



EE

# Töökeel – lühijuhend

**Kuidas aidata täiskasvanud  
sisserändajatel arendada  
tööalast keeleoskust**

Käesolev väljaanne avaldatakse projekti „Töökeel – tööalase arengu vahend” raames, mis on osa Euroopa Nüüdiskeelte Keskuse 2016.–2019. aasta programmist „Keeled õppimise keskmes“.

Selle koostasid projektirühma liikmed Alexander Braddell (Ühendkuningriik), Mathilde Grünhage-Monetti (Saksamaa, projekti koordinaator), Christophe Portefin (Prantsusmaa) ja Kerstin Sjösvärd (Rootsi).

## TÄNAME

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

Foto lk 10 kuulub Kartoffelmanufaktur Pahmeyerile GmbH & Co. KG

Foto lk 19 kuulub Lars Bergströmile.

Täname ka Töökeele Võrgustiku liikmeid materjali läbivaatamise ja kommenteerimise eest, nende hulgas Klara Bilic Mestricit, Irina Mitarchevat, Deirdre Ní Loingsighi, Annemarie Nuwenhoudi, Olga Orritit, Veronica Pajarod, Toon van der Veni ja Séverine Wozniakki.

Eestikeelne väljaanne on loodud Integratsiooni Sihtasutuse nõustamisteenuse raames, mida rahastatakse Euroopa Sotsiaalfondi projektist nr 2014-2020.2.06.004005006.01.15-0001 „Eesti ühiskonnas lõimumist toetavateks tegevusteks toetuse andmise tingimused”.

**Projekt „Eesti ühiskonnas  
lõimumist toetavateks tegevusteks  
toetuse andmise tingimused”**



# Töökeel – lühijuhend

## Kuidas aidata täiskasvanud sisserändajatel arendada tööalast keeleoskust

Täiskasvanud sisserändajate edukas integratsioon sõltub suurel määral kahest omavahel seotud toetavast tegurist, milleks on keeleoskus ja töökoht. Sisserändajad vajavad sobiva töö leidmiseks ja töö hästi hakkama saamiseks keeleoskust. Tööl käimine aitab sisserändajatel seda arendada.

Sisserändajad, kel on saabudes kvaliteetse töökoha leidmiseks vajalik keeleoskus ja kvalifikatsioon, ei pruugi vajada erilist täiendavat tuge. Paljude teiste sisserändajate puhul, kellel on saabudes piiratud keeleoskus ja puudub tunnustatud kvalifikatsioon, on tööalase keeleoskuse arendamise toetamine ülioluline.

Käesolev lühike juhend annab soovitusi, kuidas seda tuge pakkuda.

## Kellele on see juhend mõeldud?

Käesolev juhend on mõeldud spetsialistidele, kes toetavad täiskasvanute keelelist integratsiooni, sealhulgas neile, kes töötavad järgmistes valdkondades:

- täiskasvanud sisserändajate keeleõpe
- täiskasvanud sisserändajate integratsiooniprogrammid
- kutseharidus ja -väljaõpe
- täiskasvanuharidus
- personalijuhtimine
- tööturu tugiteenused.

## Mida see juhend sisaldab?

- Mida pidada silmas tööalase keeleoskuse all (lk 4)
- Millist tööalase keeleoskuse taset sisserändajad vajavad (lk 6)
- Viisid, kuidas aidata sisserändajatel arendada tööalast keeleoskust (lk 7)
- Milliseid teadmisi te vajate, et aidata sisserändajatel arendada tööalast keeleoskust (lk 8)
- Sisserändajate keeleõppe takistused (lk 10)
- Sisserändajate keeleõpet toetavad tegurid (lk 12)
- Kuidas aidata sisserändajatel õppida väljaspool klassiruumi (lk 14)
- Madala palga ja piiratud keeleoskuse lõks (lk 14)
- Kuidas toetada õppimist töökohal (lk 15), ja
- Kust saab lisateavet tööalase keeleoskuse arendamise kohta (lk 19)



## Päevaholduskeskuses...

...Malika ei oska oma kolleegidele ja juhile öelda „ei“. Tema keelekoolitaja soovib Malikal jälgida, kuidas tema kolleegid ütlevad „ei“. Malika teebki nii. Järgmisel keelekoolituse õppesessioonil osaleb Malika rollimängus, öeldes „ei“, nagu seda teevad tema kolleegid. Seejärel proovib ta käituda samamoodi ka tööl.

## Mis on tööalane keeleoskus?

Tööalane keeleoskus on oskus, mida inimesed vajavad

- sobiva töö leidmiseks, sealhulgas töö otsimiseks, CV ja töökoha sooviavalduste kirjutamiseks, intervjuudeks jne
- positiivseks panustamiseks töötajana, mis hõlmab keeleoskust tööülesannete täitmiseks, töötervishoidu ja -ohutust, meeskonnatööd, kvaliteedijuhtimist, klienditeenindust, töötaja õigusi, vastutust ja arengut
- tööl edusammude tegemiseks ja karjääri arendamiseks, mis hõlmab keeleoskust formaalseks töökohakoolituseks ja mitteformaalseks töökogemuste omandamiseks ning kutsehariduse ja -väljaõppe jätkamiseks väljaspool töökohta.

## Tööalane keeleoskus on spetsiifiline

Tööalane keeleoskus sõltub

- tööga seotud sotsiaalsetest normidest: üldised ootused käitumise, suhtlemisviiside jms kohta tööelu kontekstis
- õigusaktidest ja eeskirjadest, nt töötervishoiu ja -ohutuse seadusest ning kvaliteedistandarditest
- konkreetse töövaldkonna suhtlusalastest nõudmistest: keeleoskusest, mis on vajalik näiteks inseneritöös, tervishoiu- ja sotsiaalhoolekandes, jaemüügi, infotehnoloogia jms alal töötades
- konkreetsele töökohale omastest sotsiaalsetest normidest: suhtlemisviisidest, käitumuslikest ootustest jne
- konkreetse töökoha puhul nõutavatest suhtlemisoskustest, mis on töökoha tingimustest sõltuvalt pidevas muutumises.

# Töölane keeleoskus

Tööl peavad inimesed olema võimelised

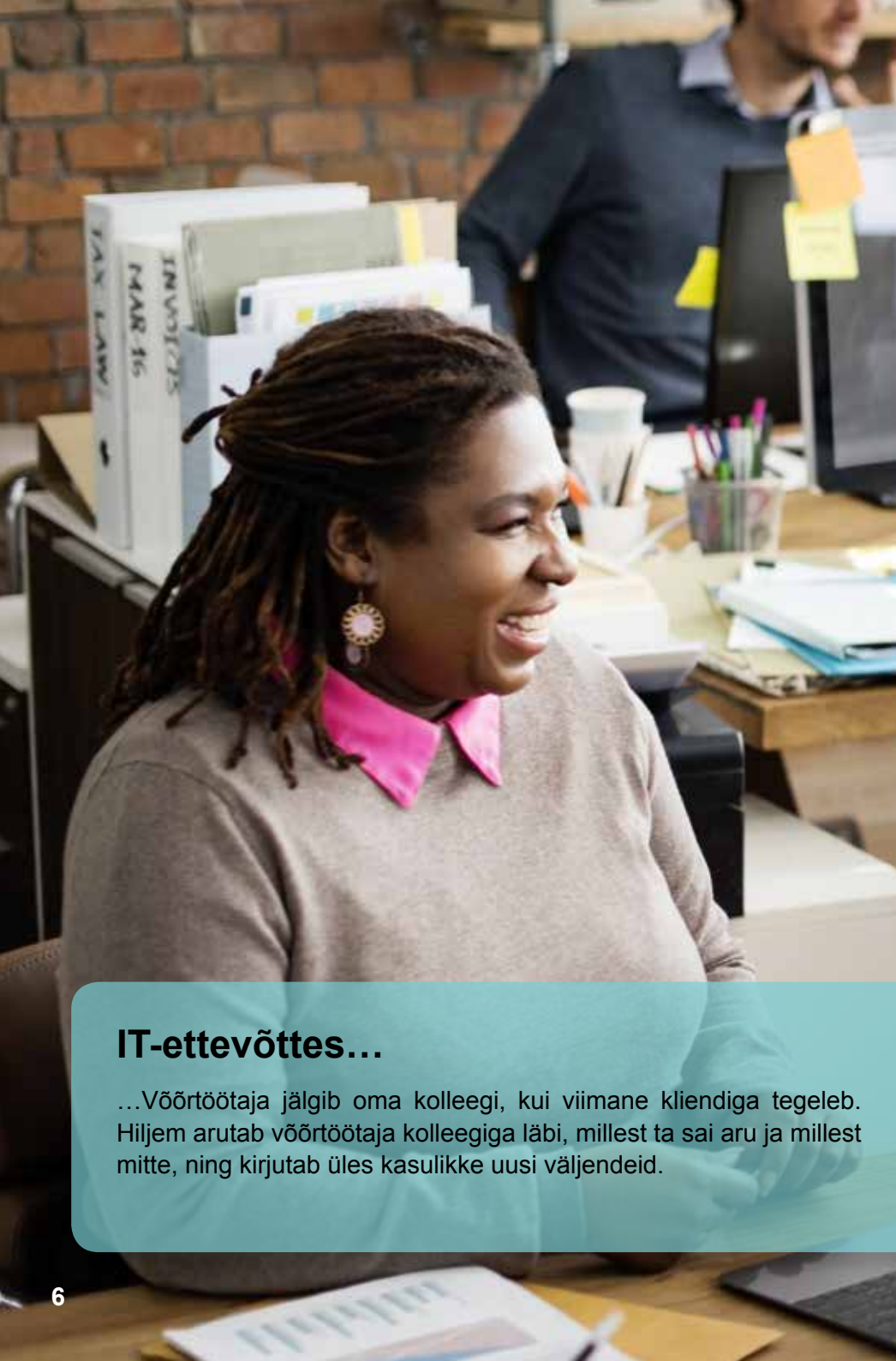
- aru saama oma õigustest ja kohustustest
- rääkima töögraafikutest
- rääkima tööülesannetest
- läbi töötama ja edastama nii suulist kui ka kirjalikku teavet
- tegelema suuliste ja kirjalike juhistega
- tegema koostööd teistega, sealhulgas
  - esitama ettepanekuid
  - pakkuma abi
  - küsima abi
  - tegelema tagasisidega
  - suhtlema klientidega
  - tegelema aruandlusega nii suulises kui ka kirjalikus vormis

ning palju muud!

## Metallitööstusettevõttes...

...Praktikant õpetab uutele võõrtöötajatele masinate ja tööriistade nimetusi koristusajal reede pärastlõunal. Mõned uued võõrtöötajad kirjutavad nimetused kleepribadele ja kinnitavad need tööriistadele. Teised teevad telefoniga pilte, mida nad pealkirjastavad.





## IT-ettevõttes...

...Võõrtöötaja jälgib oma kolleegi, kui viimane kliendiga tegeleb. Hiljem arutab võõrtöötaja kolleegiga läbi, millest ta sai aru ja millest mitte, ning kirjutab üles kasulikke uusi väljendeid.

## Milline tööalase keeleoskuse tase on sisserändajate puhul vajalik?

Vastus sellele küsimusele sõltub alati konkreetsetest asjaoludest, sealhulgas töö iseloomust ja töökohapõhise toe suurusest. Näiteks sotsiaalhoolekande valdkonnas võib töötaja, kes hoolitseb üksikisiku eest selle isiku enda kodus, saada vähem tuge kui hoolduskeskuses töötav töötaja, kes leiab abi keskuses töötavatelt kolleegidelt.

Üldiselt annab töö kutsealane tase mõningal määral märku ka keeleoskuse tasemest, mida antud töökohal eeldatakse. Töölased õigusaktid, määrused ja kvaliteedistandardid võivad pakkuda täiendavat teavet.

Mõnes riigis eeldab kõigi töökohtade suhtes kohaldatavate põhiliste tervishoiu- ja ohutuseeskirjade järgimine üldjuhul vähemalt B1-keeleoskustaset,<sup>1</sup> olenemata sellest, millised on konkreetse töökohaga seotud suhtlemisoskusi käsitlevad nõuded. Samuti kehtivad teatavate sektorite, näiteks tervishoiu ja sotsiaalhoolekande puhul riiklikud kvaliteedistandardid ja määrused.

Tasub märkida, et kõikidel töökohtadel seatakse töötajatele üha kõrgemaid nõudmisi infotöötuse ja suhtlemistõhususe osas.

### 1 Euroopa keeleõppe raamdokumendi keeletasemete sisu

Euroopa keeleõppe raamdokument on rahvusvaheline standard keeleoskuse kirjeldamiseks. Sellel on kuus taset: algtasemel keelekasutaja (A1, A2), iseseisev keelekasutaja (B1, B2) ja vilunud keelekasutaja (C1, C2). B1-keeleoskustasemel on keelekasutaja võimeline suhtlema oluliste küsimuste ja mõtete teemal tuttavas kontekstis.

Lisainfo:

<https://www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages>



## Viisid, kuidas aidata sisserändajatel arendada töölasi keeleoskust

Sisserändajaid saab töölase keeleoskuse arendamisel abistada mitmete formaalõppe programmide kaudu, sealhulgas:

- sisserändajate integratsiooni- ja muud keeleõppe programmid
- töötajate töölase konkurentsivõime ja tööhõive-eelsed programmid
- konkreetsete ametikohtade kutseõppeprogrammid.

Juba töötavate sisserändajate puhul saab keeleõpet toetada läbi enamiku töökohakoolituse programmide.

Personali- ja sooritusjuhtimine, sealhulgas juhendamine ja rühmaohtumised, pakub samuti head võimalust keeleoskuse arendamiseks.

Neid formaalseid ja mitteformaalseid õppimisvõimalusi saab täiendada eraviisilise õppimise toetamisega nii tööl kui ka kogukonnas läbi

- koolitus- ja mentorlusprogrammide
- vabatahtlike keeleõppesõprade programmide
- vastastikuste tugirühmade
- iseseisva õppimise vahendite.

# Milliseid teadmisi te vajate, et aidata sisserändajatel arendada tööalast keeleoskust?

Sisserändajate abistamiseks töölase keeleoskuse arendamisel on erinevaid võimalusi, sealhulgas

- formaalne juhendamine
- koolitamine
- tugirühmad
- õppevahendite kättesaadavaks tegemine.

Vajalikud teadmised varieeruvad vastavalt olukorrale. Siin tuleks meeles pidada kahte asja. Üks neist on keeleõpe – on vaja mõista, mis aitab täiskasvanut uue keele omandamisel ja mis teda selles takistab. Teine seondub vastava töövaldkonnaga (nt majutustegevus, inseneritöö, sotsiaalhooldus jne).

## Plastitööstusettevõttes...

...Kolleeg õpetab võõrtöötajast meeskonnaliikmele otse masina juures, kuidas kirjeldada masina tööprotseduure.







## Mida me teame keeleõppe kohta?

Uut keelt õpitakse peamiselt läbi suhtlemise. Formaalne juhendamine võib olla väga kasulik, kuid ainult sellest ei piisa. Me saame kogemusi, kasutades keelt suhtlemiseks tegelikes olukordades.

Suur osa õppimisest toimub alateadlikult. Keeleõpe nõuab püsivust ja aega, eriti enamiku töökohtade jaoks vajaliku pädevuse saavutamiseks.

Individuaalne edasijõudmine sõltub paljudest sageli omavahel seotud teguritest, nagu motivatsioon, kutseoskused, hariduslik taust, teiste keelte oskus, kättesaadavad keeleõppe võimalused ning pakutav tugi jms.

### Toidutööstusettevõttes...

...Pärast töökohal toimunud formaalset keeleõpet koostavad töötajad tööl kasutatavate tähtsamate terminite kohta õppekaardid. Töötajad kasutavad neid kaarte tööl olles, et üksteisele meelde tuletada, millist terminoloogiat kasutada ja millal.

# Sisserändajate keeleõppe takistused

Sisserändajate keeleõppega seotud levinumad takistused on järgmised:

- enesekindluse puudumine omandatava keele kasutamiseks suhtlusel
- väga piiratud kontakt keelekõnelejatega
- piiratud kirjaoskus
- õpinguteks vajaliku aja ja raha nappus
- teadmatus, kust saada keeleõpet
- õppetoe puudumine tööl või väljaspool tööd
- tõhusate isiklike õppimisstrateegiade puudumine (mõnikord seotud usalduse puudumisega oma õppesuutlikkuse vastu)
- motivatsiooni puudumine keeleõppega jätkamiseks.

Tõhusa toe pakkumiseks peame nende takistustega tegelema.

Samuti on oluline meeles pidada, et sisserändajate isiklik olukord võib trauma, perekondlike asjaolude, õigusliku ebakindluse ja paljude teiste tegurite tõttu olla äärmiselt raske.

## Põllutööl...

...Töödejuhatajad kohtuvad, et leppida kokku, milliseid uut viljakombaini puudutavaid mõisteid peavad töötajad teadma. Töötajate koolitamisel keskenduvad juhid nendele mõistetele ja annavad töötajatele käsilehe, milles selgitatakse täpselt, mida need tähendavad, kasutades võimaluse korral jooniseid.



# Kirjaoskus ja tööalane keeleõpe

Infotöötlus ja kirjalik suhtlus (sageli koos digitehnoloogia kasutamisega) on nüüd kõikides (sealhulgas algtaseme) töökohtades kesksel kohal, muutes kirjaoskuse oluliseks tööpädevuseks<sup>2</sup>.

Samamoodi eeldatakse formaalse keeleõppe (kaasa arvatud e-õppe) puhul nii head kirjaoskust kui ka õpioskusi. Kõigil sisserändajatel ei ole neid oskusi, mistõttu nende arendamise toetamine võib olla äärmiselt oluline.

## Mis on täiskasvanute kirjaoskus?

Täiskasvanute kirjaoskust võib defineerida kui oskust lugeda ja kirjutada tasemel, mida täiskasvanu vajab hakkama saamiseks ja arenemiseks nii tööl kui ka ühiskonna tasandil üldisemalt. See on nii kodakondsuse saamise kui ka tööalase konkurentsivõime võtmetegur.

Kirjaoskust ei saa täpselt määratleda, sest see (nagu ka keel ise) on lahutamatu seotud ühiskondlike tavade, s.t kontekstiga, milles seda kasutatakse. Inimene võib ühes kontekstis olla rohkem kirjaoskaja kui mõnes teises, kui võrrelda omavahel mõisteid nagu „finantsalane kirjaoskus“, „digitaalne kirjaoskus“ ja „teadusalane kirjaoskus“. Veelgi enam, kirjaoskus muutub aja jooksul (nagu ka keel ise) koos ühiskonna ja tehnoloogia arenguga.

Kirjaoskuse nõuded muutuvad järjepidevalt ja inimesed saavad sageli kasu toest, mida neile pakutakse uue kirjaoskust nõudva ülesande sooritamisel, näiteks uue vormi täitmisel.

2 **OECD (2016)**: „Oskuste kasutamine töökohal“ oskuste uuringust „Oskused loevad: täiskasvanute oskuste uuringu edasised tulemused“ Pariis: OECD kirjastus. DOI: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264258051-7-en>

## Miks võivad sisserändajal olla piiratud kirjaoskus ja/ või õpioskused?

- Põhjuseks võib olla piiratud juurdepääs haridusele, nt sisserändajatel vaestest sõjast räsitud riikidest ei pruukinud kunagi olla võimalust koolis käia
- Puudub eelnev kokkupuude teie riigis kasutatava tähestikuga
- Puudub varasem kokkupuude kirjaoskusega seotud sotsiaalsete tavade, teie riigis, sealhulgas kirjaoskuse tasemega, mida tööturul eeldatakse
- Puuduvad varasemad kokkupuuted teie riigis kasutatavate formaalsete õppemeetoditega
- Negatiivsed kogemused koolis
- Kirjaoskusega seotud õppimisraskused, nt düsleksia

## Hooldekodus...

...Töötajate koosolekul jagab juht töötajatele teavet ja laseb seejärel neil kuuldut omavahel paaris arutada. Kindlustamaks, et kõik teabest aru saavad, moodustab juht paaris kohalikest ja võõrtöötajatest.



## Sisserändajate keeleõpet toetavad tegurid

Tänapäeval on sisserändajad väga erineva taustaga, kuid keeleõppijatena saavad **kõik** sisserändajad kasu, kui neid

### Õppimisel julgustada ja toetada

Uue keele omandamiseks peavad õppijad olema õppimisele avatud ja vastuvõtlikud. Edu saavutamiseks on oluline, et nad tunneksid end keele õppimisel nii motiveerituna kui ka suutlikuna. Julgustamine ja toetamine aitavad sisserändajatel olla õppimise suhtes positiivselt meelestatud ja motiveerivad neid õppimist jätkama.

### Võimalus kasutada keelt päriselu olukordades

Suhtluspädevuse saavutamiseks peavad sisserändajad võimalikult palju kokku puutuma tegeliku suulise ja kirjaliku keelega. Nad vajavad ka võimalikult palju suhtlemispraktikat.

Mida tõetruum ja sisutihedam on suhtlus, seda kasulikum on see õppijale

### Haiglas...

...Õed kirjutavad juhiseid, et aidata sisserännanud töötajatel külastajaid tervitada ja vastata õigesti telefonipäringutele.

### Tervishoiukursusel ülikoolis...

...Sisserändajatest õppijad osalevad interaktiivsetes kliinilistes juhtumites, et praktiseerida kontekstipõhist keelekasutust.

## **Aidake märgata ja mõista keelevorme**

Et õppijad saaksid täiel määral kasu keelega kokkupuutest ja vastavas keeles suhtlemisest, tuleb neil pöörata tähelepanu keele toimimisele, sealhulgas hääldusele ja grammatikale. Nendele asjaoludele tähelepanu suunamine tuleb kasuks.

## **Aidake märgata ja mõista suhtlemisega seotud sotsiaalseid norme ja ootusi**

Tõhusaks suhtlemiseks peavad õppijad mõistma sotsiaalseid norme ja suhtlemisega seotud ootusi, eriti tööl.

## **Korrigeeriv tagasiside**

Korrigeeriv tagasiside aitab õppijatel pöörata tähelepanu sellele, kuidas keel toimib, märgata oma vigu ja suhelda tõhusamalt. Korrigeeriv tagasiside, mis on personaalne ja konstruktiivne, mõjub isiklikul tasandil motiveerivalt.

## **Aidake luua tõhusaid isiklikke õppimisstrateegiaid**

Edasijõudmiseks peavad sisserändajad formaalse juhendamise teel õpitut kinnistama ja edasi arendama eraviisilise ja enda suunatud õppimise kaudu. Selleks vajavad nad õppimisstrateegiaid, mis annavad tulemusi just nende puhul.



## Aidake sisserrändajatel õppida väljaspool klassiruumi

Sõltumata sellest, kas sisserrändaja osaleb formaalsetes tundides või mitte, ümbritsevad teda mitteformaalse keeleõppe võimalused: sotsiaalsed suhted, kontaktid avalike teenuste kasutamisel, uudiste- ja meelelahutusmeedia, e-õppe vahendid, kusjuures töötavate inimeste jaoks pakub ka töö ise väärtuslikke mitteformaalse õppe võimalusi.

Enesekindlad ja keeleõppe kogemusega isikud kasutavad tõenäoliselt neid võimalusi, kuid vähem enesekindlad ja vähesema keeleõppe kogemusega sisserrändajad ei pruugi seda teha.

### Aidake sisserrändajatel paremini ära kasutada mitteformaalse keeleõppe võimalusi

- Võite sisserrändajatele anda soovitusi mitteformaalse keeleõppe kohta ka nt integratsiooni- või keeleõppeprogrammide käigus
- Tõstke laiemal kogukonna teadlikkust selle kohta, kui väärtuslikku rolli mängivad sisserrändajate mitteformaalsel õppimisel naabrid ja töökaaslased, avalikud teenused, meedia ja tööandjad
- Pakkuge koolitust näiteks tööandjatele, avalike teenuste osutajatele (sh kauplustele ja kohvikutele) ja kogukondlikele organisatsioonidele küsimuses, kuidas sisserrändajatega suhelda viisil, mis aitab viimastel parandada oma keeleoskust

## Hoiduge madala sissetuleku ja piiratud keeleoskuse lõksu eest

Sisserrändajad, kes saavad teie riiki piiratud keeleoskusega ja piiratud rahaliste vahenditega, seisavad silmitsi dilemmaga. Nad peavad leidma tööd ja looma võimalikult kiiresti tugivõrgustiku, kuid keeleoskuse puudumise tõttu on nad sunnitud piirduma madala kvalifikatsiooniga töökohtade ja vaid omakeelsete sõpradega.

Tavaliselt on madala kvalifikatsiooniga töö madalalt tasustatud ja keele arendamiseks on vähe võimalusi või need puuduvad üldse. Sisserrändajad peavad töötama pikki tunde, et teenida piisavalt, mistõttu neile jääb keeleõppeks vähe aega, raha või energiat. Väljaspool tööd on nad sõprade ja perekonna ringis, kus räägitakse nende oma keelt. Hoolimata teie riigis elamisest võib nende võimalus teie keeles suhelda olla küllaltki piiratud.

## Toetage töökohal õppimist

Õige toetuse korral tekib tööl palju võimalusi keele arendamiseks. Eriti väärtuslik on tööl saadav tugi madala sissetulekuga ametites töötavatele sisserändajatele, kelle jaoks keeleõpe töökohal võib olla ainus reaalne valik (vt „Hoiduge madala sissetuleku ja piiratud keeleoskuse lõksu eest“ lk 14).

Vaadake lk 17 mõningaid näiteid praktiliste võimaluste kohta, kuidas toetada keele arendamist töökeskkonnas.

Kui toetamiseks on vaja rahastust ja muid ressursse, on kasulik, kui tööandjad, õppe pakkujad ja riik (nii kohalikul kui ka riiklikul tasandil) töötavad koos strateegiliste partneritena.



### Laos...

...Meeskonna juht aitab võõrtöötajatel tunda end meeskonna osana, kaasates nad vestlustesse vaheaegade ja lõunasöögi ajal.



## Kuidas leida juhtide toetust

Üldiselt toetavad tööandjad ja nende ülemused personali puudutavaid haridusalaseid algatusi, seda tingimusel, et algatus

- annab otsest kasu organisatsioonile (s.t aitab saavutada organisatsiooni eesmärke)
- austab organisatsiooni tegevusprioriteete ja -piiranguid (nt raskused töötajate vabastamisel tööülesannetest klassiruumiõppe ajaks).

Juhid võivad algatusse suhtuda erinevalt. Nende toetuse leidmiseks peate looma sideme ja võitma nende usalduse.

Tehke seda, süvenedes nende prioriteetidesse ja kuulates tähelepanelikult muresid. Uurige, mida nad juba teevad, et toetada personali nt kutseõppe, juhendamise ja meeskonnatöö kaudu. Kas nad näevad kuskil täiendavaid toetusvõimalusi?

Seejärel mõelge läbi, kuidas teie edendatav haridusalgatus aitab juhtidel oma eesmärke saavutada. Küsige nende arvamust.

### Puhastusettevõttes...

...Juht tahab muuta töötajate käsiraamatu võõrtöötajatele ligipääsetavamaks. Õpetaja kulutab paar tundi koos juhiga käsiraamatut läbi vaadates ja aitab juhil selle ümber kirjutada keeles, mida võõrtöötajad kergemini mõistavad. Õpetaja loob juhiga sideme ja saab ettevõtte kohta rohkem teavet tema vaatenurgast.



Kuidas olukorda parandada? Kohandage oma algatust võimaluste piirides olukorrale vastavaks.

Rääkige ka personaliga (nii sisserändajatest kui ka mitte-sisserändajatest töötajatega). Koguge tõendeid nende innukuse kohta kavandatava algatuse suhtes. See võib aidata veenda skeptilisi juhte.

Oma algatuse kavandamisel otsige võimalusi, et näidata, kuidas saavad sellest kasu kõik töötajad, kaasa arvatud juhid. See võib hõlmata

- juhtide mitteformaalset koolitust, milles käsitletakse suhtlemisoskusi või kultuurilist teadlikkust
- formaalset koolitust, milles vaadeldakse näiteks mitmekesisust.

## Nõuandeid töökoha jaoks

Austage tööandjate hierarhiad ja ametlikke otsustusprotsesse, kuid pöörake tähelepanu sisesuhetele ja arvestage sellega, et organisatsiooni kõikidel tasanditel võib olla mõjukaid otsustajaid, sealhulgas alama astme töötajate ja ametiühingutegegelaste seas.

Kuid ärge muutuge liiga sõltuvaks ühe isiku toetusest. Ärge kunagi võtke kuuldot kohe tõe pähe. Igal töökohta puudutaval lool on alati kaks või enam versiooni. Enne järelduste tegemist katsuge ära kuulata nii palju tõlgendusi kui võimalik.

Pidage alati kinni üksikisikute konfidentsiaalsusest ja ärge unustage, et kõike teie öeldut võidakse teistele edasi rääkida.

Üldpõhimõtte võib sõnastada järgmiselt: teadjad räägivad, targad kuulavad.

# Mõned praktilised viisid keele arendamise toetamiseks töökeskkonnas

## Kontrollige, kas töökohal toimuv suhtlemine on selge ja ligipääsetav

Vaadake läbi töökeskkonna suuliste ja kirjalike teadete selgus ja ligipääsetavus. Kas dokumendid on kirjutatud selgelt ja lühidalt? Kas juhid ja juhendajad räägivad nii, et võõrtöötajad saavad aru?

## Toetage vastastikust õppimist, koolitamist ja juhendamist

Abistage võõrtöötajaid nende keeleoskuse arendamisel, viies nad kokku kolleegidega, kes on vilunud kõnelejad. Toetage võõrtöötajaid, moodustades tööl mitteformaalseid õpperühmi. Julgustage töötajaid tegutsema mitteformaalsete „keeleõpetajatena“ ja näidake neile, kuidas võõrtöötajatest kolleege koolitada ja juhendada.

## Toetage tööl tagasisidet tootvat arutelu

Kõik töötajad saavad kasu võimalusest oma tööst rääkida. Võõrtöötajate jaoks on need arutelud eriti väärtuslikud. Nad pakuvad võõrtöötajatele võimalust mitte ainult kasutada oma keeleoskust, vaid ka laiendada oma arusaama kultuurilistest tõekspidamistest ja eeldustest, mis kujundavad keele kasutamist.

## Tehke kättesaadavaks põhiterminoloogia nimekirjad

Koguge olulisi, sageli kasutatavaid termineid, nt selliseid, mis on kesksed töökorra, klienditeeninduse, töölevõtuküsimustega seoses, ning tehke nende terminite nimekirjad kergesti kättesaadavaks võõrtöötajatele, sealhulgas digitaalsel kujul.

## **Õpetage juhtidele ja ülevaatajatele juhiste andmist**

Näidake juhtidele ja ülevaatajatele, kuidas selgitada asju lühikeste lausetega, milles on palju kordusi, demonstreerides praktiliste näidete abil, mida te silmas peate, nt: „Ma võtan käsiskanneri ja panen selle triipkoodi kohale. Ma vajutan nuppu ja ootan, kuni kostub piiks. Nüüd ma olen paki registreerinud.“

## **Kasutage koosolekul võtmesõnadega pabertahvleid ja kaarte**

Enne koosolekut visualiseerige olulised küsimused, kasutades selges kirjas võtmesõnu suurtel kaartidel, pabertahvlitel jne. Paigutage need nii, et kõik kohtumisel osalejad neid näeksid. Selgitage võtmesõnu lühidalt koosoleku alguses ja tehke seda hiljem uuesti, kui need kohtumise ajal ette tulevad.

## **Tehke dokumendid eelnevalt kättesaadavaks**

Tehke töötajatele kättesaadavaks asjakohased dokumendid, et nad saaksid neid enne koosolekut või tegevust läbi vaadata. Nii on töötajatel võimalus dokument endale sobivas tempos läbi töötada ja vajaduse korral abi saada.

## **Kasutage ära digitehnoloogiat**

Julgustage töötajaid kasutama ära kõiki digitehnoloogia abil kättesaadavaid vahendeid, mis aitavad toetada keeleoskuse arendamist, sealhulgas e-sõnastikke, tõlkemootoreid, õigekirjakontrolle, grammatilisi abivahendeid, audiovisuaalseid salvestusfunktsioone jne, samuti e-kursusi (paljud neist on tasuta). Rakenduste abil saab õppijatele pakkuda virtuaalset kasutajatuge, kuhu nad saavad saata oma keelelisi küsimusi.

## **Julgustage võõrtöötajaid terminoloogiat märkama**

Soovitage võõrtöötajatele, et nad märgiksid üles kõik tundmatud terminid, millega nad tööl kokku puutuvad, et nad saaksid neid hiljem arutada. See aitab neil muutuda õppijatena iseseisvamaks.

## **Aidake juhtidel, ülevaatajatel ja kolleegidel mõista, millal võõrtöötajaid parandada**

Keelevigade parandamine suhtlemise käigus võib suhtlemist takistada. Leppige eelnevalt kokku, millal neid parandada. Muidugi juhul, kui viga võib põhjustada väärarusaamist, tuleb sellega kohe tegeleda.

## **Aidake juhtidel, ülevaatajatel ja kolleegidel õppida, kuidas kindlaks teha, kas asjast on aru saadud**

Küsida kelleltki: „Kas sa saad aru?“ ei ole eriti kasulik. Liiga sageli vastab inimene lihtsalt: „Jah.“ Selle asemel küsige avatud küsimusi, mis nõuavad mõistmise näitamist, nt „Kas te oskate mulle palun öelda, milliseid materjale me selle jaoks kasutame?“ või „Mida te kõigepealt teete?“

## **Tunnustage ja premeerige personali õppimise eest**

Uue keele õppimine pingelise igapäevaelu ja töö kõrvalt on raske ülesanne. Tunnustage seda tööd, kiites võõrtöötajaid nende jõupingutuste eest ja premeerige neid.

## **Pidage meeles, et mida rohkem on kohalikud juhid kaasatud, seda parem.**



## Lisateave tööalase keeleoskuse arendamise kohta

### Töökeele Võrgustik (Language for Work Network)

Töökeele Võrgustik on mittetulundusühing, mis töötab vabatahtlikkuse alusel, et

- tõsta teadlikkust ja edendada tööalast keeleõpet, mis on suunatud täiskasvanud sisserändajatele ja rahvusvähemustele riigi ja Euroopa tasandil.
- võimaldada kõigil selles valdkonnas töötavatel inimestel jagada teadmisi ja ressursse
- pakkuda koostöövõrgustikke ja professionaalse arengu võimalusi
- toetada teoreetiliste/kontseptuaalsete mudelite, praktikamudelite, kvaliteediraamistike väljatöötamist.

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

### Võrgustiku ressursikeskus

Võrgustiku e-ressursside keskus pakub laia valikut tasuta ressursse täiskasvanute ja etniliste vähemuste tööalase keeleõppe kõigi külgede jaoks.

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



EE

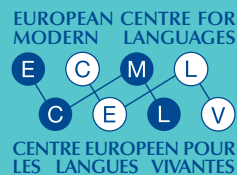
[www.ecml.at](http://www.ecml.at)

Euroopa Nüüdiskeelte Keskus on Euroopa Nõukogu institutsioon, mis edendab ENi liikmesriikide keeleõppealast pädevust.

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

Euroopa Nõukogu on mandri juhtiv inimõiguste organisatsioon. See hõlmab 47 liikmesriiki, millest 28 on Euroopa Liidu liikmed.

Kõik Euroopa Nõukogu liikmesriigid on allkirjastanud Euroopa inimõiguste konventsiooni, mille eesmärk on inimõiguste, demokraatia ja õigusriigi kaitse. Euroopa Inimõiguste Kohus jälgib konventsiooni rakendamist liikmesriikides.



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