



BG

Общуване с мигранти

Ръководство за мениджъри и служители в пряк контакт с клиентите в
бюрата по труда и обществените служби



Тази публикация е резултат от проекта: Език за професионални цели - инструменти за професионално развитие, част от програмата 2016-19 на Европейския център за съвременни езици, Езици в основата на обучението.

www.ecml.at/languageforwork

Автори: Matilde Grünhage-Monetti (Германия, Координатор на проекта), Andrea Nispel (Германия, Консултант по проекти на свободна практика, учител, инструктор в областта на научноизследователската и развойна дейност)

Редактор: Alexander Braddell

Преводач: Ирина Митърчева

БЛАГОДАРНОСТИ

Оригиналната версия на немски език е редактирана и публикувана от Rosina Walter / beramí berufliche Integration e. V., Франкфурт на Майн, Германия

beramí
berufliche
Integration

Мненията, изразени в това ръководство, са отговорност на авторите и не отразяват непременно официалната политика на Съвета на Европа. Всички права са запазени.

Никоя част от тази публикация не може да бъде превеждана, възпроизвеждана или предавана под каквато и да е форма или по какъвто и да е начин, електронен (CD-ROM, Интернет и т.н.) или механичен, включително фотокопиране, запис или всякаква система за съхранение или извличане на информация, без предварително разрешение в писмена форма от Дирекцията за комуникация (FR-67075 Strasbourg Cedex или publishing@coe.int).

Council of Europe Publishing FR-67075 Strasbourg Cedex France

<http://book.coe.int>

Европейски център за съвременни езици на Съвета на Европа

Nikolaiplatz 4, A-8020 Graz, Austria www.ecml.at

© Съвет на Европа, януари 2019

Общуване с мигранти

Ръководство за мениджъри и служители в пряк контакт с клиентите в бюрата по труда и обществените служби

Стратегии и практически съвети, в помощ на персонала за осъществяване на ефективна комуникация с мигранти

Комуникацията е ключът към ефективното предоставяне на обществени услуги, но може да се превърне в предизвикателство по много причини:

Клиентите могат да ползват дадена услуга с малко разбиране за това как работи - и/ или нереалистични очаквания.

- Клиентите могат да бъдат стресирани - особено когато решенията за ползване на услуги имат значително влияние върху живота им.
- Персоналът може да бъде под напрежение от натовареността, с ограничено време за обясняване на сложни проблеми.
- Езикът на самата услуга - с техническите условия, с жаргона и формалността си може да се стори труден, може би плашещ, дори на клиенти с добър разговорен английски език.

Когато клиентите притежават ограничени умения да говорят и/или пишат на английски и различни културни перспективи, тези предизвикателства се засилват. За щастие съществуват конкретни стъпки, които можете да предприемете, за да се справите с тези предизвикателства.

Тази брошура предлага:

- стратегии и практически съвети към мениджърите, за да помогнат на персонала да се справи с клиенти с ограничени езикови умения.
- помощ на целия персонал при избор на стилове на общуване, използвани в съвременния все по-разнообразен културен и езиков професионален контекст.

Съвети към мениджърите

Начините за подкрепа на персонала и клиентите включват...



Ползване на преводачески услуги при контакт с клиенти, които не владеят английски език

Подходящото използване на превод може да повиши качеството на вашите услуги и да сведе до минимум неразбирателството между персонала и клиентите.

- Разберете и документирайте, кои са другите езици, които служителите ви знаят. Помислете как най-добре да направите този скрит ресурс видим, така че персоналът да може да използва езиковите умения на своите колеги, за да помогне на клиентите, когато възникне необходимост, без допълнително натоварване.
- Сътрудничество с други социални служби, които вече предлагат преводачески услуги.

- Открийте хората от вашата общност, които желаят да работят като преводачи на доброволни начала. Организациите за подкрепа на мигранти може да са в състояние да ви помогнат. Може също да е от полза да се свържете с местния университет.
- Обърнете внимание, че наличието на дигитални технологии и интернет означава, че преводачите могат да помагат дистанционно на персонала и клиентите чрез телефонни и видеоконференции.
- Създайте контролни списъци за персонала, който да записва кои документи са най-често необходими на други езици и кои са тези езици.
- Помислете за превод на често използвани формуляри на други езици, за да създадете дву-/многоезични формуляри. Може да откриете други

служби, които вече имат примери, които да споделят с вас.

- Насърчете персонала да използва разнообразни инструменти за дигитален превод, които са налични за поддържане на общуването, напр. автоматичен превод чрез смарт телефони, таблети и интернет.



Лесни за използване версии на ключови документи и формуляри на ясен и разбираем език

- Свържете се с подобни служби, за да разберете дали вече са изготвили свои лесни за използване документи и за да споделите продукти, ноу-хау и опит.
- Подкрепете служителите си при създаването на формуляри на лесен и разбираем език. Персоналът знае какви точно проблеми възникват с клиентите около документацията и има опит при разрешаването на тези проблеми. Възложете им проект за обединяване на този опит и създаване на удобни за потребителя версии на проблемната документация.



Създайте дигитални ресурси за персо- нала и клиентите и ги направете достъпни чрез вашия уебсайт

- Тези ресурси могат да включват не само многоезична документация, но и насоки. Помислете поспециално за визуалните помощни средства (снимки, свързани с типа на услугите, кратки видеоклипове, карти, графики, диаграми за обяснение на процедурите и т.н.). Често една снимка изяснява нещата по начин, по който думите не могат. Предложете обучение на персонала напр. опростена употреба на езици, цифрови технологии и интеркултурна комуникация.
- Насърчете служителите да използват дигитални технологии и ресурси.

- Разберете дали е достъпно обучение за подобряване на комуникацията с клиентите в условия на нарастващо културно и езиково многообразие. Ако е така, уверете се, че такова обучение е достъпно за вашия персонал.
- Най-важното е да подкрепите служителите си, като им осигурите достатъчно време и пространство за комуникация, ориентирана към клиента. нтите



Съвети за персонала, който е в пряк контакт с клиентите



Направете взаимодействието си с клиентите, лишено от стрес

Колкото по-малко стресирани са вашите клиенти, толкова по-вероятно е да ви разберат. Колкото повече ви разбират, толкова по-вероятно е комуникацията да бъде успешна. Лесни начини да помогнете на клиентите си да се отпуснат: усмихвайте се, използвайте приятелски тон на гласа, изслушвайте ги внимателно, не ги притискайте и проверете какво са разбрали.



Отделете малко време, за да опознаете клиентите

Неангажиращият разговор в началото ще ви помогне да настроите начина си на говорене спрямо клиентите - и ще им даде възможност да се приспособят към вашия. Това ще ви даде шанс да ги успокоите, ако изглеждат нервни или изплашени. Освен това ще ви помогне да прецените нивото им на владеене на английски език.

Защо клиентът може да бъде изнервен или изплашен? Някои клиенти може да са претърпяли неприятни, дори травматични преживявания с властите в други страни. Дори само споменът за тези преживявания може да ги разтревожи.



Оценете нивото на английски на клиентите си, за да ви помогне да говорите по разбираем за тях начин

Лесните начини да направите това включват:

Задаване на прости въпроси, които изискват повече от отговор „да/не“ - напр. кой, какво, кога, къде и как. Колко плавно отговаря клиентът? Полезните неща, които можете да попитате, са свързани с образованието и трудовия стаж на отделния клиент в страната на неговия произход.

Попитайте клиентите си от колко време изучават английски и какво мислят за собствените си езикови умения.

Не забравяйте: нивото на разбиране на процесите и процедурите на предоставената услуга, също може да повлияе на комуникацията - не става въпрос само за езикови умения!



Обяснете какво ще се случи

Помогнете на клиентите си да разберат разговора, който предстои да проведете с тях, като обясните (на прост и разбираем език) каква е целта му, колко време ще отнеме, какво ще направите (напр. „Първо ще ви помоля да дадете информация за себе си, тогава ще ви обясня какво представлява нашата услуга.“) и какво ще трябва да направят (напр. „Тогава можете да ми кажете от каква точно помощ се нуждаете.“). Проверете дали са разбрали. Ако не са, обяснете им отново. Попитайте ги дали имат въпроси относно това, което предстои да се случи.



Опитайте се да бъдете възможно най-лесно разбрани

Това означава да изберете разбираем и правилен език. Използвайте кратки, лесни за разбиране изречения. Бъдете възможно най-ясни и конкретни (напр. „Напишете вашето име и адрес в това поле. След това се подпишете в долната част на страницата, тук.“). Нещата, които могат да ви бъдат от полза:

- Помислете за момент какво искате клиентът да разбере, преди да говорите
- Подчертаване на значението на това, което казвате (подобно на водещите на новини по телевизията и радиото)
- Разбиване на лесни стъпки (напр. обяснения стъпка по стъпка, „Първо... След това... После...“)



Говорете с темпо, което да отговаря на нуждите на клиента, по-добре твърде бавно, отколкото твърде бързо

Клиентите се нуждаят първо от време, за да разберат думите, които казвате, след това да обработят информацията, която им предоставяте и да формулират отговори. Ако се притеснявате, че говорите твърде бавно, просто ги попитайте дали биха искали да говорите по-бързо.

- Придържане към една идея, въпрос или кратка информация във всяко изречение
- Опитайте се да избягвате дългите объркани изречения; акронми, абривиатури и инициали; абстрактни термини; идиоматични изрази; сленг; думи с много значения, сложен жаргон и технически език.
- Имайте предвид какъв друг език (езици) говорят вашите клиенти и тяхното ниво на образование. Това може да повлияе върху разбирането на чужди думи (често с английски произход) и научни термини (с латински или гръцки корен, например „airport“, „pneumonia“).
- Ако трябва да използвате техническа дума, запишете я и обяснете какво означава на обикновен език



Проверете дали вашите клиенти ви разбират

Кажете: „Искам да съм сигурен, че съм обяснил всичко по ясен начин. Можете ли да ми кажете какво сте разбрал?“



Уверете се, че разбирате вашите клиенти

Кажете: „Искам да съм сигурен, че ви разбирам. Мисля, че имате предвид това...“ Ако изпитвате реално затруднение при разбирането на вашите клиенти, помолете ги да повторят или да използват различни думи или да ги напишат.



Говорите ли друг език, който да ви свързва?

Използвайте го! Ако и вие, и вашият клиент говорите напр. френски, испански, руски или урду, използвайте този език, за да ви помогне да общувате.



Използвайте писмена форма

Ако вашите клиенти притежават добра грамотност, може да откриете, че е от полза да водите записки, включително ключови думи, и да ги използвате за справка.

Съвети, които ще ви помогнат да се справите с културните различия

Покажете уважение към други култури.

Наблюдавайте собствените си реакции и внимавайте за фалшиви предположения и предразсъдъци. Когато се случи нещо, което не очаквате, запитайте се какво сте очаквали и защо. Не бързайте с изводите за пове-

дението на клиента си - бъдете отворени към други интерпретации.

Приемете различни стилове на комуникация.

Може да откриете, че е полезно да попитате хората от други култури за различията, които са забелязали между страната, в

която живеят в момента, и тяхната родна или чужди страни. Бъдете подготвени за критика!

Език на услугата

Езикът на предоставяне на услугата е нещо, което сте научили по време на следването си, с който работите всеки ден и който разбирате добре. Клиентите обаче може ви разбират трудно. Можете да им помогнете, като обясните нещата на обикновен, рабираем език.



Използвайте снимки и изображения

Снимки, илюстрации, диаграми, графики, уебсайтове и др. Всички ви помагат да предадете посланието си. Не забравяйте, че една снимка струва хиляда думи!



Използвайте дигитални технологии/нови ресурси като онлайн речници или преводачи. (Те стават все по-усъвършенствани)

Един добър съвет при проверка дали преводът е правилен или не, е да преведете текста обратно на оригиналния език. Ако обратният превод има смисъл, таргетният вероятно също е добър. Но все пак проверете дали клиентът разбира точния смисъл.



Писмена комуникация - поддържайте я кратка и ясна!

Това означава:

- Кратки изречения и параграфи, с много празно пространство между параграфите.
- Една идея, въпрос или кратка информация в отделно изречение.
- Поставете най-важния въпрос на първо място.
- Използвайте точки и подзаглавия.
- Използвайте лесни за четене шрифтове (например Arial, Verdana) в размер, който е лесен за четене (напр. 12).
- Поддържайте страницата (например не повече от три размера на шрифта, два вида шрифт и не повече от три цвята).



- Избягвайте ГЛАВНИ БУКВИ.
- Използвайте удебелен шрифт или подчертавайте, за да поставите акцент върху информацията. (Курсивът може да бъде труден за четене.)
- Изпишете пълните дати.
- Използвайте снимки, за да помогнете на читателя да разбере основните идеи в текста.
- Ако е възможно, проверете текста чрез приложение за четивност в интернет.



Вземете под внимание различните стилове на комуникация

Това ще ви помогне да се справите с всякакви възможни недоразумения и грешни тълкувания.

И накрая, не забравяйте, че сте пример за подражание!

Може да сте един от малкото владеещи английски език, с които клиентите ви имат възможност да водят разговор. Не забравяйте, че сте един вид „посланик“ на вашата страна. Вие представяте държавата и начина, по който тя се отнася към хората. Може да сте и един от малкото служители, към които вашите клиенти се обръщат на английски. В този случай те ще учат езика и от вас.



Повече насоки

Повече насоки на английски език

Hobart, Clare (2015), Lowering Language Barriers. Chalmers & Byrne Training Ltd

Повече насоки на немски език

La Mura Flores, Tatiana; Scheerer-Papp, Johanna (2014): Sprachsensibel beraten. passage gGmbH (Hrsg.)

http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user_upload/PDF/Handreichung_Sprachsensibel_beraten.pdf

Schreibtischaufsteller und Tippkarten für die Beratung (Sprechen und Schreiben)

<http://www.netzwerk-iq-sachsen.de/weitere-publikationen/>

Също на ваше разположение

Език за професионални цели - кратко ръководство

Как да помогнем на възрастни мигранти да развият езикови умения за професионални цели?

Успешната интеграция на възрастни мигранти зависи до голяма степен от два взаимосвързани фактора, езикови умения и работна заетост. Мигрантите се нуждаят от езикови умения, за да намерят подходяща работа и след това да напредват в работата. Заетостта може да помогне на мигрантите да развият своите езикови умения.

Мигрантите, които пристигат с езикови умения и квалификации, необходими за осигуряване на качествена заетост, може да се нуждаят от допълнителна подкрепа. За много други мигранти с ограничени езикови умения и без призната квалификация, подкрепата за развиване на езикови умения за професионални цели, е от решаващо значение.

Този кратък ресурс предлага насоки как да осигурим тази подкрепа.

Достъпен за изтегляне тук:

www.ecml.at/languageforwork





www.ecml.at

www.coe.int

Европейският център за съвременни езици е институция на Съвета на Европа, която насърчава високи постижения в езиковото образование в своите държави-членки.

Съветът на Европа е водещата организация на континента за защита на човешките права. Тя включва 47 държави-членки, 28 от които са членове на Европейския съюз.

Всички държави-членки на Съвета на Европа са подписали Европейската конвенция за правата на човека, договор, предназначен да защитава правата на човека, демокрацията и върховенството на закона. Европейският съд по правата на човека контролира прилагането на Конвенцията в държавите-членки.

BG

