



SL

# Jezik pri delu – hitri vodič

Kako pomagamo odraslim priseljencem  
pri učenju slovenščine za potrebe dela



Ta publikacija je nastala v okviru projekta Jezik pri delu – Orodja za poklicni razvoj, ki je del programa Evropskega centra za moderne jezike za obdobje 2016–2019 z naslovom Jeziki v središču učenja.

Napisali so jo člani projektne ekipe Alexander Braddell (Združeno kraljestvo), Mathilde Grünhage-Monetti (Nemčija, sokoordinatorica projekta), Christophe Portefin (Francija) in Kerstin Sjösvärd (Švedska).

Slovenska različica s strokovnim pregledom Centra za slovenščino kot drugi in tuji jezik je bila pripravljena v okviru Andragoškega centra Slovenije.

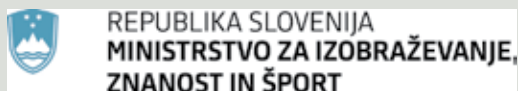
#### ZAHVALA

Berg, W., in Leinecke, R. (2014), „Deutsch habe ich im Betrieb gelernt“. Berufsbezogenes Deutsch im Unternehmen verankern. Braunschweig: IQ Netzwerk Niedersachsen.

Fotografija na strani 10 je objavljena z dovoljenjem družbe Kartoffelmanufaktur Pahmeyer GmbH & Co. KG.

Fotografija na strani 19 je objavljena z dovoljenjem Larsa Bergströma.

Za pregled in pripombe se zahvaljujemo članom mreže Jezik pri delu, vključno s Klaro Bilić Meštrić, Irino Mitarčevo, Deirdre Ní Loingsigh, Annemarie Nuwenhoud, Olgo Orrit, Veronica Pajaro, Toonom van der Venom in Séverine Wozniak.



# Jezik pri delu – hitri vodič

## Kako pomagamo odraslim priseljencem pri učenju slovenščine za potrebe dela

Uspešna integracija odraslih priseljencev je v veliki meri odvisna od dveh medsebojno povezanih dejavnikov: znanja slovenščine in zaposlitve. Priseljenci potrebujejo znanje jezika, da najdejo ustrezno zaposlitev in pozneje napredujejo pri delu, zaposlitev pa jim je lahko v pomoč pri učenju jezika.

Priseljenci, ki v državo prispejo z znanjem slovenščine in kvalifikacijami, potrebnimi za kakovostno zaposlitev, potrebujejo za uspešno integracijo najpogosteje le malo dodatne podpore. Za številne druge, ki pridejo z omejenim jezikovnim znanjem in brez priznanih kvalifikacij, pa je podpora pri učenju slovenščine, potrebne za opravljanje dela, izredno pomembna.

Ta vodič vsebuje smernice za zagotavljanje take podpore.

## Komu je vodič namenjen?

Vodič je namenjen strokovnjakom, ki podpirajo jezikovno vključevanje odraslih priseljencev na področjih:

- učenja slovenščine,
- programov integracije,
- poklicnega izobraževanja in usposabljanja,
- izobraževanja odraslih,
- človeških virov in
- trga dela.

## Kaj je v vodiču?

- Kaj pomeni znanje jezika pri delu (str. 4);
- katero stopnjo znanja jezika za potrebe dela potrebujejo priseljenci (str. 6);
- kako pomagamo priseljencem pri učenju jezika za potrebe dela (str. 7);
- kakšno strokovno znanje potrebujemo za pomoč priseljencem pri učenju jezika za potrebe dela (str. 8);
- ovire, s katerimi se srečujejo priseljenci pri učenju jezika (str. 10);
- dejavniki, ki priseljencem omogočajo učenje jezika (str. 12);
- kako priseljencem pomagamo pri učenju zunaj učilnice (str. 14);
- pasti, ki jih zaradi omejenega znanja jezika prinaša slabo plačano delo (str. 14);
- kako podpiramo učenje pri delu (str. 15) in
- kje lahko izvemo več o tem, kako se učiti jezik za potrebe dela (str. 19).



## V domu starejših občanov ...

...Malika ne ve, kako naj sodelavcem in vodji reče »ne«. Njen jezikovni inštruktor ji svetuje, naj opazuje, kako »ne« rečejo njeni sodelavci. Ona nasvet upošteva. Pri naslednji uri z inštruktorjem vadi, kako reči »ne« tako kot njeni sodelavci. Nato to preizkusi še pri delu.

## Kaj pomeni znanje jezika pri delu?

Znanje jezika pri delu je znanje, ki ga posamezniki potrebujejo, da lahko:

- najdejo primerno zaposlitev; znanje jezika potrebujejo za iskanje zaposlitve, pisanje življenjepisa in prijav na delovno mesto, za opravljanje razgovorov itd.;
- kot zaposleni pozitivno prispevajo k delu; znanje jezika potrebujejo tako pri opravljanju svojih delovnih nalog, kot tudi pri timskem delu, pri varnosti in zdravju pri delu, pri skrbi za kakovost, delu s strankami, pri uveljavljanju pravic iz delovnega razmerja, odgovornostih in v delovnih procesih;
- napredujejo pri delu in razvijajo svojo kariero; znanje jezika potrebujejo za formalno usposabljanje na delovnem mestu, neformalno učenje pri delu, za dodatno poklicno izobraževanje in usposabljanje zunaj delovnega mesta.

## Znanje jezika za potrebe dela je specifično

Znanje jezika za potrebe dela je specifično zaradi:

- družbenih norm, povezanih z delom – tj. splošnih pričakovanj glede vedenja, načinov sporazumevanja itd. v okviru delovnega okolja;
- zakonodaje in predpisov, npr. Zakona o varnosti in zdravju pri delu, zaradi standardov kakovosti;
- zahtev glede sporazumevanja na posameznem področju dela – tj. znanja jezika, potrebnega npr. v gradbeništvu, zdravstvu in socialnem varstvu, prodaji, informacijski tehnologiji itd.;
- družbenih norm, značilnih za posamezno delovno okolje – tj. načinov sporazumevanja, pričakovanj glede vedenja itd.;
- zahtev glede sporazumevanja na posameznem delovnem mestu – te se stalno spreminjajo glede na okoliščine delovnega mesta.

# Znanje jezika pri delu

Pri delu morajo biti posamezniki zmožni:

- razumeti svoje pravice in dolžnosti,
- govoriti o razporedu dela,
- govoriti o delovnih nalogah,
- obdelovati in posredovati pisne in ustne informacije,
- upoštevati pisna in ustna navodila,
- sodelovati z drugimi, kadar:
  - podajajo predloge,
  - nudijo pomoč,
  - prosijo za pomoč,
  - se soočajo s povratnimi informacijami,
  - komunicirajo s strankami,
  - pisno in ustno poročajo

ter še mnogo več!

## V podjetju za obdelavo kovin ...

..... V petek med popoldanskim pospravljanjem eden od vajencev nauči delavce priseljence poimenovati stroje in orodja v slovenščini. Nekateri izmed njih ta poimenovanja napišejo na lepilni trak in jih prilepijo na orodja, drugi pa jih fotografirajo s pametnimi telefoni in slike ustrezno poimenujejo.





## Katero stopnjo znanja jezika za potrebe dela potrebujejo priseljenci?

Odgovor na to vprašanje je vedno odvisen od specifičnih okoliščin glede na vrsto dela in količino podpore, ki jo dobijo priseljenci na delovnem mestu. Tako ima na primer priseljenec, ki neguje posameznika na njegovem domu, na voljo manj podpore kot tisti, ki dela v domu starejših občanov, saj slednji lahko za pomoč prosi sodelavce.

Na splošno je mogoče iz delovnega mesta sklepati, katera raven jezikovnega znanja se zahteva. To je lahko razvidno tudi iz zakonodaje, predpisov in standardov kakovosti, ki so povezani z delovnim mestom.

V nekaterih državah zakonodaja s področja zdravja in varnosti pri delu za vsa delovna mesta določa znanje jezika najmanj na stopnji B1 po Skupnem evropskem referenčnem okviru za jezike<sup>1</sup> ne glede na to, kakšne so dejanske sporazumevalne potrebe pri delu. Prav tako lahko nacionalni standardi kakovosti in predpisi za posamezne sektorje, npr. zdravstvo in socialno varstvo, dodatno določijo potrebno raven jezikovnega znanja.

Opozoriti je treba tudi na vse pogostejšo zahtevo, da morajo delavci na vseh delovnih mestih znati ustrezno obdelovati informacije in se učinkovito sporazumevati.

<sup>1</sup> **Razumevanje stopenj znanja jezika po** Skupnem evropskem referenčnem okviru za jezike (SEJO) je mednarodni standard za opisovanje znanja jezikov. Ima šest stopenj: A1, A2 (osnovni uporabnik), B1, B2 (samostojni uporabnik), C1, C2 (učinkoviti uporabnik). Na stopnji B1 se je uporabnik zmožen sporazumevati o osnovnih temah, ki jih pozna. Dodatne informacije: <https://www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages>

### V informacijsko tehnološkem podjetju ...

... Delavka priseljenka spremlja in opazuje sodelavca, ki dela s stranko. Nato se z njim pogovori o tem, kaj je razumela in česa ni, ter si zapiše uporabne nove izraze.



## Kako pomagamo priseljencem pri učenju jezika za potrebe dela?

Priseljencem lahko pri učenju jezika za potrebe dela pomagamo z različnimi programi formalnega učenja, kot so:

- programi za vključevanje in drugi programi učenja jezika za priseljence,
- programi za spodbujanje zaposlovanja,
- programi poklicnega izobraževanja za posamezne poklice.

Za priseljence, ki so že zaposleni, je mogoče podporo pri učenju jezika vključiti v večino programov usposabljanja na delovnem mestu.

Dobro priložnost za podpiranje učenja jezika nudi tudi področje ravnanja z zaposlenimi, ki vključuje spremljanje delavcev in sestanke delovnih skupin.

Te priložnosti za formalno in neformalno učenje lahko dopolnimo s podpiranjem priložnostnega učenja pri delu in v skupnosti, in sicer:

- s programi inštruiranja in mentorstva,
- s sistemi prostovoljnega povezovanja kolegov,
- s skupinami za medsebojno podporo,
- z viri za samostojno učenje.

# Kakšno strokovno znanje potrebujemo za pomoč priseljencem pri učenju slovenščine za potrebe dela?

Priseljencem lahko pri učenju slovenščine za potrebe dela pomagamo na različne načine:

- s formalnim poukom,
- z inštruiranjem,
- s skupinami za podporo,
- z dostopnostjo učnih virov.

Za različne pristope je potrebno različno strokovno znanje, kljub temu pa je dobro, da imamo znanje z dveh področij: prvo je poučevanje slovenščine kot tujega jezika, predvsem gre za znanje o tem, kaj odraslim pri učenju novega jezika pomaga (in kaj jih pri tem ovira), drugo pa je poznavanje ustreznega področja dela (gostinstvo, gradbeništvo, socialno varstvo itd.).

## V podjetju za predelavo plastike ...

... Sodelavec priseljenca iz svoje delovne skupine ob stroju nauči opisati postopke delovanja stroja.







## Kaj vemo o učenju jezikov?

Nov jezik se naučimo predvsem tako, da se v njem sporazumevamo. Formalno učenje je lahko zelo koristno, vendar samo po sebi ne zadošča. Jezikovne kompetence pridobimo, če jezik uporabljamo za sporazumevanje v avtentičnih situacijah.

Velik del učenja poteka nezavedno. Vztrajati je treba daljši čas, predvsem če želimo doseči stopnjo znanja, ki se zahteva za večino delovnih mest.

Napredek posameznika je odvisen od kopice dejavnikov, ki so pogosto povezani med sabo: motiviranost, nadarjenost, izobrazba, znanje drugih jezikov, priložnosti in podpora pri učenju idr.

### V podjetju za predelavo hrane ...

... Zaposleni po jezikovnem tečaju v podjetju izdelajo učne kartice s ključnimi izrazi, ki se uporabljajo pri delu. Z njimi med delom drug drugega opozarjajo, kateri so pravilni izrazi in kdaj se uporabljajo.

# Ovire, s katerimi se priseljenci srečujejo pri učenju jezika

Najpogostejše ovire, s katerimi se pri učenju jezika srečujejo priseljenci, so:

- pomanjkanje samozavesti za sporazumevanje v novem jeziku,
- zelo omejen stik z govorci ciljnega jezika,
- nižja raven pismenosti,
- pomanjkanje časa in denarja za učenje,
- pomanjkanje informacij o možnostih učenja,
- pomanjkanje podpore pri učenju na delovnem mestu ali zunaj njega,
- pomanjkanje učinkovitih osebnih učnih strategij (kar je včasih povezano s pomanjkanjem zaupanja v lastno sposobnost učenja),
- pomanjkanje motivacije za vztrajanje pri učenju jezika.

Če želimo priseljencem ponuditi učinkovito podporo, je treba te ovire odpraviti. Poleg tega se je treba zavedati, da so morda priseljenci zaradi travm, družinskih okoliščin, pravnih negotovosti in številnih drugih dejavnikov v izredno težki osebni situaciji.

## V kmetijskem podjetju ...

... Vodje imajo sestanek, da bi se dogovorili, katere izraze v zvezi z novimi stroji morajo delavci poznati. Na usposabljanju se vodje osredotočijo na te izraze, delavcem pa razdelijo izročke, na katerih je natančno pojasnjeno, kaj izrazi pomenijo. Kadar je to mogoče, si pomagajo tudi s skicami.



# Pismenost in učenje jezika za potrebe dela

Obdelava informacij in učinkovito pisno sporazumevanje (pogosto z uporabo digitalne tehnologije) sta dandanes osrednji zahtevi na vseh delovnih mestih, zato je pismenost ena ključnih kompetenc za delo.

Podobno se ustrezna raven pismenosti in sposobnost učenja pričakuje tudi pri formalnem učenju jezika (to vključuje tudi samostojno učenje prek spleta). Nekateri priseljenci vseh teh sposobnosti nimajo, zato je podpora pri njihovem razvoju izredno dragocena.

## Kaj je pismenost odraslih?

Pismenost odraslih lahko opredelimo kot zmožnost branja in pisanja na ravni, ki jo odrasel človek potrebuje za delovanje in napredovanje na delovnem mestu ter v družbenem okolju. Taka raven pismenosti je ključna za aktivno državljanstvo pa tudi za zaposljivost.

Pismenost ni nekaj stalnega (kot tudi jezik ni), ampak je neločljivo povezana z družbenimi praksami, tj. kontekstom, v katerem se uporablja. Možno je, da smo v enem kontekstu bolj pisмени kot v drugem, zato poznamo izraze, kot so finančna pismenost, digitalna pismenost in znanstvena pismenost. Poleg tega se pismenost (enako kot jezik) s časom spreminja, saj se razvijata družba in tehnologija.

Zmožnost pismenosti se nenehno povečuje. Odraslim pomaga, če jim nudimo podporo, kadar se srečajo z novo nalogo, povezano s pismenostjo, npr. z novim obrazcem, ki ga morajo izpolniti.

## Zakaj imajo lahko priseljenci nižjo raven pismenosti in/ali omejene sposobnosti učenja?

- Ker so imeli omejen dostop do šolanja – npr. priseljenci iz revnih držav, v katerih divja vojna, morda nikoli niso imeli možnosti hoditi v šolo.
- Ker ne poznajo pisave, ki se uporablja pri nas.
- Ker ne poznajo družbenih praks, ki so pri nas povezane s pismenostjo, vključno s praksami pismenosti, običajnimi v delovnem okolju.
- Ker se prej niso srečali z metodami formalnega učenja, ki se uporabljajo pri nas.
- Ker so imeli negativne izkušnje v šoli.
- Ker imajo učne težave, povezane s pismenostjo, npr. disleksija.

### V domu starejših občanov ...

... Na sestanku vodja zaposlenim razdeli naloge, nato pa jim da navodilo, da se o nalogah pogovorijo v parih. Domače govorce razporedi tako, da so v paru s priseljenci, in s tem poskrbi, da lahko vsi razumejo vse naloge.



## Dejavniki, ki priseljencem omogočajo učenje jezika

Priseljenci dandanes prihajajo iz najrazličnejših okolij z različnimi kulturnimi ozadji, vsem pa bodo pri učenju jezika koristili:

### **spodbuda in podpora pri učenju**

Za učenje novega jezika mora biti priseljenec odprt (tj. dovzeten) za učenje. Njegova motivacija in občutek, da se je sposoben naučiti jezika, sta pomembna za doseganje napredka. Če priseljencem nudimo spodbudo in podporo, bodo imeli pozitiven odnos do učenja in bodo pri njem vztrajali;

### **priložnost za uporabo jezika v avtentičnih situacijah**

Za doseganje sporazumevalne zmožnosti morajo imeti priseljenci čim več stika z realnim pisnim in govornim jezikom. Poleg tega se morajo čim več sporazumevati v ciljnem jeziku. Bolj ko bo komunikacija avtentična in smiselna, bolj bo uporabna za priseljence.

### **V bolnišnici ...**

... Medicinske sestre pripravijo priročnik, ki je osebjem – priseljencem – v pomoč pri ustreznem sprejemanju obiskovalcev in odgovarjanju na telefonske klice.

### **Na izobraževanju s področja zdravstvene nege ...**

... Priseljenci na izobraževanju sodelujejo v interaktivnih simulacijah kliničnih primerov, pri čemer vadijo uporabo jezika v kontekstu.

## **pomoč pri prepoznavanju in razumevanju jezikovnih struktur**

Da bi imeli priseljenci čim več koristi od stika z jezikom in sporazumevanja v njem, morajo biti pozorni na to, kako jezik deluje. Pomembni so ustrezna izgovorjava, zapis in raba pravih slovničnih oblik. Naša podpora pri učenju vsega tega jim bo v pomoč;

## **pomoč pri prepoznavanju in razumevanju družbenih norm in pričakovanj v zvezi s sporazumevanjem**

Za učinkovito sporazumevanje morajo priseljenci razumeti družbene norme in pričakovanja v zvezi s sporazumevanjem, predvsem to velja na delovnem mestu;

## **povratne informacije**

Povratne informacije so priseljencem v pomoč, da ugotovijo, kako jezik deluje, prepoznajo svoje napake in se učinkoviteje sporazumevajo. Če so povratne informacije osebne in konstruktivne, lahko posameznike zelo motivirajo;

## **pomoč pri razvijanju učinkovitih učnih strategij**

Da bodo priseljenci pri učenju jezika napredovali, morajo formalno učenje podpreti in razširiti s priložnostnim, samostojnim učenjem, za kar pa morajo poznati učne strategije, ki ustrezajo njihovim potrebam.



## **Pomoč priseljencem pri učenju zunaj učilnice**

Ne glede na to, ali se priseljenci udeležujejo formalnega učenja ali ne, se nenehno srečujejo z možnostmi za neformalno in priložnostno učenje jezika preko socialnih stikov, stikov z javnimi ustanovami, preko medijev, zabavnih medijev in virov za spletno učenje. Za zaposlene pa delo samo ponuja dragocene možnosti za priložnostno učenje.

Samozavestni posamezniki, ki že imajo izkušnje z učenjem jezika, bodo te priložnosti verjetno izkoristili, manj samozavestni priseljenci z manj izkušnjami glede učenja jezika pa morda ne.

### **Pomagajmo priseljencem, da bolje izkoristijo priložnosti za neformalno in priložnostno učenje jezika**

- Priseljencem dajmo navodila za neformalno in priložnostno učenje jezika, npr. v okviru programov za integracijo in formalno učenje jezika;
- v širši skupnosti poudarjamo, da imajo lahko sosede in sodelavci, javne ustanove, mediji ter delodajalci pomembno vlogo pri priložnostnem učenju priseljencev;
- delodajalcem, izvajalcem javnih storitev (trgovinam, kavarnam itd.), organizacijam na lokalni ravni idr. ponudimo usposabljanje za tako sporazumevanje s priseljenci, ki bo slednjim pomagalo izboljšati znanje jezika.

## **Bodimo pozorni na pasti , ki jih zaradi omejenega znanja jezika prinaša slabo plačano delo**

Priseljenci, ki prispejo k nam z nižjo ravno znanja slovenščine in z omejenimi finančnimi sredstvi, naletijo na težavo: na eni strani morajo čim prej najti zaposlitev in si ustvariti podporno mrežo, vendar so na drugi strani zaradi neznanja slovenščine omejeni na nizkokvalificirana dela in na prijatelje, ki govorijo njihov jezik.

Nizkokvalificirano delo je običajno slabo plačano, učenja novega jezika pa ne podpira oz. ga podpira le slabo. Priseljenci morajo delati več, da dovolj zaslužijo, zato jim za učenje jezika ostane le malo časa, denarja in energije. Kadar niso na delovnem mestu, se družijo s prijatelji in sorodniki, ki govorijo njihov jezik. Čeprav živijo pri nas, so njihove možnosti za sporazumevanje v slovenščini lahko precej omejene.

## Podpora pri učenju na delovnem mestu

Pri delu se ob ustrezni podpori ponujajo številne priložnosti za učenje jezika. Taka podpora je zlasti dragocena za priseljence, ki opravljajo slabo plačana dela, saj je zanje morda edina realna možnost učenja jezika zgolj na delovnem mestu (glej Bodimo pozorni na pasti, ki jih zaradi omejenega znanja jezika prinaša slabo plačano delo na strani 14).

Za primere take pomoči glej Nekaj praktičnih zgledov za podporo učenja jezika pri delu na strani 17. Kjer so za podporo potrebni finančni in drugi viri, je priporočljivo, da delodajalci, izvajalci izobraževanja in država (na lokalni in nacionalni ravni) sklenejo strateško partnerstvo.



### V skladišču ...

... Vodja delovne skupine priseljene delavce med odmori in pri kosilu vključi v pogovor, da se tako počutijo kot del skupine.



## Kako pridobimo podporo vodij?

Delodajalci in njihovi vodje na splošno podpirajo pobude za izobraževanja zaposlenih, če pobuda:

- neposredno koristi organizaciji (tj. prispeva k doseganju ciljev organizacije);
- upošteva operativne prednostne naloge in omejitve organizacije (npr. zaposleni se med delovnim časom težko udeležijo pouka).

Nekateri vodje so morda nad tako pobudo manj navdušeni. Če želimo njihovo podporo, moramo stopiti v stik z njimi in pridobiti njihovo zaupanje tako, da natančno prisluhnemo njihovim prioritetam in pomislekom. Pozanimajmo se, na katere načine že podpirajo zaposlene (npr. s poklicnim usposabljanjem, spremljanjem in timskim delom), na katerih področjih pa bi potrebovali dodatno podporo.

Nato razmislimo, kako bi bila lahko vodjem izobraževalna pobuda, ki jo podpiramo, v pomoč pri doseganju njihovih ciljev. Vprašajmo jih, katere izboljšave predlagajo.

### V čistilnem servisu ...

... Vodja bi rad spremenil priročnik za zaposlene, da bi bil priseljenim delavcem lažje razumljiv. S pomočjo učitelja slovenščine priročnik pregleda in ga ponovno napiše v jeziku, ki ga bodo priseljenci lažje razumeli. Učitelj v tem času ustvari dober odnos z vodjem in izve več o podjetju z njegovega zornega kota.



Če je mogoče, pobudo ustrezno prilagodimo.

Pogovorimo se tudi z zaposlenimi (priseljenci in ostalimi) ter zberimo dokaze, da predlagano pobudo podpirajo, saj so nam lahko ravno oni v pomoč pri prepričevanju skeptičnih vodij.

Pri oblikovanju pobude iščimo priložnosti, od katerih bodo imeli koristi vsi zaposleni, vključno z vodji. To so lahko:

- neformalno izobraževanje vodij o sporazumevalnih zmožnostih ali kulturni ozaveščenosti;
- formalno usposabljanje, na primer o raznolikosti.

## **Nasveti v delovnem okolju**

Spoštujemo hierarhijo zaposlenih in formalne postopke odločanja, vendar bodimo hkrati pozorni na odnose med zaposlenimi. Zavedati se moramo, da so lahko vplivni odločevalci prisotni na vseh ravneh organizacije, tudi med proizvodnimi delavci in sindikalisti.

Pazimo, da ne bomo preveč odvisni od podpore enega samega človeka.

Vse, kar slišimo, vzemimo z zadržkom. Vsaka zgodba na delovnem mestu ima dve ali več plati. Poskusimo prisluhniti čim več stranem, preden podamo zaključek.

Vedno spoštujemo pravico posameznikov do zaupnosti in ne pozabimo, da lahko vse, kar rečemo, posredujejo drugim.

Držimo se splošnega načela: znanje govori, modrost posluša.

# **Nekaj praktičnih zgledov za podporo pri učenju slovenščine pri delu**

## **Preverimo, ali je komunikacija na delovnem mestu jasna in dostopna**

Preverimo, ali je ustno in pisno komuniciranje na delovnem mestu nedvoumno in dostopno vsem zaposlenim. So dokumenti napisani v jasnem, jedrnatem jeziku? Ali vodje in nadzorniki govorijo tako, da jih priseljenci razumejo?

## **Podpirajmo medsebojno učenje, inštruiranje in mentorstvo**

Priseljencem pomagajmo pri učenju jezika tako, da jih povežemo s sodelavci, ki so kompetentni govorci slovenščine. Spodbujajmo priseljence, naj na delu oblikujejo skupine za neformalno učenje, in druge zaposlene, naj postanejo neformalni »spodbujevalci slovenščine«, ter jim pokažimo, kako lahko inštruirajo in mentorirajo sodelavce, ki se učijo novega jezika.

## **Podpirajmo dialog v delovnem okolju**

Priložnost za pogovor o svojem delu je v prid vsem zaposlenim. Za priseljene delavce so taki pogovori še posebej dragoceni, saj jim dajejo možnost, da vadijo jezik, pa tudi bogatijo svoje razumevanje družbe, njene kulture in vrednot, ki vplivajo na rabo jezika.

## **Ponudimo sezname ključnih izrazov**

Zberimo pomembne izraze, ki se na delovnem mestu pogosto uporabljajo – npr. take, ki so pomembni za operativne postopke, za delo s strankami, vprašanja glede zaposlitve – in jih ponudimo delavcem na papirju in v digitalni obliki.

## **Usposobimo vodje in nadzornike, da bodo znali ustrezno dajati navodila**

Vodjem in nadzornikom pokažimo, kako naj pri govorjenju s priseljenci v slovenščini uporabljajo preproste besede, kratke stavke, naj povedano večkrat ponovijo in hkrati nazorno pokažejo, npr.:

»Vzamem ročni skener. Približam ga kodi. Pritisnem gumb in počakam, da zapiska. Zdaj je paket registriran.«

## **Pred sestankom ključne besede zapišimo na tablo in kartice**

Pomembne točke s ključnimi besedami pred sestankom čitljivo napišimo na velike kartice, tablo ipd. Namestimo jih tako, da jih bodo videli vsi udeleženci sestanka. Na kratko jih pojasnimo na začetku sestanka in ponovno, ko na njih naletimo med sestankom.

## **Dokumenti naj bodo dostopni vnaprej**

Zaposleni naj dobijo pomembne dokumente dovolj zgodaj pred sestankom, da jih bodo lahko pregledali in poiskali pomoč pri razumevanju, če jo bodo potrebovali.

## **Izkoristimo prednosti digitalne tehnologije**

Spodbujajmo zaposlene, naj kar najbolje izkoristijo številna orodja, ki jih omogoča digitalna tehnologija za podporo pri učenju jezika, kot so spletni slovarji, samodejni prevajalniki, črkovalnik, pa tudi spletne tečaje (številni so brezplačni). Priseljenci lahko kot pomoč uporabljajo tudi virtualna učna okolja.

## **Spodbujajmo delavce priseljence, naj bodo pozorni na terminologijo**

Delavcem priseljencem predlagajmo, naj si zapišejo vse neznane izraze, s katerimi se srečujejo pri delu, da se bodo lahko pozneje pogovorili o njih. Na ta način bodo pri učenju postali samostojnejši.

## **Vodjem, nadzornikom in sodelavcem pojasnimo, kdaj naj popravljajo jezikovne napake priseljencev**

Popravljanje jezikovnih napak med pogovorom lahko ovira sporazumevanje. Vnaprej se dogovorimo, kdaj je popravljanje primerno. Napako je seveda treba takoj odpraviti, če bi zaradi nje lahko prišlo do nesporazuma.

## **Vodjem, nadzornikom in sodelavcem pojasnimo, kako naj preverjajo razumevanje**

Vprašanje »Ali razumete?« ni zares v pomoč, saj sogovornik prepogosto odgovori le: »Ja.« Raje zastavljajmo odprta vprašanja, s katerimi preverimo, ali nas sogovornik razume, npr.: »Mi lahko poveste, katere materiale uporabljamo za to?« ali: »Kaj boste naredili najprej?«

## **Zaposlene pohvalimo in nagradimo za učenje**

Učenje novega jezika pod pritiski vsakdanjega življenja in dela ni enostavno. Priseljence pohvalimo za trud in jih nagradimo.

## **Ne pozabimo: čim bolj so vodje, nadzorniki in sodelavci vključeni v proces učenja jezika, tem uspešnejši bodo priseljenci.**



# Več o učenju jezika za potrebe dela

## Mreža Jezik pri delu

Mreža Jezik pri delu (Language for Work) je nepridobitna članska organizacija, ki si s prostovoljci prizadeva:

- izboljšati ozaveščenost in spodbujati učenje jezika odraslih priseljencev in etničnih manjšin na nacionalni in evropski ravni;
- vsem, ki delajo na tem področju, omogočiti izmenjavo strokovnega znanja in gradiv;
- zagotoviti priložnosti za mreženje in strokovni razvoj;
- podpirati razvoj teoretičnih/konceptualnih modelov, modelov različnih dobrih praks in okvirov kakovosti.

Spletna stran: <http://languageforwork.ecml.at>

## Uporabni viri mreže Jezik pri delu

Mreža Jezik pri delu ponuja v svojem spletnem centru veliko izbiro brezplačnih gradiv za učenje jezika pri delu za odrasle priseljence in etnične manjšine.

Spletna stran: <http://languageforwork.ecml.at/ResourceCentre>



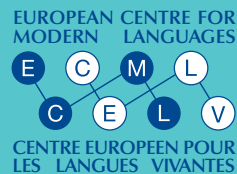
[www.ecml.at](http://www.ecml.at)

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

Evropski center za moderne jezike je institucija Sveta Evrope, ki spodbuja odličnost v jezikovnem SL izobraževanju v njegovih državah članicah.

Svet Evrope je vodilna evropska organizacija za človekove pravice. Sestavlja ga 47 držav članic, med katerimi je 28 držav članic Evropske unije.

Vse države članice Sveta Evrope so podpisale Evropsko konvencijo o varstvu človekovih pravic – pogodbo, namenjeno varstvu človekovih pravic, demokracije in vladavine prava. Izvajanje konvencije v državah članicah nadzira Evropsko sodišče za človekove pravice.



SL

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