



RU

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

Языки для работы: профессионально ориентированные языковые умения и навыки — краткое руководство

Как помочь взрослым мигрантам сформировать профессионально ориентированные языковые умения и навыки

Настоящее издание — результат проекта «Языки для работы: профессионально ориентированные языковые умения и навыки» — Инструменты профессионального развития, часть программы Европейского центра современных языков «Языки в основе обучения» 2016-2019 гг.

Авторами издания стали члены команды проекта — Александр Брэдделл (Великобритания), Матильда Грюнаге-Монетти (координатор проекта, Германия), Кристоф Портфин (Франция) и Керстин Съёсваард (Швеция).

Русскоязычная версия — Ксения Голубина (МГЛУ, Россия), Евгения Шевелева (МГЛУ, Россия)

БЛАГОДАРНОСТИ

Берг, В., Лайнеке, Р. (2014) „Deutsch habe ich im Betrieb gelernt“. Berufsbezogenes Deutsch im Unternehmen verankern. Braunschweig: Network IQ Lower Saxony.

Фотография на странице ? любезно предоставлена Kartoffelmanufaktur Rahmeyer GmbH & Co. KG

Фотография на странице ? любезно предоставлена Ларсом Бергстрёмом.

Выражаем благодарность всем участникам проекта «Язык для работы: профессионально ориентированные языковые умения и навыки » за рецензии и комментарии, включая Клару Билик Местрик, Ирину Митарчеву, Ди'рдре Ни Лоингси, Аннемари Нувенхойд, Ольгу Оррит, Веронику Паджаро, Тун ван дер Вен и Северину Вожняк.

Языки для работы: профессионально ориентированные языковые умения и навыки» — краткое руководство

Как помочь взрослым мигрантам сформировать профессионально ориентированные языковые умения и навыки

Успешная интеграция взрослых мигрантов в иноязычный социум в значительной степени зависит от двух взаимосвязанных факторов — языковых умений и навыков и трудоустройства. Языковые умения и навыки необходимы мигрантам, чтобы найти подходящую работу и профессионально расти. С другой стороны, совершенствовать свои языковые умения и навыки мигранты смогут только в процессе работы.

Мигрантам, чьи языковые умения и навыки и квалификация позволяют им найти хорошую работу, понадобится лишь незначительная поддержка. Для большинства мигрантов, имеющих низкий уровень владения языком страны пребывания и неподтвержденную квалификацию, такого рода поддержка чрезвычайно важна.

Для оказания подобной помощи и предназначено данное издание.

Кому предназначено данное краткое руководство?

Данное руководство предназначено специалистам в области языковой интеграции взрослых мигрантов, включая специалистов в области:

- изучения языков взрослыми мигрантами;
- программ интеграции для взрослых мигрантов;
- дополнительного образования и тренингов;
- образования для взрослых;
- подбора персонала; а также
- центров трудоустройства.

На какие вопросы вы найдете ответы в руководстве?

- Что мы понимаем под «профессионально ориентированными языковыми умениями и навыками» (стр. 4)
- Какой уровень владения профессионально ориентированным языком должен быть у мигранта? (стр.5)
- Как помочь мигрантам развить необходимые профессионально ориентированные языковые умения и навыки? (стр.6)
- Какие специальные знания вам необходимо иметь, чтобы помочь мигрантам сформировать такие умения и навыки? (стр.7)
- Трудности, с которыми сталкиваются мигранты при изучении языка страны пребывания (стр.8)
- Что может помочь мигрантам освоить язык страны пребывания (стр.11)
- Как помочь мигрантам освоить язык страны пребывания вне аудиторных занятий? (стр.12)
- Как справиться с проблемой низкой зарплаты, связанной с недостаточным уровнем владения языком страны пребывания (стр.13)
- Как поддерживать изучение языка на рабочем месте? (стр.14)
- Где найти дополнительную информацию об инструментах и способах совершенствования профессионально ориентированных языковых умений и навыков? (стр.19)



В детском саду...

... Малика не знает, как сказать «нет» своим коллегам и начальнику. Консультант по языку советует ей понаблюдать, как её коллеги говорят «нет». Во время следующего занятия с консультантом Малика разыгрывает сценку, где она говорит «нет» так, как это делают коллеги. Затем она пытается сделать то же самое на работе.

Что такое «профессионально ориентированные языковые умения и навыки»?

Профессионально ориентированные языковые умения и навыки - это умения и навыки, необходимые мигрантам, чтобы:

- найти подходящую работу (к ним относятся владение языком, необходимое для поиска работы, написания резюме, подачи документов, прохождения собеседования и т. п.)
- хорошо выполнять свои трудовые обязанности, включая решение специфических задач, связанных с непосредственными рабочими обязанностями, соблюдение правил безопасности, работой в команде, контролем качества, обслуживанием клиентов, соблюдение трудового кодекса (прав и обязанностей трудовых сторон)
- профессионально расти и продвигаться по карьерной лестнице, включая совершенствование владения языком, необходимого для формального и неформального обучения на рабочем месте, для повышения профессиональной квалификации за пределами непосредственного места работы.

Специфика профессионально ориентированных языковых умений и навыков

Профессионально ориентированные языковые умения и навыки связаны с:

- общепринятыми корпоративными нормами и правилами, то есть нормами и правилами поведения и общения в конкретной организации
- соблюдением законодательства и установленных порядков, например, закона об охране здоровья и безопасности, соблюдения стандартов качества
- коммуникативными потребностями в определенной области, например, языковыми умениями и навыками, необходимыми для осуществления коммуникации в инженерно-строительной сфере, сфере здравоохранения и социальной защиты, розничной торговли, информационных технологий и проч.

- соблюдение социальных норм, принятых в конкретной организации, а именно, способов общения, норм поведения и проч.
- коммуникативными потребностями, связанными с выполнением конкретных трудовых обязанностей — данные потребности имеют тенденцию меняться, когда меняются обстоятельства, связанные с конкретной работой.

Профессионально ориентированные языковые умения и навыки

На работе мигранты должны:

- понимать свои права и обязанности
- уметь обсуждать свой рабочий график
- уметь обсуждать поставленные работодателем задачи
- обрабатывать и передавать информацию как устного, так и письменного характера
- уметь обращаться с инструкциями, как устными, так и письменными
- уметь взаимодействовать с коллегами, что включает в себя умение внести предложение, предложить помощь, попросить о помощи, получить обратную связь, общаться с клиентами, отчитываться как в устной, так и в письменной форме, и тому подобное.

На заводе по переработке металла...

... Во время уборки в пятницу днем молодой стажер обучает новых сотрудников-мигрантов терминам, обозначающим названия станков и рабочих инструментов. Некоторые сотрудники-мигранты записывают названия на самоклеящиеся полоски бумаги и прикрепляют их к инструментам. Другие делают фотографии на телефон и подписывают картинки.





Какой уровень владения профессионально ориентированным языком должен быть у мигранта?

Ответ на этот вопрос будет зависеть от конкретных обстоятельств, например от типа работы и поддержки, которую мигрант получает на рабочем месте. Так, социальный работник, оказывающий помощь человеку на дому, может получить меньше языковой поддержки, чем если бы он оказывал помощь в специализированном учреждении, где он мог бы обратиться за такой помощью к коллегам.

Говоря в общем, уровень профессиональной квалификации, необходимый для выполнения конкретной работы, дает представление о том, какие языковые умения и навыки требуются для её выполнения. Так, ориентиром могут служить законодательные акты, технический регламент (правила эксплуатации), а также стандарты качества.

В некоторых странах согласно законодательству в области здравоохранения и безопасности, распространяющемуся на все виды работ, вне зависимости от требований к владению языком в конкретном случае, требуется уровень владения языком не ниже B1¹ в соответствии с «Общеввропейскими компетенциями владения иностранным языком: изучение, преподавание, оценка». То же самое касается национальных стандартов качества, норм и правил в отношении определенных сфер деятельности, таких как здравоохранение и социальная защита.

Стоит также отметить рост требований ко всем работникам в части умения обрабатывать информацию и осуществлять эффективную коммуникацию.

1 **Общеввропейские компетенции владения иностранным языком: изучение, преподавание, оценка**

Общеввропейские компетенции владения иностранным языком — это международный стандарт описания уровней владения иностранным языком. Он содержит шесть уровней: A1, A2 (Элементарное владение), B1, B2 (Самостоятельное владение), C1, C2 (Свободное владение). На уровне B1 говорящий умеет поддерживать беседу и выражать своё мнение по известным ему темам. Более полную информацию вы найдете здесь: www.coe.int/en/web/common-european-frameworkreference-Languages

В IT компании...

Сотрудник-мигрант перенимает опыт у более знающего сотрудника по работе с клиентом, наблюдая за его работой. Затем сотрудник-мигрант обсуждает с коллегой, что он понял, а что осталось непонятым. Далее коллега-мигрант записывает новые полезные выражения.



Способы помочь мигрантам развить профессионально ориентированные языковые умения и навыки

Мигрантам можно помочь развить профессионально ориентированные языковые умения и навыки при помощи разнообразных программ формального образования, включая:

- программы интеграции и языковые программы для мигрантов;
- программы профессиональной ориентации и подготовки к трудовой деятельности для лиц, ищущих работу;
- программы профподготовки для конкретных профессий.

Для уже работающих мигрантов система поддержки изучения языка страны пребывания может быть встроена в большинство тренингов на рабочем месте.

Контроль за эффективностью труда и работа с персоналом, включая кураторство и совещания в группах, также могут служить эффективным средством поддержки формирования языковых умений и навыков.

Эти варианты формального и неформального образования могут быть дополнены неформальным обучением как на рабочем месте, так и в повседневной жизни посредством:

- коучинга и кураторских программ;
- программ волонтерской поддержки;
- групп профессиональной взаимопомощи;
- ресурсов самообучения.

Какие специальные знания вам нужно иметь, чтобы помогать мигрантам приобретать необходимые для работы языковые умения и навыки?

Существуют различные способы помочь мигрантам сформировать их языковые умения и навыки:

- формальное обучение;
- коучинг;
- группы поддержки;
- обеспечение доступности обучающих ресурсов.

В зависимости от этого варьируется и необходимая для этого квалификация. Тем не менее, важно понимать две вещи. Первая — изучение языка, в особенности тех моментов, которые помогают взрослому человеку освоить новый язык, и тех, которые являются препятствием к этому. Вторая — в какой области работает человек (например, в гостиничном деле, в инженерно-строительной области, в социальной сфере и пр.).

В компании по производству пластика

... Коллега обучает мигранта, работающего вместе с ним, давать описание процесса работы оборудования. При этом они стоят непосредственно возле станка.





Что мы знаем об изучении языка?

Мы изучаем новый язык, прежде всего общаясь на нём. Формальное обучение, безусловно, полезно, но этого недостаточно. Мы приобретаем умения и навыки, используя язык как средство общения в реальных жизненных ситуациях.

По большей части учение происходит неосознанно, и чтобы достичь того уровня компетенции, которого требует большинство видов работ, требуется настойчивость на протяжении длительного периода времени.

Индивидуальный прогресс зависит от целого ряда взаимозависимых факторов, таких как мотивация, способности, предыдущее образование, владение иными иностранными языками, спектр возможностей, доступных человеку, поддержку, которую он получает и многое другое.

В компании по производству пищевых продуктов...

После занятий с преподавателем сотрудники-мигранты делают карточки с названиями ключевых терминов, используемых в работе. Далее они используют эти карточки в процессе работы, чтобы напоминать друг другу, какой терминологией следует пользоваться и в какой момент.

Препятствия для мигрантов в изучении языка страны пребывания

Типичные препятствия для мигрантов в изучении языка страны пребывания включают:

- отсутствие уверенности в себе в ходе общения на изучаемом языке
- ограниченные контакты с носителями
- малограмотность
- недостаток времени и денег для обучения
- отсутствие информации относительно того, как получить такое обучение
- недостаточная языковая поддержка на работе и вне её
- отсутствие эффективных персональных стратегий обучения (иногда это связано с неуверенностью в собственных способностях к обучению)
- отсутствие мотивации для продолжения изучения языка страны пребывания.

Чтобы предложить эффективные способы поддержки, нам необходимо преодолеть эти препятствия.

Следует также помнить, что у каждого мигранта может возникнуть личная тяжелая ситуация, вызванная шоком или стрессом, семейными обстоятельствами, неопределенным юридическим статусом и множеством других факторов.

На ферме ...

Менеджеры на встрече обговаривают термины, которые необходимо знать новым работникам – сборщикам урожая. На тренинге для работников менеджеры обращают особое внимание на эти термины и раздают сотрудникам памятки, в которых дается точное объяснение терминов (по возможности с использованием инфографики).



Грамотность и изучение языка страны пребывания для работы

В настоящее время обработка информации и письменная коммуникация (зачастую посредством электронных технологий) являются ключевыми элементами для работы на любой должности, включая низшие, что делает грамотность главной компетенцией на любой работе²².

Поэтому формальное обучение (включая дистанционное обучение) обычно предусматривают наличие у мигранта как хорошего уровня грамотности, так и учебных навыков. Не все мигранты обладают этими навыками, поэтому помощь в их приобретении и совершенствовании может быть особенно значимой.

Что такое «грамотность во взрослом возрасте»?

Грамотность во взрослом возрасте — это способность читать и писать на таком уровне, который позволяет взрослому человеку успешно функционировать в обществе и профессионально расти. Это ключ не только к получению гражданства, но и к трудоустройству.

Грамотность очень подвижна и (как и сам язык) неразрывно связана с повседневной деятельностью, то есть с контекстом ее использования. Иногда в одной ситуации человек может быть более грамотен, чем в другой (ср., например, «финансовая грамотность», «интернет-грамотность», «научная грамотность»). Кроме того, с течением времени грамотность может изменяться (как и язык), поскольку как общество, так и технологии развиваются.

Грамотность представляет собой динамическую совокупность различных умений и навыков. От поддержки часто выигрывают те мигранты, которые сталкиваются с новой задачей, требующей умения читать и писать, например, с необходимостью заполнить бланк нового образца.

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>

Почему мигрант может быть малограмотен и/или иметь ограниченные учебные навыки?

- Ограниченный доступ к образованию: мигранты из бедных стран или стран, где ведутся военные действия, возможно, никогда не имели доступа к школьному образованию;
- отсутствие знакомства с алфавитом, принятого в стране пребывания;
- отсутствие знаний о грамотности в повседневной деятельности в стране пребывания, включая грамотность в профессиональном контексте;
- отсутствие опыта формального обучения в стране пребывания;
- негативный опыт обучения в школе;
- трудности в учебе, вызванные, например, дислексией.

В центре помощи ...

На собрании менеджер инструктирует персонал, затем персонал обсуждает полученные инструкции в парах. Менеджер формирует пары так, чтобы один был носителем языка, а другой мигрантом, с целью обеспечить полное понимание инструкций всеми сотрудниками.



Что может помочь мигранту в изучении языка страны пребывания?

В настоящее время мигранты имеют самое разнообразное происхождение, но на пути изучения языка страны пребывания всем им может помочь следующее:

Поощрение и поддержка в учебе

Для овладения другим языком обучающийся должен быть открыт (восприимчив) к обучению. Чтобы добиться успеха, человек должен не только иметь мотивацию, но и чувствовать, что он способен выучить язык. Поощрение и поддержка помогает мигрантам позитивно относиться к процессу обучения и проявлять настойчивость на этом пути.

Возможность использовать язык в реальных жизненных ситуациях

Чтобы приобрести коммуникативную компетенцию, необходимо проработать как можно больше коммуникативных ситуаций, как

В больнице

Медсестры составляют сценарий разговора для сотрудников мигрантов, чтобы помочь им правильно приветствовать посетителей, а также отвечать на вопросы по телефону.

В медицинских училищах и университетах

Обучающиеся мигранты принимают участие в моделировании реальных ситуаций, происходящих в больнице, чтобы практиковать употребление языка в профессиональном контексте.

письменных, так и устных. Необходимо чаще общаться на языке: чем более аутентичны и значимы ситуации общения, тем они более полезны для изучения языка страны пребывания.

Помощь в выявлении и понимании различных аспектов языка

Чтобы извлечь максимальную пользу из погружения в языковую среду и взаимодействия в ней, обучающийся должен обращать внимание на то, как работает язык, включая произношение и грамматику. Поддержка при изучении этих аспектов очень важна.

Помощь в определении и понимании социальных норм и требований в отношении коммуникации

Для эффективной коммуникации обучающиеся должны уметь понимать социальные нормы и требования в отношении коммуникации, особенно профессионально ориентированной.

Комментарии и замечания по исправлению ошибок

Благодаря таким комментариям, обучающийся учится замечать, как работает язык, выявлять свои ошибки и общаться более эффективно. Когда такого рода замечания адресны и конструктивны, они значительно повышают мотивацию обучающегося.

Помощь в разработке индивидуальных стратегий обучения

Чтобы добиться успеха, мигранты должны подкреплять и расширять формальное обучение (занятия с преподавателем) за счет неформального обучения и самообучения. Для этого им необходимы такие стратегии обучения, которые подходят лично им.



Помогите мигрантам изучать язык за пределами учебной аудитории

Вне зависимости от того, посещает ли мигрант занятия с преподавателем, у него есть масса возможностей для неформального изучения языка страны пребывания: общение в свободное от работы время, с сотрудниками сферы услуг, просмотр новостных и развлекательных программ, использование обучающих он-лайн ресурсов. Для работающих мигрантов само рабочее место — это ценный источник возможностей неформального обучения.

Сотрудники-мигранты, уверенные в себе и имеющие опыт изучения языка страны пребывания, скорее воспользуются предоставленными возможностями, в то время как неуверенные в себе мигранты без опыта изучения языка страны пребывания, вряд ли воспользуются ими.

Помогите мигрантам извлекать большую выгоду из имеющихся возможностей неформального обучения

- Расскажите мигрантам о возможностях неформального обучения как части процесса их интеграции в языковую среду и части программ формального изучения языка.
- Доведите до сведения общественности, какую важнейшую роль в процессе неформального обучения мигрантов играют соседи, коллеги по работе, сотрудники сферы услуг, средства массовой информации, работодатели.
- Предложите программы тренингов для работодателей, сотрудников сферы услуг (например, работников магазинов и кафе) и общественных организаций с целью научить их общаться с мигрантами таким образом, чтобы помочь им улучшить их языковые умения и навыки.

Не забывайте о проблеме низких доходов и недостаточного уровня владения языком страны пребывания

Приезжая в страну пребывания, мигранты с низким уровнем дохода и плохим уровнем владения языком сталкиваются с дилеммой. Им необходимо как можно скорее найти работу и начать обеспечивать себя; и то же время из-за отсутствия языковых умений и навыков они вынуждены ограничиться низкооплачиваемой работой и общением со своими соотечественниками или говорящими на их языке.

Как правило, неквалифицированный труд низко оплачиваем и не позволяет совершенствовать владение языком страны пребывания. Мигранты вынуждены работать большее количество часов, чтобы обеспечить себя, что не оставляет им ни времени, ни сил и денег для изучения языка страны пребывания.

Вне работы они возвращаются в круг семьи и друзей, говорящих на их родном языке. Несмотря на проживание в новой стране, их возможности общаться на языке страны пребывания весьма ограничены.

Поддерживайте обучение на работе

При условии правильной поддержки на работе у мигранта есть много возможностей для совершенствования языка. Такая поддержка особенно ценна для мигрантов, выполняющих неквалифицированную работу. Для них изучение языка страны пребывания на рабочем месте - по сути, единственно реальный способ его изучения (см. Не забывайте о проблеме низких доходов и недостаточного уровня владения языком страны пребывания).

См. ряд практических советов и примеров того, как поддержать изучение языка страны пребывания на работе на стр. 17. В тех случаях, когда поддержка предполагает дополнительное финансирование и иные ресурсы, важно, чтобы работодатели, языковые школы и курсы и иные организации, предоставляющие образовательные услуги, а также местные и федеральные государственные органы сотрудничали как стратегические партнеры.

На складе ...

Бригадир помогает коллегам-мигрантам почувствовать себя частью коллектива, в перерывах и в обеденное время вовлекая их в беседы.





Как добиться поддержки руководителей

В общем и целом, руководители верхнего и среднего звена поддерживают образовательные инициативы для сотрудников при условии, если та или иная инициатива

- идёт на благо организации (то есть способствует достижению целей компании)
- учитывает приоритеты компании и существующие ограничения (например, невозможность отпустить персонал на занятия во время рабочего дня).

Отдельно взятые руководители могут относиться к образовательной инициативе с разной степенью энтузиазма. Чтобы заручиться их поддержкой, вам придется выстроить с ними дружеские отношения и завоевать их доверие. Обращайте внимание на то, какие приоритеты они устанавливают и что их беспокоит. Выясните, что именно они уже делают, чтобы поддержать сотрудников-мигрантов, например организуют повышение квалификации и коллективные тренинги, осуществляют контроль. В чем, по их мнению, необходима дополнительная поддержка?

Далее подумайте, как образовательная инициатива, которую вы продвигаете, может помочь руководителю в достижении его целей.

В клининговой компании...

... Менеджер хочет сделать брошюру-руководство для сотрудников более доступной пониманию работниками-мигрантами. Преподаватель вместе с менеджером обсуждают это руководство, и менеджер «переписывает» руководство более простым, доступным сотрудникам-мигрантам языком. Преподаватель, посмотрев на данную профессию глазами менеджера, узнает больше о ее специфике.

Узнайте его мнение. Что нужно сделать, чтобы ваша инициатива была одобрена? Если это возможно, скорректируйте вашу инициативу в соответствии с пожеланиями руководителя.

Обсудите вашу инициативу с вашими же коллегами (как с мигрантами, так местными жителями). Соберите доказательства их заинтересованности в вашей инициативе. Это поможет вам убедить скептически настроенных руководителей.

Прорабатывая вашу инициативу, ищите те возможности, которые пойдут на пользу как рядовым сотрудникам, так и руководителям. Это может включать, например

- проведение неформальных консультаций для руководителей по вопросу навыков общения и понимания культурных различий;
- проведение семинаров и тренингов по вопросам культурного и языкового разнообразия в коллективе.

Советы на рабочем месте

Уважайте субординацию и процедуру принятия решения, однако обращайте внимание на взаимоотношения людей в коллективе и помните, что на всех уровнях организации есть люди, способные влиять на принятие решений как на уровне рядовых членов, так и на уровне профсоюзных лидеров.

Старайтесь не быть всецело зависимы от одного конкретного человека и критически относитесь к полученной информации. В любой организации существуют разнообразные точки зрения. Прежде чем прийти к какому-либо выводу, постарайтесь выслушать как можно больше мнений.

Сохраняйте определенную конфиденциальность при общении с людьми и помните, что ваши слова могут переданы другим людям.

Главный принцип: меньше говори, больше слушай.

Некоторые практические способы поддержки изучения языка страны пребывания на рабочем месте

Коммуникация в рабочем коллективе должна быть ясной и доступной

Проверьте, являются ли различные формы коммуникации на рабочем месте ясными и доступными. Ясен и понятен ли язык, на котором составлена документация? Говорят ли руководители высшего и среднего звена на доступном и понятном мигрантам языке?

Поддерживайте групповое обучение, наставничество и модераторство

Помогайте мигрантам совершенствовать их профессионально-ориентированные языковые умения и навыки, знакомя их с коллегами, свободно владеющими языком. Помогайте мигрантам создавать неформальные группы обучения на работе. Мотивируйте сотрудников становиться своего рода «пропагандистами языка» и покажите им, как помочь сотрудникам-мигрантам освоить язык страны пребывания.

Обсуждайте результаты проделанной работы

Обсуждение результатов работы всегда полезно; особенно ценными такие обсуждения могут стать для сотрудников-мигрантов. Они не только дают мигрантам возможность языковой практики, но и расширяют их понимание культурных концептов и представлений, влияющих на использование языка.

Составьте списки ключевых терминов

Составьте список наиболее важных, частотных терминов, употребляющихся в процессе производства, обслуживания клиентов, приёма на работу, и сделайте эти списки доступными для сотрудников-мигрантов, в том числе и в электронном формате.

Научите руководителей и наставников правильно давать инструкции

Покажите руководителям и наставникам, как объяснить что-либо короткими предложениями с использованием повторов, а также демонстрацией по ходу объяснения того, что они делают. Например: «Я беру в руки сканер. Я подношу его к штрих-коду товара. Я нажимаю на кнопку и жду звукового сигнала. Ну вот, я пробила стоимость товара.»

Проводите собрания с использованием ключевых слов на магнитно-маркерных досках или карточках

Перед собранием отобразите ключевые моменты своего выступления с использованием ключевых слов на магнитно-маркерной доске или на больших карточках. Напишите ключевые слова разборчиво. Расположите их так, чтобы всем было хорошо видно. Кратко разъясните ключевые слова перед началом собрания и во время собрания, когда термины будут снова употребляться.

Заранее распространите документы, необходимые для мероприятия

Распространите нужные документы среди сотрудников до начала собрания или какого-либо мероприятия, чтобы они могли проработать документ в своем собственном режиме и при необходимости получить разъяснения.

Используйте возможности цифровых технологий

Поощряйте использование сотрудниками всех возможностей, которые предоставляют современные технологии в части изучения языков, например: использование он-лайн словарей, программ автоматического перевода, программ проверки орфографии, грамматических справочников, аудиовизуальных средств записи, а также курсов дистанционного обучения (многие из них являются бесплатными). Различные приложения позволяют обучающемуся получить помощь, если тот посылает свой языковой вопрос в виртуальную службу поддержки.

Просите сотрудников-мигрантов подмечать терминологию

Предложите сотрудникам-мигрантам записывать для дальнейшего обсуждения незнакомые термины, с которыми они сталкиваются в процессе работы. Это поможет им быть более самостоятельными при изучении языка.

Помогите руководителям, наставникам и коллегам понять, когда именно надо поправлять сотрудников-мигрантов

Исправление языковых ошибок во время разговора может воспрепятствовать общению. Договоритесь заранее, в какой момент вы будете исправлять ошибки. Разумеется, если ошибка влечет за собой непонимание, её следует исправить немедленно.

Помогите руководителям, наставникам и коллегам научиться тому, как проверять понимание

Вопрос «Вы понимаете?» не всегда помогает, поскольку зачастую человек просто говорит «Да». Необходимо задавать так называемые «открытые» вопросы, ответы на которые позволят сотруднику продемонстрировать понимание. Например: «Расскажите мне, пожалуйста, какие материалы мы используем для этого?» или «Что Вы будете делать прежде всего?».

Благодарите и поощряйте сотрудников за их стремление учиться

Изучение нового языка в напряженных условиях повседневной жизни и работы — очень сложная задача. Хвалите и поощряйте сотрудников за приложенные усилия.

Помните, чем больше участия проявляют сотрудники, тем лучше.



Как ещё можно развить профессионально ориентированные языковые умения и навыки

Сетевая профессиональная организация «Языки для работы: профессионально ориентированные языковые умения и навыки»

Сетевая профессиональная организация «Язык для работы: профессионально ориентированные языковые умения и навыки» — это некоммерческая организация, работающая на добровольных началах, с целью

- распространять информацию и способствовать обучению мигрантов и представителей национальных меньшинств языку страны пребывания для профессиональных целей как на национальном, так и на европейском уровнях;
- дать возможность специалистам в этой области поделиться своими знаниями и материалами;
- наладить контакты и обеспечить возможность профессионального роста;
- поддерживать разработку теоретических и концептуальных моделей, практических моделей, систем оценки качества.

Веб-сайт: <http://languageforwork.ecml.at>

Ресурсный центр организации

Ресурсный центр организации предлагает широкий спектр бесплатных ресурсов по всем аспектам изучения языка страны пребывания для мигрантов и национальных меньшинств в профессиональных целях.

Веб-сайт: <http://languageforwork.ecml.at/ResourceCentre>



www.ecml.at

www.coe.int

Европейский центр современных языков — организация Совета Европы, содействующая совершенствованию языкового образования в странах-членах СЕ.

Совет Европы — ведущая правозащитная организация в Европе. В ее состав входят 47 государств, 28 из которых являются членами Европейского Союза.

Все государства-члены Совета Европы подписали Европейскую конвенцию по правам человека, — документ, созданный для защиты прав человека, демократии и буквы закона. Европейский суд по правам человека следит за исполнением конвенции всеми государствами-членами.

RU



www.ecml.at/languageforwork