



FI

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

Language for work – pikaopas

**Kuinka auttaa aikuisia maahanmuuttajia
kehittämään työelämän kielitaitoa**

Tämä julkaisu on projektin *Language for work – Tools for professional development* tuotos. Projekti oli osa vuosien 2016-2019 Eurooppalaisen nykykielten keskuksen ohjelmaa *Languages at the heart of learning*.

Kirjoittajat ovat projektiryhmän jäseniä: Alexander Braddell (Iso-Britannia), Mathilde Grünhage-Monetti (Saksa, projektikoordinaattori), Christophe Portefin (Ranska) and Kerstin Sjösvärd (Ruotsi).

Suomalainen versio: Kristel Kivisik.

KIITOKSET

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

Valokuvan sivulla 10 luovutti käyttöön Kartoffelmanufaktur Pahmeyer GmbH & Co. KG

Valokuvan sivulla 19 luovutti käyttöön Lars Bergström.

Kiitämme myös Language for Work -verkoston jäseniä tekstin tarkistuksesta ja kommentoinnista, muiden muassa Klara Bilic Mestric, Irina Mitarcheva, Deirdre Ní Loingsigh, Annemarie Nuwenhoud, Olga Orrit, Veronica Pajaro, Toon van der Ven ja Séverine Wozniak.

Language for work – pikaopas

Kuinka auttaa aikuisia maahanmuuttajia kehittämään työelämän kielitaitoa

Aikuisten maahanmuuttajien onnistunut kotoutuminen riippuu merkittävästi kahdesta toisiinsa liittyvästä tekijästä, kielitaidosta ja työllistymisestä. Maahanmuuttajat tarvitsevat kielitaitoa löytääkseen sopivaa työtä ja kehittyäkseen työssään. Työllistyminen taas voi auttaa maahanmuuttajia kehittämään kielitaitoaan.

Maahanmuuttajat, joilla on hyvä kielitaito ja koulutus ja jotka onnistuvat siten saamaan hyvän työpaikan, eivät välttämättä tarvitse juurikaan tukea. Monille muille maahanmuuttajille, joiden kielitaito on rajallinen ja joilla ei ole tunnustettuja tutkintoja, tuki työelämän kielitaidon kehittämisessä on ensiarvoisen tärkeää.

Tämä lyhyt opas tarjoaa neuvoja tuen järjestämiseen.

Kenelle opas on tarkoitettu?

Opas on tarkoitettu ammattilaisille, jotka tukevat aikuisten maahanmuuttajien kielillistä kotoutumista ja työskentelevät muun muassa seuraavilla aloilla

- aikuisten maahanmuuttajien kielikoulutus
- aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutukset
- ammatillinen koulutus ja työssäoppiminen
- aikuiskoulutus
- henkilöstöhallinto
- työllisyyspalvelut

Mitä opas sisältää?

- Mitä on työelämän kielitaito (s. 4)
- Minkä tasoista työelämän kielitaitoa maahanmuuttajat tarvitsevat (s. 6)
- Kuinka auttaa maahanmuuttajia kehittämään työelämän kielitaitoaan (s. 7)
- Millaista asiantuntemusta ja tukea tarvitaan maahanmuuttajien työelämän kielitaidon kehittämisessä (s. 8)
- Maahanmuuttajien kielenoppimisen esteitä (s. 10)
- Maahanmuuttajien kielenoppimisen mahdollistajia (s. 12)
- Miten tukea oppimista luokahuoneen ulkopuolella (s. 14)
- Matalan palkan ja suppean kielitaidon ansa (s. 14)
- Kuinka tukea oppimista työpaikalla (s. 15), ja
- Lisätietoa työelämän kielitaidon kehittämisestä (s. 19)



Päiväkodissa...

... Malika ei osaa sanoa ei työkavereilleen ja esimiehelleen. Hänen kielenopettajansa neuvoo häntä tarkkailemaan, millä tavoin hänen työkaverinsa sanovat ei. Malika seuraa ohjetta. Seuraavalla tapaamisella opettajan kanssa Malika harjoittelee roolileikissä ein sanomista kuten työkaverinsa. Lopulta hän kokeilee sitä käytännössä.

Mitä on työelämän kielitaito?

Työelämän kielitaidolla tarkoitetaan niitä taitoja, joita ihmiset tarvitsevat

- löytääkseen sopivaa työtä: muun muassa työnhaku, ansioluettelon kirjoittaminen, työhakemukset, työhaastattelut, jne.
- osallistuakseen positiivisella tavalla työntekijänä: muun muassa työkohtaiset tehtävät, terveys ja turvallisuus, tiimityö, laadunvalvonta, asiakaspalvelu, työntekijän oikeudet, velvollisuudet ja prosessit
- kehittyäkseen työssään ja urallaan: muun muassa ohjattu työharjoittelu, vapaamuotoinen työssäoppiminen, ammatillinen lisäkoulutus ja koulutus työn ulkopuolella.

Työelämän kielitaito

Työelämän kielitaitoa määrittävät

- yleiset työelämän sosiaaliset normit – esimerkiksi odotukset käytöksestä, viestintätavoista jne. työelämän kontekstissa
- lainsäädäntö ja säännökset, esim. terveydenhuolto- ja työturvallisuuslait, laatustandardit
- alakohtaiset viestinnälliset vaatimukset, esim. kielitaito jota vaaditaan konetekniikan alalla, sosiaali- ja terveysalalla, kaupan alalla, IT-alalla jne.
- työpaikkakohtaiset sosiaaliset normit – kuten viestintätavat, odotukset käytöksestä, jne.
- yksittäisen työtehtävän viestinnälliset vaatimukset, jotka vaihtelevat olosuhteiden mukaan

Kielitaito työpaikalla

Työntekijän täytyy osata

- ymmärtää oikeutensa ja velvollisuutensa
- keskustella työn aikatauluista
- keskustella työtehtävistä
- käsitellä ja välittää tietoa suullisesti ja kirjallisesti
- käsitellä suullisia ja kirjallisia ohjeita
- tehdä yhteistyötä muiden kanssa, esim.:
 - ehdottaa
 - tarjota apua
 - pyytää apua
 - käsitellä palautetta
 - olla vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa
 - raportoida suullisesti ja kirjallisesti

ja paljon muuta!

Metallin käsittelylaitoksella...

...Harjoittelija opettaa uusille maahanmuuttajataustaisille työntekijöille koneiden ja työvälineiden nimityksiä siivouksen aikana perjantai-iltapäivänä. Osa uusista työntekijöistä kirjoittaa sanat tarralapuille ja kiinnittää ne välineisiin. Toiset ottavat kuvia puhelimillaan ja merkitsevät nimitykset kuviin.





IT-firmassa...

... Maahanmuuttajataustainen työntekijä seuraa kollegansa toimia, kun tällä on asiakas. Myöhemmin he käyvät yhdessä läpi, mitä maahanmuuttajataustainen työntekijä ymmärsi ja mitä ei, ja kirjoittavat ylös uusia, hyödyllisiä ilmauksia.

Minkä tasoista kielitaitoa maahanmuuttajat tarvitsevat työelämässä?

Vastaus tähän kysymykseen riippuu olosuhteista, muun muassa työn luonteesta ja siitä, kuinka paljon tukea työpaikka voi tarjota. Esimerkiksi hoiva-alan työntekijän, joka työskentelee asiakkaan kotona, on mahdollista saada vähemmän tukea kuin työntekijän, joka työskentelee palvelutalossa, ja jolle kollegoiden apu on lähellä.

Yleisesti ottaen työn vaativuus antaa osviittaa siitä, minkä tasoista kielitaitoa työssä vaaditaan. Kyseiseen työhön liittyvä lainsäädäntö, sääntely ja laatuvaatimukset voivat myös olla merkkejä kielitaitovaatimuksista.

Joissakin maissa tavallisten terveyteen ja turvallisuuteen liittyvien lakien noudattaminen kaikilla työpaikoilla edellyttää vähintään B1-tason kielitaitoa¹ riippumatta siitä, mitkä kyseisen työn viestinnälliset vaatimukset ovat. Samaa edellyttävät tiettyjen alojen kansalliset laatustandardit ja säännökset, kuten esimerkiksi sosiaali- ja terveysalalla.

On myös huomattava, että kaikilla aloilla on kasvava vaatimus siitä, että työntekijät sekä käsittelevät informaatiota että viestivät tehokkaasti.

1 EVK:n kielitaidon tasojen ymmärtäminen

Eurooppalainen viitekehys (EVK) on kansainvälinen kielitaidon tasojen kuvaus. Kielitaito jaetaan siinä kuudelle tasolle:

A1, A2 (peruskielitaito), B1, B2 (itsenäisen kielenkäyttäjän kielitaito), C1, C2 (taitavan kielenkäyttäjän kielitaito).

B1-tasolla kielenkäyttäjä osaa viestiä keskeiset asiat ja ideat tutuissa tilanteissa.

Lisätietoa: www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages



Apukeinoja maahanmuuttajien työelämän kielitaidon kehittämiseen

Maahanmuuttajia voi auttaa kehittämään työelämän kielitaitoaan monenlaisten muodollisten opetusohjelmien avulla, joita ovat muun muassa

- kotoutumiskoulutus ja muu kielikoulutus maahanmuuttajille
- työllistymistä edistävät palvelut työnhakijoille
- ammatilliset opetusohjelmat

Maahanmuuttajille, jotka ovat jo työllistyneet, voidaan tarjota kielellistä tukea sisällyttämällä se työpaikalla tarjottavaan koulutukseen.

Henkilöstön ja työsuoritusten johtamisprosessit, kuten valvonta ja tiimi-palaverit, tarjoavat myös hyvän mahdollisuuden kielenoppimisen tukemiselle.

Näiden enemmän ja vähemmän muodollisten oppimistilanteiden ohella voidaan lisäksi tukea vapaamuotoisempaa oppimista sekä töissä että yhteisössä seuraavien keinojen avulla

- valmennus- ja mentorointiohjelmat
- vapaaehtoinen kaveritoiminta
- vertaistukiryhmät
- itseopiskelumateriaalit

Millaista asiantuntemusta tarvitaan maahanmuuttajien työelämän kielitaidon tukemisessa?

On erilaisia tapoja auttaa maahanmuuttajia kehittämään työelämän kielitaitoa, kuten

- muodollinen opetus ja ohjaus
- valmennus
- tukiryhmät
- oppimateriaalien tuominen saataville

Tarvittava asiantuntemus riippuu tilanteesta. On kuitenkin hyvä olla jonkinlaista ymmärrystä kahdesta asiasta: ensinnäkin kielenoppimisesta – ja erityisesti siitä, mikä auttaa aikuista uuden kielen omaksumisessa (ja mikä oppimista voi haitata). Toiseksi on hyvä ymmärtää kyseistä alaa (esim. majoitus, tekniikka, hoiva-ala, jne.).

Muovin prosessointilaitoksella...

...Kollega opettaa maahanmuuttajataustaiselle tiimikaverilleen laitteen luona, miten kertoa sen käyttöön liittyvistä toimintatavoista.





Mitä kielenoppimisesta tiedetään

Kieli opitaan ensisijaisesti vuorovaikutuksessa. Muodollinen opetus voi olla todella hyödyllistä, mutta se ei yksinään riitä. Kompetenssi saavutetaan käyttämällä kieltä tosielämän tilanteissa.

Suuri osa oppimisesta tapahtuu tiedostamatta ja vaatii pitkäjänteisyyttä ja sinnikkyyttä, erityisesti jotta voidaan saavuttaa sen tasoinen kompetenssi kuin useimmissa töissä vaaditaan.

Yksilöllinen kehittyminen riippuu toisiinsa liittyvistä tekijöistä, kuten motivaatiosta, kyvyistä, koulutustaustasta, yksilön muusta kielitaidosta, tuen saatavuudesta, ja niin edelleen.

Elintarvikeyrityksessä...

... Osallistuttuaan kielikoulutukseen työpaikalla henkilökunta tekee flash cardeja työpaikalla käytettävistä tärkeimmistä termeistä. Henkilökunta käyttää flash cardeja töissä ollessaan muistuttaakseen toisiaan siitä, mitä termejä käyttää milloinkin.

Maahanmuuttajien kielenoppimisen esteitä

Tyypillisiä esteitä maahanmuuttajien kielenoppimiselle ovat mm.

- itsevarmuuden puute käyttää kieltä
- hyvin rajallinen kanssakäyminen kielen puhujien kanssa
- rajallinen lukutaito
- ajan tai rahan puute, joka estää kielenopetukseen osallistumiseen
- tiedon puute siitä, miten löytää kielenopetusta
- tuen puute töissä tai sen ulkopuolella
- henkilökohtaisten oppimisstrategioiden puute (liittyy joskus huonoon luottamukseen omaan oppimiskykyyn)
- motivaation puute jatkaa kielenopiskelua

Jotta voidaan tarjota tehokasta tukea, näihin esteisiin pitää puuttua.

On myös tärkeää muistaa, että maahanmuuttajien henkilökohtainen elämäntilanne voi olla erittäin vaikea trauman, perhetilanteen, oikeudellisten epävarmuustekijöiden ja muiden seikkojen vuoksi.

Maatilalla...

...Työnjohtajat tapaavat keskustellakseen siitä, mitä termejä työntekijöiden täytyy tietää uudesta leikkuupuimurista. Työntekijöiden koulutuksessa työnjohtajat keskittyvät näihin termeihin ja antavat työntekijöille monisteen, jossa termit on selitetty ja havainnollistettu graafisten esitysten avulla aina kun mahdollista.



Lukutaito ja työelämän kielenoppiminen

Tiedonkäsittely ja kirjallinen viestintä (joka usein hyödyntää digitekniologiaa) on keskeistä kaikissa töissä, myös alimman portaan tehtävissä. Tästä syystä lukutaito on yksi tärkeimmistä työssä tarvittavista taidoista.²

Myös muodollinen kielenopetus (samoin kuin itseopiskelu verkossa) vaatii tyypillisesti vahvaa lukutaitoa ja opiskelutaitoja. Kaikilla maahanmuuttajilla ei näitä taitoja ole, joten tuki niiden kehittämiseen on todella arvokasta.

Mitä on aikuisten lukutaito?

Aikuisten lukutaidon voi määritellä kyvyksi lukea ja kirjoittaa sillä tasolla, jota aikuinen tarvitsee toimiakseen ja kehittyäkseen työssä ja yhteiskunnassa. Lukutaito on avain kansalaisuuteen ja työllistymiseen.

Lukutaito ei ole muuttumaton ja (kuten kieli itsessään) se on erottamattomasti sidoksissa sosiaalisiin käytänteisiin, kuten kontekstiin. On mahdollista olla enemmän lukutaitoinen yhdellä osa-alueella kuin toisella, vrt. termit kuten taloudellinen lukutaito, digitaalinen lukutaito ja tieteellinen lukutaito. Lisäksi lukutaito muuttuu ajan myötä (jälleen, kuten kielikin) sitä mukaa kun yhteiskunta ja teknologia kehittyvät.

Lukutaito itsessään on jatkumo ja ihmiset yleensä hyötyvät tuesta kohdatessaan uuden lukutaitoa vaativan tehtävän, kuten uudenlaisen lomakkeen.

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>

Miksi maahanmuuttajalla saattaa olla rajallinen lukutaito ja/tai opiskelutaidot?

- Rajallinen koulutustausta – esimerkiksi maahanmuuttajilla, jotka tulevat köyhistä, sodan runtelemista maista, ei välttämättä ole ollut mahdollisuutta käydä koulua
- aikaisempai kokemus maan kirjoitusjärjestelmästä puuttuu
- ei ole aikaisempaa kokemusta maan sosiaalisista käytännöistä, jotka liittyvät lukutaitoon, mukaan lukien työpaikan tavalliset kielitaitoa vaativat käytänteet
- ei ole aikaisempaa kokemusta sellaisista muodollisen opetuksen metodeista, joita maassa käytetään
- negatiiviset kokemukset koulunkäynnistä
- oppimisvaikeudet, jotka liittyvät lukutaitoon, esim. lukihäiriö

Palvelutalossa...

... Henkilökunnan palaverissa esimies antaa ohjeita henkilölle ja antaa sen jälkeen heidän keskustella ohjeistuksesta pareittain siten, että natiivipuhujat ja maahanmuuttajat keskustelvat yhdessä. Näin varmistetaan, että kaikki ymmärtävät.



Maahanmuuttajien kielenoppimisen mahdollistajat

Maahanmuuttajien taustat ovat hyvin vaihtelevia, mutta kuten kaikki muutkin kielenoppijat, he hyötyvät muun muassa seuraavista asioista

Kannustus ja oppimisen tuki

Oppiakseen toista kieltä oppijan pitää olla avoin ja vastaanottavainen opetukselle. Jotta oppiminen edistyy, on tärkeää, että oppijat ovat sekä motivoituneita että uskovat omiin kykyihinsä oppia kieltä. Kannustus ja tuki auttavat maahanmuuttajia suhtautumaan oppimiseen positiivisesti ja jatkamaan opiskelua.

Sairaalassa...

... Hoitajat laativat käsikirjoituksen, joka auttaa maahanmuuttajataustaisia työntekijöitä tervehtimään vierailijoita ja vastaamaan puhelintiedusteluihin asianmukaisella tavalla.

Terveydenhoidon kurssilla yliopistossa...

...Maahanmuuttajataustaiset opiskelijat osallistuvat vuorovaikutteiseen skenaariotyöskentelyyn, jossa he pääsevät harjoittelemaan kielenkäyttöä oikeissa asiayhteyksissä.

Mahdollisuus käyttää kieltä tosielämän tilanteissa

Saavuttaakseen kommunikatiivisen kompetenssin maahanmuuttajien tulee altistua todelliselle kielelle – sekä puhutulle että kirjoitetulle – niin paljon kuin mahdollista. He tarvitsevat myös mahdollisimman paljon harjoitusta vuorovaikutustilanteissa. Mitä autenttisempia ja merkityksellisempiä nämä vuorovaikutustilanteet ovat, sitä hyödyllisempiä ne ovat oppijalle.

Apu kielimuotojen havaitsemisessa ja ymmärtämisessä

Hyötyäkseen täysin kielelle altistumisesta ja vuorovaikutuksesta kielellä oppijoiden tulee kiinnittää huomiota siihen, miten kieli toimii, muun muassa ääntämiseen ja kielioppiin. Tuki näiden asioiden opiskelussa on hyödyllistä.

Apu kommunikaatioon liittyvien sosiaalisten normien ja odotusten ymmärtämisessä

Viestiäkseen tehokkaasti oppijoiden tulee ymmärtää viestinnän sosiaaliset normit ja odotukset, erityisesti töissä.

Korjaava palaute

Korjaava palaute auttaa oppijoita huomaamaan, kuinka kieli toimii, tunnistamaan omat virheensä ja viestimään tehokkaammin. Kun korjaava palaute on henkilökohtaista ja rakentavaa, se on myös hyvin motivoivaa.

Apu tehokkaiden henkilökohtaisten opiskelustrategioiden kehittämisessä

Muodollisen opetuksen lisäksi maahanmuuttajat tarvitsevat vapaamuotoista, itseohjautuvaa opiskelua. Tätä varten tarvitaan henkilökohtaisia oppimisstrategioita.



Auta maahanmuuttajia oppimaan luokkahuoneen ulkopuolella

Riippumatta siitä, osallistuuko maahanmuuttaja muodolliseen opetukseen, mahdollisuuksia vapaamuotoiseen kielenoppimiseen on kaikkialla. Näitä ovat mm: sosiaalinen vuorovaikutus, asiointi julkisissa palveluissa, uutis- ja viihdemedia, verkko-oppimismahdollisuudet, sekä työ niille henkilöille, jotka ovat töissä. Kaikki edellä mainitut tarjoavat hyödyllisiä oppimismahdollisuuksia.

Itsevarmat henkilöt, joilla on kokemusta kielenoppimisesta, todennäköisesti hyödyntävät näitä mahdollisuuksia, mutta ne maahanmuuttajat, joilla on heikompi itsetunto ja vähemmän kokemusta kielenoppimisesta, eivät välttämättä sitä tee.

Auta maahanmuuttajia saamaan enemmän irti vapaamuotoisista oppimismahdollisuuksista

- Ohjaa maahanmuuttajien vapaamuotoista kielenoppimista esim. osana kotoutumiskoulutusta ja muuta muodollisia kielikoulutusta
- Lisää yhteisön tietoisuutta siitä arvokkaasta roolista, mikä naapureilla ja kollegoilla, julkisilla palveluilla, medialla ja työnantajilla voi olla maahanmuuttajien vapaamuotoisen oppimisen tukemisessa
- Tarjoa koulutusta esim. työnantajille, julkisten palveluiden tarjoajille (myös kauppoille ja kahviloille), sekä järjestöille siitä, miten olla vuorovaikutuksessa maahanmuuttajien kanssa siten, että se tukee heidän kielenoppimistaan

Vältä matalan palkan ja suppean kielitaidon ansaa

Maahanmuuttajat, joilla on saapuessaan rajallinen kielitaito ja rajalliset taloudelliset resurssit, kohtaavat pulman. Heidän täytyy löytää töitä ja rakentaa tukiverkosto niin nopeasti kuin mahdollista, mutta heikon kielitaitonsa vuoksi he päätyvät alhaisen osaamistason töihin ja ystävystyvät samankielisten henkilöiden kanssa.

Tyypillisesti alhaisen osaamistason työ on matalapalkkaista, eikä työssä ole tarjolla tukea kielenoppimiselle. Maahanmuuttajat työskentelevät pitkiä päiviä ansaitakseen riittävän elannon, mikä jättää heille vain vähän aikaa, rahaa ja energiaa kielenoppimiselle.

Työn ulkopuolella he viettävät aikaa samankielisten ystävien ja perheen keskuudessa. Huolimatta siitä että he asuvat maassa, heidän mahdollisuutensa toimia sen kielellä saattavat todellisuudessa olla melko rajalliset.

Tue oppimista työssä

Oikeanlaisen tuen avulla työ itsessään tarjoaa monia mahdollisuuksia kielenoppimiselle. Työpaikan tuki on erityisen arvokasta niille maahanmuuttajille, jotka työskentelevät matalapalkkaisilla aloilla ja joille oppiminen työpaikalla saattaa olla ainoa realistinen vaihtoehto oppia. (ks. Vältä matalan palkan ja suppean kielitaidon ansaa, s. 14).

Katso käytännön esimerkkejä siitä, miten tukea kielenoppimista töissä sivulta 17. Kun tuen tarjoaminen vaatii rahoitusta ja muita resursseja, työnantajien, opetuksen tarjoajien ja valtion (sekä paikallisella että kansallisella tasolla) tulisi työskennellä yhdessä strategisina kumppaneina.

Varastossa...

...Tiiminvetäjä auttaa maahanmuuttajataustaista henkilöstöä tuntemaan itsensä osaksi tiimiä osallistamalla heidät keskusteluun tauoilla ja lounasaikana.





Kuinka saada esimiesten tuki

Yleisesti ottaen työnantajat tukevat henkilökunnan koulutushankkeita sillä ehdolla, että koulutus

- hyödyttää suoraan organisaatiota (esim. auttaa saavuttamaan organisaation tavoitteita)
- kunnioittaa organisaation operatiivisia prioriteetteja ja rajoitteita (esim. vaikeus päästää työntekijöitä luokahuoneopetukseen työtuntien aikana)

Yksittäisten johtajien innostus koulutusta kohtaan saattaa vaihdella. Saadaksesi heidän tukensa sinun tulee luoda hyvät suhteet ja voittaa heidän luottamuksensa. Tee se kuuntelemalla huolellisesti heille tärkeitä asioita ja heidän huolenaiheitaan. Ota selvää, mitä toimenpiteitä he ovat jo tehneet henkilökunnan tukemiseksi esim. ammatillisen koulutuksen, valvonnan ja tiimityön keinoin. Milloin lisätuesta voisi heidän mielestään olla hyötyä?

Tarkastele sitten, miten koulutus voisi auttaa heitä saavuttamaan tavoitteensa. Kysy, mitä he ajattelevat. Miten koulutusta voisi kehittää? Rääätelöi koulutus sen mukaisesti niin hyvin kuin mahdollista.

Siivousfirmassa...

... Esimies haluaa tehdä työntekijöiden käsikirjasta ymmärrettävämmän maahanmuuttajataustaista henkilöstöä varten. Opettaja käyttää muutamien tunnin päällikön kanssa käyden läpi käsikirjaa ja auttaen häntä kirjoittamaan sen uudestaan sellaisella kielellä, jota maahanmuuttajataustaisen henkilökunnan on helpompi ymmärtää. Opettaja luo hyvän suhteen esimieheen ja oppii samalla lisää firman toiminnasta esimiehen näkökulmasta.

Puhu myös henkilökunnalle (sekä maahanmuuttajille että ei-maahanmuuttajille). Kerää todistusaineistoa heidän innostaan ehdotettua koulutusta kohtaan. Tämä saattaa auttaa taivuttelemaan skeptisemmät johtajat.

Kun suunnittelet koulutusta, tutki mahdollisuuksia, jotka hyödyttävät koko henkilökuntaa, myös johtajia itseään. Esimerkiksi

- vapaamuotoinen valmennus päälliköille viestintätaidoista tai kulttuuritietoudesta
- muodollinen koulutus esimerkiksi moninaisuudesta

Vinkkejä työpaikoilla toimimiseen

Kunnioita työpaikan hierarkiaa ja virallisia päätöksentekoprosesseja, mutta kiinnitä huomiota sisäisiin suhteisiin ja ole tietoinen, että vaikutusvaltaisia päätöksentekijöitä voi löytyä organisaation kaikilta tasoilta, myös työntekijäportaalta ja ammattiyhdistyksen edustajista.

Huolehdi siitä, ettet ole liian riippuvainen kenenkään yksittäisen henkilön tuesta. Älä ota kuulemaasi vastaan sellaisenaan. Työpaikoilla kaikilla asioilla on poikkeuksetta vähintään kaksi puolta. Yritä kuulla niin montaa osapuolta kuin mahdollista ennen kuin vedät johtopäätöksiä.

Kunnioita aina ihmisten luottamusta ja muista, että kaikki mitä sanot, todennäköisesti välittyy eteenpäin.

Yleisenä periaatteena: tietävä puhuu, viisas kuuntelee.

Käytännön vinkkejä kielenoppimisen tukemiseen työpaikalla

Varmista, että kommunikaatio on selkeää ja ymmärrettävää

Arvioi kirjallisen ja suullisen viestinnän ymmärrettävyyttä työpaikalla. Onko asiakirjat kirjoitettu selkeällä, ytimekkäällä kielellä? Puhuvatko päälliköt ja esimiehet tavalla, jota maahanmuuttajataustaiset työntekijät voivat ymmärtää?

Tue vertaisoppimista, valmennusta ja mentorointia

Auta maahanmuuttajataustaista henkilöstöä kehittämään kielitaitoaan määräämällä heidän työpareikseen eteviä kielenkäyttäjiä. Auta heitä muodostamaan vapaamuotoisia opiskeluryhmiä työpaikalla. Rohkaise henkilökuntaa toimimaan epävirallisina “kielimestareina” ja kerro heille miten valmentaa ja mentoroida maahanmuuttajataustaisia kollegoitaan.

Tue reflektivoaa keskustelua töissä

Koko henkilökunta hyötyy mahdollisuudesta keskustella työstään. Maahanmuuttajataustaiselle henkilökunnalle nämä keskustelut ovat erityisen hyödyllisiä. Ne tarjoavat heille mahdollisuuden kehittää kielitaitoa, ja sen lisäksi laventaa ymmärrystä kulttuurisista käsityksistä ja oletuksista, jotka vaikuttavat tapaamme käyttää kieltä.

Tee listat tärkeimmistä käsitteistä

Kerää tiheästi käytettyjä käsitteitä, esim. käsitteitä jotka liittyvät keskeisesti toimintatapoihin, asiakaspalveluun, työsuhteeseen jne., ja tee niistä listoja, jotka ovat helposti saatavilla myös digitaalisessa muodossa.

Kouluta esimiehiä ja päälliköitä ohjeistusten antamisessa

Kerro esimiehille ja päälliköille, miten selittää asioita lyhyin lausein toisto- hyödyntäen ja demonstroiden samalla käytännössä, mitä he tarkoittavat, esim. “Otan viivakoodiskannerin, pidän sitä EAN-koodin päällä. Painan nappulaa ja odotan, kunnes laite piippaa. Nyt olen kirjannut paketin”.

Hyödynnä palavereissa avainsanoja fläppitaululla tai korteilla

Havainnollista ennen palaverin alkua tärkeimmät käsiteltävät asiat avainsanojen avulla, jotka on selkeästi kirjoitettu esim. isoille korteille tai fläppitaululle. Laita sanat esille niin, että ne ovat kaikkien nähtävillä. Selitä sanat lyhyesti palaverin alussa ja uudestaan silloin, kun ne tulevat esiin palaverin aikana.

Anna asiakirjat luettavaksi etukäteen

Anna henkilökunnan tarkastella asiaankuuluvia asiakirjoja ennen palaveria tai muuta tilaisuutta, jotta he voivat käydä ne läpi omaan tahtiinsa ja pyytää tarvittaessa apua etukäteen.

Hyödynnä digitaalista teknologiaa

Rohkaise henkilökuntaa hyödyntämään erilaisia digitaalisen teknologian mahdollistamia oppimista tukevia työkaluja, kuten verkkosanakirjoja, käännösohjelmia, kieliopin tarkistusohjelmia, oikolukuohjelmia, audio-visuaalisia nauhoitustoimintoja jne., sekä verkkokursseja (joista monet ovat ilmaisia). Sovellusten avulla voidaan tarjota oppijoille virtuaalinen neuvontapiste, jonne he voivat lähettää kieleen liittyviä kysymyksiään.

Kannusta maahanmuuttajataustaista henkilöstöä kiinnittämään huomiota termistöön

Ehdota maahanmuuttajataustaiselle henkilöstölle, että he merkitsevät muistiin kaiken vieraan termistön, jonka he kohtaavat työssään, jotta he voivat keskustella siitä myöhemmin. Tämä auttaa heitä kehittymään itsenäisemmiksi oppijoiksi.

Auta esimiehiä, päälliköitä ja kollegoita ymmärtämään, milloin korjata maahanmuuttajien kieltä

Kielen virheiden korjaaminen kesken vuorovaikutustilanteen voi haitata viestintää. Sopikaa etukäteen, milloin kieltä sopii korjata. Niissä tilanteissa, joissa virhe voi johtaa väärinymmärrykseen, täytyy siihen tuki puuttua välittömästi.

Opeta esimiehille, päälliköille ja kollegoille, miten varmistaa ymmärtäminen

“Ymmärsitkö?” ei ole kovin hyödyllinen kysymys. Usein henkilö vain vastaa “kyllä”. Kysy sen sijaan avoimia kysymyksiä, jotka vaativat ymmärryksen osoittamista, esim. “Voitko kertoa, mitä materiaaleja käytämme tähän?” tai “Mitä teet ensimmäiseksi?”.

Tunnista henkilöstön oppiminen ja palkitse siitä

Uuden kielen oppiminen jokapäiväisen elämän ja työn ohella on rankkaa työtä. Tunnista ja tunnusta se kiittämällä maahanmuuttajataustaista henkilöstöä heidän vaivannäöstään ja palkitsemalla heitä siitä.

Muista, että mitä sitoutuneempia lähiesimiehet ovat, sen parempi.



Lisätietoa työelämän kielitaidon kehittämisestä

Language for work -verkosto

Language for work -verkosto on voittoa tavoittelematon järjestö, jonka toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen ja jonka tavoitteena on

- lisätä tietoa ja edistää aikuisten maahanmuuttajien ja etnisten vähemmistöjen työhön liittyvää kielenoppimista sekä kansallisella että eurooppalaisella tasolla
- mahdollistaa ammatillinen yhteistyö ja resurssit kaikille alalla työskenteleville
- tarjota mahdollisuuksia verkostoitumiseen ja ammatilliseen kehittymiseen
- tukea teoreettisten ja käsitteellisten mallien kehitystä ja laatuksien kehittämistä

Internetsivu: <http://languageforwork.ecml.at>

Verkoston materiaalipankki

Verkoston materiaalipankki tarjoaa laajan valikoiman ilmaista materiaalia, joka liittyy aikuisten maahanmuuttajien ja etnisten vähemmistöjen työelämän kielitaitoon ja kielenoppimiseen.

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



FI

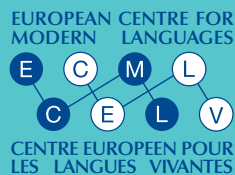
www.ecml.at

Eurooppalainen nykykielten keskus on Euroopan neuvoston alainen toimielin, joka pyrkii edistämään kielenopetusta jäsenvaltioissaan.

www.coe.int

Euroopan neuvosto on maanosan johtava ihmisoikeusjärjestö. Se käsittää 47 jäsenmaata, joista 28 kuuluu Euroopan unioniin.

Kaikki Euroopan neuvoston jäsenmaat ovat hyväksyneet Euroopan ihmisoikeussopimuksen, joka on laadittu suojelemaan ihmisoikeuksia, demokratiaa ja oikeusturvaa. Euroopan ihmisoikeustuomioistuin valvoo sopimuksen toimeenpanoa jäsenmaissa.



www.ecml.at/languageforwork