



SK

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

Jazyk pre prácu – krátky sprievodca

**Ako pomôcť dospelým migrantom
rozvíjať jazykové schopnosti potrebné
pre prácu**

Táto publikácia je výsledkom projektu Language for work – Tools for professional development (Jazyk pre prácu – nástroje pre profesionálny rozvoj , ktorý je súčasťou programu European Centre for Modern Languages (Európskeho centra pre moderné jazyky), Languages at the heart of learning (Jazyky v srdci výučby) na roky 2016-19.

Zostavili ju členovia projektového tímu, Alexander Braddell (UK), Mathilde Grünhage-Monetti (DE, koordinátorka projektu), Christophe Portefin (FR) a Kerstin Sjösvärd (SE).

Slovenská verzia: Bibiána Čermáková

POĎAKOVANIA

Berg, W. a Leinecke, R. (2014), „Deutsch habe ich im Betrieb gelernt“ (Nemecky som sa naučil v práci“). Berufsbezogenes Deutsch im Unternehmen verankern (Ukotviť nemčinu potrebnú pre prácu vo firmách). Braunschweig: Network IQ Lower Saxony.

Fotografia na str. 10 manufaktúra na spracovanie zemiakov Pahlmeyer GmbH & Co. KG

Fotografia na str. 19 Lars Bergström.

Ďakujeme aj členom siete Jazyk pre prácu za recenziu a komentáre: Klara Bilic Mestric, Irina Mitarcheva, Deirdre Ní Loingsigh, Annemarie Nuwenhoud, Olga Orrit, Veronica Pajaro, Toon van der Ven a Séverine Wozniak.

Jazyk pre prácu – krátky sprievodca

Ako pomôcť dospelým migrantom rozvíjať jazykové schopnosti potrebné pre prácu

Úspešná integrácia dospelých migrantov závisí vo veľkej miere od dvoch faktorov - ovládania jazyka cieľovej krajiny - teda slovenčiny a možnosti zamestnať sa. Migranti potrebujú ovládať jazyk krajiny, do ktorej prišli na to, aby si našli vhodné zamestnanie a mohli sa v ňom ďalej rozvíjať. A naopak môže zamestnanie migrantom pomôcť rozvíjať ich jazykové schopnosti.

Migranti, ktorí prichádzajú do krajiny už s potrebnými znalosťami slovenčiny a majú aj kvalifikáciu na získanie kvalitného zamestnania, budú potrebovať len minimum ďalšej podpory. No pre mnohých iných, ktorí prichádzajú s obmedzenou znalosťou jazyka a bez kvalifikácie je rozhodujúce, či dostanú podporu pre rozvoj svojich jazykových schopností potrebných pre prácu.

Tento krátky sprievodca ponúka návod a odporúčania ako im takúto podporu poskytnúť.

Pre koho je sprievodca určený?

Sprievodca je určený pre odborníkov, ktorí podporujú jazykovú integráciu dospelých migrantov, vrátane odborníkov pracujúcich v oblastiach

- jazykové vzdelávanie dospelých migrantov,
- integračné programy pre dospelých migrantov,
- odborné vzdelávanie a tréning,
- vzdelávanie dospelých,
- vzdelávanie zamestnancov,
- služby na zvýšenie alebo podporu zamestnanosti.

Čo sprievodca obsahuje?

- Čo sú jazykové schopnosti potrebné pre prácu (str. 4)
- Akú úroveň jazykových schopností potrebujú migranti pre prácu (str. 6)
- Ako pomôcť migrantom rozvíjať jazykové schopnosti potrebné pre prácu (str. 7)
- Čo musíte vedieť, aby ste mohli pomáhať migrantom rozvíjať ich jazykové schopnosti potrebné pre prácu (str. 8)
- Prekážky: čo sťažuje migrantom učenie sa nového jazyka (str. 10)
- Čo pomáha migrantom učiť sa cudzí jazyk (str. 12)
- Ako pomôcť migrantom učiť sa aj mimo učebne (str. 14)
- Pasca: slabá znalosť jazyka = málo platená práca (str. 14)
- Ako podporovať učenie sa jazyka na pracovisku (str. 15), a
- Kde môžete nájsť viac informácií o tom, ako rozvíjať jazykové schopnosti potrebné pre prácu (str. 19)



V jasliach...

...Malika nevie ako má povedať “nie” svojim kolegom a manažérov. Jej jazykový tréner jej poradí pozorovať ako hovoria “nie” jej kolegovia. Malika ich pozoruje a na ďalšom stretnutí s jazykovým trénerom trénujú hovoriť “nie” podobne ako to videla u kolegov. Následne si to vyskúša pri práci.

Čo sú jazykové schopnosti potrebné pre prácu?

Jazykové schopnosti, potrebné pre prácu sú schopnosti, ktoré človek potrebuje rozvíjať na to, aby

- si našiel vhodné zamestnanie. To zahŕňa aj jazykové schopnosti potrebné pri hľadaní práce, písaní životopisu, uchádzaní sa o zamestnanie, pracovných pohovoroch atď.
- mohol úspešne plniť svoje pracovné úlohy. Sem patria aj jazykové schopnosti potrebné pri plnení úloh, ktoré sú špecifické pre danú prácu alebo pre ochranu zdravia a bezpečnosť pri práci, pre prácu v tíme, manažment kvality, starostlivosť o zákazníkov, práva zamestnancov, zodpovednosť jednotlivých zamestnancov a pracovné postupy
- sa mohol v práci ďalej rozvíjať a budovať si kariéru. Teda aj jazykové schopnosti potrebné pre formálny tréning na pracovisku, neformálny tréning pri práci, ďalšie odborné vzdelávanie a tréning mimo pracoviska.

Jazykové schopnosti potrebné pre prácu sú špecifické kvôli

- spoločenským normám spájaným s prácou – napr. všeobecné očakávania na správanie zamestnancov, spôsoby komunikácie, atď. v kontexte práce a pracovného prostredia
- legislatíve a nariadeniam, napr. zákon o ochrane zdravia a bezpečnosti pri práci, štandardy kvality
- nárokom na komunikáciu pre danú pracovnú oblasť, napr. jazykové schopnosti pre stavebníctvo, zdravotníctvo a sociálne služby, maloobchod, IT atď.
- spoločenským normám špecifickým pre určité pracovné prostredie, napr. spôsoby komunikácie, očakávania na správanie atď.
- nárokom na komunikáciu v samotnej práci – tieto sa vždy odvíjajú od konkrétnej práce.

Jazykové schopnosti pri práci

Pri práci musí byť človek schopný

- rozumieť svojim právam a povinnostiam
- rozprávať sa o plánovaní práce
- rozprávať sa o pracovných úlohách
- spracovávať písané a hovorené informácie a rozprávať sa o nich
- porozumieť písaným aj hovoreným inštrukciám
- spolupracovať s ostatnými, čo zahŕňa aj
 - dávať návrhy
 - ponúknuť pomoc
 - požiadať o pomoc
 - porozumieť spätnej väzbe
 - komunikovať so zákazníkmi
 - reportovať ústne aj písomne

a ešte oveľa viac!

V továrni na spracovanie kovu...

...nováčik učí nových zamestnancov - migrantov - názvy zariadení a náradia počas ich piatkového poobedného čistenia. Niektorí noví zamestnanci napíšu názvy náradia na papieriky a prilepia ich priamo na náradie. Iní si náradie odfotia mobilným telefónom a k obrázku pripoja názov nástroja.



Akú úroveň jazykových schopností potrebujú migranti pre prácu

Odpoveď na túto otázku závisí od špecifických okolností akými sú druh zamestnania a množstvo podpory poskytnutej priamo v práci. Napríklad zamestnanec v oblasti sociálnej práce, ktorý sa stará o klientov v ich vlastných príbytkoch má menšie možnosti získať podporu ako zamestnanec denného opatrovateľského centra, ktorý môže o pomoc požiadať svojich kolegov.

Všeobecne platí, že profesionálna úroveň práce naznačuje aká úroveň jazykových schopností sa v nej vyžaduje. Ďalšími ukazovateľmi sú legislatíva, zákonné predpisy a štandardy kvality, ktoré sa s prácou spájajú.

V niektorých krajinách si dodržiavanie základných zákonov ochrany zdravia a bezpečnosti pri práci, ktoré platí pre všetky zamestnania, vyžaduje minimálne úroveň jazykových schopností B1 podľa SERR. Nároky na komunikáciu v práci môžu byť ale iné. Príkladom sú národné štandardy a nariadenia pre špecifické pracovné oblasti, napr. pre sociálne služby.

Rovnako treba zohľadniť, že takmer pre všetky pracovné pozície stúpia nároky na spracovanie a poskytovanie informácií aj nároky na efektívnu komunikáciu.

1 Čo sú úrovne ovládania jazyka podľa SERR

Spoločný európsky referenčný rámec pre jazyky (SERR) je medzinárodný štandard pre klasifikáciu jazykových schopností. Má šesť úrovní: A1, A2 (používateľ základov jazyka), B1, B2 (samostatný používateľ), C1, C2 (skúsený používateľ). Používateľ jazyka na úrovni B1 dokáže komunikovať o hlavných bodoch a myšlienkach v jemu známom kontexte.

Viac informácií tu:

www.coe.int/en/web/common-european-frameworkreference-Languages

V IT firme...

...pracovníčka - migrantka pozoruje kolegu, počas jeho komunikácie s klientom. Následne pracovníčka diskutuje so svojim kolegom o tom, čomu z komunikácie rozumela a čomu nerozumela a zapíše si užitočné nové výrazy.



Ako pomôcť migrantom rozvíjať ich jazykové schopnosti potrebné pre prácu

Migrantom možno pomôcť rozvíjať ich jazykové schopnosti potrebné pre prácu prostredníctvom mnohých programov formálneho vyučovania, medzi ktoré patria

- integračné a iné programy jazykovej výučby pre migrantov
- programy na podporu zamestnateľnosti a programy pre uchádzačov o zamestnanie
- odborné programy pre špecifické profesie.

Pre migrantov, ktorí už sú zamestnaní je možné aj zakomponovať podporu výučby jazyka do väčšiny tréningov pre zamestnancov, ktoré prebiehajú priamo na pracovisku.

Procesy zamerané na zamestnancov a výkonných manažérov, ako sú dohľad a kontrola alebo tímové stretnutia, sú rovnako dobrou príležitosťou na podporu jazykového vzdelávania.

Takéto formálne a neformálne príležitosti na učenie sa jazyka je možné podporiť neformálnym vyučovaním, tak v práci ako aj v komunite pomocou

- tréningových a školiacich programov
- dobrovoľníckych partnerských projektov
- podporných skupín zložených z podobných ľudí
- sprístupnenia zdrojov pre samostatné učenie sa.

Čo musíte vedieť, aby ste mohli pomôcť migrantom rozvíjať ich jazykové schopnosti potrebné pre prácu?

Sú rôzne spôsoby ako sa dá migrantom pomôcť rozvíjať ich jazykové schopnosti potrebné pre prácu, medzi ne patria

- formálne pokyny
- koučing
- podporné skupiny
- sprístupnenie výučbových materiálov.

Znalosti, ktoré potrebujete, aby ste mohli migrantom pomôcť rozvíjať ich jazykové schopnosti vždy závisia od konkrétnej situácie. Je rozhodne dobré, ak rozumiete ako prebieha učenie sa jazyka (akú pomoc dospelí učitelia sa potrebujú pri učení sa nového jazyka a čo im v ňom bráni). Mali by ste aj rozumieť danej pracovnej oblasti učiaceho sa (napr. stravovanie, strojárstvo, sociálna starostlivosť atď.).

Vo firme spracúvajúcej plasty...

...zamestnanec učí svojho kolegu - migranta ako opísať proces obsluhy prístroja priamo na prístroji samotnom.





Čo vieme o učení sa jazykov?

Nový jazyk sa učíme najmä tým, že v ňom komunikujeme. Formálne vyučovanie nám pri učení sa jazyka veľmi pomáha, no samé o sebe nestačí. Až tým, že jazyk používame na komunikáciu v reálnom živote získavame jazykové schopnosti.

Veľkú časť učenia sa si neuvedomujeme a trvá dlhší čas, najmä učenie sa, ktoré nám umožní dosiahnuť úroveň jazykových schopností vyžadovanú vo väčšine zamestnaní.

Individuálny pokrok závisí od viacerých, často vzájomne prepojených faktorov akými sú motivácia, inteligencia, predošlé vzdelanie, od toho, aké iné jazyky daná osoba ovláda a od podpory, ktorej sa jej pri učení sa cudzieho jazyka dostáva atď.

V potravinárskej firme...

...po absolvovaní formálneho jazykového vyučovania v práci, zamestnanci vyrobia kartičky s dôležitými výrazmi, ktoré sami v práci používajú. Zamestnanci ich používajú na to, aby si navzájom pripomínali, ktoré výrazy používať a v akých situáciách.

Prekážky: čo sťažuje migrantom učenie sa nového jazyka

Typickými prekážkami migrantov pri učení sa cudzieho jazyka sú

- nedostatok sebadôvery komunikovať v cudzom jazyku
- veľmi obmedzený kontakt s osobami hovoriacimi v cudzom jazyku
- nižšia gramotnosť
- nedostatok času, peňazí na jazykové vzdelávanie
- učiaci sa nevie ako nájsť možnosti jazykového vzdelávania
- nedostatok podpory pre učenie sa v práci alebo mimo práce
- nedostatok efektívnych stratégií na individuálne učenie sa (niekedy spojený s nedostatočnou vierou vo vlastnú schopnosť učiť sa)
- nedostatočná motivácia vytrvať v učení sa cudzieho jazyka.

Aby sme mohli ponúknuť učiacim sa efektívnu podporu, musíme sa zamerať práve na tieto prekážky.

Treba myslieť aj na to, že migrant môže byť vo veľmi ťažkej situácii spôsobenej traumou, okolnosťami v rodine, právnou neistotou a mnohými inými faktormi.

Na farme...

...stretnutie manažérov, ktorí chcú spoločne stanoviť, aké výrazy zamestnanci potrebujú vedieť v súvislosti s novým kombajnom. Pri tréningoch pre zamestnancov sa manažéri zameriavajú na tieto výrazy a zamestnancom rozdávajú príručku, ktorá vysvetľuje čo presne tieto výrazy znamenajú. Pri vysvetľovaní používajú, pokiaľ je to možné, aj názorné nákresy.



Gramotnosť a učenie sa cudzieho jazyka spojené s prácou

Spracovanie informácií a písomná komunikácia (často s využitím digitálnych technológií) sú momentálne kľúčové pre všetky typy zamestnania a to už od najnižšej úrovne. Preto je gramotnosť jednou z kľúčových kompetencií, ktoré sú potrebné pre prácu.²

Rovnako aj formálne učenie sa cudzieho jazyka (vrátane samostatného učenia sa online) predpokladá, že učiaci sa je dostatočne gramotný a je schopný učiť sa. No nie všetci migranti tieto predpoklady spĺňajú. Preto je mimoriadne dôležité podporiť migrantov, aby tieto svoje schopnosti rozvíjali.

Čo je “gramotnosť dospelých”?

Gramotnosť dospelých možno definovať ako schopnosť čítať a písať na takej úrovni, akú dospelý potrebuje na to, aby mohol fungovať a napredovať v práci aj v spoločnosti. Je kľúčom k získaniu občianstva a zároveň robí dospelého schopným zamestnať sa.

Gramotnosť nie je nemenná a je (rovnako ako samotný jazyk) nerozlučne spojená so sociálnymi zvyklosťami, to znamená s kontextom, v ktorom je používaná. Človek môže byť viac gramotný v jednom kontexte ako v inom, stačí len porovnať termíny ako “finančná gramotnosť”, “digitálna gramotnosť” a “odborná gramotnosť”. Gramotnosť sa časom mení (znova, rovnako ako samotný jazyk) spolu s tým ako sa mení spoločnosť a ako sa vyvíjajú technológie.

Schopnosti spojené s gramotnosťou sa vyvíjajú kontinuálne a keď ľudia musia zvládnuť novú úlohu, často dokážu nájsť pomoc, ktorá vyžaduje zapojiť ich gramotnosť, napr. vyplniť nový formulár.

2 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> (“Ako sú schopnosti využívané v práci”, v “Schopnosti sú dôležité: Výsledky štúdie schopností dospelých. Paríž)

Prečo majú migranti nízku gramotnosť a/alebo schopnosti učiť sa?

- obmedzený prístup ku školskému vzdelaniu – napr. migranti z chudobných, vojnou zničených krajín nemuseli mať nikdy možnosť navštevovať školu
- nikdy predtým sa nestretli s abecedou, ktorá sa používa v cieľovej krajine
- nikdy predtým sa nestretli so sociálnymi zvyklosťami a spôsobmi komunikácie ktoré sú bežné v cieľovej krajine – toto zahŕňa aj sociálne zvyklosti a komunikáciu, ktoré sú bežné v cieľovej krajine
- nikdy predtým sa nestretli s metódami formálneho vyučovania, ktoré sa používajú v cieľovej krajine
- negatívne skúsenosti zo školy
- problémy s učením spojené s čítaním a písaním, napr. dyslexia.

V domove dôchodcov...

...na stretnutí zamestnancov dá manažér zamestnancom stručné informácie a potom ich nechá diskutovať o nich v pároch. Pár tvorí vždy jeden zamestnanec, pre ktorého je používaný jazyk jeho rodným jazykom a jeden migrant. Toto opatrenie pomáha zabezpečiť, aby všetci zamestnanci rozumeli tomu, čo bolo povedané.



Čo pomáha migrantom učiť sa cudzí jazyk

Dnešní migranti pochádzajú z veľmi rôznorodých pomerov – ale všetci migranti, ktorí sa učia cudzí jazyk môžu profitovať z/zo

Povzbudenie a podpory učenia sa

Na to, aby sa človek naučil nový jazyk, musí byť otvorený (a teda prístupný) učeniu. Na to, aby mohol robiť pokroky sa musí cítiť motivovaný a zároveň musí byť schopný učiť sa. Povzbudenie a podpora pomáhajú migrantom mať z učenia dobrý pocit a vytrvať v ňom.

Príležitosti učiť sa jazyk v reálnych životných situáciách

Aby migranti mohli získať schopnosť komunikovať v cudzom jazyku, potrebujú zažiť čo možno najviac autentického cudzieho jazyka - v písanej aj hovorenej forme. Rovnako potrebujú aj čo najviac trénovať interakciu v cudzom jazyku. Čím viac je takáto interakcia autentická a zmysluplná, tým viac učiacemu sa pomáha.

V nemocnici...

...sestry zostavia návod, ktorý pomáha migrantom zamestnaným v nemocnici uvítať návštevníkov a primerane zodpovedať ich telefonické dotazy.

Na zdravotníckom kurze na univerzite...

...študujúci migranti sa zapájajú do interaktívneho znázornenia klinického prípadu, aby si tak precvičili používanie jazyka v kontexte.

Pomoci pri uvedomení si a pochopení jazykových štýlov

Aby mohli učiaci sa naplno profitovať z toho, že zažívajú cudzí jazyk a môžu v ňom komunikovať, musia venovať pozornosť pravidlám cudzieho jazyka - k tomu patria aj výslovnosť a gramatika. Rozhodne pomáha, ak migranti dostanú v tejto oblasti podporu.

Pomoci pri uvedomení si a pochopení sociálnych noriem a očakávaní spoločnosti súvisiacich s komunikáciou

Aby mohli efektívne komunikovať, potrebujú učiaci sa pochopiť sociálne normy a očakávania spoločnosti, ktoré sú s komunikáciou spojené - obzvlášť v práci.

Spätnej väzby - pomoci s opravou chýb

Upozorniť učiacich sa na chyby pomáha migrantom uvedomiť si ako jazyk funguje, určiť kde robia chyby a vďaka tomu komunikovať efektívnejšie. Pokiaľ je takáto spätná väzba personalizovaná a konštruktívna, je pre učiaceho sa veľmi motivujúca.

Pomoci pri rozvíjaní vlastných efektívnych stratégií učenia sa

Aby mohli v učení pokročiť, budú migranti musieť posilniť a rozšíriť svoje formálne vyučovanie pomocou neformálneho - samostatného učenia sa. Aby boli schopní učiť sa samostatne, budú potrebovať používať stratégie učenia sa, ktoré sú pre nich samotných najlepšie.



Ako pomôcť migrantom učiť sa aj mimo učebne

Či už migrant má alebo nemá formálne vyučovanie, všade okolo neho sú príležitosti na neformálne učenie sa: komunikácia pri spoločenských kontaktoch, v kontakte so službami pre verejnosť, v správach a zábavných médiách, online vyučovacích zdrojoch a zamestnaní migranti majú množstvo cenných príležitostí učiť sa jazyk aj priamo pri práci.

Dá sa predpokladať, že sebaistí jednotlivci, ktorí už majú skúsenosti s učením sa jazyka budú tieto príležitosti vedieť využiť. Ale migranti, ktorí nemajú potrebnú sebadôveru ani skúsenosti s učením sa jazyka ich nebudú vedieť využiť.

Ako pomôcť migrantom lepšie využiť príležitosti na neformálne učenie sa

- Poskytnite migrantom rady k neformálneho učeniu sa, napr. v rámci programov na integráciu a programov formálnej jazykovej výučby
- Zvyšujte povedomie väčšej komunity ľudí o tom, akú cennú úlohu môžu zohrať ich susedia a kolegovia, služby pre verejnosť, médiá aj zamestnávateľia v pomoci migrantom učiť sa viac neformálne
- Ponúknite napr. zamestnávateľom, poskytovateľom služieb pre verejnosť (vrátane obchodov a kaviarní) alebo komunitným organizáciám tréning, v rámci ktorého im vysvetlíte ako komunikovať s migrantmi tak, aby si vďaka tomu mohli zlepšiť svoje jazykové schopnosti

Pozor na málo platenú prácu, pri ktorej hrozí, že sa migrant nenaučí cudzí jazyk

Migranti, ktorí prídu na Slovensko s obmedzenými jazykovými znalosťami a finančnými zdrojmi stoja pred dilemou. Potrebujú sa čo najskôr zamestnať a vytvoriť si v novej krajine zázemie, no kvôli svojim obmedzeným znalostiam jazyka si dokážu nájsť len prácu, pre ktorú netreba vyššiu kvalifikáciu a priateľov, ktorí hovoria iba ich vlastným jazykom.

Takáto práca býva obyčajne málo platená a neposkytuje žiadnu, alebo len malú podporu pre učenie sa jazyka. Migranti musia pracovať veľa hodín, aby mali dostatočný príjem a preto majú málo času, peňazí alebo energie učiť sa po slovensky.

Mimo práce sú v spoločnosti svojich priateľov a rodinných príslušníkov, ktorí hovoria zase len ich vlastným jazykom. A tak aj napriek tomu, že žijú na Slovensku, majú často len málo príležitostí hovoriť po slovensky.

Podporujte učenie sa pri práci

S pomocou správnej podpory môže aj samotná práca poskytovať veľa príležitostí učiť sa jazyk. Takáto podpora je obzvlášť cenná pre migrantov, ktorí majú málo platené zamestnanie a ktorí sa môžu jazyk reálne učiť častokrát iba v práci (pozri “Pozor na málo platenú prácu, pri ktorej hrozí, že sa migrant nenaučí cudzí jazyk.” na str. 14).

Pre praktické príklady ako podporiť učenie sa jazyka v práci pozri aj “Praktické rady ako podporiť učenie sa jazyka na pracovisku.” na str. 17.

Tam, kde si táto podpora vyžaduje finančné alebo iné zdroje, pomôže ak sa zamestnávateľa spoja s poskytovateľmi jazykového vzdelávania a štátom (na oboch úrovniach – miestnej aj národnej) ako so svojimi strategickými partnermi.



V sklade...

...vedúci tímu pomáha migrantom, aby sa cítili ako členovia tímu tým, že ich zapája do konverzácie počas prestávok na obed.



Ako získať podporu manažérov

Vo všeobecnosti platí, že zamestnávateľia a ich manažéri podporia také vzdelávacie aktivity zamestnancov, ktoré

- sú prínosom pre danú spoločnosť (teda napomáhajú dosiahnuť jej ciele)
- nenarúšajú pracovné priority a pravidlá (napr. môže byť problém uvoľniť zamestnancov v pracovnom čase na hodiny cudzieho jazyka).

Niektorí manažéri môžu takéto aktivity podporovať viac, iní menej. Aby ste získali ich podporu, budete si musieť s nimi vybudovať vzťah a získať ich dôveru. Podarí sa Vám to, ak budete pozorne počúvať, aké majú priority a starosti. Zistíte čo všetko robia pre to, aby podporili svojich zamestnancov, napr. im poskytujú odborný tréning, supervíziu a prácu v tíme. Spýtajte sa ich, v ktorej oblasti by bola prínosná ďalšia podpora.

Potom si premyslite ako môže vzdelávacia aktivita, ktorú navrhujete pomôcť manažérom v tom, aby dosiahli svoje ciele. Spýtajte sa ich čo si o nej myslia. Majú návrh ako ju možno zlepšiť? Prispôbte Vašu aktivitu čo najviac ich potrebám.

V upratovacej firme...

...chce jej riaditeľka prepracovať príručku pre zamestnancov tak, aby bola pre zamestnancov z cudziny ľahšie zrozumiteľná. Spolu s učiteľom slovenčiny prechádza texty príručky a upravuje ich, aby boli napísané jednoduchšie. Učiteľ cudzieho jazyka má takto príležitosť vybudovať si lepší vzťah s riaditeľkou firmy a ľahšie pochopiť prácu firmy z jej pohľadu.

Porozprávajte sa aj so zamestnancami (z radov migrantov aj domácimi). Zistíte nakoľko by Vašu aktivitu privítali. Ak by ju prijali pozitívne, je to dobrý argument pre navrhnutie aktivity manažérovi.

Keď vytvárate Vašu aktivitu, porozmýšľajte ako by z nej mohli profitovať všetci zamestnanci, vrátane manažérov. To by malo zahŕňať aj

- neformálny tréning komunikačných schopností alebo kultúrneho povedomia pre manažérov
- formálny tréning, napr. na tému odlišnosti.

Tipy pre spoluprácu na pracovisku

Rešpektujte hierarchiu a formálne rozhodovacie procesy na pracovisku, no všímajte si aj interné vzťahy. Uvedomte si, že vo Vašej spoločnosti môžu byť na všetkých úrovniach osoby, ktoré toto rozhodovanie ovplyvňujú a to od úrovne jednoduchých zamestnancov až po úroveň podnikovej rady spoločnosti a odborov.

Snažte sa, aby Vaša práca mala podporu viacerých ako len jednej osoby vo Vašej spoločnosti.

Vždy rešpektujte dôvernosť informácií, ktoré ste dostali a nezabúdajte na to, že čokoľvek povie, bude reprodukováné iným osobám.

Nech je Vaším pravidlom: skúsený rozpráva, múdry mlčí.

Praktické rady ako podporiť učenie sa jazyka na pracovisku

Uistite sa, že komunikácia na pracovisku je jasná a zrozumiteľná

Sú dokumenty napísané jednoduchou a zrozumiteľnou rečou? Rozprávajú sa nadriadení a manažerí so zamestnancami z radov migrantov tak, aby im rozumeli?

Podporte učenie vytvorením skupín, zapojením jazykových trénerov a mentorov

Zamestnancom, ktorí sú migrantmi môžete pomôcť rozvíjať ich jazykové schopnosti aj tým, že ich spojíte s kolegami, ktorí sú jazykovo zdatní. Vytvorením neformálnych skupín, ktoré sa budú učiť jazyk spoločne povzbudíte jazykovo zdatných zamestnancov, aby prevzali úlohu “majstra” a stali sa pre svojich kolegov vzorom. Ukážte im ako môžu vo svojej úlohe “jazykového mentora” pomôcť svojim jazykovo slabším kolegom.

Podporte reflexiu a diskutovanie o práci na pracovisku

Z možnosti diskutovať o práci profitujú všetci zamestnanci. Migranti z takýchto diskusií profitujú obzvlášť, pretože si tak môžu nielen precvičiť svoje jazykové schopnosti, ale aj lepšie pochopiť kultúrne pozadie a príčiny, ktoré ovplyvňujú to, ako používame jazyk.

Zostavte a sprístupnite zoznam dôležitých výrazov

Zobierajte dôležité, často používané výrazy/slová, napr. výrazy, ktoré sa používajú v prevádzke, na zákazníckom servise, personálnom oddelení atď. a vytvorte z nich zoznam. Tento uložte tak, aby k nemu zamestnanci z radov migrantov mali ľahký prístup (aj v digitálnej forme).

Naučte manažérov a vedúcich zamestnancov ako majú zadávať zrozumiteľné pokyny

Ukážte manažérom a vedúcim pracovníkom ako môžu pracovné pokyny dávať pomocou krátkych viet a že je dôležité pokyn viac krát zopakovať a názorne ukázať, čo sa ním myslí, napr. vedúci vysvetľuje ako správne používať scanner: “Vezmem do ruky scanner, namierim ho na EAN-kód. Stlačím tlačidlo na jeho spodnej strane. Počkám kým zaznie tón. Teraz je balík nascannovaný. Teraz mi to povedz ty...”

Pri pracovných stretnutiach vyveste kľúčové slová na viditeľnom mieste

Pred pracovným stretnutím so zamestnancami napíšete kľúčové slová, výrazy a skratky čitateľným písmom na miesto napr. na tabuľu alebo kartičky, kde budú pre všetkých dobre viditeľné. Na začiatku stretnutia vysvetlíte ich význam a pripomeniete čo predstavujú, keď o nich budete počas stretnutia rozprávať. Ak sa počas stretnutia vyskytnú nové neznáme pojmy, doplňte ich k už napísaným.

Sprístupnite potrebné podklady zamestnancom vopred

Všetky podklady k pracovnému stretnutiu alebo k inej aktivite sprístupnite zamestnancom vopred, aby si ich mohli preštudovať a nájsť si pomoc pre ich vysvetlenie sami, ak ju potrebujú.

Využite digitálne technológie

Povzbudzujte zamestnancov, aby naplno využili všetky dostupné digitálne technológie, ktoré im pomôžu rozvíjať ich jazykové schopnosti. Môžu tak využívať online slovníky, automatické prekladače, kontrolu gramatiky, funkcie na nahrávanie zvuku a obrazu, atď. Rovnako môžu využiť online jazykové kurzy (mnohé z nich sú bezplatné) a aplikácie, ktoré slúžia ako virtuálna poradňa, do ktorej môžu poslať otázku vo svojom vlastnom jazyku.

Povzbudzujte zamestnancov z radov migrantov, aby si všímali používanú terminológiu

Navrhňte zamestnancom učiacim sa po slovensky, aby si zapisovali neznáme výrazy, s ktorými sa stretnú v práci. Môžu neskôr kolegov alebo učiteľa požiadať, aby im ich vysvetlili. Pomôže im to byť pri učení viac nezávislí.

Pomôžte manažérom, vedúcim a kolegom zistiť kedy je správne zamestnancov z radov migrantov opravovať

Ak budete pri rozhovore s Vaším partnerom neustále opravovať jeho chyby, naruší to Váš rozhovor a odvedie pozornosť od témy. Dohodnite sa preto vopred kedy je správny moment upozorniť Vášho partnera na chyby. To neplatí vtedy, ak chyby spôsobujú, že si navzájom nerozumiete, vtedy treba na chybu upozorniť hneď.

Pomôžte manažérom, vedúcim a kolegom naučiť sa ako si majú overiť, či boli pochopení

Nestačí sa len zamestnanca spýtať: “Rozumeli ste?” Často Vám totiž odpovie, že áno, aj keď nerozumel. Použite radšej otvorené otázky, odpoveď na ne ukáže či zamestnanec otázke porozumel, napr. “Aké materiály na toto používame?” alebo “Čo by ste urobili ako prvé?”

Uznajte a oceňte zamestnancov za ich snahu

Nie je ľahké učiť sa nový jazyk popri každodennom živote a práci. Ukážte svojim zamestnancom, že si ich snahu ceníte a odmeňte ich za ňu.

Zapamätajte si, čím viac sú do učenia zapojení príslušní manažéri, tým lepšie.



Viac k tomu ako rozvíjať jazykové schopnosti potrebné pre prácu

Sieť Jazyk pre prácu - LfW (Language for Work Network - LfW).

Sieť LfW je nezisková členská organizácia, ktorá funguje na dobrovoľnej báze aby

- zvyšovala povedomie o prezentovala výučbu jazyka potrebného pre prácu pre dospelých migrantov a etnické menšiny na národnej a európskej úrovni
- umožnila všetkým, ktorí pracujú v tejto oblasti, aby si mohli vymieňať znalosti a zdroje
- poskytla možnosť na prepojenie expertov a profesionálny rozvoj
- podporovala rozvoj teoretických/konceptuálnych modelov, modelov z praxe, rámcov kvality.

Webstránka: <https://languageforwork.ecml.at>

Centrum (databáza) siete LfW

Online centrum siete LfW ponúka široký výber voľne prístupných zdrojov zo všetkých oblastí učenia sa jazyka potrebného pre prácu pre dospelých migrantov a etnické menšiny.

Webstránka: <http://languageforwork.ecml.at/ResourceCentre>



SK

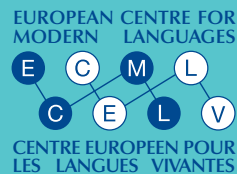
www.ecml.at

Európske centrum pre moderné jazyky (ECML) je inštitúciou Rady Európy, ktorá podporuje kvalitu v jazykovom vzdelávaní vo svojich členských štátoch.

www.coe.int

Rada Európy je vedúcou organizáciou presadzujúcou ľudské práva v Európe. Spája 47 členských štátov, z ktorých 28 štátov je zároveň členom Európskej únie.

Všetky členské štáty Rady Európy podpísali Európsky dohovor o ľudských právach, zmluvu, ktorá bola vytvorená za účelom ochrany ľudských práv, demokracie a právneho poriadku. Európsky súd pre ľudské práva dohliada na implementáciu Dohovoru v jednotlivých členských štátoch.



www.ecml.at/languageforwork