



ES



# Aprendizaje de lenguas con fines laborales. Breve guía práctica

**Cómo ayudar a los inmigrantes adultos a desarrollar habilidades lingüísticas relacionadas con el entorno laboral**

Esta publicación es un producto del proyecto

*Language for work – Tools for professional development*, que forma parte del programa *Languages at the heart of learning* del Centro Europeo de Lenguas Modernas del Consejo de Europa para el trienio 2016-19.

El presente documento ha sido redactado por los miembros del equipo del proyecto, Alexander Braddell (Reino Unido), Mathilde Grünhage-Monetti (Coordinadora del Proyecto, Alemania), Christophe Portefin (Francia) y Kerstin Sjösvärd (Suecia).

Versión española por Maite Hernández García

#### AGRADECIMIENTOS

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

Fotografía de la página 10 cortesía de Kartoffelmanufaktur Pahmeyer GmbH & Co. KG.

Fotografía de la página 19, cortesía de Lars Bergström.

Asimismo, agradecemos a los miembros de la red *Language for Work Network* sus revisiones y comentarios, en especial a Klara BilicMestric, Irina Mitarcheva, Deirdre NíLoingsigh, Annemarie Nuwenhoud, Olga Orrit, Veronica Pajaro, Toon van der Ven y Séverine Wozniak.

# Aprendizaje de lenguas con fines laborales.

## Breve guía práctica

### Cómo ayudar a los inmigrantes adultos a desarrollar habilidades lingüísticas relacionadas con el entorno laboral

La integración de los migrantes adultos depende, en gran medida, de dos factores relacionados entre sí: las habilidades lingüísticas y el propio empleo. Los inmigrantes necesitan una adecuada competencia lingüística para encontrar un trabajo y una vez conseguido este, para progresar en él. Asimismo, el propio empleo puede ayudar a los inmigrantes y refugiados a desarrollar su competencia comunicativa.

Los migrantes que llegan al país de destino con competencia lingüística en la nueva lengua y con las cualificaciones profesionales que se necesitan para garantizar un empleo de calidad pueden necesitar poco apoyo adicional. Sin embargo, para otros muchos que llegan con habilidades lingüísticas limitadas y sin cualificaciones profesionales reconocidas, el apoyo para desarrollar habilidades lingüísticas relacionadas con el contexto laboral es crucial.

Esta breve guía ofrece orientación sobre cómo proporcionar dicho apoyo.

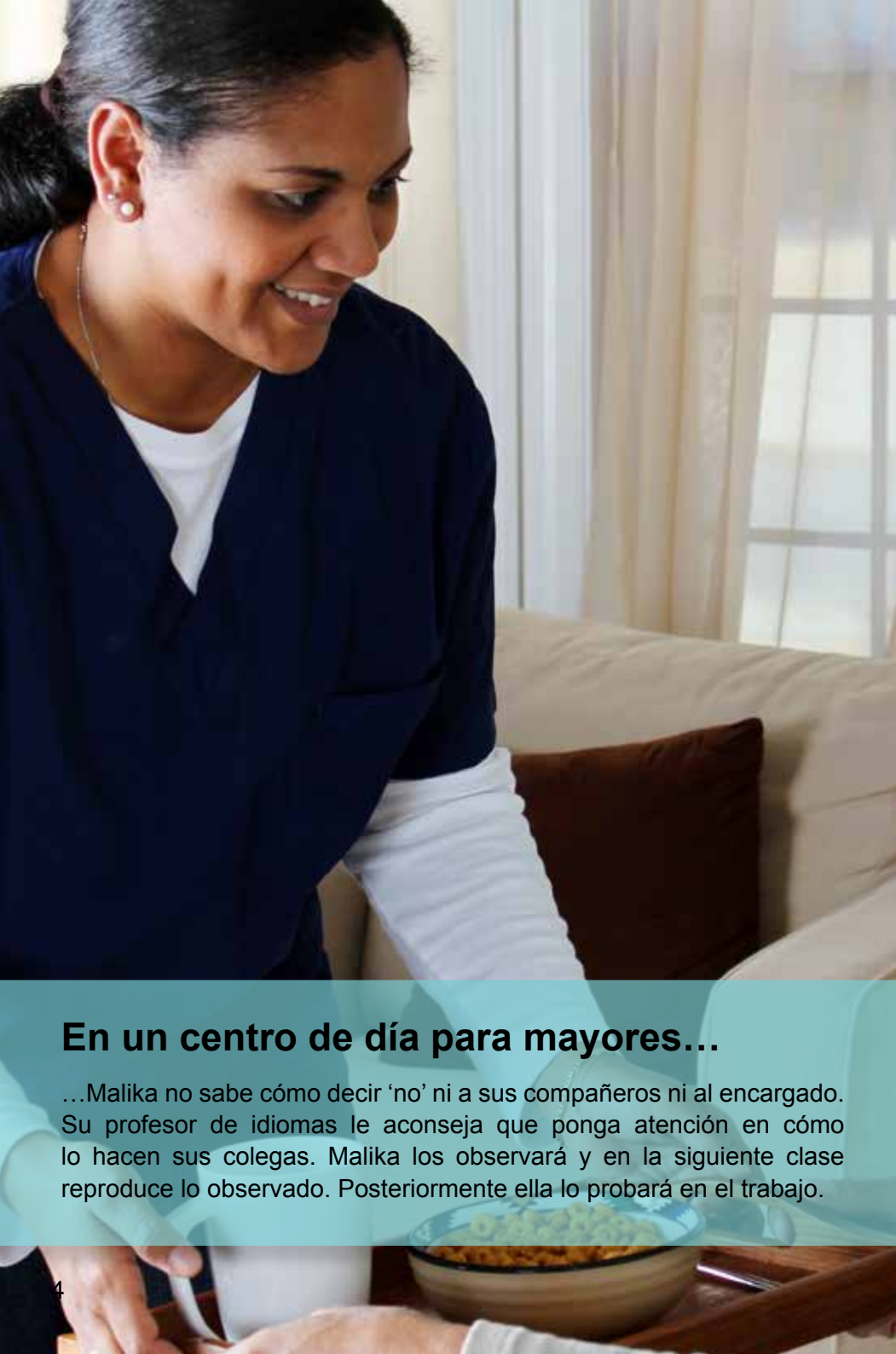
### ¿A quién se dirige esta guía?

Esta guía se dirige a profesionales que apoyan la integración lingüística de los migrantes adultos, incluidos aquellos que trabajan en los siguientes campos:

- Enseñanza de idiomas para inmigrantes adultos
- Programas de integración para para estos colectivos
- Formación profesional
- Educación permanente de adultos
- Departamentos de recursos humanos de empresas
- Servicios estatales o privados de apoyo al mercado laboral.

### ¿Qué se puede encontrar en esta guía?

- Qué se entiende por habilidades del lenguaje relacionadas con el entorno laboral (p4)
- Qué nivel de competencia lingüística relacionada con el trabajo necesitan los migrantes (p6)
- Formas de ayudar a los inmigrantes a mejorarla (p7)
- Qué experiencia se necesita para ayudar a este colectivo a desarrollar esas (p8)
- Obstáculos en el aprendizaje de idiomas por parte de los migrantes (p10)
- Profesorado de lenguas para inmigrantes y refugiados (p12)
- Cómo ayudar a las personas migrantes a aprender fuera del aula (p14)
- La relación perversa que existe entre bajos salarios, trabajos de baja cualificación profesional y la falta de competencia lingüística en la segunda lengua. (p14)
- Cómo apoyar el aprendizaje en el lugar del trabajo (p15), y
- Dónde se puede obtener más información sobre cómo desarrollar las habilidades lingüísticas relacionadas con el contexto laboral (p19)



## En un centro de día para mayores...

...Malika no sabe cómo decir 'no' ni a sus compañeros ni al encargado. Su profesor de idiomas le aconseja que ponga atención en cómo lo hacen sus colegas. Malika los observará y en la siguiente clase reproduce lo observado. Posteriormente ella lo probará en el trabajo.

## ¿Cuáles son las competencias lingüísticas requeridas en el trabajo?

Los migrantes adultos necesitan alcanzar una competencia lingüística adecuada que les permita:

- Encontrar una colocación, incluyendo todas las habilidades lingüísticas necesarias para la búsqueda y solicitud de empleo, la redacción de un CV., la entrevista, etc.
- Contribuir, positivamente, como empleados, en la vida de la empresa, incluyendo las habilidades lingüísticas necesarias para desarrollar las tareas específicas del puesto de trabajo, seguridad e higiene, trabajo en equipo, gestión de calidad, atención al cliente, derechos laborales, responsabilidades y procesos...
- Progresar en el trabajo y desarrollar su carrera profesional, incluidas las habilidades lingüísticas necesarias para la formación formal e informal en el propio lugar del trabajo, la formación profesional adicional y la formación fuera del entorno laboral.

## La competencia lingüística del entorno laboral es específica de ese contexto

La competencia lingüística para el trabajo depende de:

- Las normas sociales en el entorno laboral, es decir, las expectativas generales sobre comportamientos, formas de comunicación, etc.
- La legislación y regulación, por ejemplo, la ley sobre seguridad e higiene en el trabajo, estándares de calidad, etc.
- Las demandas comunicativas específicas de la rama profesional, es decir, la competencia comunicativa requeridas para, por ejemplo, los campos de la ingeniería, salud y asistencia social, venta minorista, informática, etc.

- Las normas sociales específicas para un trabajo en particular, es decir, las formas de comunicación, las expectativas de comportamiento, etc.
- Las demandas comunicativas del propio trabajo, que siempre evolucionarán a medida que cambien las circunstancias.

## Competencia lingüística en el trabajo

En el trabajo, las personas necesitan poder

- entender sus derechos y responsabilidades
- hablar sobre los horarios de trabajo
- hablar sobre tareas a realizar
- procesar y comunicar información de forma oral y escrita
- entender instrucciones habladas y escritas
- colaborar con otros haciendo sugerencias, ofrecimientos, dar y pedir ayuda, etc.
- comprender comentarios
- interactuar con clientes
- presentar informes, oralmente o por escrito

¡Y mucho más!

### En una empresa metalúrgica...

...Un operario enseña a los nuevos empleados migrantes los nombres de las máquinas y herramientas. Algunos de los nuevos trabajadores escriben los nombres en tiras adhesivas y luego los pegan en las herramientas. Otros toman fotos con sus teléfonos y etiquetan las imágenes.





## ¿Qué nivel de competencia lingüística referida al trabajo necesitas las personas inmigrantes?

La respuesta a esta pregunta siempre dependerá de las circunstancias específicas del puesto de trabajo y de la cantidad de apoyo que reciba el trabajador. Por ejemplo, en el servicio doméstico o en la ayuda a domicilio, el trabajador puede tener menos apoyo que aquel que trabaja en una empresa, quien puede buscar ayuda de colegas cercanos.

En términos generales, la propia profesión da algunas pistas sobre el nivel de competencia lingüística que requerirá. La legislación, la regulación y los estándares de calidad relacionados con el trabajo pueden ofrecer más indicadores.

En algunos países, el cumplimiento de las leyes básicas sobre seguridad e higiene en el trabajo, o los reglamentos y normas nacionales sobre calidad, generalmente requieren, al menos, habilidades lingüísticas<sup>1</sup> del nivel B1 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL), sean cuales sean las demandas comunicativas del trabajo en sí.

También vale la pena señalar, la creciente demanda en todos los trabajos, para que los trabajadores procesen la información y se comuniquen de manera efectiva.

### En una empresa de nuevas tecnologías...

...Un empleado migrante observa a un colega mientras éste trata con un cliente. Después, el trabajador migrante discute con su compañero sobre lo que ha entendido o no de la conversación y apunta en su cuaderno las expresiones nuevas.

<sup>1</sup> **Comprender los niveles lingüísticos que establece el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL)**

El MCERL es un estándar internacional para describir la capacidad lingüística de los sujetos. Tiene seis niveles: A1, A2 (usuario básico), B1, B2 (usuario independiente), C1, C2 (usuario competente).

En el nivel B1, un usuario de un idioma puede comunicarse de forma sencilla en contextos familiares.

Puede obtener más información aquí: [www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages](http://www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages)



## Formas de ayudar a los inmigrantes a desarrollar una competencia lingüística relacionada con el trabajo

Se puede ayudar a los trabajadores inmigrantes a desarrollar una competencia lingüística relacionada con el mundo laboral a través de diferentes tipos de programas de aprendizaje formal, que incluyen

- programas de enseñanza de la L2 y de integración para migrantes
- programas de búsqueda de empleo para desempleados
- programas de formación profesional para determinados tipos de trabajo.

Para los migrantes que ya están empleados, el apoyo para el aprendizaje de idiomas se puede incorporar a los cursos de reciclaje en el lugar de trabajo.

En una empresa, la gestión de los procedimientos del trabajo y del personal, incluida su supervisión y las reuniones de equipo, también brindan buenas oportunidades para el aprendizaje de idiomas.

Estas oportunidades formales y no formales de aprendizaje se pueden complementar con apoyo para el aprendizaje informal, tanto en el lugar del trabajo como en la comunidad, a través de

- programas de acompañamiento personalizado y tutorías
- programas de patrocinio
- grupos de apoyo entre iguales
- recursos para el autoaprendizaje.

# ¿Qué experiencia se necesita para ayudar a los inmigrantes a desarrollar habilidades lingüísticas relacionadas con el trabajo?

Hay diferentes maneras de ayudar a los migrantes a desarrollar habilidades lingüísticas relacionadas con el trabajo, incluyendo

- instrucción formal
- entrenamiento
- grupos de apoyo
- hacer que los recursos de aprendizaje estén disponibles.

La experiencia que se necesita varía en consecuencia. Sin embargo, hay dos aspectos a tener en consideración. Uno es el aprendizaje de idiomas, específicamente, lo que ayuda a un adulto a adquirir un nuevo idioma (y lo que lo dificulta). El otro es el campo de trabajo en cuestión (por ejemplo, la hostelería, el servicio doméstico, la ayuda a domicilio etc.).

## En una empresa de reciclado de plásticos...

...Un colega enseña a un compañero inmigrante de su equipo a describir el funcionamiento de una determinada máquina.







## ¿Qué sabemos sobre el aprendizaje de lenguas?

Aprendemos un nuevo idioma al interactuar en él. La instrucción formal puede ser muy útil, pero no es suficiente por sí misma. Ganamos competencia al usar el lenguaje para comunicarnos en situaciones de la vida real.

Gran parte del aprendizaje ocurre inconscientemente y requiere persistencia durante un período prolongado de tiempo para alcanzar el nivel de competencia lingüística requerida en la mayoría de los trabajos.

El progreso individual depende de una serie de factores, a menudo interrelacionados, que incluyen la motivación, la aptitud, la formación académica, los otros idiomas que conoce el individuo, las oportunidades de práctica, el apoyo para el aprendizaje que reciba el sujeto, y así sucesivamente.

### **En una empresa de procesamiento de alimentos...**

...Después de asistir a las clases de idioma, el personal elabora tarjetas con los términos clave utilizados en el trabajo. Luego, las usará para recordar qué terminología usar y cuándo.

# Barreras en el aprendizaje de idiomas para migrantes

Las barreras típicas en el aprendizaje de idiomas por parte de los inmigrantes incluyen

- falta de confianza para interactuar en el idioma
- contacto muy limitado con los hablantes de la nueva lengua
- alfabetización limitada
- falta de tiempo y/o dinero para la matrícula
- no saber dónde encontrar clases de idiomas
- falta de apoyo para el aprendizaje dentro o fuera del trabajo
- falta de estrategias efectivas de aprendizaje personal (a veces relacionadas con la falta de confianza en la propia capacidad de aprendizaje)
- falta de motivación para persistir en la actividad de aprendizaje de idiomas.

Para ofrecer un soporte efectivo, debemos abordar estas barreras.

También es importante recordar que la situación personal de los migrantes puede ser extremadamente difícil debido a traumas, circunstancias familiares, incertidumbres legales y otros muchos factores.

## En una granja...

...El encargado decide qué términos deben conocer los empleados relacionados con una nueva cosechadora y elabora un folleto explicando, exactamente, lo que significan, usando diagramas, siempre que sea posible.



# Alfabetización y aprendizaje de idiomas relacionado con el trabajo

El procesamiento de la información y la comunicación escrita, a menudo utilizando las nuevas tecnologías, son ahora fundamentales en todos los empleos, incluidos los más básicos, lo que hace que la alfabetización sea una competencia clave en el entorno laboral.<sup>2</sup>

Del mismo modo, el aprendizaje formal de idiomas, incluido el aprendizaje online, implica un nivel de alfabetización y otras habilidades para el estudio. No todos los migrantes las tienen, por lo que el apoyo para desarrollarlas puede ser algo totalmente necesario.

## ¿Qué es 'alfabetización de adultos'?

La alfabetización de adultos se puede definir como la capacidad de leer y escribir al nivel que un adulto necesita para funcionar y progresar en el trabajo y en la sociedad en general. Es una clave para la obtención de la ciudadanía, así como para la empleabilidad.

La alfabetización no es algo fijo y, al igual que el lenguaje mismo, está íntimamente ligada a las prácticas sociales, es decir, al contexto en el que se utiliza. Es posible aprender más en un contexto que en otro, así hablamos de "educación financiera", "alfabetización digital", "alfabetización científica", etc. Además, cambia con el tiempo, como el propio lenguaje, a medida en que la sociedad evoluciona y se desarrolla la tecnología.

Las habilidades de alfabetización se ubican en un continuo y las personas con baja instrucción a menudo reciben apoyo cuando se enfrentan a una nueva tarea de lectoescritura, por ej. cumplimentar un nuevo tipo de formulario.

<sup>2</sup> OECD (2016), "How skills are used in the workplace", in *Skills Matter: Further Results from the Survey of Adult Skill*. Paris: OECD Publishing. DOI: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264258051-7-en>

## ¿Por qué un inmigrante puede tener habilidades limitadas de alfabetización y/o estudio?

- Acceso limitado a la educación: los migrantes de países empobrecidos y desgarrados por la guerra, por ejemplo, tal vez nunca hayan tenido la oportunidad de asistir a la escuela.
- Sin contacto con el alfabeto utilizado en su país
- Sin experiencia previa en actividades de alfabetización en su país, incluidas las prácticas de alfabetización comunes en los lugares de trabajo en su país
- Sin exposición previa a los métodos de aprendizaje formal utilizados en su país
- Experiencias negativas en la escuela
- Problemas de aprendizaje relacionados con la alfabetización, por ejemplo, la dislexia

## En una residencia de ancianos...

...En la reunión con el personal, el encargado informa a todo el equipo y luego los deja hablar por parejas formadas por un trabajador nativo y un inmigrante para garantizar que todos entiendan.



## Elementos que facilitan el aprendizaje de idiomas a los migrantes

Aunque los inmigrantes tienen procedencias muy variadas, todos se beneficiarán, como aprendices de una nueva lengua, de:

### La motivación y el apoyo para aprender

Para adquirir otro idioma, el alumno debe estar abierto, es decir, receptivo, al aprendizaje. Para progresar, es importante que se sientan motivados y capaces de aprender la nueva lengua. La motivación y el apoyo ayudan a los inmigrantes a sentirse positivos con respecto a su aprendizaje y a persistir en ello.

### Oportunidades de usar el lenguaje en situaciones de la vida real

Para obtener una competencia comunicativa en la segunda lengua, los migrantes deben estar expuestos a la mayor cantidad posible de lenguaje real, hablado y escrito. También necesitan practicar interactuando con nativos tanto como sea posible. Cuanto más auténticas y significativas sean estas interacciones, más útiles serán para el alumno.

### En un hospital...

...Las enfermeras escriben un guion para ayudar al personal migrante a saludar a los visitantes y atender correctamente el teléfono.

### En un curso de medicina en la universidad...

...Los alumnos migrantes participan en sesiones de casos clínicos para practicar el uso del lenguaje en contexto.

## **La ayuda en la identificación y comprensión de los elementos lingüísticos**

Para beneficiarse plenamente de la exposición al idioma y de las interacciones con los hablantes nativos, los estudiantes deben prestar atención a cómo funciona el lenguaje, incluida su pronunciación y su gramática. El apoyo para estudiar el idioma es particularmente beneficioso.

## **La ayuda para observar y comprender las normas sociales y las expectativas entorno a la comunicación**

Para comunicarse de manera efectiva, los alumnos deben entender las normas y expectativas sociales entorno a la comunicación, especialmente en el trabajo.

## **El feedback**

La retroalimentación correctiva ayuda a los estudiantes a notar cómo funciona el lenguaje, identificar sus errores y comunicarse de manera más efectiva. Cuando es personalizada y constructiva, la corrección también es altamente motivadora.

## **El desarrollo de estrategias efectivas de aprendizaje personal**

Para progresar en el aprendizaje, los migrantes necesitarán reforzar y prolongar su instrucción formal con aprendizajes autónomos e informales. Para hacer eso, necesitarán estrategias de aprendizaje personales.



## **Ayudar a los inmigrantes a aprender fuera del aula**

Independientemente de que un migrante asista o no a clases formales, las oportunidades de aprendizaje informal de idiomas están a su alrededor: interacciones sociales, contacto con servicios públicos, medios de comunicación de masas y entretenimiento, recursos de aprendizaje en línea y, para quienes tienen un empleo, el trabajo en sí mismo representa una valiosa fuente de aprendizaje informal.

Es probable que las personas con experiencia en el aprendizaje de idiomas aprovechen todas estas oportunidades, pero también es posible que los inmigrantes con menos confianza y menos experiencia en el aprendizaje de idiomas no lo hagan.

### **Ayudar a los migrantes a aprovechar mejor las oportunidades de aprendizaje informal de idiomas**

- Brindar orientación a las personas migrantes sobre el aprendizaje informal de idiomas, por ejemplo, como parte de los programas de integración y aprendizaje formal de lenguas.
- Sensibilizar a la comunidad en general sobre el valioso papel que vecinos, colegas de trabajo, servicios públicos, medios y empleadores pueden desempeñar para ayudar a los inmigrantes a aprender de manera informal.
- Ofrecer capacitación a, por ejemplo, empleadores, proveedores de servicios públicos (incluidas tiendas y cafeterías), organizaciones comunitarias, etc., sobre cómo interactuar con los migrantes de forma que les ayuden a mejorar su competencia lingüística

## **Cuidado con la falsa relación entre bajos salarios, trabajos de baja cualificación y falta de competencia lingüística en la segunda lengua**

Los inmigrantes que llegan a un determinado país con desconocimiento de la nueva lengua y recursos económicos limitados se enfrentan a un dilema. Necesitan encontrar trabajo y construir una red de apoyo lo más rápido posible, pero su falta de habilidades lingüísticas los limita a trabajos poco cualificados y a amigos que hablan su propio idioma.

Por lo general, el trabajo poco cualificado está escasamente remunerado y ofrece poco o ningún apoyo para el desarrollo del lenguaje. Los inmigrantes deben trabajar largas horas para obtener ingresos suficientes, dejándolos poco tiempo, dinero o energía para aprender idiomas.

Fuera del trabajo, se encuentran entre amigos y familiares que hablan su propio idioma. A pesar de vivir en un país nuevo, las oportunidades de interactuar en la nueva lengua en realidad pueden ser bastante limitadas.

## Apoyar el aprendizaje en el trabajo

Con el apoyo adecuado, el trabajo en sí ofrece muchas oportunidades para la adquisición del lenguaje. El apoyo en el lugar de trabajo es particularmente valioso para los migrantes que trabajan en empleos mal remunerados, para quienes el aprendizaje de idiomas en el trabajo puede ser la única opción realista (consulte el apartado Cuidado con la relación entre bajos salarios y trabajo no cualificado en la página 14).

Consulte Algunas formas prácticas de apoyar el desarrollo del lenguaje en el trabajo en la página 17 para ver ejemplos de cómo favorecer el desarrollo del lenguaje en el lugar del trabajo. Donde este apoyo requiere de financiación, es útil que empleadores, proveedores de enseñanza de idiomas y el estado (a nivel local, regional y nacional) se unan como socios estratégicos.



### En un almacén...

...El encargado ayuda al personal migrante a sentirse parte del equipo al involucrarlos en la conversación en los descansos y durante el almuerzo.



## Cómo obtener el apoyo de los encargados

En general, los jefes y encargados llevarán a cabo este tipo de proyectos de aprendizaje si:

- benefician directamente a la empresa (es decir, ayudan a lograr sus objetivos)
- respetan las prioridades y limitaciones operativas de la organización (por ejemplo, dificultad para liberar al personal para asistir al aprendizaje en el aula durante el horario de trabajo, etc.).

Individualmente, el entusiasmo de los encargados ante este tipo de iniciativas puede ser variado. Para obtener su apoyo, es necesario mantener buenas relaciones con ellos y obtener/mantener su confianza.

Por lo tanto, es muy importante escuchar atentamente sus expectativas y prioridades. ¿Qué han puesto ya en marcha para ayudar a sus equipos a través de la formación profesional, la supervisión y el trabajo en equipo, etc.? ¿Dónde creen que sería útil un apoyo adicional?

### En una empresa de limpieza...

...El encargado desea que el manual del empleado sea más accesible para el personal migrante. El profesor de idiomas lo examina durante varias horas con el encargado para ayudar a reescribirlo en una lengua más fácil de entender por el personal extranjero. El formador establece una relación con el encargado y comprende mejor el punto de vista de este con respecto al trabajo.



Luego, considere cómo la iniciativa educativa que está promoviendo podría ayudar a los encargados a lograr sus objetivos. Pregúnteles acerca de lo que piensan. ¿Cómo se puede mejorar? En la medida de lo posible, adapte su iniciativa en consecuencia.

Hable también con todo el personal (migrantes y no migrantes). Reúna evidencias de su entusiasmo por la iniciativa propuesta. Esto puede ayudar a persuadir a los encargados escépticos.

En el diseño de su iniciativa, busque oportunidades para beneficiar a todo el personal, incluidos los encargados. Esto podría incluir

- *Coaching* informal para encargados sobre habilidades de comunicación o conciencia cultural
- entrenamiento formal en, por ejemplo, diversidad.

## **Algunos consejos**

Respete la jerarquía y los procesos de toma de decisiones, pero preste atención a las relaciones internas y sea consciente de que pueden existir personas influyentes en todos los niveles de la organización, incluidos los trabajadores, los sindicatos y las instituciones representativas del personal.

Trate de no depender demasiado del apoyo de una única persona. Nunca tome nada de lo que se dice como absoluto. Siempre hay dos o más caras en una realidad. Debemos tratar de escuchar a todos los protagonistas antes de sacar conclusiones.

Respete siempre la confidencialidad y recuerde que cualquier cosa que se diga es probable que sea repetida.

Como principio general: el conocimiento habla, la sabiduría escucha.

## **Algunas formas concretas de apoyar el aprendizaje de idiomas en el lugar de trabajo**

### **Verifique que la comunicación sea clara y comprensible**

Revise la claridad y accesibilidad de las comunicaciones habladas y escritas en el trabajo. ¿Los documentos están escritos en un lenguaje claro y conciso? ¿Los encargados y jefes hablan con los inmigrantes en un lenguaje inteligible?

### **Fomente el aprendizaje entre iguales, el entrenamiento y las tutorías**

Ayude a los empleados migrantes a desarrollar sus habilidades lingüísticas emparejándolos con colegas nativos. Aliéntelos a formar grupos informales de aprendizaje en el lugar de trabajo. Aliente al personal a comportarse como “expertos en lenguaje” y enséñeles cómo entrenar a sus colegas inmigrantes.

### **Favorezca el diálogo en el trabajo**

Todo el personal se beneficia de la oportunidad de hablar sobre su trabajo. Para el personal migrante, estas discusiones son particularmente beneficiosas. Les ofrecen la posibilidad no solo de practicar el idioma, sino también, de ampliar su comprensión sobre conceptos y supuestos culturales, todo lo que determina la forma en la que hablamos.

### **Ponga a disposición de los empleados migrantes listas con términos clave**

Reúna los términos básicos y de uso frecuente de los procedimientos operativos, del servicio de atención al cliente, de los problemas que

pueden surgir en el trabajo, etc., y póngalos a disposición de los empleados migrantes, incluso en formato digital.

## **Capacite a los encargados y supervisores en cómo dar instrucciones**

Entrene a encargados y supervisores para que expresen consignas de trabajo de forma clara. Explíqueles cómo formular las instrucciones mediante oraciones cortas con muchas repeticiones, mostrando a qué se refieren a medida que avanzan: por ejemplo, 'Cojo el escáner manual, lo mantengo en el código EAN, presiono el botón y espero hasta que pite. Ahora ya he registrado el paquete'.

## **Facilitar las reuniones escribiendo las palabras claves en rotafolios y tarjetas**

Anticípese a los temas importantes de una reunión escribiendo, de manera legible, las palabras clave en tarjetas grandes, rotafolios, etc., para que todos los participantes puedan verlas. Al comienzo de la reunión explíquelas, brevemente y, nuevamente, cuando vayan surgiendo durante la celebración de esta.

## **Haga que los documentos estén disponibles por adelantado**

Ponga a disposición del personal y de antemano, los documentos relevantes para comprender una reunión o actividad, para que todos puedan trabajar a su propio ritmo y pedir ayuda, si la precisan.

## **Aproveche las nuevas tecnologías**

Aliente al personal a hacer un uso completo de los recursos y herramientas digitales disponibles para apoyar la adquisición de idiomas, incluidos diccionarios en línea, sitios de traducción automática, correctores ortográficos, gramáticas en línea, grabaciones audiovisuales, etc., así como cursos en línea (muchos de ellos gratuitos) Las aplicaciones

se pueden utilizar para ofrecer a los estudiantes un servicio de asistencia virtual al que pueden enviar sus dudas sobre el nuevo idioma.

## **Aliente a los empleados migrantes a tomar nota de la terminología (léxico)**

Sugiera al personal migrante que anoten cualquier palabra desconocida que encuentren en su lugar de trabajo para que puedan analizarla más adelante. Esto los ayudará a ser más autónomos en su aprendizaje.

## **Ayude a los encargados, supervisores y colegas a comprender cuándo corregir al personal migratorio**

Corregir los errores del lenguaje durante una interacción puede dificultar la comunicación. Pónganse de acuerdo acerca del momento en el que corregir. Por supuesto, si un error puede conducir a un malentendido, debe abordarse de inmediato.

## **Ayude a los encargados, supervisores y colegas del trabajador migrante a aprender a verificar la comprensión**

Preguntarle a alguien si entiende algo no es muy útil. Con demasiada frecuencia, la persona simplemente dice 'Sí'. En su lugar, haga preguntas abiertas que requieran que la persona demuestre su comprensión, por ejemplo, '¿Puede decirme qué materiales usamos para esto, por favor?' O '¿Qué vas a hacer primero?'

## **Reconozca y recompense al personal por su aprendizaje**

Aprender un nuevo idioma bajo la presión de la vida cotidiana y el trabajo es un duro trabajo. Reconozca ese trabajo elogiando al personal migrante por sus esfuerzos y recompéñeseles.

## **Recuerde, cuanto más involucrados estén los encargados, mejor.**



## Más sobre cómo desarrollar las habilidades lingüísticas relacionadas con el trabajo

### Language for Work Network

The Language for Work Network es una organización sin ánimo de lucro que trabaja de forma voluntaria para

- sensibilizar y promover el aprendizaje de idiomas relacionado con el trabajo para inmigrantes adultos y minorías étnicas a nivel nacional y europeo.
- permitir que todos los que trabajan en este campo compartan conocimientos y recursos
- proporcionar una red de apoyo profesional.
- Fomentar el desarrollo de modelos teórico-prácticos, conceptuales y marcos de calidad.

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

### Centro de recursos de la Red

El centro de recursos en línea de la Red ofrece una amplia gama de recursos gratuitos en todos los aspectos del aprendizaje de idiomas relacionado con el trabajo para inmigrantes adultos y minorías étnicas.

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



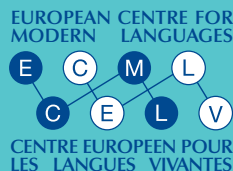
[www.ecml.at](http://www.ecml.at)

[www.coe.int](http://www.coe.int)

El Centro Europeo de Lenguas Modernas es una institución del Consejo de Europa que promueve la excelencia en la enseñanza de idiomas en sus estados miembros

El Consejo de Europa es la principal organización de derechos humanos del continente. Incluye 47 estados miembros, 28 de los cuales lo son de la Unión Europea.

Todos los estados miembros del Consejo de Europa se han adherido al Convenio Europeo de Derechos Humanos, un tratado diseñado para proteger los derechos humanos, la democracia y el estado de derecho. El Tribunal Europeo de Derechos Humanos supervisa la implementación de la Convención en los Estados miembros.



ES

[www.ecml.at/languageforwork](http://www.ecml.at/languageforwork)