

Escrito por:  
Maj Berg  
Kerstin Sjösvärd



Traducción al inglés:



# Programa de desarrollo para Asesores/as en el aprendizaje de Idiomas en el centro de trabajo.



## **¿Qué es un/a asesor/a para el aprendizaje de idiomas en el centro de trabajo?**

El/la asesor/a para el aprendizaje de idiomas en el centro de trabajo es un nuevo rol voluntario para los empleados que quieran abogar por la comunicación y el desarrollo del lenguaje y su uso, en el centro de trabajo.

El/la asesor/a de la lengua trabaja con sus superiores y compañeros/as para:

- Inspirar e informar sobre el desarrollo del lenguaje y su uso en el trabajo.
- Resolver los malentendidos y los conflictos que puedan surgir en torno a la lengua y la cultura.
- Diseñar actividades para el desarrollo y el uso de la lengua y animar a los compañeros a que aprovechen dichas actividades
- Ayudar a los/as compañeros/as en todo lo relacionado con el idioma, su uso y la cultura, desde el apoyo en su comunicación diaria (oral y escrita), hasta iniciativas como incorporar compañeros que hablan sueco (u otro idioma a aprender en función del país) en las reuniones comunes de trabajo.

En el Proyecto ArbetSam, el personal de atención que se ofreció voluntariamente para convertirse en asesores de la lengua, asistió a un curso de seis días para fomentar el desarrollo y la adquisición de una segunda lengua. En el mismo, recibieron instrucciones y entrenamiento para reconocer y apoyar las oportunidades que surgen en el día a día del trabajo y poder así desarrollar las habilidades lingüísticas.

## **Antecedentes del programa para el desarrollo de asesores para el aprendizaje de idiomas en el centro de trabajo**

Entre 2006 y 2008, el Centro de Investigación de Gerontología de Estocolmo publicó un proyecto llamado “Trabajo, lugar para el desarrollo” (APU<sup>1</sup>), que tiene por objeto promover la formación y la observación en el cuidado de ancianos del condado de Estocolmo. Dicho proyecto tenía como propósito establecer un marco para reflexionar sobre el aprendizaje, las necesidades de inversión para el desarrollo de competencias del personal de atención y cuidados en la región Estocolmo.

Parte de este aprendizaje ponía énfasis en la importancia de apoyar la formación del personal de atención de primera línea que tuviera dificultades con la lengua sueca y su aprendizaje. Para solucionar este problema, el proyecto reunió a investigadores/as y consultores/as con experiencia en el cuidado de ancianos/as, para crear un programa de formación en el centro de trabajo. El plan se diseñó con la ayuda de un grupo de referencia de especialistas en aprendizaje y desarrollo, y de expertos cuidadores de ancianos/as.

El rol de los/as asesores/as para el aprendizaje de idiomas en el centro de trabajo era algo innovador, por lo que a lo largo de la primera ejecución del programa de desarrollo, se generaron varias reflexiones sobre la naturaleza y el alcance de la función del mismo. Por todo ello, el programa consistió fundamentalmente en la participación de expertos y la discusión en grupo como mecanismo de aprendizaje.

El Proyecto APU - “Trabajo, lugar para el desarrollo” - fue reemplazado por el proyecto SprakSam<sup>2</sup> (2009-2011), también dirigido por el Centro de Gerontología de Estocolmo. SprakSam pretendía crear centros de trabajo que promovieran el desarrollo del lenguaje para apoyar a los/as

trabajadores/as inmigrantes que estuvieran en riesgo de exclusión debido a su escaso conocimiento del idioma. SprakSam permitió un mayor desarrollo del citado Programa de formación y aprendizaje.

En 2011, SprakSam fue reemplazado por el Proyecto ArbetSam (2011-2013), liderado por el municipio de Lidingö del condado de Estocolmo. Combinando el desarrollo de los/as trabajadores/as del proyecto y el específico enfoque del idioma de SprakSam, el objetivo de ArbetSam era desarrollar centros de trabajo que promovieran el aprendizaje. ArbetSamn conservó el rol de los/as asesores como el mecanismo clave y continuó desarrollando el programa.

El programa de desarrollo ha estado en funcionamiento desde hace cinco años. Durante este período el contenido del programa ha variado ligeramente de acuerdo a las circunstancias y necesidades contextuales. El esquema que viene a continuación es un ejemplo del auténtico programa de 2012.

---

<sup>1</sup> APU significa *Arbete, platsen för utveckling*, En castellano: "Trabajo, un lugar para el desarrollo".

<sup>2</sup> Para consultar más información sobre SpråkSam, ver <http://www.aldrecentrum.se/Utbildning1/SprakSam/SprakSam-in-English/>

<sup>3</sup> Para consultar más información sobre ArbetSam, ver <http://www.lidingo.se/toppmeny/omsorgstod/projektarbetsam/arbetsaminenglish.4.1df940d7136538bffd421.html>

## **Esquema del Programa**

### **Propósitos del programa:**

El programa de los/as Asesores/as tiene como objetivo:

- Crear conciencia y conocimiento sobre el uso de la lengua en el lugar de trabajo
- Abogar por una comunicación más eficaz en el trabajo.

### **Objetivos del programa:**

Los objetivos del programa del/a Asesor/as son:

- Equipar a los/las Asesores/as de la lengua con herramientas y estrategias para:
  - Apoyar y guiar a los compañeros/as de trabajo
  - Promover el desarrollo del lenguaje en el centro de trabajo.

### **Contenido del programa:**

- Dificultades en la comunicación escrita, la dislexia
- Comunicación y cultura
- Interacciones efectivas y no efectivas
- ¿Cómo aprenden los adultos el segundo idioma?
- Cómo manejar situaciones delicadas y difíciles
- Cómo apoyar el desarrollo del lenguaje sueco en el trabajo
- Comprender el impacto del bajo nivel educativo
- Desarrollar habilidades de escritura

### **Estructura del programa:**

Este programa ha sido desarrollado conjuntamente por investigadores/as del lenguaje y líderes de proyecto, así como con el apoyo de un grupo de referencia de los representantes de los/las proveedores/as de servicios de cuidado. Especialistas de distintas disciplinas, incluyendo el lenguaje, la comunicación y el aprendizaje, y el desarrollo, proporcionando su conocimiento específico. Estas aportaciones se complementan con discusiones de grupo dirigidas por los/las jefes/as de proyecto responsables del programa.

Durante el programa, los participantes tendrán en cuenta las aportaciones de los/las expertos/as, discutirán las características de un centro de trabajo que promueve el desarrollo del lenguaje y el aprendizaje, y discutirán y especificarán el papel de los/as Asesores/as y el/la Responsable de atención y cuidados, en apoyar el desarrollo del lenguaje en el trabajo.

Cada especialista dirigirá una discusión de grupo sobre de su tema. La participación de expertos/as está vinculada a tareas de los/las participantes, tales como para describir las características de un lugar de trabajo que promueve el desarrollo del lenguaje y el aprendizaje y definir el papel de un/una Asesor/a

A los/las participantes se les asignan tareas que involucran a los/as compañeros/as de trabajo y por consiguiente a todo el centro de trabajo. El propósito de estas tareas es poner en práctica el programa de aprendizaje involucrando el centro de trabajo en el proyecto. El tiempo que se estima necesitarán los/as participantes, para llevar a cabo las tareas asignadas, es de una hora por semana. El programa incluye seis días completos de aprendizaje en el aula, con tiempo adicional para las tareas y actividades de aprendizaje para que sean completados durante los días de clase. Los participantes que completen el programa recibirán certificados.

## Lista de lectura

Sundberg, Gunlög and Garlén, Claes (2011), *Handbok i svenska som andraspråk [Handbook for Swedish as an additional language]*. Stockholm: Nordsteds akademiska förlag

Lindberg, Inger (2009), *Andraspråksresan [The second language journey]* Stockholm: Folkuniversitetet

Tykesson, Ingela and Landqvist, Mats (2011), *Språkstimulerande övningar för personal inom äldreomsorgen [Language stimulating practices for personal in elderly care]*. Stockholm: Stockholm Gerontology Research Center

## Líderes del programa

El líder del programa ArbetSam es *Maj Berg* y *Kerstin Sjösvärd*, es el líder senior de ArbetSam

## Ponentes 2012

*Ingela Tykesson*, investigadora y profesora de sueco como lengua adicional en el Instituto de Comunicación, Medios de Comunicación y de TI, Universidad de Södertörn. Ingela ha dado conferencias sobre la comunicación escrita en el trabajo. También ha publicado un estudio sobre las interacciones entre los clientes y los cajeros en los supermercados.

*Mats Landqvist* es investigador y profesor en el Instituto de Comunicación, Medios de Comunicación y de TI, Universidad de Södertörn. Su asignatura es comunicación y tiene un especial interés en cómo la gente se comunica en el trabajo.

*Inger Lindberg* es una investigadora y profesora de la Universidad de Estocolmo. Su campo es el bilingüismo y tiene un interés especial en el aprendizaje de la segunda lengua.

*Gunlög Sundberg* investiga y enseña sueco como segunda lengua en el Departamento de Idiomas escandinavos y se centra en el uso de la segunda lengua en la conversación, en el trabajo y en la evaluación de la competencia lingüística.

*Catarina Persson* enseña sueco como segunda lengua en el Instituto de Lenguas Nórdicas en la Universidad de Estocolmo. Durante varios años ha dirigido cursos de desarrollo profesional para los maestros sobre la manera de desarrollar el lenguaje en contextos de educación, y sobre la comunicación en el trabajo.

*Ingrid Skeppstedt* trabajó durante muchos años en el Centro Nacional de sueco como idioma adicional en la Universidad de Estocolmo. Ahora trabaja como consultora especializada en el desarrollo y evaluación de aprendizaje de un segundo idioma.

*Inger Rålenius*, disléxica, trabajadora social y consejera sobre la dislexia en la asociación *Dislexia* (Dyslexiförbundet FMLS, Skriv-Knuten).

*Eva Stilling* es una consultora de idiomas, especialista en enseñanza de la escritura. Ha trabajado durante diez años como profesor de escritura creativa.

## Horario de programa

Los días de clase empiezan a las 9.00 am y se acaban a las 4.00 pm

Se hace un descanso de 12.00 a 1.00pm para comer

### Día 1

**9.00** Bienvenida de parte de *Ulf Haraldson*, Director de Recursos Humanos, Lidingö city

**9.15** Introducción al proyecto ArbetSam, *Kerstin Sjösvärd*

**9.45** Aprendizaje en el centro de trabajo, desarrollo y aprendizaje de la lengua: Finalidades y objetivos del programa de desarrollo del defensor de la lengua, *Maj Berg*

**10.15** Descanso para el café

**10.30** Experiencias del proyecto SpråkSam, *Maj Berg*

**10.50** La directora de una empresa que participó en el Proyecto SprakSam habla sobre sus experiencias y comparte algunas reflexiones sobre el proyecto. Agneta Hollingworth, gerente de Skolörtens Supported living service.

Debate sobre los diferentes roles del director y el defensor del lenguaje.

**12.00** Comida

**13.00–15.00** Comunicación y cultura: Mats Landqvist. Diferentes maneras de ver las similitudes y diferencias entre las personas, que a menudo se atribuyen a los antecedentes culturales. Mats también ofrecerá ejemplos de otros factores que dan lugar a diferentes patrones de comunicación.

**15.00** Pausa para el café.

**15.15** Ejercicio de reflexión en grupos de tres: debate sobre el papel del defensor de la lengua y posibilidades de práctica en los respectivos lugares de trabajo.

**16.00** Clausura. Tarea para casa: Proyecto.

### Día 2

**9.00–12.00** ¿Cómo aprende un adulto el sueco como segundo idioma? Inger Lindberg: Inger también examinará cómo se puede juzgar a la competencia comunicativa de otra persona, con el grupo de debate y reflexión

Incluye descanso para el café a las 10.15

**12.00** Comida

**13.00** Continuación de los grupos de debate y reflexión centrados en experiencias de los respectivos lugares de trabajo.

**14.00** Café

**14.15** Problemas y oportunidades: ¿puedes ser un intelectual si no puedes deletrearlo? Inger Ralenius.

Contribución de un experto sobre los problemas de lectura, escritura y dislexia. ¿Qué se puede hacer? ¿Qué derechos y obligaciones tiene una persona disléxica?

**15.45** Clausura. Tarea para casa: proyecto

### **Día 3**

**9.00–10.15** Seguimiento y reflexión sobre las aportaciones de los expertos de los días anteriores: Inger Lindberg e Inger Ralenius

Inger Lindberg sobre Andraspraksresan (Second Language Journey)

Inger Ralenius sobre los problemas de lectura y escritura

Sesión informativa y debate sobre cómo el papel del defensor de la lengua conecta con los objetivos del proyecto.

ArbetSam. Feedback sobre los respectivos proyectos de trabajo y el rol de los defensores del lenguaje en el lugar de trabajo.

Incluye café.

**10.15–12.00** como apoyar compañeros de trabajo con ejercicios de lectura y escritura en el lugar de trabajo. Ingrid Skeppstedt.

Aportación de un experto en el apoyo a las personas con bajo nivel educativo y en la importancia de la lectura y la escritura para el desarrollo del lenguaje. Ingrid también hablará sobre las estrategias que los hablantes del sueco como segunda lengua adoptan para gestionar la comunicación en sueco.

Sesión informativa de Ingrid sobre el Marco Común Europeo de Referencia (MCER)

**12.00** Comida

**13.00–15.00** ejemplos concretos sobre cómo apoyar el desarrollo del lenguaje en el centro de trabajo. Catarina Persson.

Catarina dirigirá un seminario en el que el grupo probará diferentes tipos de habilidades comunicativas en “role play”. Posteriormente, el grupo analizará el grado en que los diálogos ensayados en los juegos de rol apoyan el desarrollo del lenguaje: ¿cómo podemos cambiar el diálogo para que sea más favorable? El grupo también trabajará con ejemplos de la comunicación escrita en el trabajo y cómo hacer los textos más accesibles a los hablantes del sueco como segunda lengua y los que tienen dificultades de lectura y escritura.

Incluye café a las 14.00

**15.00–15.30** Discusión en grupos sobre un lugar de trabajo que apoye el aprendizaje del lenguaje en relación con la participación de expertos de la jornada.

Tareas para el próximo encuentro: ¿Cómo puede el defensor de la lengua cooperar con profesores y directores de debates reflexivos?

**15.30–16.00** Evaluación de la mitad del programa y clausura.



## **Día 4**

**9.00–10.45** Ejemplos de interacciones eficaces e ineficaces. Ingela Tykeson.

Ingela explorará el concepto de la competencia comunicativa, utilizando ejemplos de la interacción entre los cajeros del supermercado y sus clientes. Ingela también dará ejemplos de la interacción entre los asistentes de cuidado y las personas dependientes y compartirá su experiencia de trabajo para crear maneras de apoyar el desarrollo del lenguaje en el cuidado de personas.

Incluye café a las 11.00

**11.45–11.15** Reflexión y debate después de la conferencia de Ingela: identificar ejemplos de la competencia comunicativa.

**11.15–12.00** Seguimiento del Proyecto: debate de los participantes y reflexión sobre el proyecto ¿Cómo te va en tu lugar de trabajo?

Reflexiones en torno a la entrada de Ingrid Skeppsted en el MCER. ¿Cómo podemos usar la escala del lenguaje como una herramienta posterior?

Actividad de Catarina Persson.

**12.00** Comida

**13.00** Desarrollo de habilidades de escritura con Eva Syilling

**15.30** Clausura

Tareas para casa: continuar con el proyecto. Tarea escrita para el próximo encuentro relacionado con la comunicación en situaciones delicadas. Nota: instrucciones para el relato escrito preparados por Gunlög Sundberg.

## **Día 5**

**9.00–11.00** Situaciones comunicativas Sensibles – cómo manejarlos lingüísticamente. Gunlög Sundberg.

Gunlög da ejemplos de situaciones habladas y escritas de comunicación sensible en el trabajo, incluyendo situaciones en las que tienes que ser educado o cuidadoso, por ejemplo, cuando haces una petición o cuando envías un correo electrónico. Cómo escribir en estas situaciones. Los ejemplos se basan en el manual para sueco como segundo idioma (*Handbok i svenska som andraspråk*)

Los participantes tienen que traer la tarea que se les asignó (Gunlög) (ver tarea del día 4)

El objetivo de la sesión es dar ejemplos de expresiones orales que se pueden utilizar cuando se necesita precaución en diversas situaciones delicadas en el trabajo.

**11.00–12.00** Debate en grupo

**12.00** Comida

**13.00–16.00** Tabúes en el trabajo. ¿Cómo hablamos el uno al otro en el trabajo? Kerstin Sjösvärd

## **Día 6**

**9.00–12.00** Comunicación en la atención de personas mayores. Mats Landqvist.

**12.00** Comida

**13.00–13.50** Desarrollo de las habilidades de escritura: el seguimiento y la extensión con actividades. Eva Stilling.

**15.30–16.00** Evaluación del programa y clausura.