



ES

# Comunicándose con los inmigrantes

Guía para el personal de los servicios públicos



Esta publicación es un product 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.

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

Autores: Matilde Grünhage-Monetti (coordinadora del Proyecto, Alemania), Andrea Nispel (Alemania, asesora de proyectos independiente, formadora, entrenadora e I+D)

Editor: Alexander Braddell

Versión española: Maite Hernández García.

## AGRADECIMIENTOS

La versión original en alemán fue editada y publicada por beramí berufliche Integration e.V., Frankfurt am Main, Germany



Las opiniones expresadas en este trabajo son responsabilidad exclusiva de los autores y no reflejan necesariamente la política oficial del Consejo de Europa. Todos los derechos están reservados. Ninguna parte de esta publicación puede ser traducida, reproducida o transmitida bajo ninguna forma ni por ningún medio, ya sea electrónico, (CD-ROM, Internet, etc.), o mecánico, incluyendo fotocopiado, grabación o cualquier sistema de almacenamiento o recuperación de información, sin permiso previo y por escrito de la Dirección de Comunicación (FR-67075 Strasbourg Cedex or [publishing@coe.int](mailto:publishing@coe.int)).

Publicaciones del Consejo de Europa, FR-67075 Strasbourg Cedex

<http://book.coe.int>

Centro de Lenguas Modernas del Consejo de Europa Nikolaiplatz 4, A-8020 Graz, Austria,

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

© Consejo de Europa, enero 2019

# Comunicándose con los inmigrantes

## Guía para gerentes y personal de atención al usuario de los servicios públicos

### Estrategias y consejos prácticos para ayudar al personal a comunicarse eficazmente con los usuarios inmigrantes

La comunicación es clave para la prestación efectiva de servicios públicos, pero puede ser un desafío por muchas razones:

- Los inmigrantes pueden acudir al servicio con poca comprensión de cómo funciona y/o expectativas poco realistas.
- Pueden estar estresados, especialmente si las decisiones que tome el servicio tienen un impacto significativo en su vida.
- El personal de los servicios públicos puede estar bajo la presión de una carga excesiva de trabajo o tener un tiempo limitado para explicar problemas complicados.
- El lenguaje del servicio en sí mismo, con sus términos técnicos, su jerga y su formalidad puede resultar intimidante, incluso para inmigrantes con un buen nivel en la lengua del país de acogida (Segunda Lengua o L2).

Cuando las personas migrantes tienen habilidades limitadas en la segunda lengua y diferentes perspectivas culturales, estos desafíos se intensifican.

Afortunadamente, hay algunas cosas que pueden hacerse. En este folleto se ofrecen:

- Estrategias y consejos prácticos para que los gerentes ayuden a su personal a apoyar a las personas inmigradas con competencias lingüísticas limitadas.
- Ayuda a todo el personal para reflexionar sobre los estilos de comunicación utilizados en un entorno laboral cada vez más diverso desde el punto de vista lingüístico y cultural.

## Consejos para los gerentes

Las formas de apoyar a su personal y a los usuarios inmigrantes de su servicio incluyen...



### Uso de servicios de traducción para usuarios que no conocen la lengua del país de acogida o segunda lengua

El uso de la traducción puede mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen y minimizar los conflictos que se pueden dar entre el personal y los inmigrantes.

- Investigue qué idioma(s) conoce su personal y considere la mejor manera de hacer visible este recurso para que todos los trabajadores se puedan aprovechar de las habilidades lingüísticas de sus colegas en el apoyo a los inmigrantes cuando esto sea necesario y sin que ello suponga una carga adicional para el servicio.
- Cooperar con otras entidades sociales que ofrezcan servicios de traducción.

- Identifique a las personas de su comunidad que estén dispuestas a actuar de traductores voluntarios. Las organizaciones de inmigrantes pueden ser de gran ayuda, así como la universidad local si la hubiere.
- La tecnología digital e internet también pueden apoyar a la comunicación entre el personal de los servicios públicos y los migrantes, por ello es básico alentar a los trabajadores del servicio a usar las herramientas de traducción digital existentes, como por ejemplo, los traductores digitales de móviles, tablets e internet.
- Registrar qué documentos se solicitan con mayor frecuencia en otros idiomas y cuáles son esas lenguas.
- Considere traducir los formularios de uso frecuente en otros idiomas para crear documentos bilingües o multilingües. Puede encontrar otros servicios que ya tengan ejemplos de ello y los quieran compartir con usted.



### Versiones de documentos y formularios clave elaborados en un lenguaje claro y sencillo y fáciles de usar

- Contacte con otros servicios similares y averigüe si disponen de este tipo de documentos para compartir conocimientos y experiencias.
- Apoye a su personal para crear formularios en un lenguaje fácil y comprensible. El personal sabe exactamente qué problemas surgen a los inmigrantes en relación a la documentación y tienen experiencia en cómo abordarlos. Ofrézcales un proyecto de trabajo para compartir esa experiencia y crear versiones sencillas de documentación problemática.



## Crear recursos digitales que estén a disposición del personal y de los inmigrantes en la web de la institución

- Estos recursos pueden incluir no solo documentación multilingüe, sino también fotos, vídeos, diagramas, gráficos, etc., que puedan ayudar a comprender los procedimientos. Con frecuencia una imagen ayuda a entender mejor las cosas.
- Ofrecer al personal formación en torno a la comunicación intercultural y las tecnologías digitales y animarle a utilizarlas.

- Descubra si existe formación disponible para mejorar la comunicación con unos usuarios cultural y lingüísticamente diversos. Si es así, asegúrese de que dicha capacitación esté disponible para su personal.
- Lo más importante es apoyar a su personal permitiéndoles el tiempo y el espacio suficientes para una comunicación centrada en el inmigrante.



## Consejos para el personal de atención al usuario



### Haga que la interacción con el usuario esté libre de estrés

Cuanto menos estresados estén los usuarios, más probable es que comprendan. Cuanto más entiendan, es más probable que la comunicación sea exitosa. Las formas más simples de ayudar a los beneficiarios del servicio a relajarse incluyen sonreír, usar un tono de voz amigable, escucharlos con atención, no ponerles nerviosos y verificar que han entendido el mensaje.



### Tómese un momento para conocer al usuario

Una conversación breve al inicio lo ayudará a sintonizar con la forma de hablar del usuario, a la vez que a él le dará la oportunidad de adaptarse a la suya. Le dará la ocasión de tranquilizarlos si parecen estar nerviosos o asustados. También le ayudará a calibrar su nivel de competencia en la segunda lengua.

¿Por qué un inmigrante puede estar nervioso o asustado? Algunos pueden haber tenido experiencias negativas, incluso traumáticas, a manos de las autoridades de otros países. El recuerdo de esas experiencias puede hacer que se encuentren ansiosos.



### Evalúe el nivel de competencia del usuario en la L2 para que usted pueda hablarle de una manera que pueda ser entendida por él

Esto se consigue:

Haciendo preguntas simples que requieran más de una respuesta del tipo “sí/no”, por ejemplo, preguntas con quién, qué, cuándo, dónde... ¿Con qué fluidez responde el inmigrante? Las cosas útiles sobre las que preguntar podrían incluir la educación y la experiencia laboral del usuario en el país de origen, etc.

Pregunte a sus inmigrantes cuánto tiempo han estado aprendiendo la L2 y qué piensan de sus propias habilidades en esta lengua.

Recuerde: la forma en que los migrantes entienden los procesos y procedimientos del servicio también afectará a la comunicación, ¡no se trata sólo de habilidades lingüísticas!



## Explique qué va a pasar

Ayude a sus usuarios a entender la interacción que está a punto de tener con ellos explicando, en un lenguaje simple y directo, cuál es el propósito de la conversación, cuánto tiempo ocupará, qué va a hacer (por ejemplo, 'Primero le pediré información sobre usted, entonces le explicaré el funcionamiento de nuestro servicio, etc.'). y lo que tendrán que hacer ellos (por ejemplo, 'Entonces usted puede explicarme la ayuda que necesita'). Compruebe si lo han entendido. Si no, explíquelo de nuevo. Pregúnteles si tienen alguna pregunta que hacerle.



## Hágase entender lo más fácilmente posible

Eso significa elegir un lenguaje simple, estándar y correcto. Utilice oraciones cortas y fáciles de entender. Sea lo más claro y concreto posible (por ejemplo, 'Escriba su nombre y dirección en este recuadro. A continuación, firme con su nombre en la parte inferior de la página, aquí.'). Las cosas que ayudan incluyen:

- Pensar, previamente, qué quiere que el usuario entienda antes de hablarle.
- Enfatizar el significado de lo que se dice.
- Desglosar el mensaje en pasos sencillos (por ejemplo, dando explicaciones paso a paso, utilizando conectores del tipo 'Primero...', 'después', 'luego... Entonces...')
- Centrarse en una idea, o pieza de información por frase.



## Hable a un ritmo que se adapte al usuario, mejor pausadamente que demasiado rápido

Los usuarios de su servicio necesitan un tiempo primero para entender las palabras que usted dice, luego para procesar lo que les quiere decir y, posteriormente, para formular respuestas. Si le preocupa hablar demasiado despacio, pregúntales si les gustaría que les hablara más rápido.

- Trate de evitar las frases largas y enrevesadas; los acrónimos, las abreviaturas e iniciales; los términos abstractos; las expresiones idiomáticas; el argot; las palabras que tengan múltiples significados y el lenguaje complicado o técnico.
- Tenga en cuenta qué otros idiomas hablan los usuarios de su servicio y su nivel de educación. Esto puede suponer que entiendan o no, las palabras internacionales (a menudo basadas en el inglés) o los términos científicos (a menudo basados en el latín o el griego como, por ejemplo, "aeropuerto", "neumonía").
- Si necesita usar una palabra técnica, escríbala y luego explique lo que significa en un lenguaje sencillo.



## Compruebe que los usuarios le entienden

Diga: “Quiero estar seguro de haber explicado todo de manera clara. ¿Puede decirme lo que ha entendido?”



## Asegúrese de entender a los usuarios

Diga: ‘Quiero estar seguro de que le estoy entendiendo. Esto es lo que creo que está usted diciendo: “...”. Si tiene dificultades reales para entender lo que dicen los inmigrantes, pídeles que lo repitan, o que lo digan con otras palabras, o que lo escriban.



## ¿Conoce usted otro idioma que sea común?

¡Utilícelo! Si tanto usted como su usuario hablan, por ejemplo, francés, inglés, ruso, o urdu, utilice ese idioma para ayudarle a comunicarse.



## Use la escritura como apoyo

Si los usuarios de su servicio tienen un buen nivel de alfabetización, puede resultar útil escribir las palabras clave y usarlas como listas de verificación.

## Consejos para ayudarle a lidiar con las diferencias culturales

Muestre respeto por otras culturas.

Controle sus propias reacciones y tenga cuidado con las supuestas y prejuicios falsos.

Cuando pase algo que no espera, pregúntese qué esperaba y por qué. No saque conclusiones por anticipado.

El comportamiento del usuario del servicio puede estar abierto a otras interpretaciones.

Acepte y reconozca diferentes estilos de comunicación.

Puede que le resulte de utilidad preguntar a personas de otras culturas sobre las diferencias que han notado entre el país de acogida y su país de origen u otros

países ¡Prepárese para escuchar para algunas críticas!

## Idioma del servicio

El lenguaje específico de su trabajo es algo que aprendió durante su formación, que entiende bien y que usa todos los días. Sin embargo, puede resultar difícil de comprender para los usuarios de su servicio. Usted puede ayudarlos explicándoles las cosas utilizando un lenguaje sencillo y cotidiano.





## Utilice imágenes

Las fotos, ilustraciones, diagramas, gráficos, sitios webs, etc., pueden ayudarle a hacerse entender. Recuerde: ¡una imagen vale más que mil palabras.



## Recurra a las nuevas tecnologías digitales como, por ejemplo, los diccionarios y traductores en línea, en continua mejora.

Un buen consejo para comprobar si la traducción es correcta o no, es hacerla a la lengua materna del usuario y volverla a hacer a la inversa. Si en ambas direcciones tiene sentido, con toda probabilidad sea correcta. No obstante, compruebe que el usuario lo comprende correctamente.



## Comunicación escrita. ¡Sea breve y claro!

Esto significa:

- Oraciones y párrafos cortos y con mucho espacio en blanco entre ellos.
- Una idea o pieza de información por oración.
- Poner el tema más importante al principio.
- Usar viñetas de puntos y subtítulos.
- Usar fuentes fáciles de leer como, por ejemplo, Arial o Verdana y en un tamaño, como mínimo, de 12 puntos.
- Configure la página de manera clara y sencilla. por ejemplo, no utilice más de tres tamaños de fuente, más de dos tipos de letra o más de tres colores.
- Evite LAS MAYÚSCULAS.



- Utilice la negrita o el subrayado para enfatizar la información. (La cursiva puede ser difícil de leer.)
- Escriba las fechas en su totalidad.
- Utilice imágenes para ayudar al lector a entender las ideas clave del texto.
- Si es posible, ejecute el texto a través de una aplicación de prueba de legibilidad en Internet.



## Hacer concesiones a los diferentes estilos de comunicación

Esto le ayudará a lidiar con cualquier malentendido que pueda surgir.

## Finalmente, recuerde que usted es un modelo a seguir

Puede que usted sea uno de los pocos hablantes de la lengua del país de acogida con los que los usuarios de su servicio tienen la oportunidad de hablar. En este caso, los inmigrantes también aprenderán el nuevo idioma de usted. Recuerde, además, que usted es una especie de “embajador” de su país y que representa al estado y la forma en que este trata a las personas.



# Más orientación

## Más orientación en inglés

Hobart, Clare (2015), Lowering Language Barriers. Chalmers & Byrne Training Ltd

## Más orientación en alemán

La Mura Flores, Tatiana; Scheerer-Papp, Johanna (2014): Sprachsensibel beraten. passage gGmbH (Hrsg.)

[http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user\\_upload/PDF/Handreichung\\_Sprachsensibel\\_beraten.pdf](http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user_upload/PDF/Handreichung_Sprachsensibel_beraten.pdf)

Schreibtischaufsteller und Tippkarten für die Beratung (Sprechen und Schreiben)

<http://www.netzwerk-iq-sachsen.de/weitere-publikationen/>

# También disponible



## Aprendizaje de lenguas con fines laborales. Breve guía práctica.

Cómo ayudar a los inmigrantes adultos a desarrollar habilidades lingüísticas relacionadas con el trabajo

La integración exitosa de las personas inmigradas depende, en gran medida, de dos factores interconectados, la aptitud para los idiomas y el empleo. Los migrantes necesitan tener conocimientos de la lengua del país de acogida para encontrar un trabajo adecuado y luego progresar en él. El entorno laboral puede ayudarles a desarrollar su competencia en la segunda lengua.

Los inmigrantes que llegan con la competencia lingüística requerida para conseguir y asegurar un empleo de calidad pueden requerir poco apoyo. Sin embargo, para otros muchos que llegan con habilidades lingüísticas limitadas y sin cualificaciones reconocidas, la ayuda para desarrollar estas competencias relacionadas con el trabajo es crucial. Esta guía ofrece orientación sobre cómo proporcionar ese apoyo. Disponible para descargar en:

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



[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. Lo componen 47 miembros, 28 de los cuales lo son de la Unión Europea.

Todos los Estados miembros del Consejo de Europa han suscrito el Convenio Europeo de Derechos Humanos, un tratado destinado a proteger los derechos humanos, la democracia y el Estado de derecho. El Tribunal Europeo de Derechos Humanos supervisa la aplicación de la Convención en los Estados miembros.

ES

