



HR

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

# Jezik na radnom mjestu – kratki vodič

**Kako pomoći odraslim migrantima u  
savladavanju jezičnih vještina potrebnih za  
radno mjesto**

Ova je publikacija nastala u sklopu projekta *Language for work – Tools for professional development* (Jezik na radnom mjestu – alati za profesionalno usavršavanje), što je dio programa Europskog centra za suvremene jezike, *Languages at the heart of learning* (Jezici kao osnova učenja).

Publikaciju su napisali članovi projektnog tima: Alexander Braddell (UK), Matilde Grünhage-Monetti (DE, voditeljica projekta), Christophe Portfein (FR), Kerstin Sjösvärd (SE).

#### ZAHVALE i IZVORI

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

Fotografija na stranici 10, Kartoffelmanufaktur Pahmeyer GmbH & Co. KG.

Fotografija na stranici 19, Lars Bergström.

Zahvaljujemo se i članovima mreže Language for Work na korisnim komentarima, pogotovo Deirdre Ní Loingsigh, Klari Bilić Meštrić, Irini Mitarchevoj, Annemarie Nuwenhoud, Olgi Orrit, Veronici Pajaro, Toonu van der Venu, Séverine Wozniak.

Prevela na hrvatski Klara Bilić Meštrić.

# Jezik na radnom mjestu – kratki vodič

## Kako pomoći odraslim migrantima da razviju jezične vještine potrebne za radno mjesto

Uspješna integracija odraslih migranata u velikoj mjeri ovisi o dva povezana čimbenika - jezičnim vještinama i zapošljavanju. Migrantima su potrebne jezične vještine da bi pronašli odgovarajuće zaposlenje i potom napredovali na poslu. Isto tako, zaposlenje može pomoći migrantima u razvijanju jezičnih vještina.

Migrantima koji dolaze s razvijenim jezičnim vještinama i kvalifikacijama koje bi im omogućile odgovarajući posao ne mora nužno biti potrebna dodatna podrška. Međutim, većini migranata koji dolaze s ograničenim jezičnim vještinama i bez priznatih kvalifikacija, podrška razvijanju jezičnih vještina potrebnih za radno mjesto može biti od presudne važnosti.

U ovom kratkom vodiču možete naći potrebne informacije o tome kako pružiti takvu podršku.

## Za koga je ovaj vodič?

Ovaj je vodič za stručnjake koji se bave integracijom odraslih migranata te se odnosi na stručnjake koji rade u sljedećim područjima:

- učenje jezika i odrasli migranti;
- programi integriranja odraslih migranata;
- strukovno obrazovanje i praksa;
- obrazovanje odraslih;
- ljudski resursi;
- usluge podrške na tržištu rada.

## Što se nalazi u ovom vodiču?

- Jezične vještine potrebne za radno mjesto (str. 4)
- Koja je razina jezičnih vještina vezanih uz radno mjesto potrebna migrantima? (str. 6)
- Načini na koji se može pomoći migrantima u razvijanju jezičnih vještina potrebnih za radno mjesto (str. 7)
- Koje su vama kvalifikacije potrebne kako bi ste pomogli migrantima vezano uz jezične vještine na radnom mjestu (str. 8)
- Prepreke u učenju jezika kod migranata (str. 10)
- Čimbenici koji pomažu migrantima u učenju jezika (str. 12)
- Kako pomoći migrantima da uče izvan učionice (str. 14)
- Zamke slabo plaćenih poslova i ograničenih jezičnih vještina (str. 14)
- Kako poticati učenje na radnom mjestu (str. 15)
- Gdje možete pronaći dodatne informacije o jezičnim vještinama potrebnim za radno mjesto (str. 19)



## Primjer prakse s ustanove za cjelodnevni boravak...

...Malika ne zna kako reći ,ne' svojim kolegama i poslodavcu. Njen joj jezični trener (language coach) savjetuje da promatra kako drugi kolege kažu ,ne'. Malika ga sluša. Na sljedećoj seansi s trenerom Malika glumi uloge u kojima govori ,ne' baš kao i njeni kolege. Nakon toga, isto čini i na poslu.

## Što su jezične vještine potrebne za radno mjesto?

jezične vještine potrebne za radno mjesto, vještine su koje su ljudima potrebne da bi se:

- pronašlo primjereno zaposlenje te uključuju jezične vještine vezane uz traženje posla, pisanje životopisa, prijava za posao, kod intervjua i sl.;
- moglo adekvatno doprinijeti na radnom mjestu, što se odnosi na jezične vještine vezane uz pojedine zadatke na radnom mjestu, zdravlje i sigurnost, timski rad, kvalitetno upravljanje, brigu za korisnike, radno pravo, odgovornosti i procese;
- moglo napredovati i razvijati karijeru, uključujući jezične vještine vezane uz formalno stručno obrazovanje, informalno učenje na poslu, unaprijedilo strukovno obrazovanje i praksu izvan radnog mjesta.

## Posebnost jezičnih vještina potrebnih za radno mjesto

Jezične vještine potrebne za radno mjesto imaju poseban položaj vezano uz:

- društvene norme na radnom mjestu – ovo se odnosi na opća očekivanja vezana uz ponašanje, načine komuniciranja, itd. u kontekstu poslovnog okruženja;
- pravni okvir, odnosno propise vezane uz zdravlje i sigurnost na radu, standarde kvalitete;
- komunikacijske zahtjeve određenog posla – npr. jezične vještine vezane uz tehniku, zdravlje i socijalnu skrb, prodaju, IT, itd.;
- društvene norme određenog radnog mjesta – npr. način komuniciranja, očekivanja vezana uz ponašanje, itd.;
- komunikacijske zahtjeve pojedinog posla koji se stalno mijenjaju ovisno o uvjetima promjene posla.

# Jezične vještine na radnom mjestu

Na radnom mjestu, ljudi bi trebali moći:

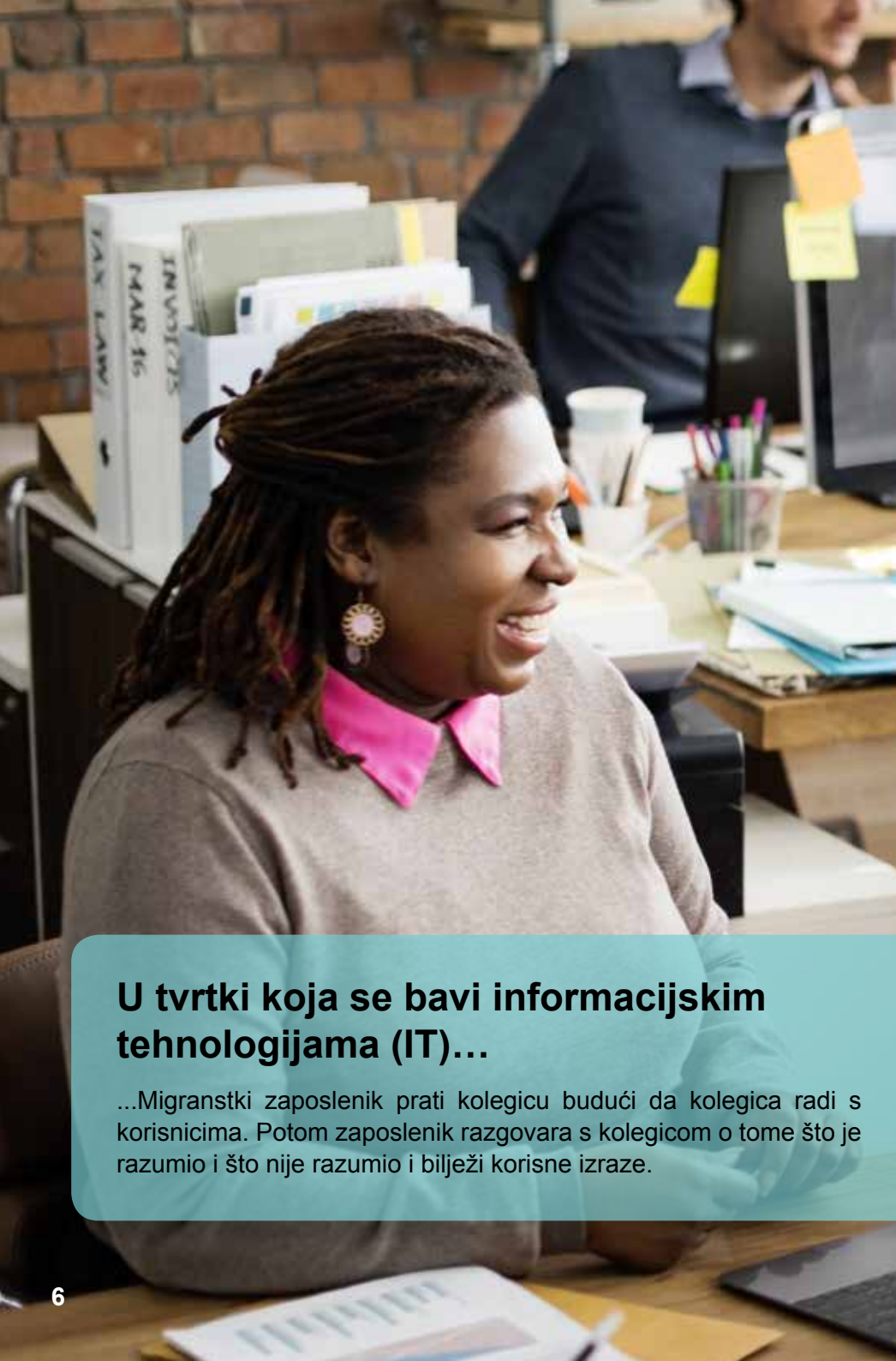
- razumjeti svoja prava i odgovornosti;
- razgovarati o radnom rasporedu;
- razgovarati o radnim zadacima;
- procesuirati i prenijeti informacije, govorne i pisane;
- raditi s uputama, govornim i pisanim;
- surađivati s drugima;
  - davati prijedloge;
  - pružiti pomoć;
  - tražiti pomoć;
  - razumjeti povratne informacije o svom radu;
  - komunicirati s korisnicima;
  - izvještavati, usmeno i pismeno;

te niz drugih stvari!

## U tvornici prerade metala...

...Petak je popodne i vježbenik podučava nove migrantske zaposlenike pojmovima za strojeve i alate tijekom čišćenja. Neki od novih migranatskih zaposlenika pišu nazive na ljepljive trake i lijepe ih na alate. Drugi fotografiraju alate i označavaju fotografije u svojim mobitelima.





## U tvrtki koja se bavi informacijskim tehnologijama (IT)...

...Migrancki zaposlenik prati kolegicu budući da kolegica radi s korisnicima. Potom zaposlenik razgovara s kolegicom o tome što je razumio i što nije razumio i bilježi korisne izraze.

## Koju razinu jezičnih vještina potrebnih za radno mjesto trebaju migranti?

Odgovor na ovo pitanje uvijek ovisi o specifičnim okolnostima, uključujući vrstu posla i količinu podrške na radnom mjestu. Primjerice, što se socijalne skrbi tiče, radnik koji se brine za pojedinca u pojedinčevom domu će najvjerojatnije imati manje podrške od nekog tko radi u domu socijalne skrbi, gdje se može obratiti drugim kolegama za pomoć.

Općenito gledajući, strukovna razina određenog zanimanja indikativna je za razinu jezičnih vještina potrebnih na radnom mjestu. Drugi indikatori mogu biti pravni okvir, propisi i standardi kvalitete vezani uz određeno radno mjesto.

U pojedinim zemljama, usklađenost s temeljnim zdravstvenim i sigurnosnim zakonima koji se primjenjuju na sve poslove općenito zahtijeva najmanje jezične vještine<sup>1</sup> B1 razine ZEROJ-a, bez obzira na komunikacijske zahtjeve samog radnog mjesta. Slično tome, nacionalni standardi kvalitete i propisi za određene sektore, npr. zdravstvenu i socijalnu skrb mogu dodatno odrediti potrebnu jezičnu razinu.

Važno je istaknuti i sve veće težište svih radnih mjesta na obradi informacija i učinkovitoj komunikaciji.

### 1 Što je ZEROJ?

Zajednički europski referentni okvir za jezike (ZEROJ) je međunarodni standard za opisivanje jezične sposobnosti. Sastoji se od 6 razina: A1, A2 (osnovni korisnik), B1, B2 (samostalan korisnik), C1, C2 (napredni korisnik). Na razini B1 korisnik može prenijeti osnovne ideje u poznatom kontekstu. Saznajte više na sljedećoj poveznici: [www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages](http://www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages)



## Načini na koje se može pomoći migrantima u razvijanju jezičnih vještina potrebnih za radno mjesto

Migrantima se može pomoći u razvijanju jezičnih vještina potrebnih za radno mjesto putem različitih oblika formalnih programa učenja, kao što su na primjer:

- integracijski i drugi programi učenja jezika za migrante;
- programi zapošljivosti i predzapošljavanja za tražitelje posla;
- strukovni programi za određena zanimanja.

Za migrante koji su već zaposleni podrška učenju jezika može biti uključena u većinu programa osposobljavanja na radnom mjestu

Procesi upravljanja ljudima i učinkom koji se odnose na praćenje i sastanke radnih skupina također predstavljaju dobru priliku za podršku razvijanju jezičnih vještina. Ove formalne i neformalne mogućnosti učenja mogu se upotpuniti podrškom informalnom učenju, kako na radnom mjestu, tako i u zajednici, što se odnosi na:

- trenerske i mentorske programe;
- dobrovoljne sheme povezivanja;
- neformalne grupe podrške;
- resurse za samostalno učenje.

# Kakva vam je razina stručnosti potrebna da biste mogli pomoći migrantima u razvijanju jezičnih vještina potrebnih za posao?

Migrantima se na različite načine može pomoći da razviju jezične vještine potrebne za radno mjesto, što uključuje:

- formalnu nastavu;
- vođenje;
- grupe podrške;
- dostupnost resursa za učenje.

Potrebna razina stručnosti varira u skladu s programom jezične podrške. Međutim, svakako je dobro da pokrivete dvije stvari. Jedna se odnosi na učenje jezika - konkretno, što pomaže odrasloj osobi da usvoji novi jezik (i što ju ometa). Druga se odnosi na specifičnosti zanimanja o kojemu je riječ (npr. uslužne djelatnosti, inženjerska zanimanja, socijalna skrb itd.).

## U tvrtki za preradu plastike...

...Kolega uči kolegu migranta kako opisati postupke rada stroja izravno na samom stroju.







## Što znamo o učenju jezika?

Novi ćemo jezik prvenstveno naučiti kroz interakciju na tom jeziku. Formalna poduka može biti vrlo korisna, ali sama po sebi nije dovoljna. Kompetenciju stječemo tako što komuniciramo u stvarnim životnim situacijama.

Velik se dio učenja odvija nesvjesno i zahtijeva upornost tijekom duljeg vremenskog razdoblja, osobito da bi se postigla razina kompetencija koja se očekuje na većini radnih mjesta.

Pojedinačni napredak ovisi o nizu često međusobno povezanih čimbenika te ovisi o motivaciji, sposobnostima, obrazovanju, drugim jezicima koje pojedinac govori, mogućnostima za napredovanje i podršci učenju dostupnih pojedincu, i tako dalje.

### U tvornici prerade hrane...

...Nakon formalnog jezičnog tečaja na radnom mjestu, zaposlenici izrađuju kartice s ključnim pojmovima koji se koriste na poslu. Zaposlenici koriste kartice na radnom mjestu da bi jedni druge podsjetili koju terminologiju kada treba koristiti.

# Prepreke u učenju jezika kod migranata

Tipične prepreke u učenju jezika kod migranata uključuju:

- nedostatak samopouzdanja za interakciju na stranom jeziku;
- vrlo ograničen kontakt s govornicima jezika;
- ograničenu pismenost;
- nedostatak vremena, nedostatak financijskih sredstava za poduku;
- nesnalaženje u pronalasku odgovarajuće poduke;
- nedostatak podrške učenju na radnom mjestu ili izvan njega;
- nedostatak učinkovitih strategija osobnog učenja (što je ponekad povezano s manjkom sigurnosti u sposobnost učenja);
- nedostatak motivacije za nastavkom aktivnosti učenja jezika.

Kako bismo pružili učinkovitu podršku, trebamo riješiti ove prepreke.

Važno je također zapamtiti da osobna situacija migranata može biti vrlo teška uslijed traume, obiteljskih okolnosti, pravnih nesigurnosti i mnogih drugih čimbenika.

## Na poljoprivrednom gospodarstvu...

...Dogovor uprave oko pojmova koje zaposlenici trebaju znati za nadolazeću žetvu. Za vrijeme stručne obuke uprava se usredotočila na dogovorene pojmove te su napravili uručak koji detaljno objašnjava sve termine, koristeći dijagrame gdje god je to bilo moguće.



# Pismenost i učenje jezika vezano uz radno mjesto

Obrada informacija i pisana komunikacija (često u digitalnim medijima) danas su od ključne važnosti sve poslove, a to se odnosi i na radna mjesta na početnoj razini. Posljedično, pismenost je jedna od ključnih kompetencija na radnom mjestu.<sup>2</sup>

Osim toga, formalno učenje jezika (što uključuje i samostalno online učenje) obično pretpostavlja visoku razinu pismenosti kao i vještine učenja. Nemaju svi migranti ove vještine pa im je podrška za njihovo razvijanje izuzetno važna.

## Što je „pismenost odraslih“?

Pismenost odraslih može se definirati kao sposobnost čitanja i pisanja na razini koja je potrebna odrasloj osobi za funkcioniranje i napredovanje u poslu i, općenito, u društvu. Ona je ključna za državljanstvo, ali i za stjecanje zaposlenja.

Pismenost nije fiksna stvar i (poput samog jezika) neodvojivo je vezana uz društvene prakse, tj. kontekst u kojem se koristi. Moguće je biti pismeniji u jednom području i smanjeno pismen ili nepismen u nekom drugom (usp. pojmove kao što su ‚financijska pismenost‘, ‚digitalna pismenost‘ i ‚znanstvena pismenost‘). Štoviše, pismenost se mijenja tijekom vremena (opet, kao i sam jezik) - razvojem društva i tehnologije.

Pismenost se nalazi na kontinuumu i ljudima puno znači podrška prilikom suočavanja s novim zadatkom, npr. prilikom popunjavanja nekog novog obrasca i sl.

<sup>2</sup> 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>

## Zašto neki migranti možda imaju nižu razinu pismenosti i / ili vještina učenja?

- Imali su ograničen pristup obrazovanju - migranti iz siromašnih, ratom razorenih zemalja, na primjer, nikada nisu imali prilike pohađati školu;
- nisu bili ranije izloženi pismu koje se koristi u vašoj zemlji;
- nisu ranije sudjelovali u društvenim praksama vezanim uz pismenost kakve su u vašoj zemlji, uključujući prakse vezane uz pismenost na radnim mjestima u vašoj zemlji;
- nije bilo prethodne izloženosti metodama formalnog učenja koje se koriste u vašoj zemlji;
- imali su loša iskustva u školi;
- uslijed poteškoća u učenju vezanih uz pismenost, npr. disleksije.

## U skrbničkom domu...

... Na sastanku zaposlenika upravitelj predstavlja izvještaj zaposlenicima, a zatim ga zaposlenici u paru komentiraju. Upravitelj stavlja u parove izvorne govornike i migrante da bi svi mogli sve razumjeti.



## Čimbenici koji utječu na učenje jezika kod migranata

Migranti danas imaju različito porijeklo – ali u učenju će jezika svima će puno značiti:

### Ohrabrivanje i podrška u učenju

Da bi usvojili drugi jezik, u učenju je potrebno biti otvoren (tj. receptivan) prema učenju. Da bi napredovali, važno je da se osjećaju motivirani i sposobni za učenje jezika. Migrantima treba pružiti pomoć i podršku da razviju pozitivan stav prema učenju i ustraju u tome.

### Jezična uporaba u stvarnim životnim situacijama

Da bi stekli komunikacijske vještine, migranti trebaju biti izloženi stvarnom jeziku - govornom i pisanom - što je više moguće. Također im je potrebno da sudjeluju u interakciji što je više moguće. Što je interakcija autentičnija i smislenija, to je korisnija u učenju.

### U bolnici ...

... Medicinske sestre i medicinski tehničari kreiraju skriptu da bi osoblje migranškog podrijetla na primjeren i pravilan način pozdravljalo i odgovaralo na telefonske upite.

### Na tečaju o zdravstvenoj skrbi na sveučilištu ...

... Polaznici migrantskog podrijetla sudjeluju u interaktivnim scenarijima kliničkih slučajeva kako bi koristili jezik u kontekstu.

## **Pomoć pri osvještavanju i razumijevanju jezičnih struktura**

Da bi u potpunosti iskoristili interakciju i izloženost jeziku, u učenju je potrebno obratiti pažnju na način na koji jezik funkcionira te osvijestiti izgovor i gramatiku. Pomoć u osvještavanju ovih stvari može biti od iznimne vrijednosti.

## **Pomoć pri osvještavanju i razumijevanju društvenih normi i očekivanja u komunikaciji**

Da bi se učinkovito komuniciralo potrebno je razumjeti društvene norme i očekivanja, osobito na poslu.

## **Korektivni feedback (povratne informacije)**

Korektivni feedback pomaže uočiti kako jezik funkcionira, prepoznati pogreške i učinkovitije komunicirati. Kada je personaliziran i konstruktivan, korektivni feedback također može pozitivno utjecati na motivaciju.

## **Pomoć u razvijanju učinkovitih strategija osobnog učenja**

Da bi mogli napredovati, migranti će morati pojačati i povezati svaku formalnu nastavu s informalnim, samousmjerenim učenjem. Da bi to učinili, morat će razviti osobne strategije učenja.



## Pomozite migrantima da uče izvan učionice

Bez obzira hoće li migranti pohađati formalno obrazovanje oko njih su brojne mogućnosti za informalno učenje jezika: društvena interakcija, kontakt s javnim službama, vijesti i mediji, resursi za učenje putem interneta i, za one koji su zaposleni, samo radno mjesto.

Samosvjesni pojedinci s iskustvom u učenju jezika vjerojatno će iskoristiti te mogućnosti, ali migranti s manjkom samopouzdanja i manje iskustva u učenju jezika vjerojatno neće prepoznati sve te mogućnosti.

### Pomozite migrantima da iskoriste informalne mogućnosti učenja jezika

- Dajte migrantima smjernice za informalno učenje jezika, npr. kroz integracijske programe i formalno učenje jezika.
- Podignite svijest u široj zajednici o važnoj ulozi susjeda i kolega, javnih službi, medija i poslodavaca. Svi oni utječu na informalno učenje jezika.
- Ponudite poslodavcima, pružateljima javnih usluga (uključujući trgovine i kafiće) i drugim organizacijama u zajednici obuku o interakciji s migrantima koja uključuje razvijanje jezičnih vještina.

## Čuvajte se zamke malih prihoda povezanih s ograničenim jezičnim vještinama

Migranti koji dolaze u vašu zemlju s ograničenim jezičnim vještinama i ograničenim financijskim sredstvima suočavaju se s dilemom. Potrebno je pronaći posao i izgraditi mrežu podrške što je prije moguće, ali njihov nedostatak jezičnih vještina ograničava ih na uzak krug niskokvalificiranih poslova i prijatelje koji govore isti jezik.

Niskokvalificirani rad uglavnom je slabo plaćen te gotovo da i ne postoji podrška razvoju jezičnih vještina. Opterećeno radno vrijeme migranata često ne ostavlja vremena, ali ni novca niti energije za učenje jezika.

Izvan radnog mjesta oni su najčešće s prijateljima u obitelji te koriste vlastiti jezik. Unatoč tome što žive u vašoj zemlji, njihova prilika za interakciju na službenom jeziku može biti prilično ograničena.

## Podržite učenje na radnom mjestu

Uz pravu podršku sam posao nudi brojne mogućnosti za razvoj jezika. Podrška na radnom mjestu ima osobit značaj za migrante koji rade na nisko plaćenim pozicijama za koje učenje jezika na poslu može biti jedina realna opcija (v. Čuvajte se zamke malih prihoda povezanih s ograničenim jezičnim vještinama, str. 14).

Pogledajte na stranici 17 neke praktične načine na koje možemo podržati razvoj jezika na radnom mjestu za primjere kako razvijati jezične vještine na poslu. Ako podrška zahtijeva financijske i druge resurse, korisno bi bilo da se poslodavci, pružatelji usluga u obrazovanju i država (na lokalnoj i nacionalnoj razini) mogu udružiti kao strateški partneri.



### U skladištu...

...Vođa tima pomaže migrantskim zaposlenicima da se osjećaju kao dio tima tako što ih uključuje u razgovore za vrijeme pauze i ručka.



## Kako steći podršku uprave

Načelno govoreći, poslodavci i uprava žele podržati inicijative vezane uz obrazovanje ako su takve inicijative:

- od koristi organizaciji (npr. doprinose ostvarivanju ciljeva organizacije);
- usuglašene s prioritetima i ograničenjima organizacije (npr. problemi vezani uz nastavu za vrijeme radnog vremena i slično).

Uprava može imati podijeljene osjećaje vezano uz ovakve inicijative. Da biste stekli potporu, morat izgraditi odnos i osvojiti njihovo povjerenje. Učinite to pažljivo oslušujući njihove prioritete i ograničenja. Saznajte što se već radi za pomoć zaposlenicima, npr. kroz stručna osposobljavanja, praćenja i timski rad. Gdje osjećaju da bi dodatna pomoć bila korisna?

Zatim razmislite kako obrazovna inicijativa koju promovirate može pomoći upravi da postigne svoje ciljeve. Pitajte upravu što oni misle, kako žele poboljšati svoju učinkovitost. Prilagodite svoju inicijativu koliko god je to moguće.

Razgovarajte sa zaposlenicima (i migrantima i ne-migrantima). Skupite dokaze o njihovoj motiviranosti za predloženu inicijativu. Takve stvari mogu pomoći uvjeravanju uprave ako se ona dvoumi.

### U tvrtki za čišćenje ...

... Upravitelj želi da priručnik za zaposlenike bude pristupačan migrantskim zaposlenicima. Učiteljica i upravitelj odvajaju par sati da bi zajedno prošli kroz priručnik i jezično ga prilagodili migrantskim zaposlenicima za lakše razumijevanje. Učiteljica na ovaj način ne samo da gradi odnos s upravom, nego dobiva i vrijednu perspektivu radnog mjesta iz ugla uprave.



U planiranju svoje inicijative potražite mogućnosti za dobrobit svih zaposelinih, uključujući i upravu. To se može odnositi na

- informalnu obuku uprave o komunikacijskim vještinama ili o kulturnoj svijesti (eng. cultural awareness);
- formalno usavršavanje o, na primjer, raznolikosti.

## Savjeti za radno mjesto

Poštujte hijerarhije poslodavaca i formalne procese donošenja odluka, ali obratite pažnju na interne odnose i budite svjesni da utjecajni donositelji odluka mogu postojati na svim razinama organizacije te može uključivati i osoblje radnika i dužnosnike sindikata.

Pokušajte ne postati pretjerano ovisni o podršci bilo kojeg pojedinca. Nikad ne uzmite ono što čujete zdravo za gotovo. Na radnom mjestu uvijek postoji lice i naličje svakoj priči. Pokušajte čuti što je moguće više strana prije nego što izvučete zaključke. Uvijek poštujte povjerenje pojedinca i zapamtite da se sve što kažete može prenijeti drugima.

Uzmite kao opće načelo: znanje govori, mudrost sluša.

# Neki praktični načini na koje možemo podržati razvoj jezika na radnom mjestu

## Provjerite je li komunikacija na radnom mjestu jasna i otvorena

Proučite koliko se jasno komunicira, govoreno i pisano, na radnom mjestu i imaju li svi jednak pristup informacijama važnim za obavljanje posla. Jesu li dokumenti pisani jasnim, jezgrovitim jezikom? Govori li uprava na način da ih migranti mogu razumjeti?

## Podrška timskom učenju, vođenju i mentoriranju

Pomognite migrantima razviti svoje jezične vještine tako što ćete ih povezati s kolegama koji su fluentni govornici. Podržite ih u osnivanju informalnih zajednica učenja na radnom mjestu. Potaknite ostale zaposlenike da postanu uzor što se tiče vođenja i mentoriranja migrantskih kolega.

## Podržite raspravu i refleksiju na radnom mjestu

Svim zaposlenicima koristi razgovor o svom radu. Za migrantsko su osoblje ovakve rasprave osobito korisne. One ovim zaposlenicima omogućavaju, ne samo razvijanje jezičnih vještina, već i mogućnost da prošire svoje razumijevanje kulturnih koncepata i pretpostavki koje oblikuju način na koji koristimo jezik.

## Napravite gotove popise ključne terminologije

Prikupite važne izraze koji se često koriste, npr. pojmove koji su potrebni za operativne postupke, koji se često koriste u službi za korisnike ili one vezane uz zapošljavanje te napravite gotove popise koji će biti lako dostupni migrantskim zaposlenicima u papirnatom i digitalnom obliku.

## **Obučite upravu i nadređene kako se daju upute**

Pokažite menadžerima i nadređenima kako se objašnjavaju stvari jezgrovitim jezikom s puno ponavljanja pokazujući što stvari znače dok se s njima radi: npr. "Uzimam skener za ruke, držim ga na EAN kodu. Pritisnem gumb i čekam dok se ne oglasi. Sada sam registrirao paket."

## **Upotpunite sastanak ključnim riječima s dijagramima i karticama**

Pripremite važne teme prije sastanka tako što ćete jasno ispisati ključne riječi na velikim mapama, dijagramima, itd. Prikažite ih na način da ih svatko može vidjeti te ih u kratkim crtama objasnite na početku sastanka i opet kada se pojave tijekom sastanka.

## **Neka dokumenti budu unaprijed dostupni**

Pripremite relevantne dokumente ranije, prije svakog sastanka, kako bi ih zaposlenici mogli proći tempom koji njima odgovara te zatražiti pomoć ukoliko je potrebno.

## **Iskoristite digitalnu tehnologiju**

Potaknite zaposlenike da što više koriste alate dostupne putem digitalnih tehnologija s kojima mogu razvijati jezične vještine: mrežne rječnike, automatsko prevođenje, provjeru pravopisa, gramatička pomagala, audiovizualne funkcije snimanja, kao i online tečajeve (mnogi su besplatni). Aplikacije mogu koristiti kao virtualni helpdesk na koji učenici mogu slati pitanja vezana uz svoje jezične nedoumice.

## **Potaknite migrantske zaposlenike da obrate pažnju na terminologiju**

Predložite migrantskim zaposlenicima da zapisuju nepoznate termine koje susreću na poslu da bi ih kasnije mogli prokomentirati. To će im pomoći da postanu samostalni u učenju.

## **Pomozite upravi, nadređenima i kolegama u ispravljanju migrantskih zaposlenika**

Ispravljanje jezičnih pogrešaka tijekom interakcije može ometati komunikaciju. Dogovorite se unaprijed kada i kako ispravljati jezične pogreške. Naravno, ako bi greška mogla dovesti do nesporazuma, odmah ukažite na nju.

## **Naučite upravu, nadređene i kolege kako provjeravati razumijevanje**

Pitati nekoga - „Razumiješ li?“ nije baš korisno. Ljudi uglavnom samo potvrdno odgovore na ovakvu vrstu pitanja. Umjesto toga, postavite otvorena pitanja koja zahtijevaju da osoba pokaže svoje razumijevanje, kao na primjer: „Možete li mi, molim vas, reći koje materijale koristimo za to?“ Ili „Što ćete prvo učiniti?“

## **Priznanja i nagrađivanja zaposlenika za svoj trud**

Učenje novog jezika pod pritiskom svakodnevnog života i rada težak je posao. Prepoznajte taj trud dajući priznanja migrantskim zaposlenicima za njihove napore i nagrađujte ih.

## **Sjetite se, što je više uključena lokalna uprava, to bolje.**



## Više o tome kako razvijati jezične vještine potrebne za radno mjesto

### Language for Work Network (Mreža Jezik na radnom mjestu)

Language for Work Network neprofitna je organizacija koja radi na dobrovoljnoj osnovi s ciljem:

- podizanja svijesti i promicanja učenja jezika na radnom mjestu za odrasle migrante i nacionalne manjine na nacionalnoj i europskoj razini;
- razvijanja mogućnosti da svi koji rade na ovom području dijele svoju stručnost i resurse;
- pružanja mogućnosti umrežavanja i profesionalnog razvoja;
- rada na podršci i razvoju teorijskih / konceptualnih modela, modela praksi i okvira kvalitete.

Web stranica: <http://languageforwork.ecml.at>

### Mrežni resursni centar

Online baza nudi širok raspon besplatnih resursa vezanih uz sve aspekte učenja jezika koji se odnose na posao za odrasle migrante i nacionalne manjine.

Web stranica: <http://languageforwork.ecml.at/ResourceCentre>



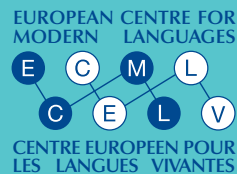
[www.ecml.at](http://www.ecml.at)

Europski centar za moderne jezike institucija je Vijeća Europe čiji je cilj promicati izvrsnost u jezičnom obrazovanju zemalja članica.

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

Vijeće Europe vodeća je organizacija za zaštitu ljudskih prava na našem kontinentu. Uključuje 47 država članica od kojih su 28 članice Europske unije.

Sve države članice Vijeća Europe potpisale su Europsku konvenciju o ljudskim pravima, međunarodni ugovor kojemu je cilj zaštita ljudskih prava, demokracije i vladavine prava. Europski sud za ljudska prava nadgleda provedbu Konvencije u državama članicama.



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