



GA

# Cumarsáid le himirceoirí

Treoir do bhaill foirne in ionaid fhostaíochta agus seirbhísí poiblí



Is toradh den togra Scileanna Teanga don Obair – Uirlisí don fhorbairt ghairmiúil an foilseachán seo, ar cuid de chlár 2016-19 Lárionad Eorpach um Nuatheangacha é, Teangacha ag croilár na foghlama.

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

Údair: Matilde Grünhage-Monetti (DE, Comhordaitheoir Togra), Andrea Nispel (DE, comhairleoir togra neamhspleách, traenálaí, cóitseálaí, agus Taighde & Forbairt)

Eagarthóir: Alexander Braddell

Leagan Gaeilge: Aonad na Gaeilge, Ollscoil Luimnigh / An tSeirbhís Aistriúcháin, Acadamh na hOllscolaíochta Gaeilge, Ollscoil na hÉireann, Gaillimh.

#### ADMHÁLACHA

Rosina Walter / beramí berufliche Integration e. V., Frankfurt am Main, An Ghearmáin a rinne eagarthóireacht agus a d'fhoilsigh an bunleagan sa Ghearmáinis.

Is iad na húdair amháin atá freagrach as na tuairimí atá léirithe sa doiciméad seo agus ní gá gur léiriú iad ar pholasaí oifigiúil Chomhairle na hEorpa.



\*\*\*\*\*

Gach ceart ar cosaint. Ní ceadmhach aon chuid den fhoilseachán a aistriú, a atáirgeadh nó a tharchur ar aon mhodh nó slí, bíodh sin leictreonach (CD-ROM, Idirlíon, etc) nó meicniúil, a n-áirítear leis sin fótachóipeáil, taifeadadh nó aon chóras stórála nó aisghabhála gan cead i scríbhinn a fháil roimh ré ón Stiúrtóireacht Cumarsáide (FR-67075 Strasbourg Cedex nó [publishing@coe.int](mailto:publishing@coe.int)).

Foilsitheoireacht Chomhairle na hEorpa FR-67075 Strasbourg Cedex An Fhrainc

<http://book.coe.int>

An Lárionad Eorpach um Nuatheangacha de chuid Chomhairle na hEorpa Nikolaiplatz 4, A-8020 Graz, an Ostair

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

© Comhairle na hEorpa, Eanáir 2019

# Cumarsáid le himirceoirí

## Treoir do bhainisteoirí agus do chomhaltaí foirne a dhéileálann le custaiméirí in ionaid fhostaíochta agus seirbhísí poiblí

### Straitéisí agus leideanna praiticiúla chun cabhrú le comhaltaí foirne cumarsáid éifeachtach a dhéanamh le himirceoirí

Tá an chumarsáid rí-thábhachtach nuair atá seirbhísí poiblí á seachadadh, ach tá sé in ann a bheith dúshlánach ar iliomad cúiseanna:

- D'fhéadfadh cliaint teacht chuig an tseirbhís gan mórán tuisceana ar an gcaoi a n-oibríonn sí – agus/nó a bheith ag súil leis an iomarca uaithi.
- D'fhéadfadh cliaint a bheith faoi strus – go háirithe sa chás go n-imreoidh cinntí na seirbhíse tionchar suntasach ar shaol an chliaint.
- D'fhéadfadh comhaltaí foirne a bheith faoi bhrú mar gheall ar na hualaí oibre a bhíonn orthu, agus gan dóthain ama acu chun saincheisteanna casta a mhíniú.
- D'fhéadfadh teanga na seirbhíse féin a bheith deacair, nó fiú bagrach, i bhfianaise na dtéarmaí teicniúla a bhíonn i gceist léi, an béarlagair agus an fhoirmeáltacht, fiú dóibh siúd a bhfuil Béarla maith acu.

Bíonn na dúshláin sin níos géire fós nuair nach bhfuil ach Béarla labhartha agus/nó scríofa lag ag an gcliant, chomh maith le meonta cultúrtha éagsúla.

Céard atá sa bhileog seo?

- Straitéisí agus leideanna praiticiúla do bhainisteoirí chun cabhrú le comhaltaí foirne tacú le cliaint a bhfuil scileanna teanga teoranta acu.
- Cabhair do chomhaltaí foirne chun machnamh a dhéanamh ar na stíleanna cumarsáide a úsáidtear i gcomhthéacs oibre an lae inniu, ar comhthéacs é atá ag éirí níos éagsúla i dtéarmaí cultúrtha agus teangeolaíoch.



## Seirbhísí aistriúcháin do na cliaint sin nach bhfuil Béarla acu

Nuair a úsáidtear go cuí é, is féidir le haistriúchán cur le caighdeán do chuid seirbhísí, agus easaontas idir comhaltaí foirne agus cliaint a íoslaghdú

- Faigh amach céard iad na teangacha eile atá ag d'fhoireann, agus déan iad a dhoiciméadú. Déan machnamh ar an mbealach is fearr chun an acmhainn cheilte seo a dhéanamh infheicthe, ionas go mbeidh comhaltaí foirne in ann tarraingt ar scileanna teanga a gcuid comhghleacaithe chun tacú le cliaint nuair a bhíonn gá leis, agus gan ualach breise a tharraingt ar an tseirbhís.
- Comhoibriú leis na seirbhísí sóisialta eile a bhfuil seirbhísí aistriúcháin á dtairiscint acu cheana féin.
- Daoine áitiúla a bheadh sásta oibriú mar aistritheoirí ar bhonn deonach a aithint. D'fhéadfadh eagraíochtaí a thacaíonn le

himirceoirí a bheith in ann cabhrú leat. Seans gurbh fhiú dul i dteagmháil le d'ollscoil áitiúil chomh maith.

- Tabhair faoi deara go bhfágann teicneolaíocht dhigiteach agus an t-idirlíon go bhfuil aistritheoirí in ann tacú go cianda le comhaltaí foirne agus le cliaint, mar shampla trí fhón (cliste) agus trí fhíschomhdháiliú.
- Cruthaigh seicliostaí le go bhféadfaidh an fhoireann na doiciméid is minice a iartrar i dteangacha eile a thaifeadh, agus na teangacha atá i gceist.
- Smaoinigh ar na foirmeacha sin a úsáidtear go minic a aistriú go teangacha eile chun go mbeidh foirmeacha dhátheangacha / ilteangacha agat. Seans go bhfuil seirbhísí eile ann cheana féin a roinnfidh samplaí leat.
- Tabhair spreagadh don fhoireann úsáid a bhaint as an iliomad uirlisí aistriúcháin dhig-itigh atá ar fáil anois d'fhonn tacú le cumarsáid, e.g. aistr-iúchán uathoibríoch le fóin chliste, taibléid agus an t-idirlíon.



## Leaganacha soláite de phríomhdhoiciméid, agus foirmeacha a bhfuil teanga shoiléir, shimplí agus chairdiúil i gceist leo

- Déan teagmháil le seirbhísí atá cosúil le do sheirbhís féin chun a fháil amach an bhfuil doiciméid sholáite curtha i dtoll a chéile acu féin, agus féach le táirgí, saineolas agus taithí a roinnt leo.
- Tabhair tacaíocht do d'fhoireann chun foirmeacha a chruthú i dteanga atá éasca agus intuigthe. Tuigean an fhoireann go díreach céard iad na saincheistean a thagann chun cinn do chliaint maidir le doiciméadúchán – agus tá taithí acu lena leithéid a réiteach. Tabhair tioncsnamh dóibh chun an saineolas sin a chur le chéile agus cruathaigh leaganacha soláite de dhoiciméadúchán atá achrannach.

## Leideanna do Bhainisteoirí

Seo a leanas roinnt bealaí chun tacú le d'fhoireann agus do chliaint...



## **Cruthaigh acmhainní digiteacha don fhoireann agus do chliant agus cuir ar fáil ar do láithreán gréasáin iad**

- D'fhéadfaí ní hamháin doiciméadúchán ilteangach a bheith i gceist leis na hacmhainní sin, ach treoir chomh maith. Déan breithniú faoi leith ar áiseanna amhairc (grianghraif de nithe a bhaineann leis an tseirbhís, físeáin ghearra, mapaí, grafaicí, sreabhchairteacha chun nósanna imeachta a mhíniú etc.). Is minic a shoiléirítear rudaí le pictiúr nuair a chliseann ar fhocail. Cuir oiliúint ar fáil don fhoireann ar úsáid shimplí teanga, mar shampla, ar theicneolaíochtaí digiteacha agus ar chumarsáid idir-chultúrtha.
- Tabhair spreagadh don fhoireann úsáid a bhaint as teicneolaíocht agus acmhainní digiteacha.
- Faigh amach an bhfuil oiliúint ar fáil chun cumarsáid a dhéanamh le cliantacht atá ag éirí níos éagsúla ó thaobh cultúir agus teanga de. Má tá, cinntigh go bhfuil a leithéid d'oiliúint ar fáil do d'fhoireann.
- An rud is tábhachtaí ná tacú le d'fhoireann trí dhóthain ama agus spáis a thabhairt dóibh le haghaidh cumarsáid chliant-lárnach.



# Leideanna do chomhaltaí foirne a dhéileálann go díreach le custaiméirí



## Bíodh do chaidrimh le do chliant chomh saor ó strus agus is féidir

Is mó seans go dtuigfidh do chliant thú nuair nach mbíonn siad faoi strus. Is mó seans go n-éireoidh leis an gcumarsáid má thuigeann do chliant thú. Seo a leanas roinnt bealaí chun cabhrú le do chliant a bheith ar a s(h) uaimhneas: bíodh meangadh gáire ar do bhéal agat, labhair go cairdiúil leo, éist go cúramach leo, ná brostaigh iad agus cinntigh go dtuigeann siad a raibh le rá agat.



## Glac nóiméad chun aithne a chur ar do chliant

Má dhéanann tú mionchomhrá beag leis an gcliant sula dtosóidh tú, cabhróidh sé leat dul i dtaithí ar an modh cainte atá aige/aici, agus tabharfaidh sé seans dóibh éirí cleachtach ar do cheann féin. Tabharfaidh sé seans duit iad a chur ar a gcompord má tá an chuma orthu go bhfuil siad neir-bhíseach nó faiteach. Cabhróidh sé leat chomh maith an leibhéal Béarla atá acu a mheas.

Cén fáth a mbeadh cliant neir-bhíseach nó faiteach? D'fhéad-fadh sé go raibh drochthaithí, nó fiú taithí thrámach, acu nuair a bhí siad ag déileáil leis na húdarais i dtíortha eile. D'fhéadfaidís éirí imníoch díreach ag cuimhneamh siar ar na heispéiris sin.



## Déan measúnacht ar leibhéal Béarla do chliant ionas go mbeidh tú in ann labhairt leo ar bhealach intuigthe

Seo roinnt bealaí éasca chun é sin a dhéanamh:

Ceisteanna simplí a chur a bhfuil níos mó ná “is ea/ní hea” mar fhreagra orthu – e.g. ceisteanna a thosaíonn le ‘cé’, ‘céard’, ‘cén uair’, ‘cá’, ‘cén chaoi’. Cé chomh líofa is atá freagra an chliant? I measc na gceisteanna úsáideacha a d'fhéadfaí a chur orthu, áirítear oideachas agus taithí oibre an chliant sa tír tionscnaimh.

Fiafraigh de do chliant cé chomh fada is atá an Béarla á fhoghlaim acu agus céard a cheapann siad faoina scileanna féin i mBéarla.

Ná déan dearmad: beidh an chumarsáid ag brath freisin ar cé chomh maith is a thuigeann na cliant próisis agus nósanna imeachta na seirbhíse – ní bhaineann sé díreach le scileanna teanga!



## Mínigh don chliant céard go díreach atá ag tarlú

Cabhraigh le do chliant an idirghníomhaíocht atá le bheith agat leo láithreach a thuiscint trí mhíniú a thabhairt dóibh (i dteanga shimplí ghonta) ar chuspóir na hidirghníomhaíochta, cén fhad a thógfaidh sé, agus céard atá beartaithe agat a dhéanamh (e.g. 'I dtosach, iarrfaidh mé ort roinnt eolais fút féin a thabhairt dom, ansin míneoidh mé ár seirbhís duit.'). agus céard a bheidh le déanamh acu (e.g. 'Ansin beidh tú in ann insint dom cén cúnamh atá uait.'). Seiceáil ar thuig siad thú. Murar thuig, mínigh arís é. Fiafraigh díobh an bhfuil aon cheist acu faoin méid atá ar tí tarlú.



## Bíodh sé chomh héasca agus is féidir thú a thuiscint

Fágann sé sin nach mór duit teanga shimplí chaighdeánach cheart a úsáid. Úsáid abairtí gearra sothuigte. Bí chomh soiléir agus nithiúil agus is féidir (e.g. 'Scríobh d'ainm agus seoladh sa bhosca seo. Ansin, sínigh d'ainm ag bun an leathanaigh, anseo.'). Cabhróidh na rudaí seo a leanas leat:

- Déan machnamh sciobtha air an méid a theastaíonn uait go dtuigfidh an cliant sula labhróidh tú.
- Cuir béim ar an mbrí atá lena bhfuil le rá agat (an chaoi a ndéanann léitheoirí nuachta ar an teilifís agus ar an raidió é).
- Bris an próiseas síos ina chéim-eanna beaga (e.g. mínithe céim ar chéim, 'I dtosach...Ansin...').
- Cloígh le smaoineamh, ceist nó píosa eolais amháin in aghaidh na habairte.



## Labhair ag an luas a fheileann do do chliant, is fearr rómhall ná ró-thapa

Teastaíonn am ó do chliant i dtosach chun do chuid focail a thuiscint, ansin a bhfuil i gceist agat a phróiseáil, agus ansin arís chun an freagra a chumadh. Má tá inní ort go bhfuil tú ag labhairt ró-mhall, fiafraigh den chliant ar mhaith leis/léi go labhrófá níos sciobtha.

- Seachain abairtí fada casta; acrainmneacha, giorrúcháin agus túslitreacha; téarmaí téibí; leaganacha cainte; béarlaí; focail a bhfuil níos mó ná ciall amháin acu agus teanga theicniúil.
- Cuimhnigh ar an teanga/na teangacha eile atá ag do chliant, agus ar a leibhéal oid-eachais. D'fhéadfadh tionchar a bheith aige sin ar a dtuiscint ar fhocail idirnáisiúnta (ar minic iad a bheith fréamhaithe sa Bhéarla) agus téarmaí eol-aíocha (ar minic iad a bheith fréamhaithe sa Laidin nó sa Ghréigis, e.g. 'airport', 'pneumonia').
- Más gá focal teicniúil a úsáid, scríobh síos é, ansin tabhair míniú ar a bhfuil i gceist leis i dteanga shimplí.



## Seiceáil go dtuigeann do chliaint thú

Abair 'Is mian liom a bheith cinnte go bhfuil gach rud mínithe agam go soiléir. An bhféadfá insint dom céard a thuigeann tú anois?'



## Bí cinnte gur thuig tú do chliaint

Abair, 'Táim ag iarraidh a bheith cinnte gur thuig mé thú. Creidim gurb é seo atá á rá agat: "...". Má tá fíordheacracht agat a bhfuil á rá ag do chliaint a thuiscint, iarr orthu é a rá arís, nó é a rá i bhfocail eile, nó é a scríobh síos.



## An bhfuil teanga eile ann atá agatsa agus ag an gcliant?

Bainigí úsáid aisti! Má tá Fraincis, nó Spáinnis, nó Rúisis nó Urdúis agaibh, labhraigí an teanga sin chun cabhrú libh cumarsáid a dhéanamh.



## Bain úsáid as scríbhinn

Má tá litearthacht mhaith ag do chliaint, d'fhéadfadh sé a bheith ina chúnaimh rudaí a scríobh síos, eochairfhocail san áireamh, agus úsáid a bhaint astu mar sheicliostaí.

## Leideanna chun cabhrú leat déileáil le difríochtaí cultúrtha

Léirigh meas ar chultúir eile.

Bí san airdeall maidir le do fhreagairtí féin agus seachain an bhréagthuiscint agus an chlaon-tacht.

Nuair a tharlaíonn rud éigin nach raibh tú ag súil leis, fiafraigh díot féin cé leis a raibh tú ag súil, agus cén fáth.

Ná déan talamh slán de go dtuigeann tú céard atá taobh thiar d'iompar do chliaint – d'fhéadfadh míniú eile a bheith air.

Glac le stíleanna éagsúla cumarsáide, agus bí oscailte dóibh.

D'fhéadfadh sé cabhrú leat ceisteanna a chur orthu siúd arb as cultúir eile iad céard iad na difríochtaí atá tugtha faoi deara acu idir an tír a bhfuil siad ina gcónaí anois inti agus a dtír dhúchais, nó tíortha eile. Bí réidh do roinnt cáinte!

## Teanga seirbhíse

Tá teanga na seirbhíse fogh-lamtha agat i rith do chuid oiliúna, oibríonn tú léi gach lá agus tuigeann tú go maith í. D'fhéadfadh sé a bheith deacair, áfach, ar chliaint í a thuis-cint. Déanfar níos éasca orthu é má mhíníonn tú rudaí i ngnáth-theanga laethúil.





## Úsáid pictiúir agus íomhánna

Cabhróidh sé leat a bhfuil i gceist agat a chur in iúl má úsáideann tú grianghraif, léaráidí, graif, láithreáin géasáin etc. Is minic gur furasta rudaí a mhíniú le pictiúr seachas focail.



## Bain úsáid as teicneolaíochtaí digiteacha / na meáin nua, leithéidí foclóirí ar líne nó aistritheoirí (Tá siad ag feabhsú leo i gcaitheamh an ama.)

Seift mhaith chun cruinneas an aistriúcháin a sheiceáil is ea an t-aistriúchán a thiontú ar ais go dtí an teanga bhunaidh. Má dhéanann sé sin ciall, gach seans go bhfuil an leagan sa sprioctheanga ceart chomh maith. Ach seiceáil i gcónaí go dtuigeann an cliant i gceart é.



## Cumarsáid i scríbhinn – bíodh sé gonta agus simplí i gcónaí!

Is ionann sin agus:

- Abairtí agus ailt ghearra, agus neart spáis bháin idir na hailt.
- Smaoineamh, ceist nó píosa eolais amháin in aghaidh na habairte.
- Cuir an tsaincheist is tábhachtaí ar dtús.
- Úsáid liostaí le hurchair agus fotheidil.
- Úsáid clónna atá soléite (e.g. Arial, Verdana) agus ar mhéid atá soléite (e.g. 12 pointe).
- Bíodh leagan amach an leathanaigh simplí (e.g. gan ach trí chlómhéid ar a mhéid, dhá chló-aghaidh agus gan níos mó ná trí dhath).
- Seachain BLOCLITREACHA.
- Úsáid cló trom chun béim a leagan ar eolas, nó cuir líne faoi. (Tá sé in ann a bheith deacair cló iodálach a léamh.)



- Scríobh dátaí amach ina n-íomlán.
- Bain úsáid as pictiúir chun cabhrú leis an léitheoir príomh-smaointe an téacs a thuiscint.
- Cuir an téacs isteach i bhfeidhmchlár tástála so-léiteachta ar an idirlíon, más féidir.



## Cuir san áireamh go bhféadfadh stíleanna cultúrtha cumarsáide a bheith i gceist

Cabhróidh sé sin leat déileáil le haon mhíthuiscint nó míbhri a d'fhéadfadh a theacht chun cinn.

## Ar deireadh, ná déan dearmad gur eiseamláir thú.

Seans go bhfuil tusa ar dhuine den bheagán Béarlóirí a mbeidh deis ag do chliaint labhairt leo. Ná déan dearmad gur cineál 'ambasadóra' thú ar son do tíre. Tá tú ag déanamh ionadaíochta thar ceann an stáit, agus ar an gcaoi a gcaitheann sé le daoine. Seans go bhfuil tusa ar dhuine den bheagán daoine a labhraíonn do chliaint leo i mbéarla. Sa chás sin, beidh siad ag foghlaim na teanga uaitse.



# Tuilleadh treorach

## Tuilleadh treorach i mBéarla

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

# Ar fáil freisin



## Scileanna Teanga don Obair – treoir ghasta

Conas cabhrú le himirceoirí aosach scileanna teanga a fhorbairt don obair

Tá comhtháthú ráthúil imirceoirí aosach ag brath go mór ar dhá chumasóir atá nasctha lena chéile, is é sin scileanna teanga agus fostaíocht. Bíonn scileanna teanga de dhíth ó imirceoirí chun fostaíocht fheiliúnach a aimsiú agus chun dul chun cinn a dhéanamh san ionad oibre. Cabhraíonn an fhostaíocht le himirceoirí a scileanna teanga a fhorbairt.

Gach seans gur beag tacaíochta eile a bheidh ag teastáil ó imirceoirí a bhfuil na scileanna teanga agus cáilíochtaí acu cheana féin chun fostaíocht mhaith a fháil. I gcás an iliomad imirceoir eile a thagann le scileanna teanga teoranta agus gan aon cháilíocht aitheanta a bheith acu, tá sé ríthábhachtach go dtabharfar tacaíocht dóibh chun scileanna teanga don onad oibre a fhorbairt.

Tugann an acmhainn ghearr seo treoir faoin gcaoi leis an tacaíocht sin a chur ar fáil.

Ar fáil le híoslódáil anseo:

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



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

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

Is institiúid de chuid Chomhairle na hEorpa é an Lárionad Eorpach um Nuatheangacha a chuireann feabhas in oideachas teangacha chun cinn i measc na mballstát.

Is í Comhairle na hEorpa an phríomheagraíocht i leith chearta an duine ar an mór-roinn. Cuimsíonn sé 47 ballstát, le 28 díobh sin ina mbaill den Aontas Eorpach.

Chomhaontaigh gach ballstát de chuid Chomhairle na hEorpa an Coinbhinsiún Eorpach um Chearta an Duine, conradh atá leagtha amach chun cearta an duine, daonlathas agus riail an dlí a chosaint. Déanann an Chúirt Eorpach um Chearta an Duine maoirsiú ar chur i bhfeidhm an Choinbhinsiúin sna ballstáit.

GA