

Huh?

**Wat
bedoelt
u?**

**Vijf slimme
oefeningen**



Wij maken van jou een eenvoudig expert!

Actie 1

Je mag Huh? zeggen

Iedereen denkt wel eens Huh? Wat bedoelt u? Met deze oefening willen we dat mensen het ook tegen ons gaan zeggen. Want als mensen zeggen dat ze iets niet begrijpen, dan kunnen we er iets aan doen. Het is dus heel belangrijk.

Veel mensen schamen zich als ze iets niet begrijpen. Dat is niet nodig. In deze oefening ga je het proberen om het makkelijker te maken dat mensen Huh? tegen je zeggen. Dat is misschien een beetje spannend. Maar dat went. Daarna wordt het leuk.

Dus zeg aan het begin van het gesprek dat mensen Huh? mogen zeggen als ze je niet begrijpen. Je kan het ook schrijven in een brief of email. Het Huh-Actiemateriaal helpt je om de drempel te verlagen en zorgt vaak voor een glimlach.

Oefening:

1. Je hebt een key-cord van Huh? Wat bedoelt u? om. De inwoner/collega/klant ziet dat. Hoe leg je uit dat ze Huh? tegen jou mogen zeggen?
2. Oefen dit bij een aantal mensen.
3. Hou het een tijdje vol. (of je leven lang). Net zolang totdat je een aantal Huh?-Momenten gehoord hebt. Wat leer je hiervan? Wat verrast je? Vinden mensen het fijn?
4. Mensen moeten wennen aan jouw nieuwe rol. En jij wordt alerter op begrijpelijkheid.

Huh?
Wat bedoelt u

Samen maken we heel Nederland eenvoudig!
Heb jij nog een goede tip of ervaring? Stuur op naar info@huhwatbedoeltu.nl



Tip:

Je kan van niemand verwachten dat hij al je communicatie of regels meteen begrijpt. Je stelt mensen gerust door iets niet begrijpen heel normaal te maken. Je laat merken dat je er voor iemand bent als er iets onduidelijk is.

Je mag Huh? zeggen



Actie 2

Toets jezelf in een gesprek

Iedereen denkt wel eens Huh? Wat bedoelt u? Maar hoe duidelijk zijn we zelf eigenlijk? Kunnen we onszelf een spiegel voorhouden? En wat leren we daarvan? Hierover gaat deze oefening.

Je kan niet aan iemands neus zien of jij bent begrepen. Wat voor jou simpel is, kan voor een ander onbegrijpelijk zijn. Mensen hebben ook tijd nodig om informatie te verwerken. En dat kost meer tijd als er sprake is van bijvoorbeeld stress, onrust, afleiding etc..

Met deze oefening maak je tijd om even stil te staan met wat zojuist is besproken. Je kijkt of je communicatie is begrepen. Je leert signalen herkennen van onbegrip, en je ziet sneller wat iemand aankan. Enkele signalen van onbegrip zijn: ik bekijk het thuis wel, ik heb mijn leesbril niet bij, ik ga er over nadenken, ik heb haast. Of je ziet iemand nadenken, iemand noteert niks, iemand knikt alleen maar ja, ogen gaan rollen... etc..



Vragen om met een collega te bespreken.

1. Welke signalen van onbegrip herken jij? Hoe toets je dat? Wat gaat goed en wat kan beter?
2. Durf jij je te vragen of iemand iets begrepen heeft? Hoe doe je dat nu? Wat gaat goed en wat kan beter?
3. Bedenk vijf manieren om op een vriendelijke manier te toetsen of je bent begrepen?

Huh?
Wat bedoelt u

Samen maken we heel Nederland eenvoudig!
Heb jij nog een goede tip of ervaring? Stuur op naar info@huhwatbedoeltu.nl

Oefening:

Deze oefening is best moeilijk. Het voelt wat ongemakkelijk om te vragen of je begrepen bent. Toch is het belangrijk. We overschatten mensen snel in wat ze begrijpen en kunnen. Je wil dat mensen goed geholpen zijn. Door onbegrip te benoemen en jezelf te toetsen weet je of dat het geval is. Om jezelf te toetsen moet je alert zijn in het gesprek. Kijk naar je gesprekspartner. Als je denkt dat er onbegrip is, ga dan aan de slag. Er zijn twee eenvoudige manieren om jezelf te toetsen:

1. Stop meteen met je communicatie als je niet zeker bent of iemand je begrijpt. Benoem het onbegrip: waar denk je aan? Wat gebeurt er nu? Of je toetst je aanname: zie/ hoor ik het goed dat...? Wat zou u fijn vinden?
2. Gebruik de terugvraag-methode. Deze methode pas je toe om te toetsen of je het goed hebt uitgelegd. Hoe? Je vraagt, op een vriendelijke manier, aan de ander om in zijn eigen woorden uit te leggen wat er zojuist is besproken. Of wat er is afgesproken. Tip: je kan ook vragen wat iemand thuis gaat vertellen. Of je toetst een moeilijk woord wat misschien niet begrepen is. Of je toetst wat de vervolgstappen zijn.

Hoe ging het? Ben je beter begrepen? Wat leer je ervan?

Toets jezelf



Actie 3

Hulp met teksten

Teksten zijn vaak onbegrijpelijk. Het is moeilijk om eenvoudig te schrijven. Teksten worden eenvoudiger als je ze bespreekt met je collega of met een klant. In deze oefening ga je aan de slag met de gespreksleidraad die je daarbij kan helpen. Probeer het dus uit in de praktijk met een brief, e-mail, webtekst, folder. Ontdek of de lezer het begrijpt en wat er makkelijker kan.



Oefening:

1. Kies een tekst waarmee je aan de slag gaat.
2. Vraag de inwoner (of een collega) om hulp.
3. Leg uit dat je het belangrijk vindt dat je tekst goed overkomt en begrepen wordt. Dat je je best hebt gedaan (of de schrijver van de organisatie) om de tekst eenvoudig te schrijven. Je zegt bijvoorbeeld: 'Met wat jij zegt, kan ik de tekst duidelijker maken. Daarmee help je dan ook andere mensen.'
4. Geef de tekst aan de inwoner/collega en vraag of hij deze wil lezen. Liefst hardop, want dan hoor je ook de lastige punten.
5. Laat een '+' (plusje) geven voor iets wat makkelijk is, een '-' (minnetje) voor wat lastig is.
6. Vraag of hij in zijn eigen woorden kan samenvatten wat er staat en wat er van hem verwacht wordt. Vat samen en vraag door.
7. Bespreek de plusjes en minnetjes. Wat is duidelijk en wat niet? Wat maakt het lastig? En wat was fijn geweest? Tot welk inzicht komen jullie samen? Kan het eenvoudiger?
8. Vat je gesprek en de eventuele lastige punten samen. Vraag of je het zo goed hebt begrepen.
9. Bedank de lezer. Geef aan dat je een kort verslagje maakt (voor de schrijver). Herhaal dat het heel normaal is als je iets niet begrijpt. Dat je altijd Huh? Wat bedoelt u? mag zeggen. Want als we weten wat iemand niet begrijpt, dan kunnen we er iets aan doen.
10. Herhaal het een paar keer. Pas de tekst aan (of stuur je suggesties naar de schrijver/ afzender met de vraag om aan te passen).



Tip:

Mensen voelen zich waardevol als ze kunnen helpen. Je doet er ook jezelf een plezier mee als je iemand vraagt om mee te denken. Wat mensen zeggen in hun eigen woorden, kun je zelf niet bedenken. Het geeft veel duidelijkheid. Zo leer je uiteindelijk beter en eenvoudiger schrijven. En je doet het samen. Samen is altijd leuker. 😊



Hulp met teksten

Samen maken we heel Nederland eenvoudig!
Heb jij nog een goede tip of ervaring? Stuur op naar info@huhwatbedoeltu.nl

Actie 4

Onbegrijpelijke zaken

Ga bewuster om met onbegrijpelijke zaken (Huh-Momenten) in je organisatie, denk hierbij aan bijvoorbeeld onbegrijpelijke begrippen en vakjargon. Daar heeft iedereen voordeel van. Want onbegrip dat blijft bestaan leidt tot onnodig gedoe en stress. Voor de ontvanger en voor de zender. Zonde om niet op te lossen. Toch blijkt het (soms) lastig om 'eenvoud' te bespreken met je collega's. Vaak omdat we het zelf niet (meer) zien. Hoe concreter je het maakt, hoe beter.



Oefening:

1. Verzamel de komende week eens 3 Huh-Momenten die je zelf had (of hoorde).
2. Noteer kort voor jezelf: wat maakte het lastig? Wat zijn de gevolgen van het Huh-Moment? Wat had je fijn gevonden? Wat gaat er beter als het opgelost is?
3. Bespreek je Huh-Moment met een collega die er iets aan kan veranderen. Herkent je collega het Huh-Moment? Wat is er nodig om het te veranderen? Kun je een afspraak maken over wanneer het klaar is?

Huh?
Wat bedoelt u

Samen maken we heel
Nederland eenvoudig!
Heb jij nog een goede tip
of ervaring? Stuur op naar
info@huhwatbedoeltu.nl

Tip:

Blijf betrokken. Je vond het Huh-Moment belangrijk genoeg om te delen met je collega. Informeer hoe het ermee staat en of je nog ergens bij kunt helpen.



Actie 5

Help bij een Huh?

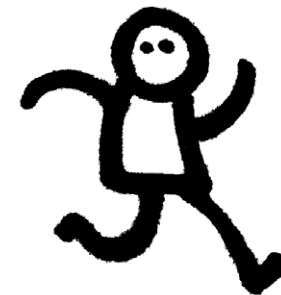
Huh?-Momenten zie je echt overal als je er op gaat letten. Iedereen heeft ze. Er zijn ook vrij grote groepen mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en digitale vaardigheden. Zij missen de basisvaardigheden om helemaal mee te kunnen doen. Soms is dat niet erg. Maar het kan ook heel vervelend zijn. Je kan mensen echt helpen als je het durft te benoemen en te bespreken.

Oefening:

1. Je signaleert dat iemand iets lastig vindt om te doen. Of een Huh?-Moment heeft. Ga dit gesprek bewust aan. Controleer voor jezelf: ligt het aan de communicatie dat iemand het niet begrijpt? Of ligt het aan de basisvaardigheden?
2. Als het aan basisvaardigheden ligt, kan je dat ook voorzichtig bespreekbaar maken. Vraag vriendelijk wat iemand lastig vindt om te doen. Bijvoorbeeld bij vragenformulieren invullen, dingen op de computer regelen, (langere) teksten lezen. Vraag wat dat betekent in het dagelijks leven. Wat zou er verbeteren als iemand het wél zelf kan. Wat is er nodig om te gaan leren? En wat houdt iemand tegen? Het gaat bij deze vragen om vertrouwen. Dus geef mensen ook de ruimte, en respecteer de keuze.
3. Bij interesse kan je iemand wijzen op het leeraanbod van de plaatselijke Bibliotheek of op het lokale hulpaanbod van de welzijnsinstelling(en).
4. Het is altijd fijn als je samen naar de eerste bijeenkomst gaat. Zo help je mensen echt persoonlijk verder.

Huh?
Wat bedoelt u

Samen maken we heel Nederland eenvoudig!
Heb jij nog een goede tip of ervaring? Stuur op naar info@huhwatbedoeltu.nl



Tip:

Als het gaat over beperkte basisvaardigheden komt schaamte vaker voor. Mensen voelen zich onzeker en komen ze er niet graag voor uit. Als je een vermoeden hebt, kan je gerust wat vriendelijk vragen stellen. Zoals: heeft u hulp bij brieven en formulieren? Heeft u een computer met internet (in plaats van kijk op de website)? En stel mensen gerust dat het normaal is als je iets even niet begrijpt. Dat overkomt ons allemaal.

Help bij een Huh?



Iedereen kan eenvoud maken

Iets niet begrijpen overkomt ons allemaal wel eens. Dat is heel normaal. Als je weet wat iemand niet begrijpt, dan kun je er wat aan doen. Deze oefeningen helpen je. Je zegt voortaan makkelijker: **Huh? Wat bedoelt u?** Zo maak je elke organisatie eenvoudig.



- Actie 1: Je mag Huh? zeggen
- Actie 2: Toets jezelf
- Actie 3: Hulp met teksten
- Actie 4: Onbegrijpelijke zaken
- Actie 5: Help bij een Huh?

Wij maken van jou een eenvoud expert!