



RU

Общение с мигрантами

руководство для сотрудников центров занятости населения
и центров государственных услуг



Настоящее издание является одним из итогов проекта «Язык для работы – инструменты профессионального развития», части программы 2016 – 2019 гг. Европейского центра современных языков «Языки в основе обучения».

www.ecml.at/languageforwork

Авторы: Матильда Грюнаге-Монетти (Германия, координатор проекта), Андреа Ниспел (Германия, консультант по проекту, тренер, преподаватель, исследователь)

Редактор: Александр Брэдделл

Перевод: Ксения Голубина (МГЛУ), Евгения Шевелева (МГЛУ)



Мнения, высказанные авторами данной работы, могут не совпадать с политикой Совета Европы.

Все права защищены. Никакая часть данной публикации не может быть переведена, воспроизведена или передана в какой-либо форме или каким-либо способом, электронным (CD-ROM, Интернет и т.п.) или механическим, включая ксерокопирование, запись или любое другое средство хранения и воспроизведения информации, без предварительного письменного разрешения Дирекции по коммуникации (FR-67075 Страсбург Седекс или publishing@coe.int)

Совет Европы Пабблишинг

FR-67075 Страсбург Седекс

Франция

<http://book.coe.int>

European Centre for Modern Languages of the Council of Europe
Nikolaiplatz 4, A-8020 Graz, Austria

www.ecml.at

© Совет Европы, январь 2019

ОБЩЕНИЕ С МИГРАНТАМИ

руководство для сотрудников центров занятости населения и центров государственных услуг

Стратегии и практические советы: как помочь сотрудникам эффективно общаться с мигрантами

Коммуникация – это ключ к успешному предоставлению социальных услуг, однако по целому ряду причин она может вызвать затруднения:

- Клиенты могут обратиться за услугой, не понимая или мало представляя себе, как работает центр предоставления услуг, или имея необоснованные ожидания.
- Клиенты могут находиться в состоянии стресса, особенно в ситуациях, при которых решение той или иной службы может определить дальнейшую судьбу клиента.
- Сотрудники могут испытывать напряжение в связи с большим объемом работы и не иметь достаточно времени, чтобы предоставить разъяснения в сложных случаях.
- Язык, на котором предоставляется услуга (включая технические термины, профессиональный жаргон и официальный стиль общения), может оказаться пугающе сложным даже для

клиентов, имеющих хороший уровень владения английским языком для повседневного общения.

Если клиент не обладает приемлемыми навыками говорения и/или письма на английском языке или является представителем иной культуры, сложности такого рода могут возрастать.

К счастью, существуют определенные приемы, которыми вы можете воспользоваться, чтобы справиться с возникшими проблемами.

Настоящая брошюра предлагает:

- стратегии и практические советы для менеджеров для оказания помощи персоналу центров по работе с клиентами, недостаточно владеющими языком;
- помощь всем сотрудникам в анализе стилей общения, используемых в различных контекстах, культурное и языковое разнообразие которых постоянно растет.

Советы для менеджеров

Способы поддержки ваших сотрудников и клиентов включают:



Использование перевода для клиентов, которые не знают английского языка

Адекватный перевод может повысить качество ваших услуг и минимизировать недопонимание между сотрудниками и клиентами.

- Выясните, какими еще языками, кроме английского, владеют ваши сотрудники. Подумайте, как сделать эту (в некотором роде неявную) информацию доступной для коллег. В этом случае сотрудники могли бы обратиться к своим коллегам, владеющим другими языками, при необходимости и без дополнительной нагрузки.
- Сотрудничайте с другими социальными службами, которые уже предоставляют подобные переводческие услуги.
- Установите круг лиц в вашем окружении, которые могли

бы выступать в роли переводчиков на добровольной основе. В этом вам могут помочь организации, специализирующиеся на помощи мигрантам.

- Обратитесь за помощью к местным университетам.
- Помните, что цифровые технологии и интернет могут помочь сотрудникам поддерживать клиентов дистанционно, посредством, например, смартфонов или видеоконференций.
- Создайте для сотрудников листки учета тех документов, которые наиболее часто запрашивают на других языках, и попросите указать эти языки.
- Переведите наиболее часто запрашиваемые формы на другие языки, чтобы создать дву- и многоязычные образцы. Возможно, в других центрах уже есть подобные образцы, и они готовы с вами поделиться.

- Мотивируйте сотрудников использовать весь арсенал доступных цифровых технологий для поддержки коммуникации, например автоматический перевод при помощи смартфона, планшета и интернета.



Простые в употреблении версии основных документов и бланков, составленные в ясной и доступной языковой форме

- Свяжитесь с организациями, предоставляющими подобные услуги; выясните, разрабатывают ли они собственные простые в употреблении документы, имеются ли у них какие-либо ноу-хау и опыт такого рода работы.
- Мотивируйте ваших сотрудников к разработке бланков и форм на простом, понятном языке. Сотрудники точно знают, с какими проблемами сталкиваются клиенты при заполнении документации; они имеют достаточно опыта, чтобы разрешить эти проблемы. Поручите им совместными усилиями разработать ясные и доступные версии сложной документации.



Создайте электронные ресурсы для сотрудников и клиентов и сделайте их доступными на вашем вебсайте

- Эти ресурсы могут включать не только документацию на нескольких языках, но и руководство пользователя. Обратите внимание на визуальные средства (фотографии объектов/предметов, связанных с предоставляемой услугой, короткие видео, карты, рисунки, графики, которые бы объясняли предстоящую процедуру).
- Часто при помощи картинки/схемы ситуацию можно объяснить лучше, чем словами. Организуйте для ваших сотрудников тренинг по использованию более простого языка, цифровых технологий и основ межкультурной коммуникации.

- Поощряйте использование вашими сотрудниками цифровых технологий и ресурсов.
- Выясните, существуют ли тренинги по улучшению качества коммуникации с клиентами - носителями различных языков и культур. Если подобные тренинги существуют, направьте туда ваших сотрудников.
- Самое важное – поддержка сотрудников. Предоставьте им достаточно времени и места для осуществления клиентоцентрированной коммуникации.

Советы для персонала по работе с клиентами



Максимально снижайте уровень стресса при общении с клиентами

Чем меньше стресса испытывают ваши клиенты, тем больше информации они смогут воспринять. Чем больше они смогут понять, тем более успешным становится общение.

Вот простые способы помочь клиенту расслабиться: улыбайтесь при общении с клиентом, говорите приветливым тоном, внимательно слушайте клиента, не торопите его, спрашивайте, всё ли ему понятно.



Выделите время на неформальное общение с клиентом

Небольшая непринужденная беседа вначале поможет вам подстроиться под манеру общения клиента, а клиенту – под вашу. Это поможет вам успокоить клиента, если он нервничает или боится. Вы также сможете оценить его уровень владения английским языком.

Почему клиент нервничает или боится? Возможно, некоторые клиенты имели неприятный и даже травмирующий опыт общения с официальными властями в других странах. Одно воспоминание об этом опыте заставляет их испытывать беспокойство.



Оцените уровень владения английским языком вашим клиентом – это поможет вам адаптировать вашу речь к его уровню понимания

Наиболее простые способы сделать это:

Задавайте простые вопросы, ответы на которые предполагают не только «да/нет»: «кто?», «что?», «когда?», «где?», «как/каким образом?». Насколько быстро клиент на них отвечает? Могут помочь вопросы об образовании клиента или о его опыте работы в родной стране.

Спросите клиента, как долго он изучает английский язык и что он думает о своих навыках владения английским языком.

Помните: коммуникация зависит не только от уровня владения языком, но и от того, насколько хорошо клиент понимает процедуру предоставления той или иной услуги.



Объясните клиенту, что сейчас будет происходить

Помогите вашему клиенту понять, как будет осуществляться взаимодействие между вами. Объясните ему простым, доступным языком, какова цель вашего взаимодействия, сколько это займет времени, что вы будете делать (например: «Сначала, я попрошу Вас ответить на некоторые вопросы о себе, далее я объясню Вам, что это за услуга»), а что необходимо будет сделать ему (например: «Затем Вы можете сказать мне, какого рода помощь вам нужна»). Удостоверьтесь, понял ли вас ваш клиент. Если не понял, объясните ему ещё раз. Спросите, есть ли у клиента вопросы относительно того, что произойдет.



Постарайтесь изъясняться максимально просто

Это означает общение на простом, стандартном и правильном языке. Используйте короткие, простые для понимания предложения. Изъясняйтесь максимально ясно и четко (например, «Напишите Ваше имя и адрес в этой клетке. Поставьте Вашу подпись внизу страницы, здесь»). Вот что может помочь:

- Прежде, чем сказать что-либо, подумайте о том, что должен понять ваш клиент.
- Выделяйте наиболее важные моменты в вашей речи (так, как это делают в новостях по радио и/или телевидению).
- Объясняйте что-либо постепенно/пошагово (например, «Во-первых, ...», «Во-вторых, ...», «В-третьих, ...»).



Говорите с подходящей вашему клиенту скоростью: лучше медленно, чем быстро

Вашим клиентам нужно время, чтобы понять то, о чем вы говорите, затем понять, что вы имели в виду, и далее сформулировать ответ. Если вам кажется, что вы говорите слишком медленно, просто спросите клиента, можете ли вы говорить чуть быстрее.

- В одном предложении может быть заключена только одна мысль, один вопрос, один блок информации.
- Старайтесь избегать длинных, замысловатых предложений, акронимов, аббревиатур, инициалов, абстрактных понятий, идиоматических выражений, сленга, слов с несколькими значениями, сложных жаргонизмов и технических терминов.
- Примите во внимание, на каких других языках говорит ваш клиент, каков уровень его образования. Это может облегчить понимание интернациональных слов (обычно на базе английского языка) и научных терминов (обычно на базе латыни или греческого, например «аэропорт», «пневмония»).
- При необходимости использовать технический термин сначала запишите его, затем объясните его значение простыми словами.



Проверьте, понимает ли вас ваш клиент

Скажите: «Я хочу быть уверен в том, что объяснил Вам всё ясно и понятно. Не могли бы Вы сказать мне, что Вы поняли?».



Убедитесь, что вы понимаете вашего клиента

Скажите: «Я хочу быть уверен в том, что понимаю Вас. Правильно ли я понимаю, что Вы говорите следующее: «...». Если вы с трудом понимаете вашего клиента, попросите его повторить сказанное, или переформулировать, или написать то, что он сказал.



Возможно, вы знаете другой, общий для вас язык?

Используйте его! Если и вы, и ваш клиент говорите по-французски, по-испански, на русском языке или урду – используйте этот язык, чтобы облегчить коммуникацию.



Используйте письменное общение

Если ваш клиент умеет читать и писать, поможет письменное общение с использованием ключевых слов, которые могут вам пригодиться в дальнейшем для проверки понимания.

Как поступать в случае культурных различий?

Проявляйте уважение к другим культурам.

Следите за своей реакцией и остерегайтесь неверных умозаключений и предрассудков. Если произошло что-то, чего вы не ожидали, спросите себя, чего вы ожидали и почему. Не спешите делать выводы относительно поведения вашего клиента, будьте готовы к различ-

ным интерпретациям одного и того же поведения.

Принимайте и признавайте различные стили общения.

Спросите представителей других культур о различиях между страной, в которой они сейчас живут, и их родиной или другими странами. Будьте готовы к критике!

Язык, на котором осуществляется услуга

Языку, на котором осуществляется услуга, вы учились, вы работаете с ним каждый день и хорошо понимаете. Однако клиент может испытывать трудности в его понимании. Помогите ему, объясняя непонятное на простом разговорном языке.



Используйте картинки и рисунки

Фотографии, иллюстрации, диаграммы, графики, вебсайты – всё это поможет донести вашу мысль до клиента. Помните, что картинка стоит тысячи слов!



Используйте электронные ресурсы/новые медиа, такие как электронные онлайн-словари и переводчики. Их качество постоянно улучшается

Хороший способ проверить, верно ли выполнен перевод, это перевести текст обратно на язык оригинала. Если обратный перевод ясен и понятен, то и изначальный перевод, по-видимому, выполнен правильно. Тем не менее удостоверьтесь в том, что клиент всё точно понял.



Письменная коммуникация: чем короче и проще – тем лучше!

Это означает:

- Короткие предложения и абзацы с большими пробелами между абзацами.
- Одна мысль, один вопрос или один блок информации на одно предложение.
- Прежде всего донесите самую важную информацию.
- Используйте подзаголовки и ключевые фразы.
- Используйте шрифт, который легко читается (например, Arial или Verdana), удобный для чтения размер шрифта – 12 кегль.
- Упростите подачу информации на странице (не более трех размеров шрифта на странице, не более двух видов шрифта и не более трех вариантов цвета).

- Старайтесь не использовать ПРОПИСНЫЕ БУКВЫ.
- Используйте полужирный шрифт и подчеркивание для выделения важной информации. Старайтесь не использовать курсив – он сложен для восприятия.
- Пишите даты полностью.
- Используйте картинки, чтобы помочь читателю понять ключевые идеи текста.
- Если возможно, пропустите текст через специальную программу, проверяющую, насколько легко читается текст.



Учитывайте культурные различия в стилях общения

Это поможет вам справиться с непониманием или неверной интерпретацией информации, если подобная ситуация возникает.

И наконец, помните, что вы – образец для подражания!

Возможно, вы один из немногих, владеющих английским языком, с кем у вашего клиента есть шанс пообщаться. Помните, что вы своего рода «посол» своей страны. Вы – представитель государства, по вам судят, как ваше государство относится к людям.



Больше советов

Руководство на английском языке

Хобарт, Клер (2015), Снимая языковые барьеры. Chalmers&Byrne Training Ltd

Руководство на немецком языке

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-publicationen/>

Доступны другие публикации



Язык для работы: профессионально ориентированные языковые умения и навыки – краткое руководство

Успешная интеграция взрослых мигрантов в иноязычный социум в значительной степени зависит от двух взаимозависимых факторов — языковых умений и навыков и трудоустройства. Языковые умения и навыки необходимы мигрантам, чтобы найти подходящую работу и профессионально расти. С другой стороны, совершенствовать свои языковые умения и навыки мигранты смогут только в процессе работы.

Мигрантам, чьи языковые умения и навыки и квалификация позволяют им найти хорошую работу, понадобится лишь незначительная поддержка. Для большинства мигрантов, имеющих низкий уровень владения языком и неподтвержденную квалификацию, такого рода поддержка чрезвычайно важна.

Это небольшое издание представляет собой руководство по оказанию подобной помощи.

Вы можете скачать руководство здесь: www.ecml.at/languageforwork



www.ecml.at

www.coe.int

Европейский центр современных языков — организация Совета Европы, содействующая совершенствованию языкового образования в странах-членах СЕ.

Совет Европы — ведущая правозащитная организация в Европе. В ее состав входят 47 государств, 28 из которых являются членами Европейского Союза. Все государства-члены Совета Европы подписали Европейскую конвенцию по правам человека — документ, созданный для защиты прав человека, демократии и буквы закона. Европейский суд по правам человека следит за исполнением конвенции всеми государствами-членами.

RU

EUROPEAN CENTRE FOR
MODERN LANGUAGES
E C M L
C E L V
CENTRE EUROPEEN POUR
LES LANGUES VIVANTES

COUNCIL OF EUROPE

CONSEIL DE L'EUROPE