



RO

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

Limba pentru a munci – Mic ghid practic

Cum sa ii ajutam pe migrantii adulti sa isi dezvolte competentele lingvistice legate de munca

Aceasta publicatie are ca punct de plecare proiectul *Limba pentru munca- Instrumente de dezvoltare personala*, legat de programul 2016-2019 al Centrului European pentru Limbi Moderne « Limbile in Centrul Procesului de Invatare ».

Autorii sunt membrii echipei de proiect : Alexander Braddell (Anglia), Matilde Grünhage-Monetti (Germania, coordonator de proiect), Christophe Portefin (Franta) si Kerstin Sjösvärd (Suedia).

Versiunea română de Doris MIHAILOVICI, Accentonic.

MULTUMIRI

Berg, W. and Leinecke, R. (2014), „*Deutsch habe ich im Betrieb gelernt*“. *Berufsbezogenes Deutsch im Unternehmen verankern*. Braunschweig: Network IQ Lower Saxony.

Fotografia pagina 10, prin amabilitatea Kartoffelmanufaktur Pahlmeyer GmbH & Co. KG.

Fotografia pagina 10, prin amabilitatea Lars Bergström.

Mulumirile noastre pentru membrii retelei Language for Work pentru relectura si comentarii , in special pentru Klara Bilic Mestric, Doris Mihailovici, Irina Mitarcheva, Deirdre Ní Loingsigh, Annemarie Nuwenhoud, Olga Orrit, Veronica Pajaro, Toon van der Ven et Séverine Wozni.

Limba pentru a munci - Mic ghid practic

Cum sa ii ajutam pe migrantii¹ adulti sa dezvolte competente lingvistice in legatura cu munca² ?

Integrarea reusita a migrantilor adulti depinde in mare parte de doua elemente cheie legate strans, competentele lingvistice si munca : pentru a gasi un loc de munca adaptat si pentru a evolua profesional, migrantii au nevoie de competente lingvistice. De altfel faptul de a lucra poate sa ii ajute pe migranti sa isi amelioreze competentele lingvistice.

Migrantii care poseda in acelasi timp competentele lingvistice si calificarile necesare pentru a gasi un loc de munca pot sa fie autonomi fara un ajutor suplimentar. In schimb un ajutor pentru invatarea limbii pentru si prin serviciu este necesar pentru persoanele cu competente lingvistice limitate si fara calificare recunoscuta.

Acest mic ghid propune sfaturi pentru a organiza acest ajutor.

1 In prezentul document, cuvintele de gen masculin aplicate persoanelor desemneaza barbatii si femeile.

2 In prezentul document, aceasta expresie releva ca achizitia de competente este imaginata in context profesional si cu finalitati profesionale.

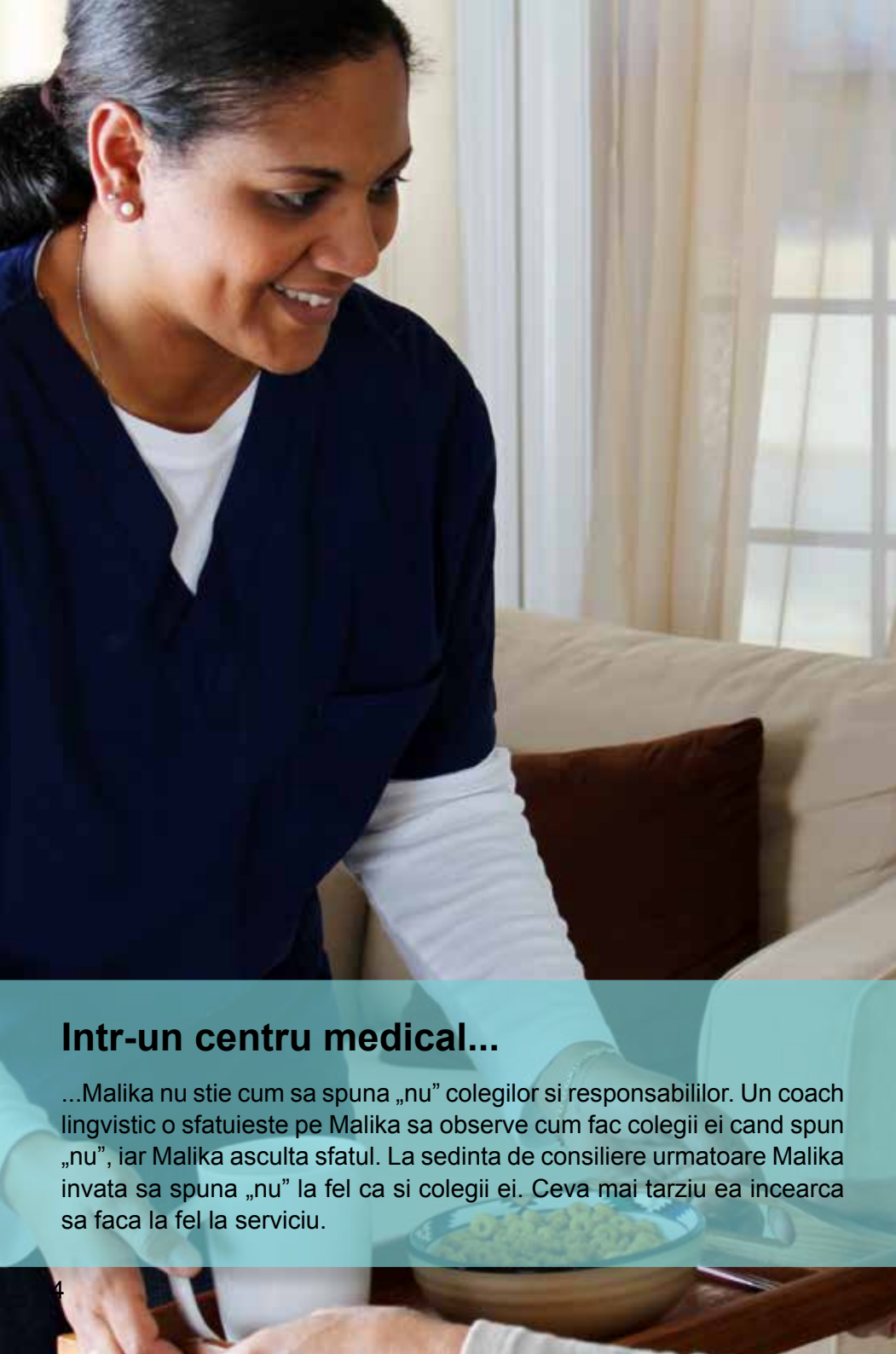
Cui ii este destinat ghidul ?

Acest ghid se adreseaza profesionistilor care sustin integrarea lingvistica a migrantilor adulti, mai ales celor care lucreaza in domeniile:

- Invatamantului limbilor pentru adulti migranti
- Programelor de integrare a adultilor migranti
- Formarii profesionale pentru adulti
- Al Educatiei pentru adulti
- Al Resurselor Umane
- Al serviciilor agentiilor pentru ocuparea fortei de munca

Ce gasiti in acest ghid?

- Ce se intelege prin competente lingvistice in raport cu munca (p.4)
- De ce nivel de competente lingvistice pentru munca au nevoie migrantii? (p.6)
- Metode pentru a-i ajuta pe migranti sa isi dezvolte competentele lingvistice la serviciu (p.7)
- Ce tip de expertiza este necesara pentru a-i ajuta pe migranti sa isi dezvolte competentele lingvistice pentru si prin munca? (p.8)
- Franele in invatarea limbii pentru migranti (p10)
- Frane la folosirea limbii pentru migranti (p12)
- A-i ajuta pe migranti sa invete in afara salilor de curs (p.14)
- Atentie la capcana salariu mic/ practica limitata a limbii (p.14)
- A incuraja invatarea la locul de munca (p.15)
- Alte piste pentru a dezvolta competentele lingvistice in legatura cu munca (p.19)



Intr-un centru medical...

...Malika nu stie cum sa spuna „nu” colegilor si responsabililor. Un coach lingvistic o sfatuieste pe Malika sa observe cum fac colegii ei cand spun „nu”, iar Malika asculta sfatul. La sedinta de consiliere urmatoare Malika invata sa spuna „nu” la fel ca si colegii ei. Ceva mai tarziu ea incearca sa faca la fel la serviciu.

Care sunt competentele lingvistice in legatura cu munca?

Sunt competentele necesare pentru:

- A gasi un loc de munca adaptat, mai ales competente lingvistice pentru cautarea unui loc de munca, redactarea unui CV si a dosarelor de candidatura, a interviurilor etc
- A face fata ca salariat, mai ales din punctul de vedere al competentelor pentru activitati profesionale specifice, respectarea regulilor de securitate, munca in echipa, controlul calitatii, serviciul clientela, dreptul muncii, responsabilitatile, procedurile
- • A progresa profesional et a evolua in cariera, deci competentele pentru formarea profesionala la locul de munca, formarea informala pe teren, formarea profesionala continua in timpul si in afara programului de munca

Competentele lingvistice pentru a munci sunt specifice:

Competentele lingvistice in legatura cu munca depind:

- De normele sociale din mediul profesional, adica de asteptarile legate de comportamentele asteptate, de comunicare etc in context profesional
- De nevoile de comunicare al unor sectoare profesionale, adica de nevoile lingvistice pentru inginerie, serviciile medicale si sociale, comertul in detalii, informatica etc
- De normele sociale ale unui mediu profesional specific, adica de modul de comunicare, comportamentele asteptate etc,
- De nevoile lingvistice ale postului de lucru, nevoi care evolueaza in permanenta impreuna cu schimbarile care afecteaza meseriile.

Competentele lingvistice la serviciu

La serviciu persoanele trebuie sa fie capabile sa:

- Isi intelega drepturile si datoriile
- Sa vorbeasca despre programul lor
- Sa vorbeasca despre activitatile profesionale
- Sa produca si sa comunice informatii orale si scrise
- Sa intelega instructii orale sau scrise
- Sa colaboreze cu alte persoane, in special:
 - Sa propuna sugestii
 - Sa propuna ajutor
 - Sa ceara ajutor
 - Sa reactioneze la un comentariu
 - Sa comunice cu clienti
 - Sa realizeze rapoarte orale sau scrise

Si inca multe alte lucruri!

Intr-o intreprindere de tratare a metalelor...

...un ucenic ii invata pe migrantii recent angajati vocabularul masinilor si al uneltelor in timpul sesiunii de curatenie de vineri dupa-amiaza. Unii dintre noii salariati scriu termenii pe benzi adezive si le lipesc pe unelte. Altii fac fotografii si lipesc etichete.





Intr-o intreprindere de informatica....

...o salariată migranta observă un coleg care discută cu un client. Putin mai tarziu salariată discută cu colegul și îi explică ce a înțeles, ce nu a înțeles și notează noile expresii folosite.

Care este nivelul de competența de care migranții au nevoie pentru a munci?

Răspunsul la această întrebare depinde mereu de condițiile de lucru și mai ales de tipul de muncă și de partea de ajutor pe teren. În domeniul serviciilor sociale, de exemplu, personalul care se ocupă de ajutor la domiciliu poate beneficia de un ajutor mai redus decât salariații dintr-un centru medical (care pot cere ajutor colegilor).

În general, nivelul de formare cerut da și unele indicații despre nivelul de competențe lingvistice necesar. Legile, reglementările și normele de calitate profesională oferă alți indicatori.

Trebuie notat și faptul că în unele țări respectul normelor de sănătate și de securitate care se aplică la toate meseriile impune stăpânirea cel puțin a nivelului B1 al CECR³, indiferent de nevoile în comunicare ale diverselor meserii.

De asemenea, există norme și reglementări naționale privind calitatea, norme care se aplică la sectoare specifice, cum ar fi cel al sănătății și cel al serviciilor sociale.

Trebuie subliniat de asemenea, pentru toate meseriile, exigente din ce în ce mai mari privind tratarea informației și comunicării eficiente.

3 a înțelege nivelurile CECR

Cadrul European comun de referință pentru limbi străine (CECR) este o normă internațională care descrie competențele în limbi străine în șase nivele: A1, A2 (utilizator debutant), B1, B2 (utilizator independent), C1, C2 (utilizator experimentat). La nivelul B1, utilizatorul poate să înțeleagă și să exprime conținuturi esențiale ale vieții de zi cu zi.

Pentru a afla mai multe: www.coe.int/fr/common-european-framework-reference-languages/home



Metode pentru a-i ajuta pe migranti sa isi dezvolte competentele lingvistice pentru si prin munca

Un numar important si o mare varietate de programe de invatamant formal (cursuri si formatii) pot sa ii ajute pe migranti sa isi dezvolte competentele lingvistice pentru si prin munca, in special:

- programele de integrare si de invatare a unei limbi secundare pentru migranti
- programele de integrare profesionala si de pre-angajare pentru someri
- programele de formare profesionala pentru joburi specifice.

Pentru migrantii care lucreaza, ajutorul pentru invatarea unei limbi poate fi acordat in timpul unor traininguri intense, la locul de munca.

Dispozitivele de gestiune a performantei si de gestiune a personalului, mai ales supervizarea si sedintele de echipa ofera de asemenea bune ocazii de a sustine invatarea unei limbi.

Aceste diferite contexte de a invata, formale si non-formale (in afara salilor de formare profesionala) pot fi imbogatite, la nivel informal, la lucru si in mijlocul colectivitatii prin:

- programe de acompaniament personalizat si tutorat
- programe de tutorat benevol
- grupuri de sustinere formate din colegi
- resurse pedagogice in liber acces.

Ce nivel de expertiza pentru a-i ajuta pe migranti sa isi dezvolte competentele lingvistice prin si pentru munca?

Mai multe metode permit sa ii ajutati pe migranti sa isi dezvolte competentele lingvistice la munca, printre care:

- invatamantul formal
- acompaniamentul personalizat
- grupurile de sustinere
- punerea la dispozitie de resurse de invatare.

Nivelul de expertiza necesar poate varia de la o situatie la alta dar doua elemente esentiale trebuie luate in considerare. Unul este invatarea limbii, mai precis a ceea ce ajuta un adult sa invete o noua limba (si ceea ce il blocheaza); celalalt este domeniul profesional respectiv (de exemplu sectorul hotelier sau al restauratiei, ingineria, sectorul social etc).

Intr-o intreprindere de tratare a materiilor plastice...

...un coleg il invata pe un salariat migrant cum sa prezinte instructiunile de folosire ale masinilor, cu ajutorul masinii respective.





Ce știm despre învățarea unei limbi?

Învățăm o nouă limbă comunicând. Învățarea formală este un ajutor prețios dar insuficient. Competențele se dezvoltă prin folosirea limbii în situații ale vieții curente.

Învățarea se face în mare parte în mod inconștient și stăpânirea unei limbi pentru unele joburi cere eforturi constante și prelungite.

Pe plan individual progresele în stăpânirea limbii depind de mai mulți factori corelați, mai ales motivația, capacitățile, nivelul de instruire, celelalte limbi cunoscute de persoana respectivă, ocaziile și ajutorul pentru învățare de care dispune persoana, etc...

Intr-o întreprindere agroalimentară...

...după niste cursuri de limbă la locul de muncă, personalul creează niste cartoane cu cuvintele-cheie folosite la muncă și le consultă pentru a aminti tuturor termenii care trebuie folosiți în funcție de situație.

Franele in invatarea limbii pentru migranti

Franele frecvente la invatarea unei limbi de catre migranti sunt:

- lipsa de incredere pentru comunicarea in limba respectiva
- contactele foarte limitate cu lucatorii nativi
- o cunoastere limitata a lecturii si a scrisului
- lipsa de timp si de mijloace financiare pentru cursuri
- lipsa de informatie pentru a gasi cursuri de limba
- lipsa de ajutor in invatarea la locul de munca si in afara locului de munca
- deficitul de strategii personale de invatare (legat adesea de lipsa de incredere in propria capacitate de a invata)
- lipsa de motivatie pentru a se investi in invatarea unei limbi.

Este necesar sa fie inlaturate aceste obstacole pentru a aduce un ajutor eficace.

Sa nu uitam de asemenea ca situatia personala a migrantilor poate sa fie extrem de dificila din cauza traumatismelor, a circumstantelor familiale, a insecuritatii juridice si a multor alti factori.

Intr-o ferma...

...Responsabilii se pun de acord pentru a defini termenii pe care angajatii trebuia sa ii cunoasca privind o noua masina de secerat. In timpul cursurilor facute cu salariatii, ei insista asupra lexicului si ofera personalului un document care precizeaza definitiile exacte si este ilustrat pe cat posibil cu scheme explicative.



Alfabetizarea și învățarea limbii în legătură cu serviciul

Prelucrarea informațiilor și comunicarea scrisă (cu folosirea frecventă a noilor tehnologii) sunt de aici înainte în centrul tuturor meseriilor inclusiv al celor cu niveluri scăzute de calificare- făcând astfel din alfabetizare o abilitate cheie la locul de muncă.

De asemenea, învățarea formală a unei limbi, inclusiv învățarea în mod autodidact la distanță necesită de obicei o alfabetizare corectă și abilități de învățare. Toți migranții nu dispun de aceste abilități, astfel încât și sprijinul poate fi de mare folos.

Ce este alfabetizarea pentru adulți?

Educația adulților poate fi considerată ca fiind capacitatea de a citi și de a scrie la un nivel suficient pentru a exercita o muncă, a progresa la acest loc de muncă și în societate în general. Este o prioritate pentru exercitarea cetățeniei cât și pentru includere profesională.

Literația nu este o dată stabilă și (ca și limba), ea este în legătură stransă cu practicile sociale, adică contextul în care se desfășoară. Este posibil ca o persoană să fie mai alfabetizată într-un context decât în altul, cf. Expresiilor „literatie financiară” „ alfabetizarea digitală „și” literatie științifică „.Mai mult, ea evoluează cu timpul, (ca și limbajul) în funcție de evoluțiile societale și tehnologice.

Competențele în literatie se înscriu într-un continuum și este adesea avantajos să fii ajutat când faci o activitate nouă, de exemplu când completezi un nou tip de formular.

De ce un migrant poate să aibă o slabă alfabetizare și capacități de învățare reduse ?

- dificultăți de școlarizare- migranți originari din țări sărace, în război, pot de exemplu să nu fi fost niciodată școlarizați
- nici o experiență prealabilă legată de folosirea alfabetului obișnuit în țara în care se află
- nici o experiență a vreunei activități sociale legate de alfabetizarea în țara voastră, mai ales a practicilor curente de lectură și de scris la locul de muncă
- Nici o experiență a metodelor de învățare formală practicate în țara dumneavoastră
- experiențe ratate de școlarizare
- tulburări ale procesului de învățare, de exemplu dislexie

Intr-un centru medical....

...Cu ocazia unei ședințe de personal, directorul se adresează tuturor persoanelor, după care le lasă singure să discute două câte două. El organizează aceste grupuri formându-le dintr-un locutor nativ și un salariat migrant pentru a se asigura că toată lumea înțelege.



Frane la folosirea limbii pentru migranti

Cu toate ca migrantii prezinta in zilele noastre traiectorii personale foarte diverse, ei vor profita cu totii, cand invata o limba:

De incurajarile si de ajutorul la invatare

Pentru a invata o noua limba, cel care invata trebuie sa fie deschis (adica receptiv) la invatare. Pentru a progresa este important sa se simta motivat si capabil sa invete limba. Incurajarea si ajutorul ii ajuta pe migranti sa aiba o perceptie pozitiva fata de actul de invatare si sa persevereze.

Cu ocazia practicarii limbii in situatii autentice

Expunerea lingvistica la un numar cat mai mare de situatii autentice orale si scrise este necesara pentru a dobandi competentele comunicationale, in cazul migrantilor. Acestia trebuie sa practice limba cat mai mult posibil. Cu cat interactiunile sunt mai pertinente si mai reale, cu atat ele sunt mai utile celui care invata.

Intr-un spital...

....infirmierele redacteaza un script pentru a-i ajuta pe colegii migranti sa ii primeasca pe vizitatori si sa raspunda corect la intrebarile care le sunt puse la telefon.

Cu ocazia unor cursuri sanitare si sociale la universitate...

...cursantii migranti iau parte la mai multe scenarii interactive de cazuri clinice practicand limba intr-un context anume.

De ajutor in identificarea si intelegerea elementelor lingvistice

Pentru a profita din plin de expunerea la o limba si de interactiuni, cei care invata trebuie sa fie atenti la modul de functionare a limbii, mai ales la pronuntie si la gramatica. Ajutorul pentru studierea limbii este foarte benefic.

De ajutor pentru identificarea si intelegerea normelor sociale si a asteptarilor pentru o anumita comunicare

Pentru a comunica in mod eficace, cei care invata trebuie sa inteleaga normele sociale si asteptarile pentru o anumita comunicare, mai ales in cadrul profesional.

De o retroactiune corectiva

Corectarea in timp real (retroactiune colctiva) ii ajuta pe cei care invata sa inteleaga functionarea limbii, sa identifice greselile pe care le fac si sa comunice in mod si mai eficace. Cand ea este personalizata si constructiva aceasta corectare este o mare sursa de motivare..

De sustinere pentru a construi strategii de a invata personale si eficiente

Pentru a progresa in procesul de invatare migrantii trebuie sa isi imbogateasca si sa isi protejeze instruirea formala printr-o invatare autonoma si informala. Ei trebuie sa isi cunoasca propriul profil de invatare si strategiile de invatare adoptate.



A-i ajuta pe migranti sa invete in afara salilor de curs

Participand sau nu la cursuri de limba, un migrant poate beneficia de numeroase contexte de invatare informala: interactiunile sociale, comunicarea cu serviciile publice, mediile de informare si de divertisment, resursele de invatare on line si, pentru persoanele care lucreaza, munca insasi, toate aceste posibilitati prezinta numeroase ocazii de a invata limba in mod informal.

Daca persoanele obisnuite sa invete de limbi profita din plin de aceste ocazii, acesta nu este cazul migrantilor care nu au experienta si nici incredere in ei insisi.

A-i ajuta pe migranti sa profite de ocaziile de invatare informala:

- A orienta migrantii catre resurse de invatare informale, mai ales cu ocazia programelor de integrare si a cursurilor formale de limba
- A sensibiliza colectivitata in privinta rolului esential jucat de vecini si de colegii de munca, serviciile publice, mass-media si angajatorii pentru a sprijini procesul de invatare
- A propune de exemplu angajatorilor, prestatarilor de servicii (inclusiv in magazine si cafenele), organizatiilor locale, formarea pentru a-si insusi practici de comunicare cu migrantii pentru a-i ajuta sa isi imbogateasca competentele lingvistice

A fi atenti la capcana salariului mic/ practica limitata a limbii

Migrantii care ajung in tara dumneavoastra cu competente lingvistice reduse si cu mijloace materiale limitate se confrunta cu o dilema. Ei trebuie sa isi gaseasca foarte repede de lucru si sa isi constituie o retea de ajutorare reciproca; dar lipsa de competente lingvistice ii obliga la munci slab calificate si la comunicarea cu prieteni care vorbesc aceeasi limba cu ei.

In general muncile slab calificate sunt prost platite iar formarea lingvistica este nesemnificativa, chiar inexistentă uneori. Migrantii trebuie sa munceasca mult pentru a castiga un salariu suficient, ceea ce le lasa putin timp, bani sau energie pentru a invata limba.

In afara timpului petrecut la munca ei frecventeaza prieteni si membri ai familiei care vorbesc aceeasi limba ca ei. Chiar daca traiesc in tara dumneavoastra, ocaziile de a practica limba tarii gazda sunt limitate.

A incuraja invatarea la locul de munca

Cu un ajutor adecvat, un loc de munca ofera numeroase ocazii pentru invatarea limbii, mai ales pentru migranti care exercita munci prost remunerate si pentru care invatarea limbii la serviciu poate fi singura optiune care poate fi luata in considerare (V. A fi atenti la capcana salariului mic/ practica limitata a limbii p.14)

Sprrijinul practic presupune programe de invatare formala la locul de munca si chiar mai mult de atat (v. Catava piste concrete pentru a sustine invatarea limbii la locul de munca p.17).

Sprrijinul strategic din partea parteneriatului intre angajatori, prestarii de formare si Statul (la nivel local si national) pentru a permite finantarea si alte resurse participa la acest sprrijin practic.



Intr-un depozit...

...seful de echipa ii ajuta pe migranti sa se simta adevarati membri ai echipei implicandu-i in discutii in timpul pauzelor si al mesei de pranz..



Cum sa obtinem sprijinul responsabililor si managerilor de proximitate?

In general angajatori si responsabili se vor angaja in astfel de proiecte de formare daca acestea aduc echipei:

- Beneficii directe in organizarea respectiva (practic ar trebui sa ajute la a contribui la atingerea obiectivelor tuturor)
- In cadrul constrangerilor operationale si a prioritatilor organizationale (de exemplu dificultatea de a libera personal pentru a participa la formarea in timpul orelor de lucru).

Luat individual, entuziasmul managerilor variaza pentru acest tip de initiativa. Pentru a obtine sprijinul lor, este de preferat sa existe relatii bune cu ei si sa se mentina sau obtina incedera din partea lor. Este deci foarte importanta deci ascultarea lor atenta, in privinta asteptarilor lor si a prioritatilor lor. Ce au intreprins pentru a isi ajuta echipele? La fel ca si formarea continua, tutoratul si munca in echipa. In ce moment considera ai ca un ajutor suplimentar poate fi util?

Intr-o intreprindere de curatenie....

...Un responsabil doreste ca ghidul salariatului (un fel de livret pentru noii salariati) sa fie mai accesibil pentru personalul migrant. Formatorul examineaza livretul timp de mai multe ore impreuna cu responsabilul pentru a-l ajuta sa il scrie intr-o limba mai usor de inteles pentru personalul migrant. Formatorul pune bazele unei relatii cu responsabilul si intelege cel mai bine punctul de vedere al managerului fata de munca.

Trebuie luata in considerare masura in care dorinta dumneavoastra de a pune bazele unui program de invatare ii va ajuta pe manageri sa isi atinga obiectivele. Intrebati-i ce gandesc despre asta. Cum poate fi ameliorat acest program? "Pe cat posibil adaptati-va proiectul.

Vorbiti echipei (incluzand migranti si non migranti). Colectati dovezile entuziasmului lor pentru acest proiect. Acest lucru ar putea sa ii convinga pe managerii sceptici.

In momentul montarii proiectului, cautati tot ceea ce poate fi profitabil pentru toti, inclusiv pentru managerii de proximitate. Puteti include

- Un coaching informal prevazut pentru manageri privind competentele de comunicare si deschiderea culturala
- Cursuri formale depre diversitate, de exemplu

Cateva sfaturi de urmat la locul de munca

Respectati ierarhia si procesele de decizie dar fiti atenti la relatiile interne si fiti sensibili pentru ca persoane influente pot exista la toate nivelurile organizatiei, incluzand muncitori, syndicate si institutii reprezentative ale personalului.

Trebuie incercat sa nu existe o dependenta prea mare fata de sprijinul venit din partea unei singure persoane.

Nu luati niciodata drept absolut ceea ce vi se spune. Exista mereu cel putin doua scenarii diferite ale unei singure intamplari la locul de munca. Trebuie sa incercati sa ii ascultati pe toti protagonistii inainte de a trage concluzii.

Respectati tot timpul confidentialitatea tuturor si amintiti-va ca tot ceea ce spuneti poate di repetat fata de altii.

A avea drept principiu general: cunoasterea vorbeste dar intelepciunea asculta.

Catava piste concrete pentru a sustine invatarea limbii la locul de munca

Asigurati-va ca comunicarea la lucru este clara si comprehensibila

De verificat claritatea unei exprimari orale si scrise la lucru. Documentele sunt scrise intr-o limba clara si concisa? Responsabilii si cadrele se adreseaza migrantilor intr-o limba inteligibila?

Incurajati invatarea ajutata de colegi, ajutorul personalizat, tutoratul

A-i ajuta pe salariatii migranti sa isi dezvolte competentele lingvistice si tutoratul realizat de colegi cu bune competente lingvistice. A-i incuraja sa formeze grupuri de invatare informala la locul de munca, a incita personalul sa se comporte ca niste experti ai limbii, si a invata cum sa isi incadreze colegii migranti.

A favoriza exprimarea la locul de munca

Orice tip de personal are avantajul de a vorbi despre munca sa. Pentru membrii migranti ai echipei, aceste discursuri sunt foarte profitabile. Ele ofera o sansa nu numai pentru a practica limba si si pentru a-si dezvolta intelegerea multiculturala si a subintelesurilor, tot ceea ce determina modul in care vorbesc.

A pune la dispozitia migrantilor liste de termeni cheie

A colecta termenii importanti si folositi in mod frecvent, de exemplu termenii esentiali ai modurilor de operare, ai serviciilor clientela, ai problemelor relative la lucru etc si a-i pune usor la dispozitia salariatilor migranti, inclusiv sub forma numerica.

A forma responsabilii si cadrele pentru exprimarea instructiunilor de munca

A explica responsabililor si cadrelor cum sa formuleze instructiuni si fraze scurte cuprinzand mai multe repetari si mimarea a ceea ce vor sa fie inteles: de exemplu „ iau scannerul portativ, il pun pe codul EAN. Apas pe buton si astept sa faca bip. Pachetul este inregistrat”.

A facilita sedintele scriind cuvintele-cheie pe table si carti

A anticipa subiectele importante ale unei reuniuni sciind cuvintele-cheie pe fise mari, paperboard-uri etc pentru ca toti participantii sa le poata vedea. A explica pe scurt cuvintele cheie la deciderea sedintei si atunci cand sunt folosite in timpul sedintei.

Verificati ca toate documentele sa fie disponibile din timp

Puneti la dispozitia personalului din timp documente utile pentru intelegerea unei sedinte si a unei activitati astfel incat fiecare sa poata lucra in ritmul propriu si sa solicite eventual ajutor.

A profita de tehnologiile numerice

Incurajati personalul sa foloseasca un mare numar de resurse numerice puse la dispozitia lor pentru a sustine achizitiile lingvistice, in special dictionarele on line, site-urile de traducere automata, corectoarele ortografice, gramaticile on line, inregistrările audiovizualeetc si cursurile on line (gratuite majoritatea). Aplicatiile pot fi folosite pentru a oferi celor care invata un serviciu de ajutor on line unde pot trimite eventuale intrebari de natura lingvistica.

A-i incuraja pe salariatii migranti sa noteze terminologia

Propuneti salariatilor migranti sa noteze terminologia necunoscuta pe care o intalnesc la locul de munca pentru a pastra o urma scrisa pentru o analiza ulterioara. Astfel ei vor dobandi mai multa autonomie in invatare.

A-i ajuta pe responsabili, cadre si colegi sa repereze momentele oportune pentru a-i corecta pe salariatii migranti

Corectarea in timp real in timpul interactiunilor poate jena comunicarea. A se pune de acord in prealabil asupra unui moment propice. Bineinteles este necesar sa corectati imediat o greseala care poate da loc la un quiproquo.

A-i ajuta pe responsabili, cadre si colegi sa verifice intelegerea

A-l intreba pe cineva „ati inteles?” nu e un ajutor eficace. Persoana are tendinta de a spune prea des „da”. Privilegiati intrebarile deschise care angajeaza persoana sa isi manifeste intelegerea, de exemplu „ imi puteti spune ce materiale utilizam noi pentru aceasta activitate, va rog?” sau „cu ce o sa incepem?” „in ce scop?”.

A saluta si a recompensa invatarea

A invata o noua limba sub presiunea vietii cotidiene si a muncii cere o mare energie. A valoriza acest efort felicitandu-i pe salariatii migranti si a-i recompensa.

Nu uitati ca, cu cat responsabilii directi sunt mai implicati, cu atat este mai eficienta invatarea.



Alte piste pentru a dezvolta competențele lingvistice legate de serviciu

Reteaua Language for Work

Reteaua Language for Work este o organizație asociativă fără scop lucrativ ai cărei membri voluntari au ca obiective:

- De a pune în valoare și de a promova, la scară națională și europeană, învățarea limbii în legătură cu munca pentru adulți migranți și minorități etnice
- De a permite tuturor profesionalilor din acest domeniu de a avea acces comun la expertize și resurse
- De a oferi o muncă în rețea și de a susține dezvoltarea profesională
- De a încuraja dezvoltarea modelelor teoretice și conceptuale, a modelelor de practici, a cadrelor de lucru.

Site web: <http://languageforwork.ecml.at>

Centrul de resurse al rețelei

Propune o paletă largă de resurse în liber acces pentru toate aspectele învățării limbii în legătură cu munca pentru adulți migranți și minorități etnice.

Site web: <http://languageforwork.ecml.at/ResourceCentre>



www.ecml.at

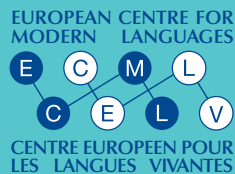
www.coe.int

CELV este o institutie a Consiliului Europei care promoveaza excelenta in educatie in limbile statelor membre.

Consiliul Europei este principala organizatie de aparare a drepturilor omului de pe continent. Are 47 State membre dintre care 28 membri ai Uniunii Europene.

Toate Statele membre ale Consiliului Europei au semnat Conventia Europeana a drepturilor Omului, un tratat care protejeaza drepturile omului, democratia si statul de drept. Curtea Europeana a drepturilor Omului controleaza aplicarea Conventiei in statele membre.

RO



www.ecml.at/languageforwork