



IT

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

Lingua per il lavoro – Una guida rapida

**Come aiutare gli immigrati adulti
a sviluppare le competenze linguistiche
legate al lavoro?**

Questa pubblicazione è un prodotto del progetto *Language for work – Tools for professional development*, che fa parte del programma 2016-19 del Centro Europeo per le Lingue Moderne, *Languages at the heart of learning*.

È stato scritto dai membri del gruppo coordinatore del progetto, Alexander Braddell (Regno Unito), Matilde Grünhage-Monetti (Germania, coordinatrice del progetto), Christophe Portefin (Francia) e Kerstin Sjösvärd (Svezia).

Traduzione italiana: Andrea Ghezzi

RINGRAZIAMENTI

Berg, W. and Leinecke, R. (2014), "*Deutsch habe ich im Betrieb gelernt*". *Berufsbezogenes Deutsch im Unternehmen verankern*. Braunschweig: Rete IQ Bassa Sassonia.

La foto a pag. 10 ci è stata gentilmente messa a disposizione dalla Pahmeyer GmbH & Co. KG.

La foto a pag. 19 ci è stata gentilmente messa a disposizione da Lars Bergström.

Grazie anche ai membri della rete Language for Work Network per aver contribuito a migliorare l'articolo, in particolare Klara Bilic Mestric, Irina Mitarcheva, Deirdre NíLoingsigh, Annemarie Nuwenhoud, Olga Orrit, Veronica Pajaro, Toonvan der Ven e Séverine Wozniak.

Lingua per il lavoro – Una guida rapida

Come aiutare gli immigrati adulti a sviluppare le competenze linguistiche legate al lavoro?

Il successo dell'integrazione degli immigrati adulti dipende in modo considerevole da due fattori tra loro interconnessi: le competenze linguistiche e l'occupazione. Gli immigrati hanno bisogno di competenze linguistiche per trovare un lavoro soddisfacente e, poi, progredire nella carriera. Il lavoro li aiuta a sviluppare le competenze linguistiche.

Gli immigrati che arrivano con conoscenze linguistiche e qualifiche professionali hanno bisogno probabilmente solo di qualche aiuto linguistico. Tuttavia, per i molti altri che giungono nei nostri Paesi con scarse o nulle capacità linguistiche e con qualifiche professionali non riconosciute, un aiuto a sviluppare le competenze linguistiche necessarie per il lavoro è fondamentale.

Questa è una guida su come fornire tale aiuto.

A chi è indirizzata questa guida?

Questa guida è rivolta a quanti operano per l'integrazione linguistica degli immigrati adulti, in particolare in questi ambiti:

- insegnamento della lingua
- programmi di integrazione
- istruzione e formazione professionale
- istruzione ed educazione degli adulti
- risorse umane
- agenzie per l'impiego

Che cosa c'è in questa guida?

- Ciò che si intende per competenze linguistiche per il lavoro (p. 4)
- Il livello di competenze linguistiche necessarie per il lavoro (p. 6)
- I modi in cui è possibile aiutare a sviluppare le competenze linguistiche per il lavoro (p. 7)
- Quali sono le conoscenze necessarie per aiutare gli immigrati adulti a sviluppare le competenze linguistiche per il lavoro (p. 8)
- Gli ostacoli all'apprendimento della lingua (p. 10)
- Gli elementi che facilitano l'apprendimento della lingua (p. 12)
- Come facilitare l'apprendimento degli immigrati adulti al di fuori di una classe (p. 14)
- La trappola stipendio basso-lingua limitata (*low-pay, limited-language trap*) (p.14)
- Come aiutare gli immigrati adulti ad apprendere sul posto di lavoro (p. 15)
- Fonti e risorse da consultare per imparare di più circa lo sviluppo delle competenze linguistiche per il lavoro (p. 19)



In un centro di assistenza diurna

Malika non sa come dire no ai suoi colleghi e al suo responsabile. La sua coach di lingua le consiglia di osservare come i suoi colleghi dicono no. Malika lo fa. Nella successiva sessione di *coaching* Malika fa un *role play* e dice no come fanno i suoi colleghi. Poi Malika prova a farlo anche sul lavoro.

Che cosa si intende per competenze linguistiche per il lavoro?

Le competenze linguistiche per il lavoro sono quelle che servono per:

- trovare un lavoro soddisfacente – si tratta, in particolare, delle abilità necessarie per cercare un impiego, scrivere un CV, chiedere un lavoro, sostenere un colloquio di lavoro
- ricoprire efficacemente il ruolo di lavoratore – si tratta, in particolare, delle abilità necessarie per determinati compiti lavorativi, la salute e la sicurezza sul lavoro, il lavoro in gruppo, la gestione della qualità, l'assistenza ai clienti, i diritti del lavoro, le responsabilità e i processi
- realizzarsi in ambito lavorativo e far progredire la propria carriera – si tratta, in particolare, delle abilità necessarie per la formazione e l'apprendimento informale sul posto di lavoro, ulteriori formazioni e apprendimenti fuori dal luogo di lavoro

Le competenze linguistiche per il lavoro sono specifiche e sono in relazione a:

- norme sociali che riguardano il lavoro e il suo contesto – ad esempio, aspettative circa i comportamenti, i modi di comunicare (ecc.)
- legislazione e regolamentazione – ad esempio, norme sulla salute, la sicurezza e gli standard di qualità
- requisiti comunicativi relativi al campo di lavoro – ad esempio, competenze linguistiche richieste per l'ingegneria, la salute e sicurezza sociale, la vendita o l'IT (*information technology*)
- norme sociali di un particolare luogo di lavoro – ad esempio, modi di comunicare, aspettative sul comportamento ecc.
- i requisiti comunicativi che riguardano un lavoro specifico – che evolvono sempre a seconda di come cambiano le circostanze.

Le competenze linguistiche sul lavoro

Sul lavoro si ha bisogno di:

- comprendere quali sono i propri diritti e responsabilità
- parlare dell'agenda di lavoro
- parlare dei propri compiti di lavoro
- elaborare e comunicare le informazioni, a livello orale e scritto
- ricevere ed eseguire istruzioni orali e scritte
- collaborare con gli altri, ad esempio
 - dare suggerimenti
 - offrire aiuto
 - domandare aiuto
 - dare e ricevere feedback
 - trattare con i clienti
 - fare rapporti, sia orali sia scritti

e ancora molto altro!

In una fabbrica per la lavorazione dei metalli

Un tirocinante insegna ai nuovi lavoratori immigrati i nomi delle macchine e degli strumenti durante il turno di pulizia del venerdì pomeriggio. Alcuni dei nuovi lavoratori immigrati scrivono i nomi su etichette adesive che poi applicano sugli strumenti. Altri li fotografano con i telefoni e scrivono il nome direttamente sulle fotografie.





In una società di IT (*information technology*)

Un lavoratore immigrato segue un collega mentre questi ha a che fare con un cliente. In seguito il lavoratore immigrato discute con il collega di ciò che ha capito e di ciò che non ha capito, appuntandosi le nuove espressioni linguistiche che gli sembrano utili.

Quale livello di competenze linguistiche per il lavoro è necessario per gli immigrati?

La risposta alla domanda dipende sempre da specifiche circostanze che vanno dal tipo di lavoro svolto alla quantità di aiuto che si può ricevere sul lavoro.

Nel campo dell'assistenza sociale, ad esempio, l'operatore che presta servizio a una persona a domicilio può disporre di meno aiuto rispetto a chi lavora in un centro di assistenza, dove può ricevere supporto dai colleghi che gli sono a fianco.

Parlando più in generale, il livello formativo richiesto dal lavoro offre qualche indicazione sul livello di competenze linguistiche necessarie. La legislazione, la regolamentazione e gli standard di qualità relativi al lavoro possono dare ulteriori indicazioni.

In alcuni Paesi, per essere in regola con le leggi sulla salute e la sicurezza valide per tutti i mestieri e professioni, generalmente è richiesta una competenza comunicativa corrispondente al livello B1 del QCER¹, indipendentemente dai requisiti comunicativi del singolo lavoro. Questo vale anche per gli standard di qualità nazionali e per specifiche regolamentazioni inerenti a determinati settori come l'assistenza sociale e sanitaria.

È importante notare come venga sempre più richiesto ai lavoratori di tutti i settori di elaborare e comunicare informazioni in maniera efficace.

1 Capire i livelli linguistici del QCER

Il Quadro Comune Europeo di Riferimento per le lingue (QCER) è uno standard internazionale per descrivere le abilità linguistiche. Ha sei livelli: A1 e A2 livelli base; B1 e B2 livelli di indipendenza; C1 e C2 livelli avanzati. A livello B1 una persona può comunicare nella lingua in questione i punti essenziali e le idee in un contesto noto. Per altre informazioni: www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages



Modi di aiutare gli immigrati a sviluppare le competenze linguistiche per il lavoro

Gli immigrati possono essere aiutati a sviluppare le competenze linguistiche per il lavoro attraverso diverse modalità di apprendimento formale, che includono:

- programmi di integrazione e di insegnamento della lingua a immigrati
- programmi di impiego e pre-impiego per coloro che cercano lavoro
- programmi formativi per specifici lavori

Per gli immigrati che già lavorano, il supporto all'apprendimento linguistico può essere inserito nella maggior parte dei piani di formazione sul posto di lavoro.

I processi di gestione del personale e di qualità, in cui ricadono ad esempio la supervisione e le riunioni di gruppo, possono offrire una buona possibilità di sostenere lo sviluppo linguistico.

Le opportunità di apprendimento formale e non formale possono essere accompagnate da modalità di apprendimento informale, sia al lavoro sia al di fuori, attraverso:

- programmi di *coaching* e *mentoring*
- coppie madrelingua/non madrelingua
- gruppi di aiuto reciproco
- accesso autonomo alle risorse per l'apprendimento

Quali sono le conoscenze necessarie per aiutare gli immigrati a sviluppare le competenze linguistiche per il lavoro?

Ci sono differenti modi per aiutare gli immigrati a sviluppare le competenze linguistiche per il lavoro, tra questi:

- istruzione formale
- *coaching*
- *peer support groups*
- messa a disposizione di risorse per l'apprendimento

Le conoscenze di cui si ha bisogno variano a seconda dei casi. È comunque bene avere una qualche conoscenza di due argomenti. Il primo è l'apprendimento delle lingue e, in special modo, sapere che cosa aiuta un adulto a imparare una nuova lingua e che cosa lo ostacola. L'altro è il campo di lavoro in questione (ad esempio, settore alberghiero, gastronomia, ingegneria, assistenza sociale ecc.).

In un'industria plastica

Un lavoratore insegna a un collega immigrato come descrivere le procedure operative di un macchinario direttamente davanti alla macchina.





Che cosa sappiamo dell'apprendimento linguistico?

Noi impariamo una nuova lingua principalmente interagendo attraverso di essa. L'istruzione formale può essere di grande aiuto ma non è sufficiente di per sé. Acquisiamo competenza usando il linguaggio per comunicare in situazioni di vita reale.

La maggior parte dell'apprendimento avviene in maniera inconscia e richiede perseveranza su un lungo periodo di tempo, e ciò vale a maggior ragione quando si deve raggiungere il livello di competenza richiesto per interagire professionalmente.

Il progresso linguistico di ciascuno di noi dipende da un insieme di fattori spesso interrelati che comprendono: la motivazione, l'attitudine, il nostro percorso scolastico, quali altre lingue conosciamo, su quante opportunità e su quanto aiuto per l'apprendimento possiamo contare e così via.

In un'industria alimentare

Dopo un corso di lingua tenuto in ditta, i lavoratori creano delle *flashcards* per le parole chiave usate al lavoro. I lavoratori usano le carte mnemoniche al lavoro per ricordare l'uno all'altro quale terminologia impiegare e quando.

Ostacoli all'apprendimento della lingua

Tipici ostacoli all'apprendimento della lingua che incontrano gli immigrati sono:

- mancanza di fiducia in sé nell'interazione linguistica
- scarsi contatti con i parlanti madrelingua
- scarsa alfabetizzazione
- mancanza di tempo o denaro per frequentare un corso
- mancanza di informazioni sulle possibilità di apprendimento formale
- mancanza di aiuto per l'apprendimento sul lavoro o fuori dal lavoro
- mancanza di strategie di apprendimento personali efficaci, qualche volta legata alla mancanza di fiducia nelle proprie capacità di imparare
- mancanza di motivazione a persistere nell'apprendimento della lingua

Per offrire un aiuto efficace, dobbiamo tenere a mente questi ostacoli.

È anche importante ricordare che la condizione degli immigrati può essere estremamente complicata, a causa ad esempio di un trauma, di circostanze familiari, di incertezze di natura legale e di molti altri fattori.

In una fattoria

I responsabili si incontrano per accordarsi su quali termini i lavoratori che utilizzeranno una nuova trebbiatrice debbano conoscere. Durante la formazione per far conoscere la nuova macchina, i responsabili si concentrano su quei termini e danno ai lavoratori un volantino che spiega esattamente il loro significato, usando schemi ogni qual volta è possibile.



Alfabetizzazione e apprendimento della lingua per il lavoro

La gestione delle informazioni e la comunicazione scritta (che prevede spesso l'uso di strumenti informatici) sono oggi alla base di ogni lavoro, compresi i più semplici. Questo fa sì che la competenza linguistica e comunicativa sia una competenza chiave per il lavoro.²

Allo stesso modo, l'apprendimento formale della lingua (che comprende anche l'apprendimento autonomo on line) dà per presupposti una sufficiente alfabetizzazione e il possesso di abilità di studio. Ma non tutti gli immigrati hanno tali capacità. Aiutare a svilupparle può essere allora estremamente prezioso.

Che cosa si intende per competenze linguistiche degli adulti (*adult literacy*)?

Le competenze linguistiche degli adulti possono essere definite come le abilità di leggere e scrivere al livello di cui un adulto ha bisogno per svolgere il proprio lavoro, fare progressi in tale ambito e, più in generale, nella società. Si tratta di competenze chiave sia per la cittadinanza sia per l'occupabilità.

Le competenze linguistiche non sono un'entità fissa (come non lo è nemmeno la lingua) e sono inestricabilmente legate alle pratiche sociali, ad esempio al contesto nel quale sono impiegate. È possibile essere più competenti in un contesto che in un altro, e in questo sono indicative alcune espressioni che delimitano contesti specifici come

financial literacy, digital literacy, scientific literacy. Inoltre, le competenze linguistiche cambiano con il tempo (proprio come fa lingua), a mano a mano che la società evolve e la tecnologia si sviluppa.

Esse si situano su di un *continuum*. Spesso si ha bisogno di aiuto quando si deve affrontare un nuovo compito linguistico, ad esempio un nuovo modulo da compilare.

Perché un immigrato può avere competenze linguistiche limitate o abilità di studio ridotte?

- Accesso limitato all'istruzione – gli immigrati provenienti da Paesi poveri o in guerra possono non avere mai avuto la possibilità di andare a scuola
- Nessun precedente contatto con l'alfabeto usato nel nuovo Paese
- Nessun precedente contatto con le pratiche sociali relative alle competenze linguistiche nel nuovo Paese, incluse quelle proprie dei luoghi di lavoro
- Nessun precedente contatto con le modalità di apprendimento formale del nuovo Paese
- Esperienze scolastiche negative
- Difficoltà di apprendimento inerenti alla lingua, ad esempio dislessia

In una casa di cura

In un incontro con il personale, il dirigente dà istruzioni agli operatori, poi lascia che questi le discutano in coppia. Il dirigente forma coppie madrelingua/non madrelingua per assicurarsi che ciascuno le capisca.

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>



Elementi che facilitano l'apprendimento della lingua

Oggi gli immigrati sono un gruppo estremamente eterogeneo quanto a provenienza e storia. Tuttavia, come discendenti di lingua, tutti gli immigrati traggono beneficio da:

Incoraggiamento e aiuto all'apprendimento

Per imparare una nuova lingua l'apprendente deve essere aperto (cioè ricettivo) all'apprendimento. Per fare progressi è importante che si senta motivato e in grado di imparare la lingua. Incoraggiarlo e aiutarlo fa sì che si senta ottimista circa il proprio apprendimento e che gli sia più facile perseverare.

Opportunità di usare la lingua in situazioni della vita reale

Per migliorare la competenza comunicativa, gli immigrati hanno bisogno di essere esposti alla lingua della vita reale (tanto parlata quanto scritta) il più possibile. Inoltre hanno bisogno di fare quanta più pratica possibile

All'ospedale

Gli infermieri creano un canovaccio per aiutare gli operatori immigrati ad accogliere i visitatori e a rispondere alle richieste telefoniche in maniera appropriata.

In un corso di assistenza sanitaria all'università

Gli studenti immigrati prendono parte a scenari, costruiti su casi clinici, che prevedono un'interazione in modo da far pratica di uso contestualizzato della lingua.

interagendo in italiano. Più autentiche e significative sono tali interazioni, più utili saranno per loro.

Aiutare ad osservare e a comprendere le forme della lingua

Per beneficiare al massimo dell'esposizione alla lingua e delle interazioni che vi avvengono, devono fare attenzione a come la lingua funziona, comprese pronuncia e grammatica. Il supporto alla riflessione linguistica e allo studio di questi aspetti è di aiuto.

Aiutare ad osservare e a comprendere le norme sociali e le aspettative riguardanti la comunicazione

Per comunicare in maniera efficace, gli apprendenti hanno bisogno di comprendere le norme sociali e le aspettative riguardanti la comunicazione, in particolare sul posto di lavoro.

Feedback correttivi

I feedback correttivi aiutano gli apprendenti a rendersi conto di come funziona la lingua, a riconoscere i propri errori e a comunicare in maniera più efficace. Quando è personalizzato e costruttivo, il feedback correttivo è anche molto motivante.

Aiutare a sviluppare strategie di apprendimento personale efficaci

Per fare progressi, gli immigrati hanno bisogno di rinforzare ed estendere ogni tipo di apprendimento formale tramite forme di apprendimento informale e autodiretto. Per farlo, hanno bisogno di strategie di apprendimento che funzionino e che siano calibrate sull'individuo.



Aiutare gli immigrati ad apprendere al di fuori di una classe

Che un immigrato frequenti o meno un corso di lingua, egli è costantemente circondato da opportunità di apprendimento informale: le interazioni sociali, il contatto con i servizi pubblici, le notizie e l'intrattenimenti offerti dai media, le risorse di apprendimento on line, per quelli che lavorano, il lavoro stesso rappresentano preziose occasioni di apprendimento informale.

Chi ha già esperienza di apprendimento di una lingua può approfittare di queste opportunità più facilmente. Gli immigrati che non hanno questa esperienza, o che hanno una minore familiarità in tale ambito, potrebbero non riuscire ad approfittarne allo stesso modo.

Aiutare gli immigrati a sfruttare le opportunità di apprendimento informale

- Offrire agli immigrati indicazioni sull'apprendimento informale della lingua, ad esempio integrandole nei programmi di apprendimento formale della lingua e nei programmi di integrazione
- Far maturare nella società la consapevolezza dell'importanza del ruolo dei vicini di casa e dei colleghi di lavoro, dei servizi pubblici, dei media e dei datori di lavoro. Questo può rivelarsi determinante per sostenere l'apprendimento informale degli immigrati
- Offrire formazioni ai datori di lavoro, ai fornitori di e agli esercenti di servizi pubblici (inclusi negozi e bar), alle associazioni di quartiere (ecc.) su come interagire con gli immigrati in modo da migliorarne le capacità linguistiche

Essere consapevoli della trappola stipendio basso-lingua limitata (*low pay, limited-language trap*)

Gli immigrati che giungono in un nuovo Paese con capacità linguistiche scarse e risorse finanziarie limitate sono di fronte a un dilemma: hanno bisogno di trovare un lavoro e di costruire una rete di aiuto il più in fretta possibile, ma la loro mancanza di competenze linguistiche li frena, destinandoli a lavori poco retribuiti e confinandoli in una cerchia di relazioni in cui si parla solo la lingua straniera.

Generalmente il lavoro poco qualificato è un lavoro poco pagato, in cui il supporto allo sviluppo linguistico è poco o nullo. Gli immigrati devono lavorare molte ore per guadagnarsi da vivere, cosa che lascia loro poco tempo, denaro ed energia per l'apprendimento della lingua. Fuori dal lavoro vivono spesso tra amici e familiari che parlano la loro lingua madre. Nonostante vivano in un nuovo Paese, le loro opportunità di interagire nella nuova lingua possono essere davvero poche.

Sostenere l'apprendimento sul posto di lavoro

Con il giusto sostegno, il lavoro offre molte opportunità per lo sviluppo della lingua. L'aiuto sul posto di lavoro è particolarmente utile per gli immigrati che svolgono lavori poco pagati. Per questi l'apprendimento della lingua sul lavoro può essere l'unica opzione realistica (vedi il paragrafo precedente). Nei paragrafi successivi si possono leggere alcuni esempi di come sostenere lo sviluppo linguistico sul posto di lavoro.

Se per un tale aiuto è necessario disporre di fondi o altre risorse, allora la soluzione può essere una collaborazione tra datori di lavoro, enti di formazione e Stato (a livello nazionale o locale).



In un magazzino

Il responsabile aiuta i colleghi immigrati a sentirsi parte del gruppo, coinvolgendoli nella conversazione durante gli intervalli e nella pausa pranzo.



Come assicurarsi l'aiuto dei dirigenti

In termini generali, datori di lavoro e dirigenti sostengono le iniziative formative a vantaggio dei lavoratori quando:

- producono un beneficio immediato sull'organizzazione del lavoro (ad esempio, contribuiscono al raggiungimento di determinati obiettivi)
- rispettano le priorità operative e le limitazioni dell'azienda (ad esempio, la difficoltà di permettere ai dipendenti di frequentare un corso durante le ore di lavoro)

I singoli dirigenti possono dimostrare più o meno entusiasmo riguardo all'iniziativa formativa. Per assicurarsi il loro aiuto, c'è bisogno di stabilire un rapporto costruttivo con loro e di guadagnarne la fiducia.

Occorre farlo prendendo seriamente in considerazione le loro priorità e preoccupazioni. Bisogna analizzare ciò che stanno già facendo per i lavoratori (ad esempio, attraverso la formazione professionale, la supervisione o lavoro di gruppo) e verificare dove avvertano la necessità di un ulteriore sostegno.

In un'impresa di pulizie

Il dirigente vuole rendere il manuale del lavoratore più accessibile ai lavoratori immigrati. L'insegnante passa un paio di ore con il dirigente analizzando il manuale; poi lo aiuta a riformularlo in una lingua più facile da capire. L'insegnante costruisce così un rapporto con il dirigente e impara a conoscere più profondamente l'attività dell'impresa dal punto di vista del dirigente.

Poi è necessario valutare come l'iniziativa che si sta promuovendo possa aiutare i dirigenti a raggiungere i loro obiettivi. A questo proposito è opportuno chiedere la loro opinione ed eventuali suggerimenti per migliorare l'iniziativa. È bene mettere il massimo impegno nel personalizzare l'iniziativa tenendo a mente tali considerazioni.

È opportuno parlare anche con i lavoratori, immigrati e non. Documentare il loro convinto assenso e renderlo evidente può aiutare a vincere lo scetticismo di un dirigente. Nella progettazione dell'iniziativa, è consigliabile integrare interventi che possano andare a vantaggio di tutti i lavoratori, inclusi i dirigenti. Questo potrebbe avvenire offrendo:

- *coaching* informale ai dirigenti sulle capacità comunicative o sulla dimensione interculturale
- formazione formale, ad esempio, sulla diversità

Aspetti da tener presente sul posto di lavoro

Naturalmente, si devono rispettare le gerarchie del datore di lavoro e le formalità legate al processo di presa delle decisioni, ma è bene fare attenzione alle relazioni interne all'ambiente di lavoro, perché attori influenti possono trovarsi a tutti i livelli dell'organizzazione, anche tra gli addetti del banco vendite e i rappresentanti sindacali.

È consigliabile non dipendere eccessivamente dall'aiuto di nessuno in particolare.

Non è una buona idea credere a tutto ciò che si sente per come viene presentato: ci sono invariabilmente due o più versioni di ogni storia anche sul lavoro. Si dovrebbero ascoltare quanti più punti di vista possibili prima di trarre delle conclusioni.

È bene rispettare la riservatezza di tutti e ricordare che ogni cosa che si dice è possibile che venga ripetuta ad altri.

Come principio generale: chi sa parla, chi è saggio ascolta.

Alcuni modi pratici di sostenere lo sviluppo della lingua sul lavoro

Verificare che la comunicazione sul posto di lavoro sia chiara e accessibile

Controllare il grado di chiarezza e di accessibilità della comunicazione scritta e orale sul lavoro: i documenti sono scritti in maniera chiara e concisa? I dirigenti e i supervisori parlano ai dipendenti in modo da farsi capire?

Sostenere l'apprendimento tra pari (*peer learning*), il *coaching* e il *mentoring*

Sostenere i lavoratori stranieri a sviluppare le loro competenze linguistiche mettendoli in coppia con colleghi madrelingua (*buddying*). Incoraggiare i lavoratori immigrati a costituire gruppi di studio informale o, ancora, suggerire ad alcuni lavoratori di farsi informali "facilitatori della lingua" (*language champions*), mostrando loro come fare da coach o da mentori ai colleghi stranieri.

Incoraggiare la discussione riflessiva al lavoro

Per tutti i lavoratori è utile avere la possibilità di parlare del proprio lavoro, ma per i lavoratori immigrati lo è particolarmente. In questo modo, infatti, si offre loro l'occasione non solo di far pratica linguistica, ma anche di allargare la comprensione dei concetti e degli impliciti culturali che modellano il modo in cui noi usiamo la lingua.

Rendere disponibili liste di parole ed espressioni chiave

Raccogliere le parole e le espressioni più importanti e frequenti (ad esempio, i termini essenziali per le procedure operative, per il servizio alla clientela, per i problemi di lavoro), produrne liste e metterle a disposizione dei lavoratori immigrati, magari anche in maniera digitale.

Formare dirigenti e supervisor su come impartire le istruzioni

Mostrare a dirigenti e supervisor come riuscire a fornire spiegazioni con frasi semplici e con molte ripetizioni, utilizzando la lingua a commento e illustrazione delle azioni, ad esempio: “Prendo lo scanner a mano, lo passo sul codice e premo il bottone. Aspetto fino a che fa bip. Ora ho registrato il pacco”.

Aiutare a comprendere ciò che viene detto nelle riunioni con una lavagna a fogli e cartelli indicanti le parole chiave

Prima che abbia luogo una riunione, evidenziare a livello visivo i temi più importanti usando parole chiave scritte in maniera chiara su cartoncini o su una lavagna a fogli. Sistemare le parole chiave in modo che tutti possano vederle durante la riunione. Spiegare brevemente il loro significato all’inizio della riunione e nel suo corso, quando vengono usate.

Rendere la documentazione disponibile in anticipo

Prima di una riunione o di un’altra attività, rendere disponibili i documenti inerenti, in modo che i lavoratori ne possano prendere visione a proprio agio e possano ottenere aiuto se necessario.

Sfruttare la tecnologia digitale

Incoraggiare i lavoratori a usare gli strumenti digitali utili allo sviluppo della lingua, ad esempio i dizionari on line, i traduttori automatici, gli strumenti di controllo della pronuncia, le grammatiche, i repertori audiovisivi di funzioni comunicative, i corsi di lingua on line (molti dei quali sono gratuiti) ecc. Le app possono essere anche usate per dare agli apprendenti un *help-desk* virtuale al quale rivolgere domande nella propria lingua.

Incoraggiare i lavoratori immigrati a prestare attenzione al nuovo lessico

Consigliare ai lavoratori stranieri di annotare parole o espressioni non familiari che incontrano sul lavoro, in modo da poterne discutere più tardi. Questo li aiuta anche a diventare più autonomi come apprendenti.

Aiutare dirigenti, supervisor e colleghi a capire quando è meglio correggere un lavoratore immigrato

Correggere gli errori di lingua durante un’interazione può inibire la comunicazione. Bisognerebbe mettersi d’accordo in anticipo su quando correggere. Certo, se un errore può portare a un’incomprensione deve essere immediatamente fatto notare.

Aiutare dirigenti, supervisor e colleghi a controllare la comprensione

Domandare a qualcuno “Hai capito?” non è di grande aiuto. Troppo spesso la persona risponderà semplicemente “Sì”. È più utile fare domande aperte, che inducono l’interlocutore a dimostrare ciò che ha effettivamente capito, ad esempio: “Puoi dirmi quali materiali usiamo per questo, per favore?”, “Che cosa faresti come prima cosa?”.

Riconoscere e premiare i lavoratori per i loro successi nell’apprendimento

Imparare una nuova lingua, sotto la pressione quotidiana, è un’impresa faticosa. È bene riconoscere tale sforzo lodando i lavoratori immigrati che ci si profondono e premiarli.

Ricordare: più i dirigenti sono coinvolti, meglio è!



Ulteriori informazioni su come sviluppare le competenze linguistiche per il lavoro

Language for Work Network

La rete *Language for Work* è un'organizzazione no profit che opera su base volontaria con lo scopo di:

- promuovere l'apprendimento della lingua per il lavoro degli adulti immigrati e delle minoranze etniche a livello nazionale ed europeo e richiamare l'attenzione sul tema
- permettere a tutti gli operatori del settore di condividere la propria esperienza e le proprie risorse
- fornire opportunità di sviluppo della rete e di sviluppo professionale
- promuovere la definizione di modelli concettuali e teorici, di modelli pratici e di quadri di riferimento di qualità

Sito web: <http://languageforwork.ecml.at>

Centro di risorse on line

Il centro di risorse on line del network offre un ampio numero di risorse gratuite su tutti gli aspetti dell'apprendimento della lingua per il lavoro da parte degli immigrati adulti e delle minoranze etniche.

Sito web: <http://languageforwork.ecml.at/ResourceCentre>



IT

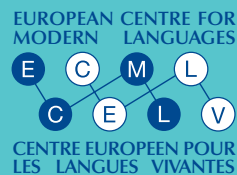
www.ecml.at

Il Centro Europeo per le Lingue Moderne è un'istituzione del Consiglio d'Europa che promuove l'eccellenza nell'insegnamento delle lingue nei suoi stati membri.

www.coe.int

Il Consiglio d'Europa è la principale organizzazione di difesa dei diritti umani del continente. Include 47 Stati membri, tra cui i 28 membri dell'Unione europea.

Tutti gli Stati membri del Consiglio d'Europa sono firmatari della Convenzione europea dei diritti dell'uomo, un trattato concepito per proteggere i diritti umani, la democrazia e lo stato di diritto. La Corte europea dei diritti dell'uomo supervisiona l'attuazione della Convenzione negli Stati membri.



www.ecml.at/languageforwork