



MEERTALIGE WERKVLOER RUKT OP

Veiligheidscommunicatie ligt onder vuur

Bij het werken met meertalige werkploegen is er steeds meer aandacht voor het overbruggen van taalverschillen bij de poortinstructies, werkvergunningen en toolboxen - de formele communicatie. De aandacht voor de informele communicatie tussen ploegleden op locatie blijft echter achter, terwijl deze communicatie cruciaal is voor de veiligheid.

TEKST EN ILLUSTRATIE: JEANNETTE PAUL¹

De taalverschillen op de werkvloer nemen toe. In 2012 had 12 procent van de Nederlandse bedrijven werknemers die het Nederlands onvoldoende beheersen. In 2010 was dit nog 9 procent, zo blijkt uit monitoronderzoek van de Inspectie SZW. Het percentage ligt het hoogst bij de grote bedrijven: zo heeft 30 procent van de middelgrote bedrijven (50 tot 100 werknemers) en 26 procent van de 100+ bedrijven werknemers die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen (cijfers

2012). Ook zijn er verschillen tussen sectoren – de sector Landbouw, bosbouw en visserij is koploper met 45 procent. In de sector Industrie, energievoorziening, waterbedrijven, afvalbewerking is het percentage 16 procent. Op werklocaties komen taalverschillen waarschijnlijk vaker voor dan binnen bedrijven omdat dit bij uitstek de plaats is waar bedrijven en werknemers uit meerdere landen elkaar treffen. Dat geldt ook voor het werken in ketens; zij lopen vaak over landsgrenzen heen. Al in 2005 ontwikkelde CEFIC (als Europese vertegenwoordiger van de chemische industrie) het digitale woordenboek *Transperanto*. Dit is een hulpmiddel voor de chauffeur en de laad- en loslocatie om taalverschillen bij het laden en lossen van gevaarlijk stoffen in de industrie te overbruggen.

TOOLS VOOR VEILIG WERKEN MET TAALVERSCHILLEN

Ook in Nederland en België komt gelukkig steeds meer aandacht voor de impact van taalverschillen op de veiligheid. Zo verschenen het afgelopen jaar:

- De Handreiking taal als veiligheidsrisico bij de Stichting van de Arbeid (www.stvda.nl)
- Het onderzoek Anderstaligen in de bouw bij de Stichting Arbouw – (publicatie najaar 2014)
- Contracteranto – Woordenboek voor communicatie tussen opdrachtgever en onderaannemers (www.contracteranto.com).

In 2010 lanceerde 5xBeter als eerste branche de brochure 'Tips voor het verbeteren van de communicatie op de werkplek tussen anderstaligen' en een woordenboek met metaaltaal met daarin sector specifieke pictogrammen. Vanaf 2011 werkt ook Global Work Talk onophoudelijk aan initiatieven rond dit thema.

Informele communicatie cruciaal

Goede communicatie is cruciaal voor de veiligheid; daar zijn veiligheidskundigen en wetenschappers het al jaren over eens. Communicatie is dan ook een van de elf basisoorzaken die we in kaart brengen bij de analyse van ongevallen en incidenten met het barrière-model of gatenkaasmodel. Een voorbeeld van de impact van taalverschillen op de communicatie en daarmee op de veiligheidsbarrières en maatregelen is het ongeval met de slijptrein in Stavoren. Uit het onderzoeks-

rapport blijkt dat een van de treinfunctionarissen zodanig werd afgeleid door het gebruik van een vreemde taal dat hij cruciale informatie miste en met de slijptrein door de stootblokken reed, dwars door een watersportzaak heen. Als door een wonder raakten slechts twee mensen lichtgewond maar de materiele schade was enorm. Informele communicatie is een cruciaal onderdeel van de veiligheidscommunicatie die bestaat uit zowel formele als informele communicatie. Bij formele communicatie delen we veiligheidsinformatie via vooraf bepaalde kanalen. Bijvoorbeeld in presentaties en trainingen, met geschreven veiligheidsinstructies en in toolbox bijeenkomsten. Informele communicatie is de ad hoc communicatie tussen individuele ploegleden. Bijvoorbeeld een vakman die een ploeglid waarschuwt voor een gevaar dat is ontstaan in het onderhanden werk. Onderzoekers stellen dat zeventig procent van de communicatie in een organisatie formeel is. Dit impliceert dat de informele veiligheidscommunicatie in een ploeg cruciaal is voor de veiligheid. Meertalige ploegen kunnen succesvol functioneren dankzij een groot aantal communicatiekanalen die per ploeg, project of werklocatie ontstaan. Tutt en collega's hebben de communicatiepatronen op meertalige bouwplaatsen onderzocht met methoden uit de etnografie. Deze methoden zijn vooral bekend uit onderzoek van afgelegen stammen in bijvoorbeeld Afrika en worden nu toegepast op de bouwplaats. Zo beschrijven zij bouwproject Q waar een specifieke Q-taal ontstaan is die bestaat uit een conglomeraat van communicatiemethoden: een mix van verschillende talen, gebaren, simpele handsignalen en telefoonverbindingen die samen helpen om een serie complexe taken te coördineren. Een belangrijke boodschap van de onderzoekers is dat de communicatiepatronen ontstaan per situatie en daardoor specifiek zijn voor deze situatie, ze niet simpel achter de tekentafel bedacht kunnen worden maar wel essentieel zijn om veiligheidsproblemen in de dagelijkse praktijk te voorkomen.

Wat is de situatie in jouw ploeg?

Wil je weten wat de impact van meertaligheid is op de veiligheidscommunicatie in een ploeg? Dat ontdek je alleen door dit gericht te onderzoeken. Een goede manier om communicatiepatronen in kaart te brengen is het maken van een sociale netwerkanalyse. Deze methode vraagt wel om specialistische kennis. Een alternatieve methode is door iedereen toepasbaar: steekproefsgewijs checken of cruciale veiligheidsinformatie op cruciale plekken aankomt. Deze aanpak is te vergelijken met de methode die Post NL hanteert om de betrouwbaarheid van haar postbezorging te controleren: een onderzoeksbureau stuurt brieven naar panelleden die de dag daarna gebeld worden om te controleren of de brief is aangekomen. Naast deze twee benaderingen verdient het aanbeveling om bij iedere melding van een gevaarlijke situatie, incident en ongeval expliciet naar de communicatiepatronen te kijken. Geen goede methode is het enquêteren van leidinggevenden. Uit Amerikaans onderzoek weten we dat het



Met het digitale woordenboek Transperanto kunnen chauffeurs taalverschillen bij het laden en lossen van gevaarlijke stoffen in de industrie overbruggen.

(Bron CEFIC)

BEWIJS VOOR IMPACT TAALVERSCHILLEN OP VEILIGHEID

Nederlandse databases die gebruikt worden voor onderzoek naar oorzaken en trends van arbeidsongevallen, bevatten geen informatie over de taal die werknemers beheersen of over taalverschillen als oorzaak van een ongeval. De ongevalsgegevens worden verzameld door het CBS, TNO, Veiligheid NL en het RIVM. Ook door koppeling van deze gegevens met andere landelijke databases komt geen informatie over taalbeheersing of taalverschillen beschikbaar. In een aantal onderzoeken wordt het land van herkomst als maat voor taalbeheersing gebruikt. Het is bekend dat dit geen goede maat is. Op basis van bestaande databases is (helaas) een aantal malen de conclusie getrokken dat de invloed van taalverschillen op de arbeidsveiligheid niet bewezen is. Hierbij wordt gesuggereerd dat er wel gegevens zijn maar dat er geen effect gevonden is. Dichter bij de waarheid is dat het niet onderzocht kan worden omdat landelijke gegevens in Nederland op dit moment simpelweg ontbreken. We zijn vooralsnog aangewezen op buitenlandse bronnen en rapportages van individuele ongevallen (casuïstiek).

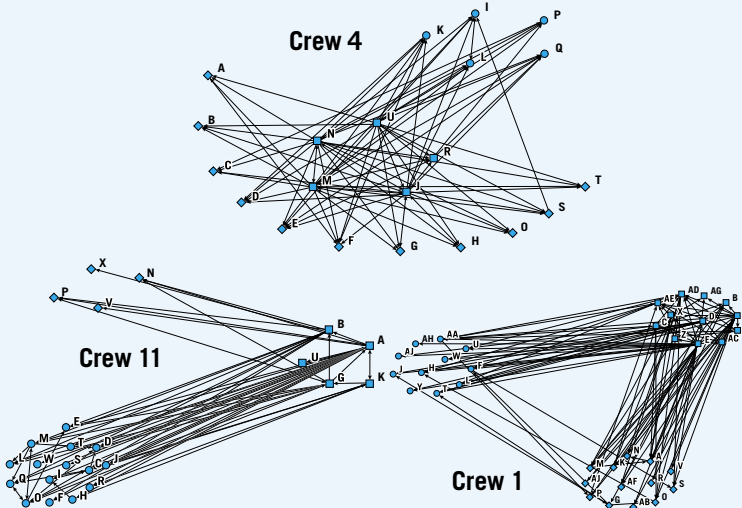
Internationaal bewijs

Het bewijs dat taalverschillen leiden tot arbeidsongevallen is al in 1994 geleverd. Carlos Corvalan en collega's keken naar migranten die eind jaren tachtig van de vorige eeuw naar Australië kwamen om te werken. Wat blijkt? Migranten die geen Engels spreken krijgen meer dan twee keer zo vaak een dodelijk arbeidsongeval dan de Australische werkers. In het eerste jaar na aankomst hebben anderstalige migranten 3,9 vaker een dodelijk arbeidsongeval dan Australische werkers. In het tweede t/m het vierde jaar is dit 1,7 vaker. Nu kun je tegenwerpen dat migranten meer risico op een arbeidsongeval lopen doordat zij vaak ander (lees: gevaarlijker) werk doen of doordat zij de Australische gewoontes niet kennen. Het mooie is dat de onderzoekers hier rekening mee houden. Zo vergelijken zij drie groepen met elkaar: anderstalige arbeidsmigrant, Engelstalige arbeidsmigrant en Australiërs. Alleen voor de anderstalige arbeidsmigrant speelt het taalverschil. Verder vergelijken zij de groepen per beroepsgroep, als correctie voor de verschillen in werk. De resultaten van het onderzoek zijn glashelder: de anderstalige arbeidsmigrant hebben de hoogste kans op een dodelijk arbeidsongeval, gevolgd door de Engelstalige arbeidsmigrant; de Australiërs zelf hebben de laagste kans om door een ongeval op het werk te overlijden.



Ploeg versplinterd

De invloed van meertaligheid op de veiligheidscommunicatie in werkploegen in de bouw is onderzocht door Alsamadani en collega's in 2013. Hun onderzoek is baanbrekend. Het laat zien hoe de kennisuitwisseling in de ploeg versplinterd door de taalverschillen.



In de figuur zijn de communicatienetwerken getekend in verschillende meertalige werkploegen. Deze ploegen bestaan uit Engelstaligen ("diamant vormige blokjes"), Spaanstaligen ("cirkels") en tweetalige werkers (Engels en Spaanstalig – "vierkantjes"). In crew 4 zijn er voldoende communicatiekanalen tussen alle werkenden waardoor de kans groot is dat informatie alle werkers goed bereikt. Dit is anders in crew 11 – diverse ploegleden zijn slechts met 1 schakel met de ploeg verbonden waardoor het risico ontstaat dat de informatie hen niet, te laat of onvolledig bereikt. De sociale netwerkanalyse laat verder zien dat de veiligheidscommunicatie in de ploeg sterk afhankelijk is van de tweetalige ploegleden. Zij zijn de kern van het communicatienetwerk en slaan de brug naar eentalige ploegleden of subnetwerken. Als zij wegvallen of hun rol niet goed vervullen dan blijft een deel van de ploeg verstoken van informatie.

management van bedrijven de communicatieproblemen door taalverschillen systematisch onderschat.

MECHANISMEN: HOE BEÏNVLOEDEN TAALVERSCHILLEN DE COMMUNICATIE IN EEN PLOEG

- Je denkt dat je elkaar begrijpt, maar dat is niet zo. Er ontstaat een misverstand.
- Je weet niet zeker of je elkaar begrijpt en door deze onzekerheid durf je niet op het handelen van een ander ploeglid te vertrouwen.
- Je begrijpt elkaar niet omdat je geen taal kunt vinden die je allebei voldoende beheerst.
- Je bent afgeleid doordat het verstaan en spreken van een andere taal (of van gebrekkig Nederlands) extra aandacht vraagt. Hierdoor kun je andere informatie missen.
- Je vermijdt ploegleden van wie je weet (of denkt) dat je er niet mee kunt praten, omdat je niet weet hoe je met het taalverschil om moet gaan. Terwijl de afstemming en de samenwerking eigenlijk wel nodig is.
- Je gaat vooral om met mensen die jouw taal spreken. Er ontstaan binnen de ploeg subgroepen.

OVER TAAL EN TAALVERSCHILLEN

- Wereldwijd zijn er bijna 200 officiële talen, in Europa zijn dat er 24. Het aantal nationale talen, regionale talen, minderheidstalen en dialecten is een veelvoud daar van.
- In het werk zijn 5 taalvaardigheden van belang: verstaan, spreken, gesprek voeren, lezen, schrijven.
- Iedere vaardigheid is uit te drukken in een niveau – volgens Europese afspraken (CEFR) loopt dit van basisgebruiker (A1, A2), naar onafhankelijk gebruiker (B1, B2) naar vaardige gebruiker (C1, C2).
- Een taalverschil ontstaat als een werkende niet de taal beheerst, met een taalvaardigheid en/of op het niveau waar de werksituatie om vraagt.

Verbeteren

Wat kun je als bedrijf doen als taalverschillen de veiligheidscommunicatie in de ploeg, op locatie of in de keten bedreigen? Natuurlijk hangt dit voor een belangrijk deel af van het communicatienetwerk en de communicatiepatronen die zijn ontstaan en de impact die dit heeft op de veiligheid. Maar los daarvan zijn de volgende maatregelen vrijwel altijd behulpzaam:

- Erken als leiding dat meertaligheid een risico is voor de veiligheidscommunicatie.
- Ga na wie in de ploeg taalbarrières kan overbruggen.
- Wijs hen formeel aan als informatiebrug naar eentalige ploegleden en subnetwerken.
- Faciliteer en beloof deze bruggenbouwers.

Als je structureler wilt werken aan het werken met een meertalige ploeg vergelijk dan de taalbehoefte van het werk met de taalvaardigheid van de ploegleden en kijk naar de (mis)match. Vervolgens kun je als bedrijf maatregelen nemen die aangrijpen op de taalbehoefte (zoals het versimpelen van je bedrijfsprocessen en het intensiever gebruik van beeldtaal) en de taalvaardigheid (zoals het selectiebeleid en taalonderwijs). De focus in dit artikel ligt op de impact van meertalige ploegen op de arbeidsveiligheid. Vanzelfsprekend hebben de besproken fenomenen ook impact op de kwaliteit, productiviteit en (faal)kosten.



¹Dr. Jeannette Paul is initiatiefnemer van Global Work Talk en zet zich in voor het veilig werken op een meertalige werkvloer – www.global-work-talk.eu



In de week van 8 t/m 14 september is het de *Week van de Alfabetisering*. Global Work Talk sympathiseert met de doelstelling van dit initiatief en biedt daarom in die week in-company workshops aan: *Veilig werken met een meertalige werkvloer*. Hier zijn voor bedrijven geen kosten aan verbonden. <http://tijdvoortaal.nl/activiteit/workshops-veilig-werken-met-een-meertalige-werkvloer>.