvaardigheid wordt hier expliciet genoemd: professionele rijders moeten volgens dit rapport kunnen communiceren in meerdere Europese talen.

In Nederland staan de uitgangspunten voor de talenkennis voor een chauffeur goederenvervoer in het beroepsprofiel dat is opgesteld door het Kenniscentrum Transport en Logistiek in samenwerking met vertegenwoordigers van de branche en het middelbaar beroeps- onderwijs. Het profiel stelt dat voor kwalitatief hoogwaardig vervoer de rol van de chauffeur steeds belangrijker wordt bij het leveren van kwaliteit en

communicatie met 'ladingbelanghebbenden'. Dit doet een steeds groter beroep op zijn talenkennis. Het beroepsprofiel eist beheersing van Engels en één moderne vreemde taal naar keuze. Beide talen moet de chauffeur beheersen op taalniveau A2 als het gaat om luisteren, spreken, gesprekken voeren en lezen. Voor schrijven wordt niveau A1 gevraagd. Het beroepsprofiel vraagt dus om de vaardigheid van een beginnend taalgebruiker en niet die van een onafhankelijk taalgebruiker (B) of vaardig taalgebruiker (C). Of deze taalvaardigheid voldoende is, hangt af van de concrete situatie waar de chauffeur mee te maken krijgt.

De tijdsinvestering om een andere taal te leren mag niet worden onderschat. Het leren van een taal op niveau A2/B1 vraagt (afhankelijk van de taal en je aanleg) honderden uren studie en oefening. Veel werkenden zijn in praktijk niet snel bereid om een taal te leren; van de Europeanen wil 75 procent geen vreemde taal leren (*Eurobarometer 2012*).

Het beroepsprofiel vraagt om de vaardigheid van een beginnend taalgebruiker

Actie!

Heeft jouw bedrijf de taalverschillen in beeld en zijn de risico's ervan beheerst? Verken dit eens met het volgende stappenplan:

Stap 1: Inventariseer waar je medewerkers te maken hebben met taalverschillen:

- ▶ Kijk naar mondelinge én schriftelijke communicatie.
- ▶ En ga na of de taalbehoefte van de situatie matcht met de taalvaardigheid van de medewerker.

Stap 2: Ga na welke maatregelen men nu al neemt om taalverschillen te overbruggen:

- ▶ Welke maatregelen worden in welke situatie genomen?
- ▶ Hoe effectief zijn deze maatregelen om taalverschillen weg te nemen? Bijvoorbeeld: als je taalonderwijs verzorgt: in welke taal dan en tot welk niveau van taalvaardigheid? En: kunnen werkers de vertaling ook echt lezen en begrijpen ze de betekenis?

Taaleisen in vervoerswetgeving

De wet- en regelgeving voor het vervoer van gevaarlijke stoffen (VLG/ADR, VSG/RID en VBG/ADN) stelt vooral taaleisen aan geschreven taal. Het gaat dan om voorschriften over de te gebruiken taal of talen in documentatie, opschriften, verpakkingen, aanduidingen, etc.

Eisen aan de voertaal (die geldt op Nederlands grondgebied) en taalvaardigheid van personen die werken in het beroepsvervoer over de weg, op binnenwateren, op het spoor en in de lucht, staan in andere wetten. Zo staan er voor het spoor taaleisen in de Spoorwegwet en voor de binnenvaart in het Binnenvaart politiereglement (BPR) en het Rijnvaartpolitiereglement (RPR 95). Verder staan er uiteenlopende taaleisen in diverse regionale scheepvaartreglementen, zoals voor de Westerschelde en de Eemsmonding.

Stap 3: Bepaal welke taalverschillen er nog overblijven en wat de impact is voor de veiligheid (restrisico):

- ▶ Hoe risicovol zijn de resterende taalverschillen?
Onderzoek! Ga na wat er kan gebeuren door incident-scenario's in kaart te brengen.

Ook een sector of platform kan iets doen om de risico's van taalverschillen te beperken. Neem bijvoorbeeld het project *95 Alive* uit Engeland. In York en North Yorkshire kwamen veel ernstige aanrijdingen voor waarbij buitenlandse rijders betrokken waren. *95 Alive* heeft duizend buitenlandse rijders gevraagd naar hun ervaringen. Zodoende werd duidelijk wat verwarrend is voor buitenlandse rijders en wat kon leiden tot aanrijdingen. Het project heeft geresulteerd in een cd voor buitenlandse rijders: *Saferdriving*.

Bedrijven die planmatig meerdere maatregelen inzetten voor het waarborgen van goede communicatie met buitenlandse opdrachtgevers en leveranciers, zijn zakelijk succesvoller dan bedrijven zonder een dergelijke taalstrategie (*PIMLICO-project*, 2011, Europese Commissie). Het mag duidelijk zijn dat zo'n taalstrategie ook de veiligheid verhoogt. *What's holding you back? Of in gewoon Nederlands: waar wacht u nog op?* 

Meer informatie

- ▶ www.global-work-talk.eu
- ▶ *Marktobservatie Rail 2008*. TNS Consult. 2009
- ▶ *Chauffeur goederenvervoer. Landelijke kwalificaties MBO*. Kenniscentrum Transport en logistiek. 2013
- ▶ *Trojan Horse Construction Site Safety Messages*. Steel Construction Institute. 2005
- ▶ www.transperanto.org
- ▶ www.contracteranto.com

Jeannette Paul is initiatiefnemer van Global Work Talk en werkt als senior Business Developer bij TNO.