Language shadowing at work

Moduł I. Podstawy pracy z osobą uczącą się języka

Dzień dobry. Witaj w pierwszym module kursu „Language shadowing at work”.

Zacznijmy od pytania. Jak to możliwe, że ktoś swobodnie rozmawia po polsku przy kawie, a gubi się, kiedy słyszy polecenie przy maszynie albo musi przyjąć wiadomość przez telefon? Bo język pracy to trochę inny język. Ma swoje słowa, zwroty i rytm. I najlepiej uczyć się go tam, gdzie się go używa.

Wyobraź sobie Olenę — doświadczoną nauczycielkę, która skończyła kurs polskiego. Pierwszego dnia w szkole słyszy: „Kuba ma dziś gorszy dzień, posadź go przy oknie, a w razie czego dzwonimy do pani pedagog, numer jest w zeszycie”. Rozumie może połowę. Swój zawód zna doskonale. Brakuje jej tylko języka tej konkretnej pracy.

[pauza]

Będziesz mentorem językowym. To nie znaczy, że masz zostać nauczycielem polskiego. Nie musisz znać gramatyki ani języka stażysty. Jesteś doświadczonym pracownikiem, który wdraża nową osobę w obowiązki i przy okazji, krótko i regularnie, ćwiczy z nią język potrzebny na stanowisku.

Nie działasz sam. Stażysta chodzi też na kurs z lektorem, który uczy słownictwa i gramatyki, a do tego prowadzi dzienniczek postępów. Ty odpowiadasz za krótkie sesje w miejscu pracy.

Pamiętaj, że stażysta jest dorosły i często pracował już w tym samym zawodzie. Nie trzeba mu tłumaczyć, czym jest procedura — wystarczy, że pozna polskie słowa. Dlatego warto pytać: „Jak to się robiło u Ciebie?”.

W tym module poznasz podstawy. Dowiesz się, co oznaczają poziomy językowe w praktyce i dlaczego to, że ktoś „dobrze mówi”, nie oznacza jeszcze, że rozumie instrukcję. Nauczysz się mówić prosto: krótkimi zdaniami, jednym poleceniem naraz. I sprawdzać zrozumienie inaczej niż pytaniem „Rozumiesz?”. Usłyszysz też, czym jest

shadowing — powtarzanie niemal równocześnie z mówiącym, jak cień — i gdzie prowadzić sesje, żeby były bezpieczne i dyskretne.

Zapamiętaj jedną zasadę: najpierw zrozumienie, potem powtarzanie. Zaczynamy.

Moduł II. Demonstracja sesji

Witaj w drugim module. Teraz zobaczysz, jak wygląda sesja language shadowing — od początku do końca.

Sesja trwa dziesięć, piętnaście minut i odbywa się dwa, trzy razy w tygodniu. Krótko i często działa lepiej niż rzadko i długo. Za każdym razem przebiega według tego samego scenariusza.

Weźmy przykład z biura fundacji. Na karcie jest krótki dialog: „Dzień dobry, fundacja Razem, Ola, słucham.” — „Czy mogę rozmawiać z panią Martą?” — „Pani Marta ma teraz spotkanie. Czy mogę przyjąć wiadomość?”. Na tym przykładzie przejdźmy przez kroki.

[pauza]

Przed sesją wybierasz kartę i ćwiczysz wyraźne odczytanie tekstu. Potem czytasz go stażyście dwa, trzy razy i sprawdzasz, czy rozumie sens. Dalej stażysta mówi tekst razem z Tobą, kilka razy — najpierw patrząc w kartkę, potem bez niej. Następnie mówi sam. Potem używa nowych zwrotów w podobnej sytuacji, na przykład odbiera od Ciebie udawany telefon. Na koniec słyszy, co było dobre i co warto poprawić, a nowe zwroty trafiają do dzienniczka.

Zauważ, że wsparcie maleje z każdym krokiem. To jak rusztowanie: podtrzymuje, dopóki ściany nie staną.

I jeszcze jedno. Nie pytaj „Rozumiesz?”, bo prawie każdy odpowie „tak”. Zapytaj raczej: „Kto dzwoni? Co masz zrobić?”. Krok sprawdzania zrozumienia jest obowiązkowy — bez niego powtarzanie zamienia się w papugowanie.

Na sesji to Ty czytasz tekst na głos. Nagrań nie odtwarzacie. Widzisz twarz stażysty, możesz zwolnić i coś pokazać. Teksty z kart zaznaczone na czerwono są nagrane i dostępne w bibliotece projektu — ale to narzędzie dla stażysty do pracy samodzielnej, między sesjami.

W tym module obejrzysz pełną demonstrację i poznasz budowę karty pracy. Obserwuj szczególnie trzy momenty: kiedy mentor sprawdza zrozumienie, kiedy

poprawia wymowę i kiedy przechodzi do nowej sytuacji. Potem porozmawiamy o tym, co zwróciło Twoją uwagę.

Moduł III. Warsztat praktyczny w parach

Witaj w trzecim module. Teraz Twoja kolej — poprowadzisz sesję sam.

Będziesz pracować w parach z innym mentorem. Raz w roli mentora, raz w roli stażysty. Weźmiecie kartę pracy, przejdziecie przez wszystkie kroki i omówicie, co było łatwe, a co trudne. Rola stażysty jest bardzo cenna — poczujesz, jak to jest powtarzać za kimś zdania w języku, którego się uczysz.

Pamiętaj o dobrym przygotowaniu. Przeczytaj kartę przed sesją, uzupełnij w niej imiona i nazwy z Twojej pracy, a w polu „doraźne zwroty” dopisuj nowe słowa, które pojawią się w trakcie. Jedną kartę wykorzystujecie zwykle na dwóch, trzech sesjach. Za każdym razem z trochę inną nową sytuacją.

[pauza]

Nauczysz się też rozpoznawać, czy karta jest za trudna, czy za łatwa. Jeśli stażysta nie rozumie sensu po kilku przeczytaniach albo nie nadąża za Tobą nawet z tekstem — dzielisz tekst na krótsze części, zwalniasz i zgłaszasz to metodykowi. Jeśli wszystko idzie bez wysiłku — utrudniasz ćwiczenie albo sięgacie po kolejną kartę.

I rzecz bardzo ważna: gotowe karty są propozycją, nie zamkniętym programem. Najcenniejsze są karty własne, które tworzysz razem ze stażystą na pustym szablonie, dla sytuacji z Waszej pracy. W tym module przygotujesz pierwszą taką kartę.

Pomyśl już teraz o sytuacjach, które są w Twojej pracy najtrudniejsze dla nowej osoby. Może to poranne przekazanie zmiany, telefon od rodzica albo zgłoszenie usterki. Z takiej sytuacji powstaje najlepsza karta — z prawdziwymi zwrotami, które stażysta usłyszy jutro rano.

Porozmawiamy też o kulturze. O tym, jak różnie można rozumieć bezpośrednią uwagę szefa, unikanie wzroku czy rozmowę „o niczym” przy kawie. I o tym, jak reagować z ciekawością, a nie z oceną.

Bo to, co dla nas oczywiste, wcale nie musi być oczywiste dla kogoś, kto dopiero przyjechał.

Moduł IV. Dzienniczek postępów i dokumentowanie

Witaj w czwartym module. Tym razem o tym, co dzieje się po sesji — i o tym, jak poprawiać błędy.

Zacznijmy od błędów. Obowiązuje jedna zasada. W trakcie ćwiczenia reagujesz tylko wtedy, gdy błąd przeszkadza w zrozumieniu — po prostu powtarzasz poprawnie. Po ćwiczeniu wskazujesz jedną mocną stronę i jedną, dwie rzeczy do poprawy. A przy kliencie, pacjencie czy uczniu nie poprawiasz wcale. Wracasz do tego później, na osobności.

Posłuchaj przykładu. Stażysta mówi: „Proszę założyć kask, zanim wejść na rusztowanie". Zdanie jest zrozumiałe, więc nie przerywasz. Po ćwiczeniu mówisz: „Bardzo wyraźnie powiedziałeś «kask» i «rusztowanie». Jedna rzecz: mówimy «zanim pan wejdzie». Powtórzmy razem". Bez wykładu o gramatyce. Atmosfera bez oceniania jest ważniejsza niż poprawność — stres blokuje naukę.

[pauza]

Teraz dokumentacja. Wiem, to słowo nie brzmi zachęcająco. Ale spokojnie — chodzi o kilka krótkich zapisów. Po sesji piszesz notatkę: trzy do sześciu linijek. Co się udało, co poprawić, jakie nowe zwroty się pojawiły, co robicie następnym razem. Piszesz o języku, nie o osobie, i nie zapisujesz danych innych ludzi.

Dzienniczek należy do stażysty. Razem uzupełniacie w nim krótki zapis sesji, a stażysta prowadzi własną listę nowych zwrotów i co kilka tygodni zaznacza, co już potrafi. Dzienniczek widzicie Ty, stażysta i lektor.

Metodyk widzi dane tylko pod kodem, bez nazwiska. Pamiętaj też, że ocena językowa to nie ocena pracownika — dzienniczek dotyczy nauki języka, a nie wyników pracy.

Wypełniasz też krótką kartę obserwacji. Dzięki niej Ty, lektor i metodyk wiecie, co działa, a co trzeba zmienić. W tym module przećwiczysz to na przykładach z warsztatu. Zobaczysz, że po kilku sesjach taki zapis zajmuje dosłownie dwie, trzy minuty. A po miesiącu stażysta widzi w dzienniczku listę kilkudziesięciu zwrotów, które opanował — i to bardzo motywuje.

Moduł V. Współpraca, pracodawca, superwizja

Witaj w ostatnim module szkolenia. Dziś o tym, że w roli mentora nie jesteś sam.

Jesteś łącznikiem kulturowym. Pomagasz stażyście zrozumieć niepisane zasady zespołu, a zespołowi — stażystę. Celem nie jest „zrobić z kogoś Polaka", tylko pomóc mu dobrze funkcjonować w zespole, bez rezygnacji z tego, kim jest.

Czasem to bardzo proste gesty. Zaproszenie na kawę z podpowiedzią, jak zacząć rozmowę. Wyjaśnienie, jak w zespole zwracamy się do przełożonych. Albo poproszenie kolegów, żeby mówili trochę wolniej i nie żartowali z akcentu. Integracja wymaga otwartości z obu stron.

[pauza]

Współpracujesz z lektorem. Co dwa tygodnie rozmawiacie przez kwadrans: lektor ćwiczy na kursie to, co trudne na sesjach, a Ty wracasz do tematów z kursu. W tym module poznasz lektorów, z którymi będziesz pracować.

Współpracujesz też z pracodawcą. To on daje Ci czas na sesje — do godziny tygodniowo, w czasie pracy — i wskazuje bezpieczne momenty na ich prowadzenie.

Zapewnia też szkolenie BHP w formie zrozumiałej dla stażysty. Twoje sesje utrwalają słownictwo, ale tego szkolenia nie zastępują.

Masz wsparcie. Przy Twojej pierwszej sesji ze stażystą będzie metodyk. Co cztery do sześciu tygodni spotkasz się z innymi mentorami na superwizji. Możesz też poprosić o konsultację indywidualną — nie trzeba czekać na poważny problem. Jeśli zauważysz u stażysty sygnały przeciążenia, zgłaszasz je dalej. Nie musisz być psychologiem. Twoja rola to zauważyć i zgłosić — nie diagnozować. A zgłaszanie trudności to część roli mentora, a nie jej porażka.

Na koniec przygotujesz plan pierwszych dni ze swoim stażystą: które karty, w jakiej kolejności, w jakich bezpiecznych momentach. Z tym planem przyjdziesz na pierwszą sesję.

Dziękuję za udział w szkoleniu. Powodzenia — i do zobaczenia na pierwszej sesji.