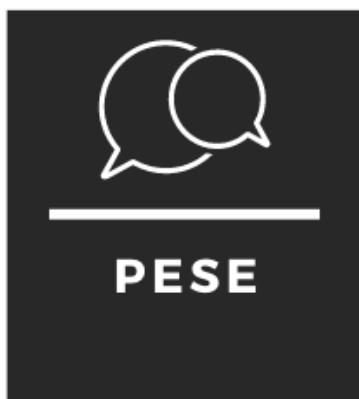


Επαγγελματικές Αγγλικές Δεξιότητες για Απασχολησιμότητα στην Ευρωπαϊκή Ένωση

Professional English Skills for Employability Across EU (PESE)



Εγχειρίδιο σχετικά με τις απαιτήσεις των εργοδοτών
για Επαγγελματικά Αγγλικά στις χώρες-εταίρους



Συγγραφείς:

Acomi, Nicoleta	Team 4 Excellence
Acomi, Ovidiu	Team 4 Excellence
Barker, William	Eurospeak
Canhoto, Isabel	Lusófona University
Cunha, Ana	Lusófona University
Ellul, Joanna	MECB
Filiminova, Daria	Babel
Manuel, Chris	Eurospeak
Mateus, Anabela	Lusófona University
Nemésio, Inês	Lusófona University
Van Der Pool, Boelo	Babel
Schembri, Darlene	MECB
Zenonos, Eleni	CSI

Λισαβόνα, Απρίλης, 2021



Αποποίηση Ευθυνών:

Με τη χρήση αυτού του εγχειριδίου, αποδέχεστε πλήρως αυτή την ερμηνευτική ρήτρα. Το παρόν εγχειρίδιο έχει παραχθεί μόνο για τους σκοπούς του προγράμματος PESE και για κανένα άλλο σκοπό, συνεπώς δεν συνίσταται να χρησιμοποιείται από τρίτους.

Το περιεχόμενο αυτού του εγχειριδίου δεν αποτελεί και δεν πρέπει να χρησιμοποιείται ως συμβουλευτικός οδηγός. Ούτε η Εθνική Αρχή του Ηνωμένου Βασιλείου υπεύθυνη για το πρόγραμμα Erasmus+, (“Εθνική Αρχή”), ούτε η Εθνική Υπηρεσία του Ηνωμένου Βασιλείου υπεύθυνη για το πρόγραμμα Erasmus+ (“Εθνική Υπηρεσία”) ούτε οποιοδήποτε πρόσωπο που τους εκπροσωπεί μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνο για τη χρήση του εγχειριδίου και οποιαδήποτε πληροφορία που περιλαμβάνεται σε αυτό.

Η Εθνική Αρχή και η Εθνική Υπηρεσία δεν έχουν επικυρώσει ούτε παρέχει παρατηρήσεις ή πιστοποιήσεις ως προς την ποιότητα, φύση ή αποτελεσματικότητα αυτού του εγχειριδίου, ούτε ως προς την ακρίβεια, πληρότητα, η επάρκεια πληροφοριών που περιλαμβάνονται σε αυτό. Εάν επιθυμείτε να χρησιμοποιήσετε υλικό από το παρόν εγχειρίδιο, συμφωνείτε ότι αναγνωρίζετε ότι το υλικό έχει δημιουργηθεί από την Εθνική Υπηρεσία του Ηνωμένου Βασιλείου υπεύθυνη για προγράμματα Erasmus +.1



Περιεχόμενα

Εισαγωγή – Επισκόπηση του έργου	Error! Bookmark not defined.
ΠΠ1 – Εγχειρίδιο/Οδηγός σχετικά με τις απαιτήσεις των εργοδοτών για Επαγγελματικά Αγγλικά στις χώρες-εταίρους	Error! Bookmark not defined.
Κεφάλαιο 1: Περίληψη αποτελεσμάτων στις χώρες-εταίρους	Error! Bookmark not defined.
Περίληψη αποτελεσμάτων σχετικά με τις απαιτήσεις των εργοδοτών για Επαγγελματικά Αγγλικά στην Ισπανία.....	Error! Bookmark not defined.
Περίληψη αποτελεσμάτων σχετικά με τις απαιτήσεις των εργοδοτών για Επαγγελματικά Αγγλικά στην Πορτογαλία.....	Error! Bookmark not defined.
Περίληψη αποτελεσμάτων σχετικά με τις απαιτήσεις των εργοδοτών για Επαγγελματικά Αγγλικά στο Ηνωμένο Βασίλειο	Error! Bookmark not defined.
Περίληψη αποτελεσμάτων σχετικά με τις απαιτήσεις των εργοδοτών για Επαγγελματικά Αγγλικά στη Μάλτα	Error! Bookmark not defined.
Περίληψη αποτελεσμάτων σχετικά με τις απαιτήσεις των εργοδοτών για Επαγγελματικά Αγγλικά στην Κύπρο	Error! Bookmark not defined.
Περίληψη αποτελεσμάτων σχετικά με τις απαιτήσεις των εργοδοτών για Επαγγελματικά Αγγλικά στη Ρουμανία	Error! Bookmark not defined.
Κεφάλαιο 2: Οδηγός καλύτερων πρακτικών στις στρατηγικές παρέμβασης για βελτίωση των δεξιοτήτων σε άνεργους πολίτες χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης ..	Error! Bookmark not defined.
Οδηγός καλύτερων πρακτικών στις στρατηγικές παρέμβασης για βελτίωση των δεξιοτήτων σε άνεργους πολίτες χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης - Ισπανία.....	Error! Bookmark not defined.
Οδηγός καλύτερων πρακτικών στις στρατηγικές παρέμβασης για βελτίωση των δεξιοτήτων σε άνεργους πολίτες χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης – Πορτογαλία	Error! Bookmark not defined.
Οδηγός καλύτερων πρακτικών στις στρατηγικές παρέμβασης για βελτίωση των δεξιοτήτων σε άνεργους πολίτες χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης – Ηνωμένο Βασίλειο	Error! Bookmark not defined.
Οδηγός καλύτερων πρακτικών στις στρατηγικές παρέμβασης για βελτίωση των δεξιοτήτων σε άνεργους πολίτες χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης - Μάλτα.....	Error! Bookmark not defined.
Οδηγός καλύτερων πρακτικών στις στρατηγικές παρέμβασης για βελτίωση των δεξιοτήτων σε άνεργους πολίτες χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης - Κύπρος.....	Error! Bookmark not defined.
Οδηγός καλύτερων πρακτικών στις στρατηγικές παρέμβασης για βελτίωση των δεξιοτήτων σε άνεργους πολίτες χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης - Ρουμανία....	Error! Bookmark not defined.
Κεφάλαιο 3: Χαρτογράφηση απαραίτητων δεξιοτήτων και ικανοτήτων	Error! Bookmark not defined.



Συγκεκριμένες γλωσσικές δεξιότητες	Error! Bookmark not defined.
Πολιτισμική συνείδηση	Error! Bookmark not defined.
Μη γλωσσική επικοινωνία.....	Error! Bookmark not defined.
Επαγγελματικές δεξιότητες και ικανότητες.....	Error! Bookmark not defined.
Ηλεκτρονική επικοινωνία και τηλεφωνικές δεξιότητες..	Error! Bookmark not defined.
Επίλογος.....	Error! Bookmark not defined.

Εισαγωγή – Επισκόπηση Του Έργου

Το έργο Professional English Language Skills for Employability Across EU (PESE) φέρνει μαζί έξι οργανισμούς-εταίρους από έξι χώρες: **Centre for Social Innovation (CSI)** – Κύπρος, **MECB Ltd** - Μάλτα, **Lusófona University** - Πορτογαλία, **TEAM4Excellence (T4E)** – Ρουμανία, **Babel Idiomas** – Ισπανία και **Eurospeak Language Schools Ltd**, Ηνωμένο Βασίλειο.

Οι κυριότεροι στόχοι του έργου είναι: η δημιουργία υψηλής ποιότητας εκπαιδευτικού προγράμματος στα Επαγγελματικά Αγγλικά, διαθέσιμο ειδικά για άνεργους πολίτες στην Ευρώπη, παραγωγή ετοιμοπαράδοτου πλαισίου εκμάθησης για πρόγραμμα μαθημάτων στα Επαγγελματικά Αγγλικά που μπορεί να βοηθήσει καθηγητές της Αγγλικής γλώσσας και άλλους εκπαιδευτές, και αναβάθμιση των δεξιοτήτων Επαγγελματικών Αγγλικών των ανέργων πολιτών τις οποίες δεξιότητες απαιτούν οι σύγχρονοι εργοδότες.

Το έργο έχει σκοπό να εξερευνήσει την αγορά εργασίας στις χώρες εταίρους και να καθιερώσει συγκεκριμένες Αγγλικές δεξιότητες που οι εργοδότες απαιτούν από τους υπαλλήλους τους. Οι πληροφορίες θα συνενωθούν και θα αποτελέσουν μέρος του εγχειριδίου/οδηγού που θα λειτουργήσει ως σημείο αναφοράς από το οποίο θα αναπτυχθεί ένα πλαίσιο εκμάθησης για το πρόγραμμα μαθημάτων. Το συγκεκριμένο πρόγραμμα μαθημάτων θα λειτουργήσει ως βάση για την ηλεκτρονική σειρά μαθημάτων στη χρήση Επαγγελματικών Αγγλικών, ειδικά σχεδιασμένο για άνεργους στην Ευρώπη.

Ελπίζουμε ότι αυτή η σειρά μαθημάτων θα αυξήσει τις πιθανότητες εργοδότησής τους. Το γεγονός ότι η σειρά μαθημάτων θα είναι διαθέσιμη σε ηλεκτρονική μορφή θα βοηθήσει και άτομα που ζουν σε αγροτικές περιοχές και δεν έχουν πρόσβαση σε σχολές γλωσσών ή μαθημάτων κατ' ίδιαν.



IO1 - Εγχειρίδιο σχετικά με τις απαιτήσεις των εργοδοτών για Επαγγελματικά Αγγλικά στις χώρες-εταίρους

Το παρόν εγχειρίδιο είναι το πρώτο πνευματικό παραδοτέο (ΠΠ) το οποίο δημιουργήθηκε μέσω του έργου και προετοιμάστηκε με τη πλήρη συμβολή όλων των εταίρων του έργου. Βασίζεται σε έρευνα που διεξήχθη από τους οργανισμούς εταίρους ούτως ώστε να ανακαλύψουν και καθιερώσουν ποιες συγκεκριμένες δεξιότητες στα Αγγλικά απαιτούν οι σημερινοί εργοδότες στο χώρο εργασίας.

Τα πιο κάτω ευρήματα θα λειτουργήσουν ως σημείο αναφοράς για τη δημιουργία ενός πλαισίου εκμάθησης για Επαγγελματικά Αγγλικά με σκοπό την αύξηση απασχολησιμότητας, που με τη σειρά του θα λειτουργήσει ως βάση για τη δημιουργία ενός ηλεκτρονικού προγράμματος μαθημάτων ειδικά για άνεργους πολίτες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Το εγχειρίδιο αποτελείται από τρία κεφάλαια τα οποία υποδιαιρούνται σε ενότητες. Το πρώτο κεφάλαιο αποτελείται από την περίληψη των ερευνητικών ευρημάτων σχετικά με τις απαιτήσεις Επαγγελματικών Αγγλικών δεξιοτήτων στο χώρο εργασίας. Το δεύτερο κεφάλαιο είναι ένας οδηγός καλών πρακτικών με τεχνικές παρέμβασης για αναβάθμιση των δεξιοτήτων ανέργων πολιτών και το τελευταίο κεφάλαιο περιλαμβάνει μια χαρτογράφηση των απαιτούμενων δεξιοτήτων και ικανοτήτων.



Κεφάλαιο 1: Περίληψη αποτελεσμάτων στις χώρες-εταίρους

Αυτό το κεφάλαιο περιλαμβάνει τα ευρήματα έρευνας η οποία διεξήχθη από τους οργανισμούς-εταίρους στις χώρες τους σχετικά με ποιες συγκεκριμένες Αγγλικές δεξιότητες απαιτούν οι σύγχρονοι εργοδότες από τους υπαλλήλους τους. Τα ευρήματα και η ανάλυση από τον κάθε οργανισμό-εταίρο παρατίθενται στις διάφορες ενότητες του κεφαλαίου.

Αυτή η έρευνα χωρίζεται σε δύο μέρη: πρωτογενή και δευτερογενή.

Η πρωτογενής έρευνα διεξήχθη με τη χρήση συνεντεύξεων με διευθυντές επιχειρήσεων και οργανισμών, υπεύθυνους ανθρώπινου δυναμικού καθώς και δασκάλους γλωσσών και εκπαιδευτές είτε αυτοπροσώπως είτε τηλεφωνικώς είτε με τη χρήση διαδικτυακών ερωτηματολογίων. Μια σειρά από ερωτήσεις, η οποία αποστάλθηκε στους οργανισμούς-εταίρους αποτέλεσε τη βάση των ερωτηματολογίων ή/και συνεντεύξεων.

Η δευτερογενής έρευνα επικεντρώθηκε σε πληροφορίες από διάφορες πηγές, κυρίως από ηλεκτρονικές σελίδες μέσω ενημέρωσης, ιστοσελίδες υπηρεσιών σταδιοδρομίας, εταιρειών, ακαδημαϊκή έρευνα δημοσιευμένη στο διαδίκτυο, ιστολόγιο (blog), αγγελίες εργασίας καθώς και άλλες πηγές.

Περίληψη αποτελεσμάτων σχετικά με τις απαιτήσεις των εργοδοτών για Επαγγελματικά Αγγλικά στην Ισπανία

Λόγω των αυστηρών πολιτικών σε σχέση με τη γλώσσα και του αναποτελεσματικού εκπαιδευτικού συστήματος κατά τη διάρκεια του καθεστώτος του Φράνκο, η Ισπανία έχει εκτεθεί λιγότερο σε ξένες γλώσσες- ιδιαίτερα στα Αγγλικά – σε σύγκριση με την υπόλοιπη Ευρώπη.

Η αγορά εργασίας στην Ισπανία παρουσιάζει σοβαρά διαρθρωτικά προβλήματα, όπως υψηλά ποσοστά ανεργίας σε νεαρά άτομα και άτομα άνω των 50 ετών, εργατικό δυναμικό με χαμηλή ειδίκευση και μεγάλο αριθμό εκτάκτων υπαλλήλων.

Η δομή των επιχειρήσεων στην Ισπανία είναι εξαιρετικά κατακερματισμένη, αποτελούμενη από μικρές επιχειρηματικές μονάδες. Οκτώ στις δέκα επιχειρήσεις στην Ισπανία έχουν δύο ή λιγότερους υπαλλήλους.

Με βάση μια διεθνή έρευνα, μεγάλο ποσοστό εργασίας έχει απωλεσθή λόγω ανεπαρκών γλωσσικών δεξιοτήτων. Από τις εταιρίες τις οποίες συμμετείχαν στην έρευνα, **περισσότερες ισπανικές επιχειρήσεις (19%)** δήλωσαν απώλεια εργασίας σε σύγκριση με γαλλικές (13%) και γερμανικές (10%) **λόγω έλλειψης γλωσσικών δεξιοτήτων.**

Το Economist Intelligence Unit διεξήγαγε παγκόσμια έρευνα το 2012 στην οποία μετρούσε την επίδραση της επικοινωνίας και πολιτιστικών εμποδίων στο χώρο εργασίας. **Η Ισπανία ξεχώρισε σε αυτή την αναφορά για την έλλειψη γλωσσικής πολυμορφίας.** 40% των ισπανικών επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην έρευνα πιστεύουν ότι οι δυσκολίες στην επικοινωνία σε μη-μητρικές γλώσσες έχει **παρεμποδίσει σημαντικά** τις διασυννοριακές επιχειρηματικές δραστηριότητες.

Σύμφωνα με την 7^η έκθεση της Adecco σχετικά με την απασχολησιμότητα και τις γλώσσες, 33.4% των προσφορών εργασίας στην Ισπανία απαιτούν από τους υποψήφιους να μιλούν διάφορες γλώσσες. Αυτή η απαίτηση είναι ευθέως ανάλογη με την επαγγελματική κατηγορία. 51.7% των διευθυντικών θέσεων ζητούν υψηλού επιπέδου αγγλικές δεξιότητες.

Τα Αγγλικά είναι η πιο περιζήτητη γλώσσα στην αγορά εργασίας (90% των προσφορών εργασίας) και ακολουθούν τα Γαλλικά, (7.2%), Γερμανικά (7,1%), Πορτογαλικά (1.3%), Ιταλικά (0.8%). Σε αντίθεση, με βάση έρευνα από τη Cambridge Monitor η οποία δημοσιεύθηκε από την Cambridge University Press, 44% των υπαλλήλων που συμμετείχαν, αξιολόγησαν το επίπεδο των Αγγλικών τους ως

‘χαμηλό’ and ‘πολύ χαμηλό’. Μόνο 22% δήλωσαν ότι έχουν ‘ψηλή’ or ‘πολύ ψηλή γνώση Αγγλικών.

Οι πιο υψηλές απαιτήσεις στην αγγλική γλώσσα παρατηρείται σε επαγγελματικούς τομείς όπως **τραπεζικά, οικονομικά, νομική, τηλεπικοινωνίες και πληροφορική**. Οι απαιτήσεις είναι χαμηλότερες σε τομείς όπως ο τουρισμός, δραστηριότητες αναψυχής, ξενοδοχειακά, μεταφορές, διανομές και υπηρεσίες, πιθανώς λόγω του ότι οι υπάλληλοι στον τομέα εξυπηρέτησης πελατών τείνουν να χρησιμοποιούν πιο απλά, καθημερινά Αγγλικά.

Οι μέθοδοι που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση των επιπέδου Αγγλικών του εργατικού προσωπικού είναι η εξέταση Αγγλικών κατά τη συνέντευξη για τη θέση εργασίας από εξωτερικούς παροχείς, (11%), εξέταση Αγγλικών κατά τη συνέντευξη για τη θέση εργασίας η οποία ετοιμάστηκε από τον εργοδότη (28%) συνέντευξη για τη θέση εργασίας στην αγγλική γλώσσα (58%), δίπλωμα στη διεθνή αγγλική γλώσσα (22%), εξέταση Αγγλικών η οποία διεξήχθη κατά τη σχολική εκπαίδευση (31%), ή κάτοχος πτυχίου κατά το οποίο η διδασκαλία ήταν στην αγγλική γλώσσα (39%).

Πρωτογενής έρευνα

Ποιές επαγγελματικές γλωσσικές δεξιότητες είναι οι πιο περιζήτητες για τους εργοδότες στην Ισπανία;

Απεστάλη ερωτηματολόγιο σε διάφορες επιχειρήσεις, από μικρά, τοπικά καταστήματα μέχρι διεθνείς τράπεζες και οι συμμετέχοντες οργανισμοί προέρχονταν από διάφορα υπόβαθρα. Μετά από ανάλυση των 30 απαντήσεων, συμπεράναμε ότι οι πιο περιζήτητες γλωσσικές επικοινωνιακές ανάγκες είναι η ικανότητα συνομιλίας με πελάτες και αγοραστές, συμμετοχή σε επαγγελματικές συναντήσεις, τηλεφωνικές συνομιλίες, παρουσιάσεις, προφορικές οδηγίες και συμμετοχή σε τήλε- συνέδρια.

Ομιλίες προώθησης/διαφήμισης και κοινωνικές συνομιλίες φάνηκε να είναι οι λιγότερο περιζήτητες δεξιότητες από τους εργοδότες.

Από τις δεξιότητες ακρόασης, οι τηλεφωνικές συνομιλίες θεωρήθηκαν οι πιο σημαντικές. Επίσης η κατανόηση επίσημων και ανεπίσημων συνομιλιών θεωρήθηκαν ισάξιας σημασίας. Επιπρόσθετα, για το 50% των συμμετεχόντων, η ικανότητα ενεργούς ακρόασης θεωρείτο σημαντική. Τέλος, η ικανότητα κατανόησης διαφορετικών προφορών δε θεωρείτο ιδιαίτερα σημαντική (27%).

Σχετικά με τις γραπτές δεξιότητες, η συγγραφή emails θεωρείτο η πιο περιζήτητη (72%), και ακολουθεί η συγγραφή συμβολαίων, αναφορών, προτάσεων, οδηγιών και εγχειριδίων, ιστοσελίδων και περιεχόμενο ιστολογίου (blog). Δόθηκε λιγότερη σημασία στη συγγραφή υπομνημάτων και την καταγραφή αποθεμάτων.

Η ανάγνωση email, θεωρήθηκε επίσης η σημαντική δεξιότητα ανάγνωσης (83%). Τα κοινωνικά δίκτυα, οι κριτικές και τα επαγγελματικά άρθρα (ανάγνωση) απαιτούνταν από 50%, 38% και 30% των επιχειρήσεων αντίστοιχα.

Όταν ερωτήθηκαν για τη σημαντικότητα των μαλακών ή οριζοντίων δεξιοτήτων (soft skills), οι συμμετέχοντες τόνισαν τη σημασία δεξιοτήτων επίλυσης προβλημάτων (88%), την αυτοπεποίθηση (70%), τη δημιουργικότητα (64%) και την ομαδική εργασία (70%). Η συναισθηματική νοημοσύνη, η αντιμετώπιση κρίσιμων καταστάσεων και η κατάλληλη γλώσσα του σώματος προ-απαιτούνταν από 50% των επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην έρευνα. Δόθηκε λιγότερη σημασία στην πολιτισμική επίγνωση (23%).

Οι περισσότερες επιχειρήσεις απάντησαν ότι οι υπάλληλοι τους χρησιμοποιούσαν την αγγλική γλώσσα με τους πελάτες τους μόνο περιστασιακά (66%). 27% δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν την αγγλική γλώσσα καθημερινά για να επικοινωνήσουν με τους πελάτες τους. Μόνο 11% χρησιμοποιούν τα Αγγλικά για να επικοινωνήσουν με συναδέλφους στις ομάδες εργασίας τους. 11% των συμμετεχόντων δήλωσαν ότι απαιτούν μόνο ικανότητες γραφής στα Αγγλικά.

Το πιο συχνά απαιτούμενο επίπεδο γλωσσικής ικανότητας είναι B1 (44%), ακολουθεί το B2 (38%) και C1 (27%).

Το δεύτερο ερωτηματολόγιο είχε ως σκοπό να εξερευνήσει τις απόψεις εκπαιδευτών της αγγλικής γλώσσας που εργάζονται με επιχειρηματίες πελάτες. Συγκεντρώθηκαν 16 απαντήσεις.

Μεγαλύτερη σημασία δόθηκε στη γλώσσα που χρησιμοποιείται σε επαγγελματικές συναντήσεις, συνεντεύξεις και τηλεφωνική επικοινωνία (86-93%), και ακολούθως σε προφορικές οδηγίες, διεξαγωγή τηλε-συνεδριών και εξυπηρέτηση πελατών (70-73%). 60% των εκπαιδευτών επίσης ανέφερε ως σημαντικές τις συζητήσεις κατά τη διάρκεια επαγγελματικών γευμάτων, παροχή εποικοδομητικής κριτικής σε συναδέλφους και πραγματοποίηση παραγγελιών. 7% επίσης ανέφερε τη μείωση προφοράς σε επαγγελματίες.

Οι συμμετέχοντες επίσης δήλωσαν ότι η γλώσσα για επαγγελματικές συναντήσεις, οι αποτελεσματικές τεχνικές προώθησης ιδεών/προϊόντων (pitching) και οι τακτικές διαπραγματεύσεων ήταν τα πιο δύσκολα θέματα που καλούνταν να διδάξουν.

Καλές ικανότητες ακρόασης αναφέρθηκαν ως οι πιο περιζήτητες σε τηλεφωνικούς διαλόγους (87%), τήλε-συνέδρια (73%), ανεπίσημες συζητήσεις (87%) και επίσημες αναφορές (73%). Επίσης, η ικανότητα κατανόησης προφορών θεωρείται πολύ σημαντική από το 67% των ερωτηθέντων. Μικρότερης σημασίας θεωρήθηκαν οι διαδικτυακές, ραδιοφωνικές μεταδόσεις (podcasts), σειρές και διαδικτυακά σεμινάρια (webinars) (6.7%).

Η συγγραφή αναφορών και emails αναφέρθηκαν ως οι πιο σημαντικές δεξιότητες (93%), και ακολούθως η συγγραφή προτάσεων, υπομνημάτων, προγραμμάτων συναντήσεων, οδηγιών και ευχαριστήριων επιστολών ή επιστολών απολογίας (περίπου 60%).

Οι πιο συχνά αναφερόμενες δεξιότητες ανάγνωσης που αναφέρθηκαν ήταν άρθρα, τεχνολογικές αναφορές, ανάλυση επιχειρησιακών περιπτώσεων μελέτης, κοινωνικά μέσα δικτύωσης και επιστημονική έρευνα.

Η αυτοπεποίθηση ως μαλακή ή οριζόντια δεξιότητα (soft skill) αναφέρθηκε από όλους τους εκπαιδευτές. Άλλες σημαντικές μαλακές ή οριζόντιες δεξιότητες (soft skills) που αναφέρθηκαν ήταν η επίλυση προβλημάτων (67%), η ομαδική εργασία (73%), η συναισθηματική νοημοσύνη (67%), η πειθώ (60%), το επιχειρησιακό πρωτόκολλο (78%) και η πολιτισμική επίγνωση (50%). Οι λιγότερο περιζήτητες μαλακές ή οριζόντιες δεξιότητες (soft skills) ήταν η αντιμετώπιση κρίσιμων καταστάσεων και τεχνικές διαχείρισης άγχους (20%).

Όλοι οι συμμετέχοντες διδάσκουν σχετικά με τη γλώσσα του σώματος σε επιχειρήσεις. Οι εκφράσεις του προσώπου, ο κώδικας ενδυμασίας και η σημειολογία της απόστασης (proxemics) διδάσκονται από 67%, 58% and 17% των εκπαιδευτικών αντίστοιχα.

Εκμάθηση γλώσσας στην Ισπανία

Λόγω της αναγνώρισης του προβλήματος του χαμηλού επιπέδου Αγγλικών καθώς και την ανάγκη για βελτίωση των γλωσσικών δεξιοτήτων του πληθυσμού, η ισπανική κυβέρνηση καθώς και οι κυβερνήσεις αυτόνομων κοινοτήτων έχουν πάρει συγκεκριμένες πρωτοβουλίες:

1. Τα **Escuelas Oficiales de Idiomas**, πάνω από 300 κέντρα σε ολόκληρη την Ισπανία, τα οποία προσφέρουν επιχορηγημένη διδασκαλία γλωσσών και επίσημα αναγνωρισμένα διπλώματα.
2. **Υποτροφίες και οικονομική ενίσχυση για την εκμάθηση ξένων γλωσσών**, ιδιαίτερα Αγγλικών, ποσό που φτάνει τα €73 εκατομμύρια το χρόνο.

3. **Εργοδότηση σε δημόσια σχολεία** πέραν των 2,800 βοηθών γλωσσικής διδασκαλίας, εκ των οποίων 1,200 είναι βόρειο-Αμερικανοί.
4. Το πρόγραμμα **British Council Bilingual Schools** του Υπουργείου Παιδείας, ενεργό σε 122 σχολεία στην περιοχή της Μαδρίτης.
5. Τα **δίγλωσσα σχολεία, τα οποία ιδρύθηκαν από κάθε αυτόνομη κοινότητα.**
6. Κάποιοι κυβερνητικοί οργανισμοί καθώς και εργατικές ενώσεις προσφέρουν δωρεάν μαθήματα γενικών Αγγλικών σε άνεργους.

Εταιρικές αγορές

Μερικοί από τους μεγαλύτερους οργανισμούς του ισπανικού επιχειρησιακού τομέα έχουν σημειώσει επιτυχία την τελευταία δεκαετία στις στρατηγικές διεθνοποίησης.

Παράδειγμα αποτελούν οι **Banco Santander, Union Fenosa, Telefónica και Iberdrola.**

Παράλληλα με την κυβέρνηση, αρκετές ισπανικές εταιρείες επενδύουν τώρα σε μεγάλο βαθμό στην ανάπτυξη των αγγλικών γλωσσικών δεξιοτήτων του μεσαίου και ανώτερου διοικητικού τους προσωπικού (13).

Πιθανά προβλήματα:

1. Παρά την αξιοσημείωτη αύξηση των δημοσίων δίγλωσσων κέντρων στην Ισπανία (κατά την περίοδο 2010-2011, 240,154 μαθητές φοιτούσαν σε δίγλωσσο πρόγραμμα σε ισπανικές περιοχές, κατά την περίοδο 2016-2017 αυτό το ποσοστό ανέβηκε 360% σε 1.1 εκατομμύρια, (με βάση τη μελέτη EL PAÍS study of από το Υπουργείο Παιδείας), αν και οι ειδικοί υποστηρίζουν ότι δεν έχει διεξαχθεί αρκετή ανάλυση ούτε υπάρχουν αντικειμενικά δεδομένα σχετικά με την επίδραση της δίγλωσσης εκμάθησης.
2. Επικρατεί μεγάλη ανησυχία λόγω του ότι η γλωσσική διδακτική μεθοδολογία που χρησιμοποιείται είναι αρχαϊκή και ότι οι εκπαιδευτικοί, συγκεκριμένα, δεν κατέχουν επαρκείς δεξιότητες, ούτως ώστε να διδάξουν επιτυχώς το δίγλωσσο πρόγραμμα μαθημάτων/πρόγραμμα μαθημάτων ολοκληρωμένης εκμάθησης περιεχομένου και γλώσσας (CLIL) το οποίο έχει εφαρμοστεί σε ολόκληρο το εκπαιδευτικό σύστημα.
3. Λόγω των πιέσεων και περιορισμών στους εκπαιδευτικούς, οι επιχορηγήσεις για πρόσωπα και επιχειρήσεις που παρακολουθούν μαθήματα γλωσσών έχει μειωθεί και τείνει να δίνεται μόνο σε ανώτερο διοικητικό προσωπικό.
4. Έλλειψη μαθημάτων προσαρμοσμένων στις συγκεκριμένες ανάγκες των υπαλλήλων εταιρειών. Η πλειοψηφία των σχολείων προσφέρει μόνο μαθήματα γενικών Αγγλικών.



5. Έλλειψη δωρεάν μαθημάτων για άνεργους.

Βιβλιογραφία

Copeland, P. and Daly, M. (2018). The European Semester and Skills for the labour market. *JCMS: Journal of Common Market Studies*, 56(5), pp.1001-1018.

Ec.europa.eu. 2021. EURES - Labour market information – National Level - European Commission. [online document] Available at:
<https://ec.europa.eu/eures/main.jsp?catId=2627&countryId=ES&acro=Imi&lang=en®ionId=ES0&nuts2Code=%20&nuts3Code=®ionName=National%20Level>
[Accessed 23 March 2021].

Efnil.org. 2021. ELAN: Effects on the European Economy of Shortages of Foreign Language Skills in Enterprise (2006). — European Federation of National Institutions for Language. [online document]
Available at: <<http://www.efnil.org/documents/database/ELAN-Effects-on-the-European-Economy-of-Shortages>> [Accessed 23 March 2021].

Ltd, I. (2021). English at Work: global analysis of language skills in the workplace. [online document] [Englishatwork.cambridgeenglish.org](http://englishatwork.cambridgeenglish.org).
Available at: <<http://englishatwork.cambridgeenglish.org>> [Accessed 23 March 2021].

¿Es tan importante tener un título de inglés para encontrar un trabajo? | F5 sección | EL MUNDO, 2017

Gazzola, M. and Mazzacani, D. (2019). Foreign language skills and employment status of European natives: evidence from Germany, Italy and Spain. *Empirica*, 46(4), pp.713-740.

Vázquez Oteo, O., (2018). Factores que influyen en la calidad y cantidad de Responsabilidad Social en las empresas españolas. Estudio de caso de las empresas del Ibex 35. *CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa*, (85), p.181.

EF Blog España. (2021). El impacto del inglés en el trabajo - The Corporate Training Blog. [online document] Available at: <<https://www.ef.com.es/blog/corporate/el-impacto-del-ingles-en-el-trabajo/>> [Accessed 23 March 2021].



Joy Calvo Benzies, Y. (2016). Spanish Students' Reflections on the Importance of Written and Spoken Skills in their EFL Classes at High School and at University.: Revista Electrónica de Lingüística Aplicada, 15/1, 2016, pp.1-20.

Servicio de Inserción Profesional and Prácticas y Empleo. Universidad de Salamanca (2013). Cómo ser competente. Competencias profesionales demandadas en el mercado laboral. [online document] Available at:
<https://empleo.usal.es/docs/comprof.pdf>.

English Language Market Report series Reports prepared for the UK's English language teaching sector A brief for research consultants and authors 1.0 Background. (n.d.). [online document]. Available at:
https://www.britishcouncil.org/sites/default/files/el_market_report_series_-_brief_for_consultants_-_thailand.pdf [Accessed 23 March 2021]

EL PAÍS in English, 2021. Why Spain's bilingual schools are full of teachers with poor English skills English-language schools in Spain: Why Spain's bilingual schools are full of teachers with poor English skills. [online document] Available at:
<<http://elpais.com>>.

Περίληψη αποτελεσμάτων σχετικά με τις απαιτήσεις των εργοδοτών για Επαγγελματικά Αγγλικά στην Πορτογαλία.

Πρωτογενής έρευνα

Για να εξερευνήσουμε τις απαιτήσεις των εργοδοτών στα Επαγγελματικά Αγγλικά στην Πορτογαλία, διεξήγαμε πρωτογενή έρευνα με τη χρήση συνεντεύξεων σε εκπαιδευτές της Αγγλικής γλώσσας σε επιχειρήσεις και με τη χρήση ερωτηματολογίων τα οποία στάλθηκαν σε εταιρίες/οργανισμούς.

Με βάση τις πληροφορίες από τις συνεντεύξεις με εκπαιδευτές, συμπεράναμε ότι, τις περισσότερες φορές, μόνο το μεσαίο και ανώτερο διοικητικό προσωπικό έχει πρόσβαση σε μαθήματα Επαγγελματικών Αγγλικών και επίσης ότι υπάρχει αυξανόμενη ζήτηση για προσωπικά μαθήματα προσαρμοσμένα στις συγκεκριμένες ατομικές ανάγκες. Οι εκπαιδευτές αυτοί τόνισαν ότι, επι του παρόντος, οι εταιρίες ζητούν περίπου το ίδιο επίπεδο γραπτών και προφορικών επικοινωνιακών δεξιοτήτων, καθώς χρησιμοποιούν την αγγλική γλώσσα για τις καθημερινές τους δραστηριότητες.

Όπως προαναφέρθηκε, στάλθηκε ερωτηματολόγιο σε εταιρίες/οργανισμούς κυρίως στην περιοχή της Λισαβόνας και τις τριγύρω περιοχές και λάβαμε 24 απαντήσεις από μικρές, μικρομεσαίες και 2 μεγάλες επιχειρήσεις, από ένα ευρύ φάσμα τομέων όπως: υπηρεσίες, τραπεζικά, πληροφορική, εκπαίδευση, βιομηχανία, ασφαλιστικές, επικοινωνίες, υγεία, τουρισμό, διανομή, λιανική πώληση και τον τρίτο τομέα.

Οι επιχειρήσεις απαιτούν από τους υπαλλήλους τους άριστη γνώση προφορικών και γραπτών αγγλικών δεξιοτήτων αλλά το επίπεδο και οι συγκεκριμένες δεξιότητες καθορίζονται από τη θέση (στην επιχείρηση), καθώς 63% των επιχειρήσεων ανέφεραν ότι απαιτούν προηγμένες δεξιότητες και άριστη γνώση.

Όσον αφορά το είδος των δραστηριοτήτων που διεξάγονται στην αγγλική γλώσσα, οι απαντήσεις διέφεραν, με ιδιαίτερη έμφαση να δίνεται στην εξυπηρέτηση πελατών, συμμετοχή σε επαγγελματικές συναντήσεις, τηλεφωνικές διασκέψεις, παρουσιάσεις, επίλυση προβλημάτων με συναδέλφους, συγγραφή αναφορών και εξειδικευμένων εγγράφων, πρακτικών, σημειώσεων, emails, επιστολών, οδηγιών, κανόνων και προδιαγραφών, καθημερινή προφορική επικοινωνία με πελάτες και προϊστάμενους σε ξένες χώρες, διαχείριση κοινωνικών μέσων δικτύωσης, και

τηλεφωνική επικοινωνία. Μπορούμε, λοιπόν, να συμπεράνουμε ότι η προφορική και γραπτή επικοινωνία χρησιμοποιούνται παράλληλα.

Όσον αφορά τη συχνότητα χρήσης Αγγλικών στον εργασιακό χώρο, 63% των ερωτηθέντων ανέφεραν καθημερινές, συνεχόμενες αλληλεπιδράσεις, με μόνο μια εταιρεία να δηλώνει μη συχνή χρήση Αγγλικών, και τις υπόλοιπες εβδομαδιαία χρήση της Αγγλικής γλώσσας.

Σχετικά με τη προηγούμενη εμπειρία σε μαθήματα Επαγγελματικών Αγγλικών, 20% των εταιρειών δήλωσαν ότι οι υπάλληλοι τους δεν έχουν συμμετέχει καθόλου σε τέτοια μαθήματα, 33% ανέφερε ότι το προσωπικό της παρακολούθησαν ή παρακολουθούν μαθήματα Επαγγελματικών Αγγλικών και οι υπόλοιποι δήλωσαν ότι παρακολούθησαν μαθήματα Αγγλικών στη μέση εκπαίδευση, στο πανεπιστήμιο ή σε σχολεία γλωσσών όπως Cambridge, British Council και Wall Street.

Με βάση τις πληροφορίες που συγκεντρώθηκαν, μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι επιχειρήσεις εκτιμούν και αναμένουν ότι οι υπάλληλοι τους θα διαθέτουν άριστη γνώση γραπτών και προφορικών Αγγλικών και γνώση του λεξιλογίου που χρησιμοποιείται στον τομέα τους.

Μόνο ένας από τους συμμετέχοντες (μια τράπεζα) ανέφερε ότι οι δεξιότητες των υπαλλήλων τους αξιολογούνται σε τακτική βάση και δημιουργούν αναπτυξιακά σχέδια με βάση τις εντοπιζόμενες ανάγκες. Ένας άλλος συμμετέχοντας δήλωσε ότι η διδασκαλία Αγγλικών πρέπει να στοχεύει στην τρέχουσα πραγματικότητα και ανάγκες του επιχειρηματικού κόσμου και μόνο μία επιχείρηση τόνισε την ανάγκη για πολιτισμική επίγνωση, πέρα των γραπτών και προφορικών δεξιοτήτων.

Εν κατακλείδι, μπορούμε να συμπεράνουμε ότι, αν και οι επιχειρήσεις αναμένουν από τους υπαλλήλους τους να διαθέτουν άριστη γνώση Αγγλικών, οι περισσότεροι ερωτηθέντες δεν παρέχουν κανένα πρόγραμμα αγγλικών μαθημάτων στο προσωπικό τους, καθώς 20% των εταιρειών δήλωσε ότι το προσωπικό τους δεν παρακολούθησε μαθήματα Επαγγελματικών Αγγλικών και περίπου 47% ανέφερε ότι οι υπάλληλοι τους παρακολούθησαν μαθήματα Αγγλικών στο γυμνάσιο, πανεπιστήμιο ή σχολεία γλωσσών, αλλά δεν παρακολούθησαν μαθήματα Επαγγελματικών Αγγλικών.

Δευτερογενής έρευνα

Στην Πορτογαλία, οι γλωσσικές δεξιότητες θεωρούνται σημαντικές όλο και περισσότερο από πρόσωπα και επιχειρήσεις, παρουσιάζοντας σημαντική πρόοδο από το 2007 μέχρι το 2016, όταν 71.8% των ενηλίκων (18-64 χρονών) δήλωσαν ότι γνωρίζουν τουλάχιστον μια ξένη γλώσσα (αύξηση από 52%, 9 χρόνια πριν) (Ribeiro, Calvão & Simões, 2019, p. 82).

Το 2016, ο οργανισμός Cambridge English σε συνεργασία με τους QS δημοσίευσαν μια παγκόσμια ανασκόπηση των Αγγλικών γλωσσικών δεξιοτήτων στο χώρο εργασίας σε διάφορους εργασιακούς τομείς με τίτλο *English at Work (Cambridge English, 2016)*. Η συγκεκριμένη έρευνα (<http://englishatwork.cambridgeenglish.org/>), συγκέντρωσε δεδομένα από πάνω από **5,300 εργοδότες σε 38 χώρες/εδάφη** οι οποίοι συμπλήρωσαν την ετήσια QS Global Employer Survey, καθώς και πληροφορίες από ειδικούς από το Cambridge English. Όσον αφορά την Πορτογαλία, η έρευνα έδειξε ότι το εργατικό δυναμικό είναι κατάλληλα προετοιμασμένο: 84% του προσωπικού σε ανώτερες διοικητικές θέσεις κατείχαν τις απαραίτητες αγγλικές δεξιότητες που απαιτούνταν για να επιτύχουν στο ρόλο τους (ποσοστό πολύ μεγαλύτερο από το 78% του παγκοσμίου μέσου όρου).

Παρόμοια αποτελέσματα παρατηρήθηκαν σε υπαλλήλους σε τομείς όπως η προώθηση αγαθών (marketing), λογιστικά και οικονομικά (81% και 67% αντίστοιχα για την Πορτογαλία, σε σύγκριση με τον παγκόσμιο μέσο όρο των 74% και 64% αντίστοιχα). Οι πωλήσεις είναι ο μόνος τομέας όπου οι Πορτογάλοι σημειώνουν παρόμοια ποσοστά με το παγκόσμιο μέσο όρο, καθώς 70% του εργατικού δυναμικού σε αυτό το τομέα διαθέτουν τις απαραίτητες γνώσεις στα Αγγλικά για το επάγγελμά τους.

Το υψηλό επίπεδο Αγγλικών δεξιοτήτων στη Πορτογαλία είναι επίσης εμφανές και σε μια πρόσφατη έρευνα με τον τίτλο “EF English Proficiency Index 2020” (Education First, 2020), η οποία διεξήχθη από τον οργανισμό Education First με δείγμα το οποίο “αντιπροσωπεύει ενήλικες εκπαιδευόμενους σε γλώσσες από ένα ευρύ φάσμα ηλικιών” (Education First, 2020, σ. 44) Στη συγκεκριμένη έρευνα η Πορτογαλία καταλαμβάνει την 7^η θέση στην κατηγορία άριστων γλωσσικών δεξιοτήτων. Κάποια παραδείγματα από τις δραστηριότητες τα πρόσωπα σε αυτή την κατηγορία μπορούν να διεκπεραιώσουν είναι: “χρήση διαφοροποιημένης και κατάλληλης γλώσσας σε κοινωνικές καταστάσεις, ανάγνωση κειμένων ανωτέρου επιπέδου με ευκολία, διαπραγμάτευση συμβολαίων με φυσικούς ομιλητές της Αγγλικής γλώσσας.”(Education First, 2020, σ. 46). Επιπρόσθετα, η προαναφερόμενη μελέτη του 2016 υπέδειξε ότι 9% των εργοδοτών στην Πορτογαλία (σε σύγκριση με το 4% του παγκόσμιου μέσου όρου) σκόπευε να βελτιώσει τις Αγγλικές δεξιότητες των υπαλλήλων τους και στους 4 ρόλους που αναφέρονται στη συγκεκριμένη έρευνα: ανώτατη διοίκηση, προώθηση αγαθών (marketing), λογιστική και οικονομικά, και πωλήσεις (Cambridge English, 2016). Αυτό το εύρημα τονίζει τη σημασία των Αγγλικών δεξιοτήτων για τους Πορτογάλους εργοδότες ως σύνολο, και ιδιαίτερα, όπως αναφέρεται στην ιστοσελίδα σχετικά με την έρευνα, για ανώτερους και μεσαίους διοικητικούς ρόλους. (<http://englishatwork.cambridgeenglish.org/>).

Με σκοπό την περαιτέρω αν και ίσως ανακριβή κατανόηση των παρόντων απαιτήσεων όσον αφορά τις αγγλικές δεξιότητες, διεξήχθη έρευνα στην ιστοσελίδα SapoEmprego (www.emprego.sapo.pt), αναζητώντας αγγελίες εργασίας οι οποίες ανέφεραν ως προ-απαιτούμενο τη γνώση της Αγγλικής γλώσσας. Η αναζήτηση έλαβε μέρος στις 5 Δεκεμβρίου. 2,137 αγγελίες περιλάμβαναν το προαναφερθέν κριτήριο, αλλά ο αριθμός είναι παραπλανητικός καθώς πολλές αγγελίες είχαν δημοσιευθεί επαναλαμβανόμενες φορές.

Τα συμπεράσματα που διεξήγαμε από την αναζήτηση είναι:

- Η πλειοψηφία των αγγελιών εργασίας η οποία περιλάμβανε τα Αγγλικά ως προαπαιτούμενο ήταν για ρόλους σχετικούς με την τεχνολογία (τεχνικοί υπολογιστών, διευθυντές δικτύων, προγραμματιστές λογισμικού, διαχειριστές συστημάτων, προγραμματιστές, σύμβουλοι τεχνολογίας και επιχειρηματικής ευφυΐας και προγραμματιστές τηλεφωνικών εφαρμογών). Αγγελίες εργασίας σε τηλεφωνικά κέντρα καθώς και κέντρα εξυπηρέτησης πελατών απαιτούσαν τη γνώση Αγγλικών, αλλά και οι αγγελίες σε επιχειρήσεις ακινήτων, οι οποίες επιχειρήσεις βρίσκονταν σε περιοχές με μεγάλο αριθμό ξένων πελάτων όπως οι Cascais, Estoril, Sintra (και γύρω περιοχές), Algarve ή Madeira. Οι θέσεις εργασίας σε πωλήσεις επίσης ζητούσαν γνώση Αγγλικών όταν οι εν λόγω επιχειρήσεις διεξήγαγαν και διεθνείς δραστηριότητες. Επίσης, ο αριθμός προσφορών εργασίας για θέσεις στον τομέα της νομικής και λογιστικής ήταν πολύ περιορισμένος (σε εταιρείες οι οποίες δήλωσαν ότι συνεργάζονται με διεθνείς πελάτες). Αξίζει να σημειωθεί ότι θέσεις εργασίας στον τομέα της φιλοξενίας και τροφοδοσίας (catering) ήταν ελάχιστες, λόγω της πανδημίας, καθώς θέσεις εργασίας σε αυτούς του τομείς, πάντα απαιτούν τη γνώση Αγγλικών (συχνά σε ψηλό επίπεδο).
- Αυτά τα ευρήματα σχετικά με τη ζήτηση σε κάθε τομέα συμφωνούν με δεδομένα για την Πορτογαλία από την πλατφόρμα EURES της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (ανανεώθηκε τον Οκτώβριο του 2020), η οποία τόνισε την ανάγκη για επαγγελματίες στον τομέα της Πληροφορικής και σε τηλεφωνικά/επιχειρηματικά κέντρα (EURES, δεσ παραπομπή πιο κάτω).

Ποιες δεξιότητες στα Αγγλικά;

Η αόριστη και ασαφής διατύπωση αγγελιών εργασίας σχετικά με τις αγγλικές δεξιότητες που απαιτούν το εφιστά δύσκολο να αναγνωριστούν συγκεκριμένοι τομείς όσον αφορά την επικοινωνία σε αυτή τη γλώσσα ή συγκεκριμένες δεξιότητες πιο περιζήτητες σε συγκεκριμένο επιχειρησιακό ή οικονομικό κλάδο. Παρόλα αυτά, λόγω της εξειδίκευσης σε ορισμένους τομείς, τέτοια γενικά συμπεράσματα δεν είναι καθόλου διαφωτιστικά. Αυτό που χρειάζονται σήμερα οι ομιλητές της



αγγλικής γλώσσας ως ξένη γλώσσα είναι αυτό που η Celce-Murcia (2008) περιγράφει ως 'αλληλεπιδραστική ικανότητα', η οποία περιλαμβάνει τη γνώση παραγωγής λόγου σε διαπροσωπικές αλληλεπιδράσεις, την ικανότητα διαλόγου με τη σειρά/εναλλάξ, την επαρκή χρήση σιωπής, γλώσσα του σώματος και απόστασης μεταξύ των ομιλητών.

Οι πιο πάνω δεξιότητες αναφέρονται επίσης σε μια έρευνα του 2000 σχετικά με τις γλωσσικές ανάγκες στον επιχειρησιακό τομέα στην οποία συμμετείχαν Ευρωπαϊκές πολυεθνικές εταιρίες (Didiot-Cook, Gauthier & Scheirlinckx, 2000), στην οποία έρευνα η χρήση της αγγλικής γλώσσας σε υψηλό, σχεδόν φυσικό επίπεδο συμπεριλάμβανε τη λήψη αποφάσεων, την πειθώ, το χειρισμό παραπόνων, τη διαπραγμάτευση, τη διαχείριση κρίσεων, την επίλυση συγκρούσεων, την υποβολή συστάσεων και την εφαρμογή στρατηγικών. Αν και γνωρίζουμε ότι η συγκεκριμένη έρευνα διεξήχθη 20 χρόνια πριν και πολλά έχουν αλλάξει στον επιχειρησιακό τομέα από τότε, πιστεύουμε ότι η ανάγκη για αυτές τις δεξιότητες είναι πιο αναγκαία από ποτέ, αν λάβουμε υπόψη τη πολυπλοκότητα και το εύρος των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων στη σημερινή εποχή.



Βιβλιογραφία

Abelha, M., Fernandes, S., Mesquita, D., Seabra, F. & Ferreira-Oliveira, A.T. (2020). Graduate Employability and Competence Development in Higher Education—A Systematic Literature Review Using PRISMA. *Sustainability*, 12(15), 5900.

British Council (2018). *The Future Demand for English in Europe 2025 and Beyond*. London: British Council with Trajectory Partnership.

Cambridge English (2016). *English at Work: global analysis of language skills in the workplace*. [online document] Retrieved from [english-at-work-full-report.pdf](#) ([cambridgeenglish.org](#)).

Celce-Murcia, M. (2008). Rethinking the role of communicative competence in language teaching. In E. Alcon Soler & Maria Pilar Safont Jordà (eds). *Intercultural Language Use and Language Learning*, pp. 41-48, Springer.

Didiot-Cook, H., Gauthier, V. & Scheirlinckx, K. (2000). *Language needs in business. A survey of European multinational companies*. Working Paper. Paris: HEC Paris, Languages and Cultures Department working paper.

Duggan, S. J. (2009). *What Business Wants: language needs in the 21st century. The Language Flagship*, National Security Education Program. [online document] Available at: <https://www.nsep.gov/sites/default/files/What%20Business%20Wants%20Report.pdf>

Education First (2020). *EF English Proficiency Index. A ranking of 100 countries and regions by English skills*. [online document] Available at: www.ef.com/epi

Hagan, S. (2011). *Report on Language Management Strategies and Best Practice in European SMEs: The PIMLICO Project*. European Commission. [online document]



Retrieved from https://ec.europa.eu/assets/eac/languages/policy/strategic-framework/documents/pimlico-full-report_en.pdf

IFE (n.d.). Keep in Mind – Tendências RH. [online document] retrieved from <https://www.ife.pt/blog/keep-in-mind-tendencias-rh>

OECD (2018), Skills Strategy Implementation Guidance for Portugal: Strengthening the Adult-Learning System, OECD Skills Studies, OECD Publishing, Paris [online document] Available at: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264298705-en>

Pires, N.F. (2018). Portugal – Why? In Blog-Liderança, posted 23 May 2018. [online document] Available at: <https://www.blog-lideranca.pt/2018/05/23/portugal-why/>

Ribeiro, F, Calvão, A.R. & Simões, A.V. (2019). Linguistics skills required by Portuguese employers in the past 40 years: the case of office management professionals. *Millenium*, 2(9), pp. 79-89.

Swiatkiewicz, O., Perlo, D. & Perlo D. (2015). What kind of skills are expected by Portuguese and Polish employers? *Journal of Intercultural Management*, 7(1), pp. 5-21.

Tenzer, H, Terjesen, S. & Harzing, A-W. (2017). Language in International Business: A Review and Agenda for Future Research. *Management International Review*, 57, pp. 815-854.

Ιστολόγια (blogs) και ιστοσελίδες:

<http://www.ina.pt/index.php/recrutamento-e-mobilidade/171-formacao/2024-programa-de-capitacao-em-linguas> - Page of the General Directorate responsible for the qualification of Portuguese Civil Servants specifically directed at Language qualifications.

EURES – Information on the job market in Portugal
<https://ec.europa.eu/eures/main.jsp?catId=2645&lmi=Y&acro=lmi&lang=pt&recordLang=pt&parentId=&countryId=PT®ionId=PT1&nuts2Code=PT17&nuts3Code=null&mode=shortages®ionName=N%C3%ADvel%20Nacional>

Blog de Liderança e Management. Available at: <https://www.blog-lideranca.pt/> Blog on leadership and management issues and concerns, with an area on training and development

Blog RH Bizz. Available at: <https://www.ife.pt/blog> - Blog on human resources issues and concerns



HSM- The Power of Knowledge. Available at: <https://www.hsm.com.br/> - Brazilian blog on human resources

Προαναφερθείσα νομοθεσία:

Decree-Law 176/2014, of 12 December – defines the inclusion of English in the curriculum of Basic Education as mandatory subject, starting at the 3rd grade.

Περίληψη αποτελεσμάτων σχετικά με τις απαιτήσεις των εργοδοτών για Επαγγελματικά Αγγλικά στο Ηνωμένο Βασίλειο

Αρχικά, διεξήχθη πρωτογενή έρευνα, μέσω επικοινωνίας με τοπικούς εργοδότες, ινστιτούτα γλωσσών και συναδέλφους εκπαιδευτικούς οι οποίοι παρείχαν μαθήματα Αγγλικής γλώσσας σε εταιρείες.

Αυτοί οι οργανισμοί προέρχονταν από τη νότια Αγγλία, τις επαρχίες του Berkshire, Hampshire και West Sussex, καθώς η νοτιοανατολική Αγγλία θεωρείται η δεύτερη μεγαλύτερη στη συγκέντρωση επιχειρήσεων στο Ηνωμένο Βασίλειο μετά το Λονδίνο, με 1,272 ανά 1000 άτομα (Small Business People, 2020). Η πλειοψηφία των επιχειρήσεων που προσεγγίστηκαν βρίσκονταν στη περιοχή Reading στο Berkshire, Southampton και Portsmouth στο Hampshire, και Chichester στο δυτικό Sussex. Η πυκνότητα του πληθυσμού διέφερε σημαντικά από πόλη σε πόλη. Το Portsmouth είναι η πιο πυκνοκατοικημένη πόλη στο Ηνωμένο Βασίλειο μετά από το Λονδίνο με 5,373 κατοίκους ανά τετραγωνικό χιλιόμετρο και ακολουθεί το Southampton με 5,050, το Reading με 4,045, και το Chichester με μόνο 154 κατοίκους ανά τετραγωνικό χιλιόμετρο (ONS, 2020). Τα είδη επιχειρήσεων επίσης διέφεραν από πόλη σε πόλη. Ο τομέας της φιλοξενίας είναι ιδιαίτερα ανεπτυγμένος στο Reading, με πολλά ξενοδοχεία και εστιατόρια που εξυπηρετούν τουρίστες και επιχειρηματίες. Διαθέτει επίσης μεγάλο αριθμό διεθνώς αναγνωρισμένων και υψηλής έντασης γνώσης επιχειρήσεων Τεχνολογίας-Πληροφορικής - ΤΠ (IT).

Οι επιχειρήσεις και οργανισμοί με τους οποίους ήρθαμε σε επικοινωνία κυμαίνονταν από μικρές σε μεγάλο μέγεθος και σε τομείς όπως βιομηχανική παραγωγή, λογιστική, ΤΠ, επιβολή νόμου, νομικά και τραπεζικά. Αυτές οι επιχειρήσεις λειτουργούσαν είτε σε τοπικό είτε σε διεθνές επίπεδο και

εργοδοτούσαν κατά μέσο όρο 8% με 10% αλλοδαπό προσωπικό, με εξαίρεση τις αρχές επιβολής του νόμου και τις εταιρίες βιομηχανικής παραγωγής, οι οποίες εργοδοτούσαν προσωπικό κυρίως από τη Νιγηρία, που αποτελούσε περίπου το 1% του επαγγελματικού και διοικητικού εργατικού δυναμικού, και 45% αντίστοιχα.

Οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν για τις συνεντεύξεις αφορούσαν τις δεξιότητες επικοινωνίας που απαιτούσαν οι εργοδότες από τους υπαλλήλους τους σε επαγγελματικές θέσεις και ήταν ανοικτού και κλειστού τύπου. Οι ερωτήσεις ανήκαν στις πιο κάτω κατηγορίες:

- Μη-λεκτική επικοινωνία (πολιτισμική επίγνωση και γλώσσα του σώματος)
- Λεκτική/ προφορική επικοινωνία (συμπεριλαμβανομένης και της ακρόασης)
- Γραπτή επικοινωνία (συμπεριλαμβανομένης και της ανάγνωσης)

Ο πρωταρχικός σκοπός αυτής της έρευνας ήταν να αναγνωρίσει συγκεκριμένες δραστηριότητες με τις οποίες καταπιάνεται ένας επαγγελματίας σε επιχείρηση. Λαμβάνοντας υπόψη αυτό, δημιουργήθηκαν οι εξής ερωτήσεις:

1. Ποιες επικοινωνιακές δεξιότητες ζητάτε να διαθέτουν οι υπάλληλοι σας;
2. Ποιες επικοινωνιακές δεξιότητες ζητάτε να διαθέτουν οι υπάλληλοι σας οι οποίοι εργάζονται σε ανώτερες/εξειδικευμένες/επαγγελματικές θέσεις;
3. Ποιες επικοινωνιακές δεξιότητες ζητάτε να διαθέτουν οι υπάλληλοι των οποίων η μητρική τους γλώσσα δεν είναι τα Αγγλικά;
4. Ποιες επικοινωνιακές δεξιότητες ζητάτε να διαθέτουν οι υπάλληλοι των οποίων η μητρική τους γλώσσα είναι τα Αγγλικά;
5. Από τις επικοινωνιακές δεξιότητες που δεν αναφέρατε πιο πάνω, ποιες από τις ακόλουθες θεωρείτε ότι είναι απαραίτητες για τους υπαλλήλους σας σε επαγγελματικό επίπεδο;

Γραπτή επικοινωνία: αναφορές, καταθέσεις μαρτύρων, προσφορές, συγγραφή νομικών επιστολών, ευχαριστήριες και απολογητικές επιστολές, εκτιμήσεις, κανόνες, νομικά έγγραφα, προγράμματα συναντήσεων, λίστες αποθεμάτων, εγχειρίδια, υπομνήματα, ενημερωτικά δελτία, δελτία τύπου και προτάσεις.

Προφορική επικοινωνία: προεδρία σε επαγγελματικές συναντήσεις, παρουσιάσεις, παροχή εποικοδομητικής κριτικής στο προσωπικό (feedback), πειθάρχηση και απολύσεις, ανακρίσεις, προφορικές οδηγίες, επεξήγησή λεπτομερειών και υποβολή παραγγελιών.

6. Τι εργασίες καλούνται να εκτελέσουν στα Αγγλικά οι υπάλληλοι σας;
7. Πόσο συχνά εκτελείται η κάθε εργασία;

8. Τι εμπειρίες έχουν οι επαγγελματίες στην επιχείρησή σας με μαθήματα Επαγγελματικών Αγγλικών;
9. Υπάρχει κάτι άλλο που θα θέλατε να προσθέσετε σχετικά με τη γραπτή και προφορική επικοινωνία;
10. Παρακαλώ μοιραστείτε οποιεσδήποτε άλλες πληροφορίες που πιστεύετε ότι μπορούν να μας βοηθήσουν καλύτερα να κατανοήσουμε τις απαιτήσεις των εργοδοτών στη νότια Αγγλία όσο αφορά τις αγγλικές δεξιότητες.

Οι πιο περιζήτητες δεξιότητες που απαιτούνταν από τις επιχειρήσεις, τη βιομηχανία και κυβερνητικούς οργανισμούς ήταν εξαιρετικές ικανότητες ακρόασης καθώς επίσης και γραπτή και προφορική επικοινωνία. Όσον αφορά την επικοινωνία, ζητούσαν να είναι σαφής, περιεκτική και εστιασμένη.

Επίσης θεωρείται αναγκαία η ικανότητα των υπαλλήλων να συμμετέχουν πλήρως σε επαγγελματικές συναντήσεις. Οι εργοδότες επίσης κατέδειξαν συγκριμένες γλωσσικές και μη-γλωσσικές δεξιότητες.

Συγκεκριμένα, οι εργοδότες ανέφεραν ότι οι υπάλληλοι σε επαγγελματικούς/εξειδικευμένους ρόλους, απαιτείτο να διαθέτουν τις κατάλληλες γλωσσικές δεξιότητες για να επικοινωνούν αποτελεσματικά με τους ανώτερους τους, υφιστάμενους τους, συναδέλφους, άλλο προσωπικό και ακόμα πιο σημαντικό με πελάτες. Επίσης, θεωρείτο απαραίτητη η κατανόηση και παροχή γραπτών και προφορικών οδηγιών.

Αυτό ήταν ιδιαίτερα σημαντικό για όσους εργάζονται σε επικίνδυνα περιβάλλοντα όπως οικοδομή, βαριά βιομηχανία ή αρχή επιβολής νόμου, όπου η ασφάλεια θεωρείται υψίστης σημασίας, και σε νομικά επαγγέλματα, όπου η ακρίβεια θεωρείται απαραίτητη.

Οι εργοδότες επίσης ανέφεραν ότι οι μη-λεκτικές δεξιότητες ήταν απαραίτητες, όπως για παράδειγμα η διεκδικητικότητα, η συναισθηματική νοημοσύνη όπως η ενσυναίσθηση και πρόβλεψη και κατανόηση των αναγκών και των ανησυχιών των συνανθρώπων τους, η αυτοπεποίθηση και η φιλοφροσύνη.

Επιπρόσθετα παρατηρήθηκε από τη πλειοψηφία των συνεντεύξεων ότι το μη ιθαγενές διευθυντικό προσωπικό με υψηλά προσόντα, το οποίο εργαζόταν με τοπικούς φυσικούς ομιλητές χρειαζόταν υψηλότερου βαθμού επικοινωνιακές ικανότητες και πολιτισμική κατανόηση της γλώσσας που χρησιμοποιεί το εργατικό προσωπικό, περιβάλλον στο οποίο οι γλωσσικές 'δυναμικές' ήταν διαφορετικές από το επαγγελματικό, γραφειακό περιβάλλον. Το ίδιο παρατηρήθηκε και στους επαγγελματίες στον τομέα της νομικής, οι οποίοι απαιτείτο να χρησιμοποιούν μη-τυπική γλώσσα με τους πελάτες τους.

Ακολουθεί περίληψη των απαιτήσεων από τους εργοδότες:

Τοπικοί υπάλληλοι των οποίων η μητρική γλώσσα είναι η Αγγλική

- Κατανόηση του τι θεωρείται 'διεθνή' Αγγλικά και συνειδητή προσπάθεια μείωσης ιδιωμάτων και λεξιλογίου βασισμένο σε πολιτισμικά στοιχεία.
- Ανοικτό μυαλό και κοινωνική ευαισθησία στην επικοινωνία.

Υπάλληλοι των οποίων η μητρική γλώσσα δεν είναι η Αγγλική

- Δεξιότητες ανάπτυξης αυτοπεποίθησης για παρουσιάσεις
- Δεξιότητες τηλεφωνικής επικοινωνίας
- Δεξιότητες τηλεδιάσκεψης
- Κατάλληλη παροχή εποικοδομητικής κριτικής (feedback)
- Ανεπτυγμένες δεξιότητες ακρόασης, μέσω της γνώσης της αγγλικής προφοράς που απαιτείται για τη διαχείριση προσωπικού το οποίο χρησιμοποιεί την καθομιλουμένη αλλά και αλλοδαπό προσωπικό που επικοινωνεί στην αγγλική γλώσσα.
- Ανάγκη για αύξηση 'ψιλοκουβέντας' (small talk) ή κοινωνικής επικοινωνίας σε συνέδρια, επαγγελματικές συναντήσεις κλπ. Αυτά περιλαμβάνουν την παροχή επιπροσθέτων πληροφοριών η οποία επιτρέπει τη συνέχιση του διαλόγου και την 'εξομάλυνση' αρνητικών σχολίων, χρήση καταφατικών απαντήσεων, επιφωνημάτων, φωνητικές παύσεις και γεμίσματα όπως: "um", "I understand," "really," "I see," and "yes, of course" για επιβεβαίωση κατανόησης του συνομιλητή.
- Δεξιότητες παρουσίασης για συναντήσεις, εργαστήρια, συνέδρια και διαφημιστικές δραστηριότητες.
- Ερωτήσεις για διευκρίνιση και ανοικτού τύπου ερωτήσεις για παρακίνηση διαλόγου.
- Γραπτός λόγος: κατανόηση κειμένου σχετικό με πληροφορίες, οδηγίες, επιχειρήματα και συναλλαγές, εθιμοτυπία γραφής για παραδοσιακή γραπτή επικοινωνία καθώς και ηλεκτρονική όπως για παράδειγμα Slack, μηνύματα και email, χρήση επίσημης, ημιεπίσημης και ανεπίσημης γλώσσας, γραφή κειμένου συγκεκριμένου είδους πχ νομικού, οικονομικού και επιβολής νόμου, αποφυγή χρήσης διαλέκτου.
- Επίδειξη σεβασμού σε κατώτερους και ανώτερους με τη χρήση ανάλογου λεξιλογίου (honorifics).
- Δεξιότητες ενεργής ακρόασης οι οποίες απαιτούν γνώση του ομιλητή, επίδειξη ενδιαφέροντος, και διάλογος εναλλάξ (turn taking).
- Επικοινωνιακές δεξιότητες μέσω της γλώσσας του σώματος.
- Ανοικτό μυαλό και κοινωνική ευαισθησία στην επικοινωνία.

- Κατανόηση του αστεϊσμού, ευθυμίας, χιούμορ και αθυροστομίας, χρήση κοινωνικών εκφράσεων για την έναρξη διαλόγου όπως: "Hi", "hello", "how are you?", "Howzitgoin?", και "good afternoon".

Πρέπει επίσης να σημειωθεί ότι οι συγκεκριμένες απαιτούμενες δεξιότητες δεν ήταν πάντα παρούσες ή δε χρησιμοποιούνταν από φυσικούς ομιλητές της αγγλικής γλώσσας, ούτε και άλλες δεξιότητες και ικανότητες που επιβάλλεται να διαθέτουν όλοι οι εργαζόμενοι.

Η δευτερογενής έρευνα η οποία διεξήχθη επικεντρώθηκε σε ιστοσελίδες και έρευνες που δημοσιεύθηκαν στο διαδίκτυο τα τελευταία 6 χρόνια, ούτως ώστε να παρέχει σχετικά δεδομένα για το πνευματικό παραδοτέο (ΠΠ) 1. Η διαδικτυακή έρευνα είχε ως στόχο να προσφέρει περαιτέρω πληροφορίες στα τμήματα 1, 2 και 3 του ΠΠ 1.

Μέσα από αυτή την έρευνα διαπιστώθηκε ότι η περισσότερες ακαδημαϊκές έρευνες σχετικά με γλωσσικές δεξιότητες ήταν διαθέσιμες σε συνδρομητική βάση ή δεν διατίθενται ελεύθερα σε ενδοεταιρικούς ερευνητές ή υποψήφιους/μελλοντικούς εργαζόμενους εκτός και αν ο οργανισμός στον οποίον ανήκουν είναι συνδρομητής σε ερευνητικές σελίδες.

Συγκεντρωθήκαν επίσης στοιχεία από το διαδίκτυο σχετικά με το ποιες δεξιότητες επιζητούν οι επιχειρήσεις. Χρησιμοποιήθηκαν 40 με 50 ιστοσελίδες για αυτή την έρευνα. Κάποιες από τις ιστοσελίδες περιείχαν ίδιες πληροφορίες με άλλες σελίδες, οπότε χρησιμοποιήθηκαν 23 ιστοσελίδες οι οποίες περιείχαν χρήσιμες πληροφορίες για το ΠΠ1.

Η έρευνα συμπεριέλαβε παραδοσιακά μέσα ενημέρωσης, ακαδημαϊκές εκδόσεις καθώς και επιχειρηματικές ιστοσελίδες. Οι αναζητούμενες πληροφορίες σχετίζονταν με τις γλωσσικές ανάγκες γενικά στο χώρο της εργασίας. Αυτή η άσκηση μας παρείχε ένα περίγραμμα για την έρευνα και επιβεβαίωσε τα συμπεράσματα από τις συνεντεύξεις που διεξήχθησαν στην πρωτογενή έρευνα. Το περιεχόμενο αφορούσε τις γλωσσικές απαιτήσεις των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούσαν τα Αγγλικά ως την επίσημη γλώσσα του οργανισμού της. Οι ιστοσελίδες που εξευρέθηκαν μέσω της έρευνας στο δεύτερο μέρος του εγχειρίδιου επικεντρώθηκαν σε εκπαιδευτικές παρεμβατικές μεθόδους ειδικά για παιδιά και νεαρούς ενήλικες.

Παρατηρήθηκε έλλειψη πληροφοριών συγκεκριμένα για εκπαίδευση ενηλίκων που αναζητούν εργασία ή χρησιμοποιούν την Αγγλική γλώσσα στο χώρο εργασίας. Παρόλα αυτά, οι εκπαιδευτές γλωσσών θα συμφωνούσαν ότι οι τεχνικές αυτές θα



μπορούσαν κα ήδη εφαρμόζονται από εκπαιδευτές γλωσσών στην εκπαίδευση (training).

Τα ευρήματα από τη διαδικτυακή έρευνα συμφωνούσαν με τα ευρήματα από την πρωτογενή έρευνα, αφού κατέδειξαν ότι οι εργοδότες ζητούσαν από τους υπαλλήλους τους μη-γλωσσικές καθώς και γλωσσικές επικοινωνιακές δεξιότητες. Με βάση δείγματα που συγκεντρώθηκαν, οι επικοινωνιακές δεξιότητες οι περισσότεροι εργοδότες θεωρούσαν ως επιθυμητές από τους υπαλλήλους τους (Smallbusinessify.com, 2019) ήταν ενεργή ακρόαση, δεξιότητες γραφής για συμβόλαια, υπομνήματα κλπ., προφορικές δεξιότητες στο δημόσιο λόγο συμπεριλαμβανομένων παρουσιάσεων, διαπροσωπικές δεξιότητες και δεξιότητες πώλησης συμπεριλαμβανομένων παρουσιάσεων, διαπραγματεύσεων και δικτύωσης.

Σύμφωνα με το Cambridge Assessment English (Cambridge, 2020) η πιο σημαντική δεξιότητα που απαιτούνταν από τους εργοδότες ήταν η ανάγνωση, καθώς τα Αγγλικά είναι η γλώσσα που χρησιμοποιείται πιο συχνά σε διεθνείς εκδόσεις και η δεύτερη πιο σημαντική ήταν η ομιλία σε τομείς όπως η εξυπηρέτηση πελατών.

Σύμφωνα με τον Nick Rajas στο ιστολόγιο (blog) Salesforce (2019), υπάρχουν 10 επικοινωνιακές δεξιότητες που απαιτούνται από τον επιχειρηματικό τομέα. Ανάμεσα σε αυτές είναι η οργάνωση πληροφοριών με συνάφεια, ανάπτυξη στρατηγικών επίλυσης προβλημάτων, χρήση καλών τρόπων συμπεριφοράς, εφαρμογή συναισθηματικής νοημοσύνης, κατανόηση μη-λεκτικής επικοινωνίας, καλές δεξιότητες ακρόασης, εκμάθηση στο πως να κάνεις ερωτήσεις και να εκφράσεις επιχειρήματα και επίγνωση του πότε κάποιος πρέπει να είναι πιο διεκδικητικός.



Βιβλιογραφία

Buinessify, S. (2018). Business Communication Skills You Need for Success in Business. [online document] SmallBusinessify.com. Available at: <https://smallbusinessify.com/business-communication-skills-you-need-for-success-in-business> [Accessed 23 Mar. 2021].

Cambridge English Assessment (2020). Which English language skills are needed for the future? [online document] Available at: <https://www.cambridgeenglish.org/learning-english/parents-and-children/information-for-parents/tips-and-advice/which-english-language-skills-are-needed-for-the-future/>.

Duggan, S. (2009). What Business Wants: Language Needs in the 21st Century', [online document] Available at: <https://www.nsep.gov/sites/default/files/What%20Business%20Wants%20Report.pdf>

Mindtools (2009). Communication Skills - Start Here: Discover Our Top 100 Business Communication Tools. [online document] Available at: <https://www.mindtools.com/page8.html>.

Financial Times. (2019). Non-English speakers are shut out of the top jobs. [online document] Available at: <https://www.ft.com/content/a71ec568-0232-11ea-be59-e49b2a136b8d>

Jolin, L. (2014). Why language skills are great for business. [online document] Available at: <https://www.theguardian.com/small-business-network/2014/dec/16/language-skills-great-business>>

Office of National Statistics – National Records of Scotland, (2021). [online document] Available at: <https://www.ons.gov.uk/visualisations/dvc809/data/datadownload.xlsx> [Accessed 15 March 2021].

Salesforce Canada Blog. (2015). 10 Must-Have Communication Skills for Business Success. [online document] Available at: <https://www.salesforce.com/ca/blog/2015/06/10-communication-skills-for-business-success.html>.

Small Business Prices (2020). UK Regional Business Density: Number of Businesses Per 10,000 People. [online document] Available at: <https://smallbusinessprices.co.uk/regional-business-density/>>

Περίληψη αποτελεσμάτων σχετικά με τις απαιτήσεις των εργοδοτών για Επαγγελματικά Αγγλικά στη Μάλτα

Πρωτογενής έρευνα

Διενεργήθηκε πρωτογενής έρευνα μέσω της επικοινωνίας με ντόπιους εργοδότες και εκπαιδευτές της Αγγλικής γλώσσας που χρησιμοποιούν τα Αγγλικά στο χώρο εργασίας. Προσεγγίστηκαν συνολικά 31 μικρές, μικρομεσαίες και μεσαίου μεγέθους επιχειρήσεις, 7 πολυεθνικοί οργανισμοί και 8 εκπαιδευτές γλώσσας μέσω Facebook και email. Λόγω της πανδημίας COVID, η επικοινωνία δεν ήταν δια ζώσης. Από τις επιχειρήσεις και τα πρόσωπα που προσεγγίστηκαν, 13 μικρές μέχρι μεσαίες επιχειρήσεις ανταποκρίθηκαν θετικά και εξέφρασαν την επιθυμία να συμμετέχουν στην έρευνα και 3 πολυεθνικοί οργανισμοί συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο, καθώς και 6 από του 8 εκπαιδευτές γλωσσών.

Το ερωτηματολόγιο που αναπτύχθηκε είχε ως σκοπό να εξερευνήσει τις ανάγκες των επιχειρήσεων όσο αφορά την επικοινωνία στα Αγγλικά και τα αποτελέσματα αποτέλεσαν τη βάση της δημιουργίας καλών πρακτικών όσον αφορά τις παρεμβατικές τεχνικές που στοχεύουν στην αναβάθμιση των δεξιοτήτων των ανέργων και τη σκιαγράφηση συγκεκριμένων δεξιοτήτων και ικανοτήτων. Οι οργανισμοί που συμμετείχαν στην έρευνα βρίσκονταν στη Μάλτα και στην περιοχή Gozo.

Στην έρευνα έλαβαν μέρος οργανισμοί από διάφορους τομείς όπως σχολές γλωσσών, εταιρίες τεχνολογίας και πληροφορικής, οικονομικά, νομικά, ενέργεια και βιομηχανική παραγωγή.

Το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε σε διαδικτυακή πλατφόρμα. Οι συμμετέχοντες αντιπροσώπευαν διευθυντικά τμήματα και τμήματα ανθρώπινου δυναμικού στους οργανισμούς τους και ερωτήθηκαν ανοικτού και κλειστού τύπου ερωτήσεις σχετικά με τις συγκεκριμένες γλωσσικές δεξιότητες που απαιτούν να διαθέτει το προσωπικό τους.

Οι ερωτηθέντες συμφώνησαν να συμμετέχουν στο έργο με την προϋπόθεση ότι αν και τα αποτελέσματα από την έρευνα θα δημοσιευθούν, οι ίδιοι θα παρέμεναν ανώνυμοι. Οι συμμετέχοντες οργανισμοί εργοδοτούσαν ένα μικρό ποσοστό αλλοδαπού προσωπικού.

Οι ερωτήσεις αφορούσαν συγκεκριμένες επικοινωνιακές δεξιότητες τις οποίες ζητούσαν οι εργοδότες από τους υπαλλήλους τους σε επαγγελματικές θέσεις.

Ο πρωταρχικός σκοπός αυτής της έρευνας ήταν να αναγνωρίσει συγκεκριμένες δραστηριότητες με τις οποίες καταπιάνεται ένας επαγγελματίας σε μια επιχείρηση. Λαμβάνοντας υπόψη αυτό, δημιουργήθηκαν οι εξής ερωτήσεις:

1. Ποιες επικοινωνιακές δεξιότητες ζητάτε να διαθέτουν οι υπάλληλοι σας;
2. Ποιες επικοινωνιακές δεξιότητες ζητάτε να διαθέτουν οι υπάλληλοι σας οι οποίοι εργάζονται σε ανώτερες/εξειδικευμένες/επαγγελματικές θέσεις;
3. Από τις επικοινωνιακές δεξιότητες, τις οποίες δεν αναφέρατε πιο πάνω, ποιες από τις ακόλουθες θεωρείτε ότι είναι απαραίτητες για τους υπαλλήλους σας σε επαγγελματικό επίπεδο;

Γραπτή επικοινωνία: αναφορές, καταθέσεις μαρτύρων, προσφορές, συγγραφή νομικών επιστολών, ευχαριστήριες και απολογητικές επιστολές, εκτιμήσεις, κανόνες, νομικά έγγραφα, προγράμματα συναντήσεων, λίστες αποθεμάτων, εγχειρίδια, σημειώσεις, ενημερωτικά δελτία, δελτία τύπου και προτάσεις.

Προφορική επικοινωνία: προεδρία σε επαγγελματικές συναντήσεις, παρουσιάσεις, παροχή εποικοδομητικής κριτικής σε προσωπικό (feedback), πειθάρχηση και απολύσεις, ανακρίσεις, προφορικές οδηγίες, επεξήγησή λεπτομερειών και υποβολή παραγγελιών.

4. Τι εργασίες καλούνται να εκτελέσουν στα Αγγλικά οι υπάλληλοι σας;
5. Πόσο συχνά εκτελείται η κάθε εργασία;
6. Τι εμπειρίες έχουν οι επαγγελματίες στην επιχείρηση σας με μαθήματα Επαγγελματικών Αγγλικών;
7. Υπάρχει κάτι άλλο που θα θέλατε να προσθέσετε σχετικά με τη γραπτή και προφορική επικοινωνία;
8. Παρακαλώ μοιραστείτε οποιεσδήποτε άλλες πληροφορίες που πιστεύετε ότι μπορούν να μας βοηθήσουν καλύτερα να κατανοήσουμε τις απαιτήσεις των εργοδοτών στη Μάλτα όσο αφορά τις αγγλικές δεξιότητες.

Οι απαντήσεις από τις ερωτήσεις 1 και 2 υπέδειξαν ότι οι συμμετέχοντες ζητούσαν από τους υπαλλήλους τους τουλάχιστον καλό επίπεδο σε δεξιότητες ακρόασης, ομιλίας, ανάγνωσης και γραφής στην αγγλική γλώσσα. Μερικοί ανέφεραν ότι ζητούσαν υψηλό ή επαγγελματικό επίπεδο Αγγλικών, καθώς θεωρείτο απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχή συνεργασία με πελάτες, συναδέλφους, τους ανωτέρους τους καθώς και τη γενική διεκπεραίωση των καθηκόντων τους. Όλοι οι συμμετέχοντες τόνισαν ότι επικοινωνία στα Αγγλικά πρέπει να είναι σαφής, ευγενική, επαγγελματική αλλά και φιλική.

Οι εργοδότες απαιτούσαν συγκεκριμένες δεξιότητες σχετικά με τα γραπτά και τα προφορικά Αγγλικά. Όσον αφορά τις γραπτές δεξιότητες, οι πιο περιζήτητες από τους εργοδότες ήταν η ικανότητα συγγραφής αναφορών (σχεδόν οι μισοί από τους συμμετέχοντες). Η δεύτερη και τρίτη πιο περιζήτητη δεξιότητα ήταν η συγγραφή προγραμμάτων συναντήσεων και υπομνημάτων. Άλλες σχετικές δεξιότητες περιλάμβαναν τη συγγραφή προτάσεων, κανόνων και εγχειριδίων. Οι λιγότερο περιζήτητες δεξιότητες ήταν η συγγραφή μαρτυριών και νομικών προτάσεων. Οι πιο περιζήτητες προφορικές δεξιότητες ήταν οι επεξήγηση λεπτομερειών και παροχή οδηγιών. Σχεδόν οι μισοί από τους συμμετέχοντες επέδειξαν αυτές τις δεξιότητες ως πιο σημαντικές. Η τρίτη πιο σημαντική δεξιότητα ήταν η εκτέλεση παρουσιάσεων. Οι λιγότερο περιζήτητες δεξιότητες ήταν αυτές που ήταν σχετικές με ανάκριση.

Η ερώτηση 4 αφορούσε συγκεκριμένες δραστηριότητες το εργατικό προσωπικό απαιτείτο να εκτελέσει στα Αγγλικά. Οι απαντήσεις διέφεραν ανάλογα με τον τομέα της επιχείρησης. Οι εκπαιδευτές Αγγλικών τόνισαν την ανάγκη για καλό επίπεδο Αγγλικών ούτως ώστε να μπορούν με επιτυχία να διδάξουν με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο και να επικοινωνούν με συναδέλφους, ανωτέρους τους και τους μαθητές τους.

Επίσης, άλλες δραστηριότητες περιλάμβαναν: υποβολή ερωτήσεων και απαντήσεων, επεξήγηση γλωσσικών θεμάτων, προετοιμασία και εκτέλεση παρουσιάσεων, προετοιμασία σημειώσεων, επίσημες ομιλίες και διορθώσεις.

Οι υπόλοιπες επιχειρήσεις επέδειξαν διάφορες δραστηριότητες που περιλάμβαναν επικοινωνία με διεθνείς εταίρους, συγγραφή αναφορών προόδου, απάντηση κλήσεων, συγγραφή προτάσεων έργων, συμμετοχή σε επαγγελματικές συναντήσεις, παρουσιάσεις, συγγραφή πρακτικών και emails, συνομιλίες με πελάτες και εξυπηρέτηση προμηθευτών. Όλες αυτές οι διαφορετικές εργασίες φανερώνουν ότι τα Αγγλικά χρησιμοποιούνται σε διάφορες πτυχές των διαφόρων επαγγελμάτων, είτε γραπτά είτε προφορικά. Τονίζει επίσης τη σημαντικότητα καλής κατανόησης της Αγγλικής γλώσσας σε διάφορα επίπεδα.

Αναφορικά με τη συχνότητα αυτών των εργασιών, οι περισσότερες απαντήσεις υποδεικνύουν ότι στην πλειοψηφία, αυτές οι εργασίες εκτελούνται κάθε μέρα, με εξαίρεση τη συγγραφή αναφορών και εκτέλεση παρουσιάσεων οι οποίες αναφέρθηκαν ότι πραγματοποιούνται συχνά/σε τακτά διαστήματα ή ανά τριμηνία

Επίσης, ελάχιστοι συμμετέχοντες ανέφεραν ότι το επαγγελματικό τους προσωπικό είχε παρακολουθήσει μαθήματα Επαγγελματικών Αγγλικών. Για τους εκπαιδευτές

της Αγγλικής γλώσσας, απαιτείτο σχετικό δίπλωμα στην Αγγλική γλώσσα ούτως ώστε να μπορέσουν να διδάξουν σε σχολείο. Οι περισσότεροι από τους υπόλοιπους ερωτηθέντες, δήλωσαν ότι επαρκές δίπλωμα/πιστοποίηση στην αγγλική γλώσσα ήταν ικανοποιητικό προσόν για τους υπαλλήλους τους και δεν απαιτούσαν να έχουν παρακολουθήσει μαθήματα Επαγγελματικών Αγγλικών. Δύο επιχειρήσεις δήλωσαν ότι τέτοιου είδους μαθήματα παρέχονται στους υπαλλήλους τους

Οι συνεντευξιαζόμενοι έκαναν περαιτέρω σχόλια σχετικά με τη λεκτική και μη-λεκτική επικοινωνία. Μερικοί από αυτούς δήλωσαν ότι εξίσου η λεκτική και μη-λεκτική επικοινωνία είναι απαραίτητες στην εργασία, καθώς η ικανοποίηση των πελατών σε ένα φιλικό περιβάλλον είναι η καλύτερη διαφήμιση για μια επιχείρηση. Επιπρόσθετα, οι υπάλληλοι πρέπει να διαθέτουν την ικανότητα να κατανοούν και να προσαρμόζονται σε πολλαπλά πολιτιστικά υπόβαθρα και να επεξηγούν ένα κοινό στόχο. Πολλές επιχειρήσεις θεωρούν την λεκτική επικοινωνία ως την πιο σημαντική, λόγω της απαιτούμενης συχνής επικοινωνίας με αλλοδαπούς. Τονίστηκε επίσης, ότι η ευγένεια, η φιλικότητα και η σαφήνεια στην ομιλία αποτελούσε σημαντικό προαπαιτούμενο στο χώρο εργασίας. Για τους εκπαιδευτές της Αγγλικής γλώσσας, και τα δύο είδη επικοινωνίας (λεκτική και μη-λεκτική) ήταν απαραίτητες δεξιότητες. Κατά τη διδασκαλία τους, οι εκπαιδευτές της Αγγλικής γλώσσας δίνουν ιδιαίτερο βάρος στη λεκτική επικοινωνία, με ξεκάθαρες και απλές επεξηγήσεις και οδηγίες. Η μη-λεκτική επικοινωνία, όπως η γλώσσα του σώματος, επίσης θεωρείται υψίστης σημασίας. Σε οποιαδήποτε από αυτές τις μορφές επικοινωνίας, αν δεν εκτελούνται ορθά, τότε είναι πιθανόν οι μαθητές να αντιμετωπίσουν δυσκολίες στην εκμάθηση της γλώσσας.

Τέλος, επιπρόσθετες διευκρινίσεις δόθηκαν από τους εργοδότες. Μερικοί από αυτούς πιστεύουν ότι οι υπάλληλοι τους πρέπει να διαθέτουν δεξιότητες σχετικές με την εξυπηρέτηση πελάτων και την εθιμοτυπία, και ότι η δεξιότητα γενικής χρήσης της Αγγλικής γλώσσας πρέπει να είναι επαρκής για την εκτέλεση βασικών εργασιών όπως αποστολή email κ.κ.

Δευτερογενής έρευνα

Αυτή η έρευνα διενεργήθηκε διαδικτυακά μέσω αναζήτησης πληροφοριών σε σχετικές ιστοσελίδες. Οι ιστοσελίδες αυτές ανήκαν σε επιχειρήσεις και υπηρεσίες σταδιοδρομίας.

Από την έρευνα αυτή παρατηρήθηκε ένα επαναλαμβανόμενο μοτίβο σχετικά με τις δεξιότητες Αγγλικής γλώσσας που αναφέρονταν ως προαπαιτούμενο στις αγγελίες εργασίας. Ήταν εμφανές ότι οι περισσότερες επιχειρήσεις στη Μάλτα χρησιμοποιούν την Αγγλική ως μια από τις βασικές γλώσσες διαχείρισης της επιχείρησής τους. Αυτό ίσως οφείλεται στο γεγονός ότι τα Αγγλικά είναι μια από τις επίσημες γλώσσες της χώρας, όπως επίσης και τα Μαλτέζικα. Είναι επίσης



σημαντικό να σημειωθεί ότι οι αγγελίες εργασίας είναι στα Αγγλικά, κάτι που καταδεικνύει τη ευρεία χρήση των Αγγλικών στην εργοδότηση υπαλλήλων από τις εταιρείες. Επιπλέον, τα Αγγλικά είναι υποχρεωτικό μάθημα σε όλα τα σχολεία δημοτικής και μέσης εκπαίδευσης στη Μάλτα, τονίζοντας την σημαντικότητα της Αγγλικής γλώσσας στην εκπαίδευση.

Μέσα από την έρευνα, διευκρινίστηκαν επίσης οι γενικές γλωσσικές ανάγκες στις θέσεις εργασίας. Οι πιο περιζήτητες δεξιότητες που απαιτούνταν από τις εταιρείες να διαθέτουν οι υποψήφιοι υπάλληλοι τους ήταν η σημαντικότητα της ικανότητας ανάγνωσης, ομιλίας, κατανόησης και γραφής. Σε κάποιες αγγελίες αναφέρεται σαν προϋπόθεση μόνο η ευχέρεια στην αγγλική γλώσσα, και όχι συγκεκριμένες δεξιότητες. Αυτές οι γλωσσικές απαιτήσεις στην αγγλική γλώσσα παρατηρήθηκαν σε αγγελίες εργασίας σε διάφορους τομείς, από μηχανικούς μέχρι γραφειακή εργασία.

Τα δεδομένα που συγκεντρώθηκαν από ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα εργοδοτών, επέδειξαν ότι οι πιο σημαντικές δεξιότητες σε υποψήφιους υπαλλήλους ήταν η προφορική επικοινωνία (78.7%), ομαδική εργασία (78.6%), αγγλικές γλωσσικές δεξιότητες (74.4%) και διαχείριση πελατών (72.3%). Αυτά τα ευρήματα ίσχυαν για εργασίες στο δημόσιο και ιδιωτικό τομέα. Εν κατακλείδι, τα ευρήματα από την δευτερογενή έρευνα συμφωνούν με τα ευρήματα από την πρωτογενή έρευνα, η οποία υπέδειξε ότι οι δεξιότητες στα Επαγγελματικά Αγγλικά, θεωρούνται σημαντική προϋπόθεση για τις περισσότερες θέσεις εργασίας στη Μάλτα, σε όλους τους τομείς και επίπεδα. Επίσης δεξιότητες στη γραπτή και προφορική επικοινωνία απαιτείτο από μελλοντικούς υπαλλήλους.



Βιβλιογραφία

Business Culture. (2013). Business communication. [online document] Available at: <https://businessculture.org/southern-europe/business-culture-in-malta/business-communication-in-malta/> [Accessed 23 Mar. 2021].

English in the Workplace - Corporate English. [online document] Available at: <https://www.maltalingua.com/english-in-the-workplace/> [Accessed 23 Mar. 2021].

MaltaToday. The added value of business English skills for local companies. [online document]

Available at: https://www.maltatoday.com.mt/sponsored/sponsored/96887/the_added_value_of_business_english_skills_for_local_companies_#.YB68DuhKg2w [Accessed 23 Mar. 2021].

Ministry of Education, 'Job Opportunities'. [online document] Available at: <https://www.gov.mt/en/Government/DOI/Government%20Gazette/Employment%20Opportunities/Pages/Post-of-Education-Officer-in-the-Ministry-for-Educatio.aspx> stated

Περίληψη αποτελεσμάτων σχετικά με τις απαιτήσεις των εργοδοτών για Επαγγελματικά Αγγλικά στην Κύπρο

Πρωτογενής έρευνα

Αν και η πλειοψηφία αγγελιών εργασίας στην Κύπρο είναι στα Αγγλικά (δες δευτερογενή έρευνα), συχνά οι επιχειρηματικές εργασίες διενεργούνται στην Αγγλική γλώσσα, και η γνώση Αγγλικών απαιτείται στις περισσότερες θέσεις εργασίας, δυστυχώς δεν υπάρχει βιβλιογραφία άμεσα διαθέσιμη στο κοινό σχετικά με τη χρήση των Επαγγελματικών Αγγλικών στην Κύπρο. Η παρακάτω έρευνα δημιουργήθηκε για να καλύψει αυτό το κενό, μέσω της συλλογής πληροφοριών από επαγγελματίες ανθρώπινου δυναμικού, διευθυντές, καθώς και εκπαιδευτές Επαγγελματικών Αγγλικών και παρέχει σημαντικές πληροφορίες σχετικά με τις συγκεκριμένες αγγλικές δεξιότητες που απαιτούν οι σημερινοί εργοδότες στην Κύπρο.

Μεθοδολογία

Λόγω χρονικών περιορισμών και της πανδημίας, ένα διαδικτυακό ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε στο Google forms το οποίο περιλάμβανε ερωτήσεις σχετικά με ποιες συγκεκριμένες δεξιότητες οι εργοδότες καθώς και οι εκπαιδευτές Επαγγελματικών Αγγλικών στη Κύπρο θεωρούν τις πιο σημαντικές.

Το ερωτηματολόγιο απεστάλη σε μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις από διαφορετικούς τομείς. Τοπικές επιχειρήσεις, επαγγελματίες ανθρώπινου δυναμικού και εκπαιδευτές της Αγγλικής γλώσσας κλήθηκαν να συμπληρώσουν την έρευνα. Όλες οι απαντήσεις ήταν εμπιστευτικές και ανώνυμες, εκτός εάν οι συμμετέχοντες επιθυμούσαν να ενημερωθούν για τα αποτελέσματα της έρευνας.

Συμμετέχοντες

Απεστάλησαν περίπου 100 προσκλήσεις και λήφθηκαν 30 απαντήσεις. 63% από τους συμμετέχοντες ήταν γυναίκες και οι περισσότεροι (50%) ήταν ηλικίας 30-39 ετών και 83% ήταν ηλικίας πάνω από 29 ετών.

Επίσης, 50% από τους συμμετέχοντες εργάζονταν στο τμήμα ανθρώπινου δυναμικού/εκπαιδευτές προσωπικού και 50% σε διευθυντικές θέσεις, συμπεριλαμβανομένων ανώτερων διοικητικών στελεχών και διευθυντών. 17 από αυτούς εργάζονταν σε τοπικές ή εθνικές επιχειρήσεις και οι υπόλοιποι σε διεθνείς. Τέλος, οι συμμετέχοντες εργάζονταν σε διάφορους τομείς, από οικονομικά, διαφήμιση, ξενοδοχειακά, υπηρεσίες τροφοδοσίας μέχρι εκπαίδευση και κατασκευή έργων.

Επιπλέον, 5 εκπαιδευτές Επαγγελματικών Αγγλικών συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο. Όλες ήταν γυναίκες και η πλειοψηφία ήταν ηλικίας 40-49 ετών. Δύο από αυτές δίδασκαν Επαγγελματικά Αγγλικά για όλα τα επίπεδα (ικανότητας) ενώ δύο από αυτές από επίπεδα B2- Upper Intermediate και άνω. Όλες οι ερωτηθείσες εργάζονταν στον ιδιωτικό τομέα και μια από αυτές εργαζόταν και στον δημόσιο τομέα. Τέλος, η πλειοψηφία δίδασκαν Επαγγελματικά Αγγλικά για περισσότερο από 5 χρόνια (60%) σε ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα.

Αποτελέσματα

Εκπαιδευτές/Επαγγελματίες ανθρώπινου δυναμικού

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων, όπως αναμενόταν, δήλωσαν ότι πολύ καλές ή άριστες γραπτές και προφορικές δεξιότητες στην αγγλική γλώσσα ήταν απαραίτητες. (πχ *‘δεξιότητες γραφής, ανάγνωσης και ομιλίας’, ‘ικανότητα χρήσης Αγγλικών σε επαγγελματικό επίπεδο για ανταπόκριση σε όλη την εσωτερική επικοινωνία (προφορική ή γραπτή)’*, *‘άριστες προφορικές και γραπτές’*). Δύο από τους ερωτηθέντες επικεντρώθηκαν κυρίως στις δεξιότητες γραφής και γενικά στη γραπτή επικοινωνία (*‘εργασίες, slack, emails, κλπ’*). Άλλοι δήλωσαν ότι τα Αγγλικά χρησιμοποιείτο ως η επίσης γλώσσα στην επιχείρησή τους, συνεπώς άριστες αγγλικές δεξιότητες ήταν απαραίτητες. Ένας από τους συμμετέχοντες ανέφερε ότι απαιτούσε από τους υπαλλήλους του επίσημο δίπλωμα στην Αγγλική γλώσσα (e.g., *‘δίπλωμα επίπεδο O’ level για παράδειγμα, ή και υψηλότερο ανάλογα με τη θέση’*).

Οι τρεις πιο σημαντικές δεξιότητες γραπτής επικοινωνίας που θεωρούνται οι πιο σημαντικές από τους εργοδότες ήταν η συγγραφή emails (100%), αναφορών (83.3%) και προτάσεων (70%). Η ικανότητα συγγραφής υπομνημάτων (46.7%), πρακτικών (43.3%) και εγχειριδίων (40%) ήταν επίσης σημαντικές. Αν και η συχνότητα χρήσης της κάθε δεξιότητας διέφερε, οι περισσότεροι ερωτηθέντες συμφώνησαν ότι η γραπτή επικοινωνία απαιτείτο σε καθημερινή βάση, ιδιαίτερα η συγγραφή email.

Οι τρεις πιο σημαντικές δεξιότητες προφορικής επικοινωνίας που θεωρούνται οι πιο σημαντικές από τους εργοδότες ήταν η επεξήγηση λεπτομερειών (80%), παροχή προφορικών οδηγιών (73%) και παρουσιάσεις (73%). Η παροχή εποικοδομητικής κριτικής στο προσωπικό (56.7%) και προεδρία συνεδριάσεων (46.7%) επίσης θεωρήθηκαν σημαντικές.

Επιπρόσθετα, μόνο 5 ερωτηθέντες είχαν προηγούμενη εμπειρία με Επαγγελματικά Αγγλικά, 2 κατά τη διάρκεια των σπουδών τους και 3 στο σημερινό τους χώρο εργασίας.

Όταν τους ζητήθηκε να παρέχουν περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις αγγλικές δεξιότητες που απαιτούν οι εργοδότες, κάποιοι από τους ερωτηθέντες επικεντρώθηκαν στην προφορική επικοινωνία (πχ. *‘επίσημη και ανεπίσημη*

συζήτηση με πελάτες'), μια δεξιότητα στην οποία οι Κύπριοι έχουν έλλειψη (δες δευτερογενή έρευνα) ενώ άλλοι επικεντρώθηκαν σε γραπτές δεξιότητες (πχ. *σύνταξη περιεχομένου, με επαγγελματικό, αποτελεσματικό και αποκωδικοποιημένο τρόπο*') και ένας από τους συμμετέχοντες τόνισε τη σημασία της μετάβασης από την ανώτερη εκπαίδευση στο χώρο εργασίας.

Εκπαιδευτές Επαγγελματικών Αγγλικών

Παρόμοια με τις απαντήσεις από τους εργοδότες, οι εκπαιδευτές Επαγγελματικών Αγγλικών, τόνισαν τη σημασία των προφορικών καθώς και γραπτών δεξιοτήτων. (*'email, πωλήσεις, παρουσιάσεις, εξυπηρέτηση πελατών, επίλυση προβλημάτων κοκ' 'ευχέρεια λόγου, προφορά, επίλυση προβλημάτων'*).

Σχετικά με τη γραπτή επικοινωνία, οι τρεις δεξιότητες που θεωρούνταν οι πιο σημαντικές δεξιότητες για τους εκπαιδευτές Επαγγελματικών Αγγλικών ήταν η συγγραφή αναφορών (100%) και emails (80%), όπως ανέφεραν και οι εργοδότες, αλλά επίσης και η συγγραφή επιστολών απολογίας και ευχαριστήριων (80%), γεγονός το οποίο αποτελεί έκπληξη καθώς δεν θεωρείτο το ίδιο σημαντικό από τους εργοδότες. Η συγγραφή προτάσεων (60%) και πρακτικών (40%) θεωρούνταν επίσης σημαντικά.

Επιπλέον, όταν ερωτήθηκαν σχετικά με τη συχνότητα με την οποία οι παραπάνω δεξιότητες χρησιμοποιούνται, οι συμμετέχοντες απάντησαν ότι η συγγραφή emails και αναφορών απαιτείτο συχνά, ενώ ένας από τους ερωτηθέντες δήλωσε ότι η συχνότητα εξαρτάτο από το τομέα και τη θέση του υπαλλήλου.

Οι απαντήσεις των εκπαιδευτών Επαγγελματικών Αγγλικών σχετικά με την προφορική επικοινωνία ήταν σχεδόν οι ίδιες με τις απαντήσεις από τους εργοδότες/επαγγελματίες ανθρώπινου δυναμικού. Οι τρεις πιο σημαντικές δεξιότητες γραπτής επικοινωνίας που θεωρούνται οι πιο σημαντικές από τους εκπαιδευτές ήταν η παροχή προφορικών οδηγιών (100%), επεξήγηση λεπτομερειών (100%) και παρουσιάσεις (80%), καθώς και η παροχή εποικοδομητικής κριτικής στο προσωπικό (60%). "Όλες αυτές οι δεξιότητες θεωρείτο ότι χρησιμοποιούνταν συχνά ή καθημερινά από τους υπαλλήλους. "Όπως αναφέρθηκε και σχετικά με τις γραπτές δεξιότητες, ένας συμμετέχοντας ανέφερε ότι η συχνότητα χρήσης προφορικών δεξιοτήτων εξαρτάτο από το ρόλο και τομέα εργασίας.

Όταν ερωτήθηκαν για περαιτέρω πληροφορίες τις οποίες οι ίδιοι θεωρούσαν σημαντικές σχετικά με τις επαγγελματικές αγγλικές δεξιότητες, αναφέρθηκαν ενδιαφέρουσες παρατηρήσεις. Δύο συμμετέχουσες ανέφεραν ότι οι υπάλληλοι στην Κύπρο συχνά παρουσιάζουν ελλείψεις σε βασικές δεξιότητες (*'οι εργαζόμενοι συχνά έχουν χαμηλές αγγλικές δεξιότητες, 'Συχνά, ούτε οι εργοδότες γνωρίζουν πως να γράψουν ένα email σωστά για παράδειγμα και αυτό συχνά οδηγεί σε παρεξηγήσεις και πρόβλημα στην επικοινωνία.'*), μια συμμετέχουσα τόνισε τη

σημασία των προφορικών δεξιοτήτων και τέλος μια συμμετέχουσα τόνισε την έλλειψη μαλακών ή οριζοντίων δεξιοτήτων (soft skills) (*‘Οι σημερινοί απόφοιτοι και εργατικό δυναμικό στην Κύπρο παρουσιάζουν έλλειψη στις μαλακές ή οριζόντιες δεξιότητες και χρειάζονται εκπαίδευση στα Επαγγελματικά Αγγλικά, προφορικά και γραπτά ακόμα και αυτοί που φοίτησαν σε αγγλικά σχολεία και παρακολούθησαν σπουδές στην αγγλική γλώσσα’*).

Δευτερογενής έρευνα

Με βάση την πιο πρόσφατη έρευνα Special Eurobarometer (2012), 76% από τους Κύπριους μιλούν την αγγλική γλώσσα και με βάση την έρευνα στην Ενήλικη Εκπαίδευση του 2016 (Statistical Service of Cyprus 2018), αυτό το ποσοστό αυξήθηκε στο 86.5%, με το 73% να δηλώνει ότι οι αγγλικές δεξιότητες τους ήταν μέτριες ή υψηλές, το οποίο δεν αποτελεί έκπληξη, αν κάποιος γνωρίζει την ιστορία του νησιού. Τα Αγγλικά θεωρείτο η μόνη επίσημη γλώσσα στη Κύπρο κατά την περίοδο της Αγγλοκρατίας και συνέχισε να χρησιμοποιείται στο δικαστικό τομέα μέχρι το 1989.

Επίσης, αρκετά ιδιωτικά και δημόσια επαγγελματικά ινστιτούτα προσφέρουν μαθήματα Επαγγελματικών Αγγλικών. Μετά από μια επισκόπηση των κυριών παροχών στην Κύπρο, είναι εμφανές ότι όλοι επικεντρώνονται στις 4 βασικές δεξιότητες (γραφή, ομιλία, ακρόαση και ανάγνωση) και αν και τα προγράμματα διαφέρουν, καλύπτουν παρόμοια θεματολογία, και κάποια επίσης περιλαμβάνουν μαθήματα ‘Κοινωνικών Αγγλικών’ (CIMA, 2021, CIMABVI, 2021, Cosmopolis, 2021).

Επιπλέον, οι περισσότερες αγγελίες εργασίας στην Κύπρο, δημοσιεύονται στα Αγγλικά. Για παράδειγμα, μια πρόσφατη αναζήτηση στη σελίδα Ergodotisi (21 Ιανουαρίου, 2021), τη μεγαλύτερη ιστοσελίδα αναζήτησης εργασίας στην Κύπρο, με περισσότερους από 200,000 μοναδικούς επισκέπτες το μήνα και 15,000 εγγραφές από εταιρείες, από τις 100 πιο πρόσφατες αγγελίες εργασίας, οι 78 ήταν γραμμένες στα Αγγλικά. Παρόμοιες παρατηρήσεις σημειώθηκαν και σε άλλες σελίδες αναζήτησης εργασίας όπως οι Careerista και Careerjet.

Όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως, δεν υπάρχει βιβλιογραφία σχετική με τις απαιτήσεις των εργοδοτών όσον αφορά τα Επαγγελματικά Αγγλικά, αλλά είναι γνωστό ότι ευχέρεια στα Αγγλικά θεωρείται απαραίτητη για τη πλειοψηφία εργασιών στην Κύπρο. Για παράδειγμα, στις 92 από τις 100 αγγελίες εργασίας (από διάφορες εταιρίες και σε διάφορους τομείς) οι οποίες εξετάστηκαν στη σελίδα Ergodotisi, απαιτούσαν καλή ή άριστη χρήση γραπτών και προφορικών Αγγλικών. Δυστυχώς, οι αγγελίες δεν παρείχαν περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με το ποιες συγκεκριμένες δεξιότητες ζητούσαν.

Μια σύντομη διαδικτυακή αναζήτηση σε θέσεις εργασίας που διαφημιζόνταν από τους μεγαλύτερους εργοδότες στην Κύπρο (InBusinessNews, 2021), οδήγησε σε



παρόμοια συμπεράσματα με μια ενδιαφέρουσα παρατήρηση. Καλή γνώση της Αγγλικής γλώσσας απαιτούνταν από τη πλειοψηφία εργασιών χαμηλών δεξιοτήτων, αλλά για υψηλότερες θέσεις απαιτούνταν πιο υψηλές δεξιότητες. Για παράδειγμα, 'καλή γνώση' απαιτούνταν για θέση εξυπηρέτησης πελάτων στην Αρχή Τηλεπικοινωνιών Κύπρου (CYTA, 2020) ενώ 'άριστες προφορικές και γραπτές επικοινωνιακές δεξιότητες' ήταν απαραίτητες για θέση ACA/ACCA trainee στην PWC Cyprus (PWC, 2021).

Παρόμοια συμπεράσματα παρατηρούνται και στο δημόσιο τομέα, καθώς οι θέσεις εργασίας απαιτούν δίπλωμα στα ακαδημαϊκά Αγγλικά ή πτυχίο στην αγγλική γλώσσα για όλες τις θέσεις, αλλά το επίπεδο που απαιτείται διαφέρει ανάλογα με το βαθμό της θέσης εργασίας πχ για υψηλότερες θέσεις απαιτούνταν 'άριστη' γνώση Αγγλικών, που αντιστοιχεί σε Cambridge English: Proficiency (CPE), ή IELTS, Band Score 7.5 (Public Service Commission, 2017).

Επιπλέον, οι μαλακές ή οριζόντιες δεξιότητες (soft skills) θεωρούνται απαραίτητες από τους εργοδότες στην Κύπρο, ιδιαίτερα για την εργοδότηση αποφοίτων, για παράδειγμα επικοινωνία, επίλυση προβλημάτων, ομαδική εργασία, συναισθηματική νοημοσύνη και οργανωτικές δεξιότητες (Dr Stavrou-Costea, 2017). Από όλες τις προαναφερόμενες δεξιότητες, η επικοινωνία θεωρείτο μια από τις πιο σημαντικές για τους εργοδότες (Kariera, 2017, Compass4u, 2017) αλλά οι Ελληνοκύπριοι φέρονται να έχουν έλλειψη αυτοπεποίθησης όσο αφορά μαλακές ή οριζόντιες δεξιότητες (soft skills) στα Αγγλικά, όπως προαναφέρθηκε από έναν από τους εκπαιδευτές Επαγγελματικών Αγγλικών πιο πάνω, και κάτι που διαπιστώνεται και άλλες πηγές. Σύμφωνα με το CIIM (2020), *'ένας μεγάλος αριθμός εργαζομένων στην Κύπρο, δεν νοιώθει άνετα να χρησιμοποιεί τα Αγγλικά στο χώρο εργασίας, παρά το γεγονός ότι διδάχτηκαν τη γλώσσα στο σχολείο. Το γεγονός αυτό περιορίζει την παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητα και έχει ως αποτέλεσμα την απώλεια ευκαιριών για τους εργαζόμενους και τους εργοδότες'*.



Βιβλιογραφία

Business Culture (2019).

Business Communication. [online document] Available from <https://businessculture.org/southern-europe/business-culture-in-cyprus/business-communication-in-cyprus/> [Accessed 22 December 2020]

Cambridge English, QS (2016).

Cedefop. (2019). Apprenticeship review: Cyprus. Adding value: rethinking apprenticeships. Luxembourg: Publications Office. Thematic country reviews. [online document] Available from: <http://data.europa.eu/doi/10.2801/133749>

Compass4u. (2017). 10+1 essential skills for current labour market. [online document]

Available at: <https://www.compass4u.net/el-gr/blog/employment-ru/essential-skills-for-the-modern-labour-market-ru> viewed on 15 December 2020

Cosmopolis (2021). Business English Courses. [online document] Available at: <http://www.cosmopolis.biz/business-english.html> [Accessed 18 January 2021]

Cyprus Institute of Marketing (CIMA), 2020. Diploma in Business English. [online document] Available at: <https://cimabvi.com/undergraduate-diploma-in-business-english> [Accessed 18 January 2021].

Cyprus International Institute of Management (2020).

Professional English. [online document] Available at: <https://www.ciim.ac.cy/professional-english/> [Accessed 22 January 2021].

Ergodotisi (2021). www.ergodotisi.com, job search conducted on 21 January 2021.

English at Work, http://englishatwork.cambridgeenglish.org/#page_q_level

Sunny School (2021). The English for Business course. [online document] Available at: <http://sunnyschool.eu/business-english-courses-in-cyprus/> [Accessed 19 January 2021]

European Commission (2012). Special Eurobarometer 386: Europeans and their Languages. [online document] Available



at: https://web.archive.org/web/20160106183351/http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_386_en.pdf [Accessed 19 January 2021].

InBusiness. (2021). The 17 largest Cypriot employers (based on size of workforce in 2019). [online document] Available at: <https://inbusinessnews.reporter.com.cy/financials/cyprus/article/266148/oi-17-meglyteroi-kyprioi-ergdotes>, [Accessed 22 January 2021].

Kariera. (2017). Beyond basic skills, what? [online document] Available at: <https://kariera.com.cy/el/pera-apo-tis-vasikes-dexiotites-ti/> [Accessed 15 December 2020]

KTC (2018). Why doing Business in Cyprus? Online article, KTC. [online document] Available at: <https://www.ktc.com.cy/news/business-updates/59-why-doing-business-in-cyprus> [Accessed 20 January 2021].

Ministry of Education (2016). English-Primary Education. [online document] Available at: <http://angld.schools.ac.cy/index.php/el/> [Accessed 22 January 2021].

Public Service Commission (2017). Evidence of Language Proficiency. [online document] Available at: http://www.psc.gov.cy/psc/psc.nsf/page31_gr/page31_gr?OpenDocument [Accessed 13 January 2021]

Statistical Service of Cyprus (2018). Adult Education Survey 2016. [online document] Available at: [https://www.mof.gov.cy/mof/cystat/statistics.nsf/All/634C7F6DABE08AF4C225765600305EDB/\\$file/ADULT_EDUCATION_SURVEY-2016-EL-310118.pdf?OpenElement](https://www.mof.gov.cy/mof/cystat/statistics.nsf/All/634C7F6DABE08AF4C225765600305EDB/$file/ADULT_EDUCATION_SURVEY-2016-EL-310118.pdf?OpenElement)

Stavrou E. (2017). What do employers require from graduates? [online document] Available at: <http://lyk-idalion-lef.schools.ac.cy/data/uploads/2017-2018/sea/ti-zitoun-oi-ergodotes.pdf> [Accessed 22 January 2021]

Yazgin, N. (2007). The role of the English Language in Cyprus and its effects in the ELT classroom. Online Submission, ERIC. [online document] Available at: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED496971.pdf> [Accessed 19 January 2021].

Περίληψη αποτελεσμάτων σχετικά με τις απαιτήσεις των εργοδοτών για Επαγγελματικά Αγγλικά στη Ρουμανία

Η παρούσα αναφορά παραθέτει τα αποτελέσματα από την πρωτογενή έρευνα και δευτερογενή έρευνα που διενεργήθηκαν στα πλαίσια του έργου PESE, με σκοπό να προσδιορίσει τις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας όσον αφορά τις αγγλικές γλωσσικές δεξιότητες. Η δευτερογενής έρευνα περιλαμβάνει τη μελέτη ακαδημαϊκών άρθρων, αποτελέσματα προγραμμάτων επιχορηγημένων από την Ευρωπαϊκή Ένωση και διαδικτυακά άρθρα.

Η πρωτογενής έρευνα διεξήχθη με τη χρήση συνεντεύξεων.

Οι συμμετέχοντες ήταν εργοδότες στον τομέα της γαλάζιας οικονομίας, λόγω της τοποθεσίας της πόλης κοντά στη Μαύρη Θάλασσα, εργοδότες στον τομέα των επιχειρήσεων καθώς και μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Επίσης, καθηγητές Αγγλικών στη μέση και στην ανώτερη εκπαίδευση, εξέφρασαν τις απόψεις τους σχετικά με την εκπαίδευση των μελλοντικών εργαζομένων στις ξένες γλώσσες.

Επίσης, υπεύθυνοι πρόσληψης προσωπικού (recruiters) στη Ρουμανία συμμετείχαν στις συνεντεύξεις και εξέφρασαν τις απόψεις τους σχετικά με το ποιες αγγλικές δεξιότητες επικοινωνίας θεωρούν απαραίτητες για την εξεύρεση εργασίας.

Προφανώς, ο ρόλος της αγγλικής γλώσσας στην εξέλιξη της επαγγελματικής σταδιοδρομίας είναι αδιαμφισβήτητος, ιδιαίτερα στην εποχή της παγκοσμιοποίησης. Παρόλα αυτά και για εργαζομένους στην αρχή της καριέρας τους, οι επαγγελματικές Αγγλικές δεξιότητες είναι απαραίτητες. Η έρευνα έδειξε ότι μια από τις δεξιότητες που ψάχνουν οι εργοδότες είναι η γνώση της Αγγλικής γλώσσας. Περισσότερο από το ένα τρίτο των θέσεων εργασίας που προσφέρονται από τους εργοδότες αυτή τη χρονική περίοδο απαιτούν τη γνώση Αγγλικών. (HIPO, 2021). Οι υποψήφιοι για αυτές τις θέσεις εργασίας στη Ρουμανία συνήθως διαθέτουν μετρίου ή ανώτερες του μετρίου επιπέδου δεξιότητες στα Αγγλικά. Συνεπώς, οι εργοδότες συνιστούν οι εργαζόμενοι να αναπτύξουν μέσω διδασκαλίας άνω του μετρίου δεξιότητες στην αγγλική γλώσσα, εκτός από δεξιότητες στα επαγγελματικά/τεχνικά Αγγλικά, ούτως ώστε να αυξήσουν τις πιθανότητες εργοδοτήσής τους.

Δεξιότητες επικοινωνίας στην Αγγλική γλώσσα που απαιτούνται από τους εργαζόμενους

Με βάση τα αποτελέσματα μιας τεράστιου μεγέθους επιστημονικής βιβλιογραφίας καθώς και επίσης αποτελεσμάτων από προγράμματα επιχορηγημένα από την Ευρωπαϊκή Ένωση, οι πιο απαραίτητες δεξιότητες στην επικοινωνία στην Αγγλική γλώσσα είναι:

- Η ικανότητα γραφής και ομιλίας στα Αγγλικά κατά το στάδιο της πρόσληψης θεωρείται πολύ σημαντική από τους υπεύθυνους πρόσληψης ανθρώπινου δυναμικού (recruiters).
- Οι επιχειρήσεις επιθυμούν οι εργαζόμενοι να μπορούν να διαβάσουν και να κατανοήσουν το γραπτό λόγο υπό τη μορφή οδηγιών, αναφορών, επιστολών, υπομνημάτων και οποιαδήποτε άλλη μορφή επίσημων εγγράφων (DH, 2012).
- Η ικανότητα έκφρασης προφορικής αλλά και γραπτής επικοινωνίας σε επίσημο επίπεδο, θεωρείται εξίσου σημαντική από μελλοντικούς εργοδότες.
- Καθώς κάποιος/α ανεβαίνει στην σκάλα της οργανωτικής ιεραρχίας, θεωρείται απαραίτητο για αυτόν/η να διαθέτει εξαιρετικές ικανότητες παρουσίασης, διαπραγματεύσεων και προεδρίας σε επαγγελματικές συναντήσεις.
- Η άρτια εκμάθηση της αγγλικής γλώσσας μπορεί να βοηθήσει τον εργαζόμενο/η να εκπληρώσει αποτελεσματικά τα καθήκοντα του.
- Η υψηλού επιπέδου γνώση της αγγλικής γλώσσας παρέχει τη δυνατότητα στους εργαζόμενους να συμμετέχουν πιο συνειδητά και ενεργά σε μια κοινωνία αυξητικά πλουραλιστική και ανοικτή στην Ευρώπη και σε όλο τον πλανήτη (ICM, 2019).

Οι αντιλήψεις των υπεύθυνων πρόσληψης προσωπικού (recruiters) και εργοδοτών σχετικά με τις δεξιότητες επικοινωνίας στα Αγγλικά.

Οι υπεύθυνοι πρόσληψης προσωπικού (recruiters) ήταν πρόθυμοι να προσφέρουν συνεντεύξεις σε υποψήφιους που διαθέτουν επικοινωνιακές δεξιότητες στα Αγγλικά καθώς και επαγγελματικές δεξιότητες.

Μια από τις πιο σημαντικές ανεπάρκειες οι οποίες παρατηρήθηκαν από τους υπεύθυνους πρόσληψης προσωπικού (recruiters) σε υποψήφιους για διάφορες θέσεις εργασίας είναι η έλλειψη δεξιοτήτων προφορικής καθώς και γραπτής επικοινωνίας. Για αυτό το λόγο, η πρόσκληση σε συνέντευξη που αποστέλλεται σε υποψήφιους είναι στην αγγλική γλώσσα, καθώς αυτό επιτρέπει στους υπεύθυνους πρόσληψης προσωπικού (recruiters) να μειώσουν τη λίστα υποψηφίων.

Η έλλειψη αγγλικών δεξιοτήτων μετατρέπεται σε εμπόδιο για υποψήφιους που διαθέτουν τις τεχνικές δεξιότητες αλλά όχι αγγλικές. Οι συνεντευκτές, όπως είναι φυσικό βρίσκονται σε δίλημμα όταν έχουν απέναντι τους τέτοιους υποψήφιους/ες, οι οποίοι/ες διαθέτουν τις τεχνικές γνώσεις αλλά περιορισμένες δεξιότητες επικοινωνίας στα Αγγλικά. Ανάλογα με το επίπεδο γνώσης του αντικειμένου, ίσως

αποφασίσουν να προσλάβουν τον υποψήφιο/α αλλά θα βεβαιωθούν ότι θα τύχουν της κατάλληλης εκπαίδευσης.

Η χρήση του Κοινού Ευρωπαϊκού Πλαισίου Αναφοράς για τις Γλώσσες (ΚΕΠΑ / Common European Framework for Languages – CEFR) δεν θεωρείται ιδιαίτερα πολύτιμη από τους υπεύθυνους πρόσληψης προσωπικού (recruiters). Συχνά, ακόμη και όταν ο υποψήφιος/α διαθέτει τις απαραίτητες γνώσεις Αγγλικών για τη συγκεκριμένη θέση εργασίας, αποτυγχάνει να αυτό-αξιολογήσει σωστά τις δεξιότητες του/της, με αποτέλεσμα το βιογραφικό σημείωμα που παραλαμβάνει ο υπεύθυνος πρόσληψης προσωπικού (recruiter) να μην αντιπροσωπεύει με ακρίβεια το πραγματικό επίπεδο κατανόησης, ανάγνωσης και γραφής του υποψηφίου σε εκείνη τη γλώσσα. Το γεγονός αυτό οδηγεί σε λανθασμένες αντιλήψεις του εργοδότη σχετικά με τη γνώση του υποψηφίου στη συγκεκριμένη γλώσσα.

Αγγλικές επικοινωνιακές δεξιότητες απαραίτητες στους εργαζόμενους

‘Ορθά/σωστά’ Αγγλικά δεν σημαίνει μόνο η σωστή χρήση γραμματικής αλλά και άλλες σχετικές δεξιότητες απαραίτητες για αποτελεσματική επικοινωνία όπως δεξιότητες παρουσίασης και διαπροσωπικές δεξιότητες στην αγγλική γλώσσα.

Μεγάλος αριθμός εργοδοτών, παίρνουν μια πρώτη ιδέα σχετικά με τις δεξιότητες αυτές μέσω των δεξιοτήτων γραφής των υποψηφίων με βάση το βιογραφικό τους, τη συνοδευτική επιστολή και της επικοινωνίας μέσω email.

Οι Ρουμάνοι εργοδότες ανέφεραν μια σειρά από γραπτές και προφορικές δεξιότητες που θεωρούν απαραίτητες να διαθέτουν οι εργαζόμενοί τους:

Γραπτές δεξιότητες: Οι δεξιότητες γραφής στην αγγλική γλώσσα που επηρεάζουν περισσότερο την ποιότητα εργασίας του εργαζόμενου είναι η ικανότητα έκφρασης ιδεών μέσω του γραπτού λόγου, δημιουργία συνοπτικών προτάσεων, προετοιμασία αναφορών (και σχετικών email), ξεκάθαρη επικοινωνία ιδεών (τεχνικών και εξειδικευμένων), συγκέντρωση εγγράφων και emails.

Προφορικές δεξιότητες: Οι πιο σημαντικές προφορικές δεξιότητες επικοινωνίας που θεωρούνταν απαραίτητες από τους συμμετέχοντες στην έρευνα είναι η αλληλεπίδραση με άλλους, κατανόηση προφορικών έργων/οδηγιών, ανταλλαγή πληροφοριών και ιδεών κατά τη διάρκεια συναντήσεων και συνομιλιών, σαφείς επεξηγήσεις, ερωτήσεις και προφορικές οδηγίες.

Οι απόψεις των εργοδοτών σχετικά με το ποια καθήκοντα το προσωπικό τους χρειάζεται να εκπληρώσει στην αγγλική γλώσσα.

Με βάση, μια έρευνα σχετικά με τη σημαντικότητα των γλωσσικών δεξιοτήτων στο χώρο εργασίας, οι περισσότεροι συμμετέχοντες (86.8%) επέλεξαν τις δεξιότητες ομιλίας (Ojanperä, 2014).

Η έρευνα QS Global Employer Survey σχετικά με τις γλωσσικές δεξιότητες στο χώρο εργασίας αποκάλυψε ότι οι αγγλικές γλωσσικές δεξιότητες θεωρούνταν σημαντικές για περισσότερο από 95% των εργοδοτών σε μεγάλο αριθμό χωρών όπου τα Αγγλικά δεν είναι η επίσημη γλώσσα (Clement & Murugavel, 2018).

Όταν ερωτήθηκαν ποια καθήκοντα καλούνταν να εκπληρώσουν στα Αγγλικά οι υπάλληλοί τους στο χώρο εργασίας, οι Ρουμάνοι εργοδότες ανέφεραν καθήκοντα σχετικά με την επικοινωνία. Λόγω του μεγάλου αριθμού αλλοδαπών σε διευθυντικές θέσεις, οι εργαζόμενοι επιβάλλεται να επικοινωνούν με άλλους υπαλλήλους ομιλητές της αγγλικής γλώσσας. Οι εργοδότες επίσης πρόσθεσαν ότι η ακαδημαϊκή ή επαγγελματική εμπειρία βοηθά στη βελτίωση της γνώσης Αγγλικών, για παράδειγμα υποτροφίες στο εξωτερικό, πρακτική σε διεθνή εταιρεία, εθελοντισμό, γενικά οποιαδήποτε αλληλεπίδραση με φυσικούς ομιλητές της Αγγλικής γλώσσας, που μπορεί να βοηθήσει με τα καθήκοντα ενός καινούργιου εργαζόμενου.

Για επιχειρησιακές θέσεις εργασίας, οι υπάλληλοι έχουν καθημερινές εμπορικές σχέσεις και επικοινωνία με στελέχη από διαφορετικές χώρες. Τα Αγγλικά είναι η πιο ευρέως διαδομένη γλώσσα και η γνώση της αγγλικής γλώσσας έχει εξελιχθεί σε μια από τις πιο σημαντικές εργασιακές δεξιότητες.

Δραστηριότητες όπως, emails, διαδικτυακές συνομιλίες και επαγγελματικές παρουσιάσεις απαιτούν 'άνω του μέσου όρου' γλωσσικές δεξιότητες, ούτως ώστε να διασφαλιστεί η ξεκάθαρη και σαφή ανταλλαγή πληροφοριών από όλους τους συμμετέχοντες.

Χαμηλές δεξιότητες στην αγγλική γλώσσα επιβραδύνουν την ροή αποτελεσματικής επικοινωνίας, προκαλούν παρερμηνείες και μπορεί να δημιουργήσουν δυσφορία και εμπόδια μεταξύ των εργαζομένων. (Ojanperä, 2014).

Καθήκοντα τα οποία το προσωπικό χρειάζεται να εκτελεί στην αγγλική γλώσσα στο χώρο εργασίας.

Φιλοξενία και τουρισμός. Η αγγλική γλώσσα θεωρείται απαραίτητη στον τομέα του τουρισμού καθώς επιτρέπει την καλύτερη εξυπηρέτηση των αλλοδαπών επισκεπτών που δεν γνωρίζουν την τοπική γλώσσα. Οι τομείς της φιλοξενίας και του τουρισμού έχουν αναγνωριστεί ως σημαντικοί παροχείς εργασίας στην αγορά εργασίας στη Ρουμανία. Για αυτό το λόγο ζητήθηκε από τους εργοδότες να αναφέρουν τα κύρια καθήκοντα το προσωπικό τους εκτελεί στην αγγλική γλώσσα στο χώρο εργασίας και τη συχνότητα. Ανάμεσα σε αυτά ήταν:

- Παροχή πληροφοριών και έπειτα η ανταλλαγή πληροφοριών και προσφορά βοήθειας στην επίλυση προβλημάτων.
- Δεξιότητες ομιλίας και ακρόασης, ο συνδυασμός των οποίων είναι απαραίτητος για δραστηριότητες όπως κρατήσεις μέσω τηλεφώνου.
- Δημιουργία τουριστικών πακέτων, για τα οποία απαραίτητη προϋπόθεση είναι καλές δεξιότητες ανάγνωσης και γραφής καθώς και γνώση συγκεκριμένης ορολογίας, αφού στις περισσότερες περιπτώσεις η επικοινωνία με εταιρείες που βρίσκονται σε άλλες χώρες γίνεται μέσω email.
- Η έρευνα και ενημέρωση σε διάφορα τουριστικά θέματα συνήθως είναι στην αγγλική γλώσσα, συνεπώς η ικανότητα ανάγνωσης συμβάλει στη γνώση νέων θεμάτων στον τουρισμό και διαφήμιση στους μελλοντικούς τουρίστες.

Τα άτομα που εργάζονται στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας είναι απαραίτητο να μπορούν να χρησιμοποιούν την αγγλική γλώσσα στις καθημερινές τους δραστηριότητες και στη ρουτίνα δουλειάς. Οι επαγγελματίες στο χώρο του τουρισμού χρειάζονται να μιλούν Αγγλικά σε αλλοδαπούς για να κάνουν την επίσκεψη τους πιο ευχάριστη (Erazo & all, 2019). Σχετικά με το επίπεδο εξειδικευμένης γνώσης “δεν είναι τεχνική ή υπερβολικά εξειδικευμένη” (Strutt, O’Keefe, & Dubicka, 2003), και σχετικά εγχειρίδια είναι πολύ παρόμοια με εγχειρίδια γενικών Αγγλικών.

Οι τομείς της ναυτιλίας και λιμενικής βιομηχανίας είναι πολύ σημαντικοί στη Ρουμανία. Λόγω της συνεχής αλλαγής και ανάπτυξης τους ως αποτέλεσμα της παγκοσμιοποίησης και καινοτομίας, οι εργοδότες απαιτούν υψηλού επιπέδου επαγγελματικές και γλωσσικές δεξιότητες, και οι δεξιότητες στην Αγγλική γλώσσα είναι από τις πιο περιζήτητες. Όλοι οι εργοδότες και εκπαιδευτές Αγγλικών συμφώνησαν ότι τα καθήκοντα για τα οποία οι εργαζόμενοι χρειάζονται να εκτελέσουν στα Αγγλικά στο χώρο εργασίας είναι:

- Επικοινωνίες ρουτίνας του προσωπικού σε πλοία σχετικά με τη λειτουργία και συντήρηση του και οτιδήποτε σχετικό με την εργασία στο μηχανικό τμήμα.
- Μετάδοση ειδοποιήσεων και επειγόντων μηνυμάτων και μηνυμάτων έκτακτης ανάγκης.
- Αποστολή και ανάληψη καιρικών ειδοποιήσεων και επικοινωνιών ασφαλείας.



- Συζήτηση θεμάτων σχετικά με κρατικούς λιμενικούς ελέγχους, τις λιμενικές αρχές, τις μεταφορές φορτιών και θαλάσσιες μεταφορές.
- Συγγραφή αναφορών και καθημερινών μηνυμάτων για την εταιρεία.
- Βασικές δεξιότητες στην επικοινωνία ιδεών και σκέψεων σε καθημερινή βάση.

Λόγω του ότι ναυτικοί διαφόρων εθνικοτήτων και πολιτισμών εργάζονται μαζί σε σκάφη (Rosedí, 2013), είναι απαραίτητο να χρησιμοποιούν κοινή γλώσσα επικοινωνίας κατά τη διάρκεια της εργασίας τους στη θάλασσα. Αυτή η γλώσσα στον τομέα της ναυτιλίας είναι γνωστή ως Ναυτιλιακά Αγγλικά (Maritime English). Για αυτό το σκοπό, το μάθημα Maritime English IMO Model Course διδάσκεται παγκοσμίως.

Οι συμμετέχοντες στις συνεντεύξεις επίσης ανέφεραν μερικούς από τους λόγους για τους οποίους οι δεξιότητες επικοινωνίας στα Αγγλικά θεωρούνται απαραίτητες για μελλοντικούς υποψηφίους εργαζόμενους. Οι πιο συχνοί λόγοι που αναφέρθηκαν είναι: ανάγκη για επικοινωνία με πελάτες, προμηθευτές και συνεργάτες, παγκοσμιοποίηση καθηκόντων και πόρων καθώς και διασκορπισμένους γεωγραφικά εργαζόμενους που χρειάζεται να αλληλοεπιδρούν για να πάρουν σημαντικές αποφάσεις. Όλοι αυτοί οι παράγοντες καθιστούν την αγγλική γλώσσα ως τον πιο φυσικό τρόπο για αποτελεσματική επικοινωνία.



Βιβλιογραφία

ANOFM. (2018). Press release - The National Agency for Employment. Ministry of Justice.

CCIBV. (2020). Retrieved from CURS ONLINE GRATUIT: COMUNICARE ÎN LIMBA ENGLEZĂ. [online document] Available at:
<http://news.ccibv.ro/stiri/formare-profesionala/2387-curs-online-gratuit-conunicare-in-limba-engleza>

CEDEFOP. (2015). Retrieved from Tackling unemployment while addressing skill mismatch. [online document] Available at:
https://www.cedefop.europa.eu/files/5546_en.pdf

Clement, A., & Murugavel, T. (2018, June). English for the Workplace: The Importance of English Language Skills for Effective Performance. 20(1).

DH. (2012). Importance of English in employment. [online document] Available at:
<https://www.deccanherald.com/content/249714/importance-english-employment.html>

EC. (2015). Retrieved from Upskilling unemployed adults (aged 25 to 64), Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion. [online document] Available at:
<http://europski-fondovi.eu/sites/default/files/dokumenti/Publication.pdf>

EPALE. (2015). Retrieved from Assessment and certification of competences acquired in informal and non-formal learning contexts referred to the occupational standards. [online document] Available at:
<https://epale.ec.europa.eu/en/resource-centre/content/assessment-and-certification-competences-acquired-informal-and-non-formal>

Erasmus. (2016). [online document] Available at:
<http://www.languages4all.eu/>

Erasmus. (2019a). [online document] Available at:
<https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/project-result-content/021ce608-d667-42b7-9232-0a68f62dbd24/The%20set%20of%20tips%20and%20guidelines%20final%20version.pdf>



Erasmus. (2019b). [online document] Available at:
<http://www.prac-mareng.com/>

Erazo, M., & all, e. (2019). English Language Skills Required by the Hospitality and Tourism Sector in El Oro, Ecuador. *Theory and Practice in Language Studies*, 9(2), 156-167. doi:<http://dx.doi.org/10.17507/tpls.0902.05>

HIPO. (2021). Autoevaluarea competentelor intr-o limba straina. [online document] Available at:
<https://www.hipo.ro/locuri-de-munca/vizualizareArticol/567/Autoevaluarea-competentelor-intr-o-limba-straina>

ICM. (2019). Retrieved from Let's CLIL: enhancing communicative competences in a European setting. [online document] Available at:
<https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/projects/eplplus-project-details/#project/2017-1-IT02-KA101-035571>

Law76. (2002). Law no. 76/2002 on the unemployment insurance system and employment stimulation. [online document] Available at:
https://www.regiuneavest.ro/assets/laws/en_file_1202215089_15971.pdf?PHPSESSID=f7b18938b6dbab0cd1a1a3b0f210a02a

LM. (2020). Retrieved from Labour Code. [online document] Available at:
https://www.codulmuncii.ro/titulul_6_1.html

MDRAPE. (2017). Retrieved from Ministry of Regional Development, Public Administration and European Funds. [online document] Available at:
<https://www.startupcafe.ro/fonduri-europene-afaceri-someri.htm>

Ojanperä, M. (2014). EFFECTS OF USING ENGLISH IN BUSINESS COMMUNICATION IN JAPANESE-BASED MULTINATIONAL CORPORATIONS. Master's Thesis . [online document] Available at:
<http://jultika.oulu.fi/files/nbnfioulu-201402131106.pdf>

Rosedi, S. R. (2013). THE ROLES OF ENGLISH LANGUAGE IN MERCHANT SHIPPING'S COMMUNICATION: THE TRAINING NEEDS OF DECK WATCHKEEPING OFFICERS. Conference: 2nd. International Conference on Language Learning & Teaching 2013 At: Penang, Malaysia. [online document] Available at:
https://www.researchgate.net/publication/269395979_THE_ROLES_OF_ENGLISH_L ANGUAGE_IN_MERCHANT_SHIPPING'S_COMMUNICATION_THE_TRAINING_NEEDS_OF_DECK_WATCHKEEPING_OFFICERS

Strutt, P., O'Keefe, M., & Dubicka, I. (2003). English for International Tourism.



Κεφάλαιο 2: Οδηγός καλύτερων πρακτικών στις στρατηγικές παρέμβασης για βελτίωση των δεξιοτήτων σε άνεργους πολίτες χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Αυτό το κεφάλαιο περιλαμβάνει την περιγραφή παρεμβατικών μεθόδων, τεχνικών και καλύτερων πρακτικών που χρησιμοποιούνται στη κάθε χώρα-εταίρο για τη διδασκαλία και εκπαίδευση ανέργων γενικά αλλά και στην αγγλική γλώσσα για εκπαιδευτικούς σκοπούς.

Αυτές οι πληροφορίες παρέχουν μια γενική επισκόπηση σχετικά με κυβερνητικά προγράμματα και ευκαιρίες εκπαίδευσης σε δημόσια και ιδιωτικά ιδρύματα, με στόχο την αναβάθμιση των δεξιοτήτων των ανέργων.

Οδηγός καλύτερων πρακτικών στις στρατηγικές παρέμβασης για βελτίωση των δεξιοτήτων σε άνεργους πολίτες χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης – Ισπανία

Παρά την οικονομική ανάκαμψη πριν από την πανδημία, η Ισπανία υποφέρει από ανισότητες στο οικονομικό και εργασιακό πεδίο: υψηλό δημόσιο χρέος, μικρού μεγέθους βιομηχανία και ανεπαρκείς/αναποτελεσματικές επενδύσεις στην εκπαίδευση, ανάπτυξη και καινοτομία (2), υψηλά ποσοστά ανεργίας- ιδιαίτερα στους νέους και μακροπρόθεσμη ανεργία- και υπερβολικός τεμαχισμός της αγοράς εργασίας, μεταξύ άλλων. Το 2017 η Ισπανία κατείχε το υψηλότερο ποσοστό ανεργίας στην ΕΕ, στο 17.2%, μετά την Ελλάδα (21.5%).

Η ισπανική στρατηγική για ενεργοποίηση της απασχολησιμότητας 2017-20 (MEYSS, 2017c) αποτελείται από προγράμματα και μέτρα με σκοπό τη βελτίωση του συστήματος προστασίας από την ανεργία και την παροχή εργαλείων, υποδομών και πληροφοριακών συστημάτων στο εθνικό σύστημα απασχολησιμότητας, απαραίτητα για τον εκμοντερνισμό και την αναβάθμιση της αποτελεσματικότητας και επάρκειας του. Η στρατηγική αυτή περιλαμβάνει εκπαίδευση και σχετικά διπλώματα με σκοπό την αύξηση πιθανοτήτων απασχολησιμότητας.

Η δημοσίευση της Πράξης 30/2015 το Σεπτέμβριο του 2015 (Head of State, 2015), η οποία ρυθμίζει την επαγγελματική εκπαίδευση με σκοπό την απασχολησιμότητα, έθεσε ένα νέο πλαίσιο για τη διαχείριση και εφαρμογή Επαγγελματικής και Εκπαιδευτικής Κατάρτισης (EEK) στον τομέα της απασχολησιμότητας, το οποίο βρίσκεται ακόμα υπό ανάπτυξη. Η πράξη αυτή τόνισε την ανάγκη για ένα αποτελεσματικό σύστημα παρακολούθησης και διερεύνησης της αγοράς εργασίας, με βάση το συντονισμό όλων των σχετικών φορέων: αρχές, κοινωνικοί εκπρόσωποι, ειδικοί κοκ. Επίσης, φάνέρωσε την ανάγκη αξιολόγησης του αντικτύπου της εκπαίδευσης στην πρόσβαση και διατήρηση εργασίας, βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων, βελτίωση των δεξιοτήτων των εργαζομένων, εκπλήρωση των αναγκών της αγοράς εργασίας και διασφάλιση της αποδοτικότητας των πόρων. (MEYSS, 2015c).

Με σκοπό την ενίσχυση του εθνικού συστήματος εγγύησης για τη νεολαία, η κυβέρνηση ενέκρινε επείγοντα μέτρα το Δεκέμβριο του 2016 (Head of State, 2016), τα οποία ευνοούσαν την πρόσβαση και εγγραφή νεαρών ατόμων στο σύστημα με

πιο ελαστικές προϋποθέσεις όπως αυτόματη εγγραφή όλων των νεαρών ατόμων ως αιτητές εργασίας στις δημόσιες υπηρεσίες εργασίας και αναδρομική εγγραφή.

Συγκεκριμένα, σχεδιάστηκαν βασικά προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης ως εναλλακτική επιλογή παραμονής ή επιστροφής στην εκπαίδευση.

Τα διαφορετικά επιχορηγημένα σχήματα για εκπαιδευτικά προγράμματα, διαθέσιμα δωρεάν για άνεργους και εργοδοτούμενους είναι τα εξής:

- i. Εκπαίδευση την οποία διοργανώνουν εταιρείες για τους υπαλλήλους τους (formación programada por la empresa), επιχορηγημένη, σε μειωμένες τιμές, με βάση το ποσό που πληρώνουν οι εταιρείες στις Κοινωνικές Ασφαλίσεις.
- ii. Επιχορηγημένα εκπαιδευτικά προγράμματα μέσω ανοικτών προσκλήσεων για προτάσεις, όπως για παράδειγμα εξειδικευμένα και γενικά εκπαιδευτικά προγράμματα για εργαζόμενους και αυτό-εργοδοτούμενους, συμπεριλαμβανομένων και αυτών που εργάζονται στον τομέα της κοινωνικής οικονομίας (συνεργατισμοί- γνωστοί και ως 'planes de formación intersectoriales, sectoriales, autónomos, y economía social')
- iii. Επιχορηγημένα εκπαιδευτικά προγράμματα για τους άνεργους, συμπεριλαμβανομένων 'εκπαιδευτικών πλάνων/σχεδίων' (planes de formación) με στόχο την κάλυψη των αναγκών που εντοπίζουν οι δημόσιες υπηρεσίες εργασίας και συγκεκριμένα εκπαιδευτικά προγράμματα. Αυτά τα προγράμματα επιχορηγούνται μέσω ανοικτών προσκλήσεων υποβολής προσφορών.
- iv. Άλλες εκπαιδευτικές πρωτοβουλίες, για παράδειγμα προσωπικές άδειες από την εργασία για σκοπούς εκπαίδευσης (permisos individuales de formación), προγράμματα μαθητείας – εκπαίδευση που περιλαμβάνει πρακτική άσκηση (formación en alternancia), εκπαίδευση δημοσίων υπαλλήλων και εκπαίδευση στις φυλακές, μεταξύ άλλων. Ο τρόπος επιχορήγησης του κάθε σχήματος διαφέρει.

Η πανδημία του κορωνοϊού προκάλεσε μεγάλο αριθμό εργαζομένων να χάσουν την θέση εργασίας τους και να αναζητήσουν τρόπους να βελτιώσουν την απασχολησιμότητα τους. Για αυτό το λόγο η SEPE (Public Service of State Employment) ξεκινά νέα εκπαιδευτικά προγράμματα κάθε εβδομάδα με σκοπό να βοηθήσει αυτούς που έχασαν τη δουλειά του λόγω της υγειονομικής κρίσης.

Η δημόσια υπηρεσία εργασίας και η FUNDAE συνεργάζονται με επιχειρήσεις όπως οι Amazon Web Services (AWS), CISCO, Cloudera, Everis, Accenture, Fundación Telefónica, Google, Huawei, IBM, Linux, Oracle και SAP και προσφέρουν σε όσους



ενδιαφέρονται και έχουν εγγραφεί ως άνεργοι και αναζητούν εργασία, την ευκαιρία να αποκτήσουν νέες ψηφιακές και γλωσσικές δεξιότητες.

Για την ακρίβεια, ο τομέας της Τεχνολογίας και Πληροφορικής (ΤΠ) και προγραμματισμού έχει ποσοστό ανεργίας 0% στην Ισπανία, γεγονός που δημιουργεί τεράστια ζήτηση για επαγγελματίες σε αυτό τον τομέα. Με βάση στατιστικά δεδομένα, 3.2 εκατομμύρια θέσεις εργασίας αναμένεται να προσφερθούν από επαγγελματίες στον τομέα της ΤΠ (IT) μέχρι το 2030. Η πλειοψηφία αυτών των εργαζομένων θα απαιτείται να διαθέτουν το κατάλληλο επίπεδο αγγλικών δεξιοτήτων. Για αυτό το λόγο η SEPE προσφέρει δωρεάν μαθήματα αγγλικής γλώσσας με σκοπό να βοηθήσει τους άνεργους να αποκτήσουν A1,A2,B1,B2 και C1 διπλώματα σε γλωσσικές δεξιότητες (2021).

Γενικά τα πιο κάτω μαθήματα και εκπαιδευτικά προγράμματα προσφέρονται στις επίσημες ιστοσελίδες του SEPE:

1. Μαθήματα στη Ceuta και Melilla
2. Εθνικά κέντρα
3. Εκπαίδευση σε ψηφιακές δεξιότητες
4. Εκπαίδευση διαθέσιμη σε αυτόνομες περιοχές
5. Εκπαίδευση μέσω των συμβουλευτικών προγραμμάτων απασχολησιμότητας.

Το **Cursoinem.es** είναι μια χρήσιμη πηγή πληροφοριών για όσους αναζητούν δωρεάν διαδικτυακά μαθήματα που προσφέρονται από το SEPE και τις τοπικές υπηρεσίες εργασίας.

Για παράδειγμα, η **Smartmind** προσφέρει επαγγελματικά γλωσσικά μαθήματα, τα οποία περιλαμβάνουν περιγραφή της δομής μιας εταιρείας, την εξυπηρέτηση πελατών, την επαγγελματική επικοινωνία μεταξύ ομάδων, συγγραφή επαγγελματικών προφίλ, τηλεφωνική επικοινωνία, γραπτή επικοινωνία ή μέσω email, λεξιλόγιο σχετικά με τον ταξιδιωτικό τομέα, συχνά λάθη, false friends (λέξεις κοινές σε διάφορες γλώσσες αλλά με διαφορετικό νόημα) κλπ. Η διάρκεια αυτού του προγράμματος είναι 60 ώρες.

Το **Vipper Sistemas** είναι ένα εκπαιδευτικό κέντρο, εγκεκριμένο από την κοινότητα της Μαδρίτης, το οποίο παρέχει ποικιλία μαθημάτων SEPE εντελώς δωρεάν.

Ακόμη μια ενδιαφέρουσα βοηθητική πηγή είναι το EUROFARMAC, ένα από τα πολλά εργαλεία τα οποία το the State Foundation for Employment Training (FUNDAE) παρέχει ούτως ώστε να διευκολύνει και να προωθήσει τη δια βίου μάθηση στους εργαζόμενους με κύριο σκοπό την αύξηση της ανταγωνιστικότητας



και παραγωγικότητας των επιχειρήσεων. Το EUROFARMAC προσφέρει δωρεάν μαθήματα σε επιχειρήσεις και σε ανέργους.

Η **Grupo Hedima** προσφέρει μεγαλύτερα σε διάρκεια γλωσσικά μαθήματα (επίπεδα A1-C1) σε άνεργους στον τομέα της φιλοξενίας και τουρισμού ή της κοινωνικής οικονομίας. Η διάρκεια αυτών των μαθημάτων είναι 120 ώρες.

Η **Academia Integral** προσφέρει διάφορα μαθήματα με σκοπό την αναβάθμιση των δεξιοτήτων των εργαζομένων και ανέργων σε τομείς όπως οι υπηρεσίες επείγουσας ανάγκης, οικονομικά και τραπεζικά, επιμελητεία και μεταφορές, τουρισμό και φιλοξενία, υπηρεσίες τροφοδοσίας, εξυπηρέτηση πελατών, παροχή βοήθειας διαχείρισης και επαγγελματικών διαπραγματεύσεων.

Ο **Federación de Enseñanza (CCOO)** είναι ένας μη-κυβερνητικός οργανισμός που στηρίζει τους εκπαιδευτές σε όλα τα επίπεδα του ισπανικού εκπαιδευτικού συστήματος μέσω σειράς μαθημάτων, πληροφορίες για εξετάσεις, προτάσεις για εκπαιδευτικές βελτιώσεις, κενές θέσεις εργασίας στο εξωτερικό, αναφορές σχετικά με σύγχρονα προβλήματα στην τάξη και δωρεάν διαδικτυακές υπηρεσίες. Επίσης προσφέρει διάφορα μαθήματα γλωσσών (επίπεδα A1-C1).

Η **UGT** είναι μια ένωση εργαζομένων, η οποία παρουσιάζεται ως ένας ανεξάρτητος, δημοκρατικός, αφοσιωμένος και απαιτητικός οργανισμός, με παρουσία σε όλους τους εργασιακούς τομείς στην Ισπανία. Αυτός ο οργανισμός είναι γνωστός για τη σειρά μαθημάτων που προσφέρει, συμπεριλαμβανομένων και μαθημάτων γλωσσών.



Βιβλιογραφία

ADGD162PO - Inglés empresarial | Smartmind

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO.[online document] Available at:

<https://www.boe.es/boe/dias/2016/12/24/pdfs/BOE-A-2016-12266.pdf> [Accessed 23 Mar. 2021].

Cursos gratis del SEPE para desempleados y trabajadores | 29 enero 2021 (noticiastabajo.es)

Curso gratuito de PRUEBA DE NIVEL IDIOMA INGLÉS (grupoeuroformac.com)

Cursos Gratis Inglés Alemán - Formación y Empleo (grupohedima.com)

CURSOS GRATIS DE INGLES PARA TRABAJADORES Y DESEMPLEADOS (academiaintegral.com.es)

Cursos SEPE 2021 - Formación gratis INEM (infogob.es)

La Moncloa. (20/03/2015). Aprobada la Reforma de la Formación Profesional para el empleo [Consejo de Ministros]. [online document] Available at:

<https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/Paginas/enlaces/200315enlaceformacion.aspx> [Accessed 23 Mach. 2021].

Martínez-Morales, I. and Marhuenda-Fluixá, F. (2020). Vocational education and training in Spain: steady improvement and increasing value. *Journal of Vocational Education & Training*, 72(2), pp.209–227.

Οδηγός καλύτερων πρακτικών στις στρατηγικές παρέμβασης για βελτίωση των δεξιοτήτων σε άνεργους πολίτες χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης – Πορτογαλία

Το Instituto de Emprego e Formação Profissional (Ινστιτούτο για Εργασία και Επαγγελματική Εκπαίδευση) είναι το Πορτογαλικό κυβερνητικό σώμα υπεύθυνο για την ανάπτυξη και εφαρμογή εργασιακών πολιτικών και πολιτικών επαγγελματικής εκπαίδευσης και υπάγεται στο Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων.

Το Ινστιτούτο διαθέτει και διαχειρίζεται κέντρα επαγγελματικής εκπαίδευσης και περιλαμβάνει κεντρικές και τοπικές δομές. Είναι επίσης υπεύθυνο για την πλειοψηφία των μαθημάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης που παρέχονται από την κυβέρνηση στους άνεργους. Παράλληλα με το Instituto de Emprego e Formação Profissional, κάποιες ιδιωτικές εταιρείες οι οποίες είναι εγκεκριμένες να παρέχουν επαγγελματική εκπαίδευση, εκτός από την προσφορά εξειδικευμένων λύσεων σε εταιρείες από διάφορους επιχειρηματικούς τομείς, επίσης προσφέρουν επαγγελματική εκπαίδευση που επιχορηγείται από την ΕΕ. Αυτές οι εταιρείες, όπως και τα κέντρα γλωσσών προσφέρουν μαθήματα Αγγλικών για συγκεκριμένους σκοπούς, αλλά αυτά δεν είναι δωρεάν και δεν είναι σχεδιασμένα ειδικά για άνεργους, για αυτό το λόγο και δεν θα γίνει άλλη αναφορά σε αυτά.

Το 2007 η Πορτογαλία θέσπισε το Διεθνές Σύστημα Πιστοποίησης Επαγγελματικών Προσόντων (Νόμος Αρ. 396/2007, στις 31 Δεκεμβρίου 2007), ένα επίσημο πλαίσιο για την παροχή επαγγελματικής εκπαίδευσης. Αυτό το σύστημα στοχεύει στην εναρμόνιση, ομαλοποίηση και περιγραφή των πιστοποιήσεων που αποκτήθηκαν από διαφορετικά εκπαιδευτικά συστήματα και συστήματα επαγγελματικής εκπαίδευσης, αλλά επίσης λαμβάνει υπόψη δεξιότητες που από αποκτήθηκαν από μη-τυπική ή άτυπη μάθηση.

Αυτό το σύστημα συμπεριέλαβε τη δημιουργία ενός εθνικού καταλόγου πιστοποιήσεων, το οποίο καθορίζει τις προδιαγραφές των πιστοποιήσεων με βάση τους εκπαιδευτικούς τομείς και τομείς επαγγελματικής εκπαίδευσης, και είναι ταξινομημένες σε επίπεδα με βάση το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Πιστοποιήσεων (European Qualification Framework). Επιπρόσθετα, επισημαίνει τους συγκεκριμένους όρους αναφοράς απαραίτητους για την απόκτηση αυτών των προδιαγραφών. Αυτοί οι εκπαιδευτικοί όροι είναι οργανωμένοι σε ενότητες. Όλοι οι προαναφερόμενοι όροι περιλαμβάνουν και μαθήματα στην Αγγλική γλώσσα.

Αυτή τη στιγμή στην Πορτογαλία υπάρχουν έξι τύποι προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης για άνεργους:

Μάθηση (Learning) – αυτό το πρόγραμμα είναι για νεαρά άτομα κάτω των 25 ετών που κατέχουν τουλάχιστον δίπλωμα κατώτερης δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα προσφέρεται εναλλάξ, σε κέντρο Εκπαιδευτικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης και μια εταιρεία. Η σειρά μαθημάτων έχει διάρκεια 3 έτη. Το πρόγραμμα αυτό δίνει τη δυνατότητα σε νεαρά άτομα να αποκτήσουν δίπλωμα επίπεδου 4, που πληροί τις προδιαγραφές μιας από τις πιστοποιήσεις στον Εθνικό Κατάλογο Πιστοποίησης Επαγγελματικών Προσόντων και περιλαμβάνει επίσης μαθήματα Αγγλικής γλώσσας.

Προγράμματα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και εκπαιδευτικά προγράμματα για ενήλικες – αυτό το πρόγραμμα είναι για άτομα άνω των 18 ετών. Είναι διαμορφωμένο ως μια ευέλικτη, εκπαιδευτική οδός, προσαρμοσμένη στις δεξιότητες που ήδη κατέχουν οι εργαζόμενοι, επιτρέποντας τους να συμπληρώσουν κατώτερη ή ανώτερη δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Με τη συμπλήρωση του προγράμματος, ο κάθε εκπαιδευόμενος αναμένεται να πληροί τις προδιαγραφές μιας από τις πιστοποιήσεις στον Εθνικό Κατάλογο Πιστοποίησης Επαγγελματικών Προσόντων και περιλαμβάνει επίσης μαθήματα Αγγλικής γλώσσας.

Δομημένο Πρόγραμμα Επαγγελματικής εκπαίδευσης – αυτή είναι μια εξατομικευμένη λύση για ενήλικες που επιθυμούν να βελτιώσουν τη γνώση και τις επαγγελματικές τους δεξιότητες με σκοπό την επανένταξή τους στην αγορά εργασίας. Αυτές οι δράσεις είναι βραχυπρόθεσμες με ελάχιστη διάρκεια τις 25 ώρες. Είναι επίσης διαρθρωμένες με βάση του όρους αναφοράς του Εθνικού Καταλόγου Πιστοποίησης Επαγγελματικών Προσόντων αλλά κάθε δράση είναι αντίστοιχη σε μια ή περισσότερες ενότητες που περιλαμβάνεται σε κάθε όρο αναφοράς. Ο σκοπός αυτού του προγράμματος είναι να επιτρέψει στους ενήλικες να ακολουθήσουν σταδιακά και σε βάθος χρόνου τη δική τους οδό πιστοποίησης, ούτως ώστε να πληρούν τις προδιαγραφές μιας από τις πιστοποιήσεις του Καταλόγου.

Ενεργός ζωή – καταρτισμένη εργασία – αυτό το πρόγραμμα έχει ως σκοπό να βοηθήσει άνεργους ενήλικες με χαμηλά προσόντα να επανενταχθούν στην αγορά εργασίας. Συμπεριλαμβάνει βραχυπρόθεσμες δράσεις επαγγελματικής εκπαίδευσης και πρακτική εκπαίδευση. Αυτές οι δράσεις οργανώνονται με βάση τον Εθνικό Κατάλογο Πιστοποίησης Επαγγελματικών Προσόντων.

Τεχνολογική εξειδίκευση – Αυτό το πρόγραμμα είναι για νεαρά άτομα και ενήλικες με δίπλωμα ανώτερης δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και περιλαμβάνουν κοινωνικά και πολιτισμικά στοιχεία, τα οποία ίσως περιλαμβάνουν ενότητες στα Αγγλικά.

Με βάση τα πιο πάνω, και λαμβάνοντας υπόψη ότι όλες οι εκπαιδευτικές δράσεις που αποτελούν μέρος του Εθνικού Καταλόγου Πιστοποίησης Επαγγελματικών

Προσόντων περιλαμβάνουν την εκμάθηση της Αγγλικής γλώσσας και ότι τα προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης ειδικά για ανέργους είναι σχεδιασμένα με βάση τον ίδιο κατάλογο, μπορούμε να συμπεράνουμε ότι η εκμάθηση αγγλικής γλώσσας αποτελεί μέρος της εκπαίδευσης που προσφέρεται σε αυτές τις ομάδες πληθυσμού.

Παρόλα αυτά, στην πράξη, αν αυτό ισχύει για εκπαιδευτικά προγράμματα με μεγαλύτερα διάρκεια που δίνουν τη δυνατότητα απόκτησης ενός από τους εκπαιδευτικούς τίτλους (όπως για παράδειγμα τα Προγράμματα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και εκπαιδευτικά προγράμματα), δεν ισχύει για βραχυπρόθεσμα προγράμματα (όπως για παράδειγμα το Δομημένο Πρόγραμμα Επαγγελματικής εκπαίδευσης και το πρόγραμμα Ενεργός ζωή – καταρτισμένη εργασία), καθώς αυτά τα προγράμματα καλύπτουν μόνο μερικές ενότητες των εκπαιδευτικών τίτλων. Συγκεκριμένα, ο στόχος αυτών των προγραμμάτων μικρότερης διάρκειας είναι να επιλύσουν το άμεσο πρόβλημα ενός ανέργου ατόμου, προετοιμάζοντας τον/την για γρήγορη επανένταξη στην αγορά εργασίας.

Από την άλλη, αυτά τα προγράμματα διασφαλίζουν πιο μακροπρόθεσμους στόχους, δίνοντας τη δυνατότητα σε κάθε άτομο να προχωρήσει στην απόκτηση εκπαιδευτικού τίτλου με βάση τις δικές του ανάγκες, συμπληρώνοντας μαθήματα από τον κατάλογο, με την πάροδο ετών. Αυτές οι εκπαιδευτικές διαδρομές, περιλαμβάνουν και την εκμάθηση της αγγλικής γλώσσας. Είναι επίσης σημαντικό να αναφερθεί ότι όλα αυτά τα εκπαιδευτικά προγράμματα δίνουν προτεραιότητα στην διδασκαλία Πληροφορικής/Τεχνολογίας, για την οποία γίνεται συχνή χρήση ορολογίας στα Αγγλικά. Αυτό συχνά λειτουργεί ως κίνητρο για την συμπερίληψη μαθημάτων αγγλικής γλώσσας σε εκπαιδευτικές δραστηριότητες.

Όσον αφορά συγκεκριμένη επαγγελματική εκπαίδευση στα Αγγλικά, μερικά παραδείγματα βραχυπρόθεσμων μαθημάτων προσφέρονται από το Instituto de Emprego e Formação Profissional, όπως για παράδειγμα “Αγγλική Γλώσσα- Τεχνικές Γραφής”, “Αγγλική Γλώσσα – Επαγγελματική Δραστηριότητα”, “Αγγλική Γλώσσα – Διαχείριση Αποθεμάτων και Επιμελητεία”, “Εκπαίδευση με τη χρήση πολυμέσων στους τομείς του τουρισμού, φιλοξενίας και χώρων εστίασης - Αγγλικά”, “Επαγγελματικά Αγγλικά”.

Μερικές από αυτές τις εκπαιδευτικές δράσεις είναι διαθέσιμες μόνο σε συγκεκριμένες περιοχές της χώρας, ανάλογα με τους εργασιακούς τομείς που δραστηριοποιούνται στην κάθε περιοχή, αυτό όμως μπορεί να αλλάξει σύντομα λόγω της πρόσφατης ανάπτυξης της εξ αποστάσεως μάθησης και μεθόδων εκπαίδευσης. Λόγω περιορισμού στην έκταση αυτής της αναφοράς, το περιεχόμενο αυτών των μαθημάτων δεν θα αναλυθεί, αλλά αξίζει να σημειωθεί ότι τα



περισσότερα επικεντρώνεται στον εμπλουτισμό λεξιλογίου και γραμματική και δεν περιέχουν καινοτόμα θέματα ούτε καλύπτουν διάφορα επίπεδα δεξιότητας.

Βιβλιογραφία

www.iefp.pt. (n.d.). Home - IEFP, I.P. [online] Available at: <https://www.iefp.pt/> [Accessed 23 March 2021].

Catálogo Nacional de Qualificações. [online] Available at: <http://www.catalogo.anqep.gov.pt/> [Accessed 23 Mach. 2021].

Diário da República Eletrónico. (n.d.). Decreto-Lei 396/2007, 2007-12-31. [online] Available at: <https://data.dre.pt/eli/dec-lei/396/2007/12/31/p/dre/pt/html> [Accessed 23 Mach 2021].

Οδηγός καλύτερων πρακτικών στις στρατηγικές παρέμβασης για βελτίωση των δεξιοτήτων σε άνεργους πολίτες χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης – Ηνωμένο Βασίλειο

Καλύτερες πρακτικές σχετικά με την εκμάθηση Αγγλικής γλώσσας.

Είναι εύκολο για κάποιον να υποθέσει ότι το ΗΒ, ένα έθνος με επίσημη γλώσσα την αγγλική, δεν διαθέτει συγκεκριμένες πρακτικές σχετικά με την εκμάθηση αγγλικής γλώσσας ειδικά για άνεργους, αλλά υπάρχει μεγάλος αριθμός αλλοδαπών ανέργων στη χώρα, και αν και το ΗΒ δεν επιτρέπει πλέον την είσοδο μεταναστών χωρίς απόδειξη ότι μιλούν την αγγλική γλώσσα, η χώρα ακόμη διαθέτει μεγάλο αριθμό αλλοδαπών κατοίκων των οποίων η μητρική τους γλώσσα δεν είναι η αγγλική. Αν και οι νεαρότεροι σε ηλικία μετανάστες διαθέτουν επαρκείς γνώσεις της αγγλικής γλώσσας για κάποιες θέσεις εργασίας, οι μεγαλύτεροι σε ηλικία μπορεί να είναι λιγότερο ευνοημένοι αφού περίπου 25% των μεταναστών που δεν μιλούν την αγγλική γλώσσα, μετανάστευσαν στο ΗΒ σε ηλικία μεγαλύτερη των 50 ετών. (αδιαμφισβήτητο γεγονός).

Αν και οι άνεργοι ίσως έχουν πρόσβαση σε δωρεάν διαδικτυακά μαθήματα, η πλειοψηφία της εκμάθησης Αγγλικών για τους άνεργους εντάσσεται στην κατηγορία Αγγλικά για ομιλητές άλλων γλωσσών (ESOL -English to Speakers of Other Languages). Η κυβέρνηση του Ηνωμένου Βασιλείου προσφέρει μαθήματα ESOL για άνεργους, τα οποία διατίθενται δωρεάν μέχρι το δεύτερο επίπεδο. Οι παροχές ESOL, οι οποίοι συχνά είναι τυπικά κολλέγια, ονομάζουν αυτά τα μαθήματα Αγγλικά για τη Ζωή (English for Life) ή Αγγλικά για την Εργασία (English for Work) και μεγάλος αριθμός βοηθητικών πηγών μπορούν να συλλεχθούν από μια μεγάλη διαδικτυακή πλατφόρμα την οποία διαχειρίζεται το Ίδρυμα Εκπαίδευσης (The Education and Training Foundation).

Το ESOL από μόνο του μπορεί να θεωρηθεί η κύρια καλύτερη πρακτική. Η μεθοδολογία του διαιρείται σε μίνι καλύτερες πρακτικές, για παράδειγμα περιλαμβάνει υλικό συγκεκριμένα για ενήλικες σε 'πραγματικές' συνθήκες και λαμβάνει υπόψη τους βραχυπρόθεσμους εκπαιδευτικούς σκοπούς των μαθητών και τις συνθήκες κάτω από τις οποίες καλούνται να χρησιμοποιήσουν την αγγλική γλώσσα, τις εκπαιδευτικές και επαγγελματικές προσδοκίες των μαθητευομένων, τις ανάγκες τους για δεξιότητες όπως στην Τεχνολογία-Πληροφορική, δεξιότητες μελέτης, επίλυσης προβλημάτων, αναζήτηση εργασίας ή δεξιότητες σε συγκεκριμένο θέμα, και το τοπικό κοινοτικό πλαίσιο.

Οι καλύτερες πρακτικές για εκπαιδευτικούς στον τομέα ESOL περιλαμβάνουν πρακτικές για τη διδασκαλία ομάδων μικτών επιπέδων και ομάδων μαθητών από

διάφορα εκπαιδευτικά υπόβαθρα, τεχνικές διδασκαλίας ατόμων με δεξιότητες ακρόασης/ομιλίας πολύ ψηλότερες ή χαμηλότερες από τις δεξιότητες ανάγνωσης/γραφής τους κοκ. Οι πρακτικές αυτές επίσης περιλαμβάνουν προγράμματα εργασίας, σχέδια μαθημάτων και λεπτομερή καταγραφή που λειτουργούν ως απόδειξη για το τι επιτεύχθηκε σε αυτά τα μαθήματα.

Η καλύτερη επιλογή για άνεργους μαθητευόμενους που δεν έχουν πρόσβαση σε κολλέγια (πχ κάτοικοι αγροτικών περιοχών) είναι τα δωρεάν διαδικτυακά μαθήματα ESOL, που οι καλύτερες πρακτικές τους περιλαμβάνουν παραστατικά βίντεο, infographics και κουίζ. Μια από αυτές τις σειρές μαθημάτων προσφέρει ενότητες σχετικά με την αναζήτηση εργασίας και δεξιότητες συνέντευξης, επίγνωση γλώσσας του σώματος και προετοιμασία για συνεντεύξεις, χρήση Αγγλικών στο χώρο εργασίας, διεξαγωγή επαγγελματικών συναντήσεων και παρουσιάσεις, εργασιακά δικαιώματα και συνθήκες, Υγεία και Ασφάλεια στο χώρο εργασίας, θέσεις εργασίας, καριέρα και ο εργασιακός κόσμος

Ένας από τους μεγαλύτερους παράγοντες στην παροχή ESOL είναι το British Council, το οποίο προσφέρει διαδικτυακό υλικό και διαχωρίζει τις δεξιότητες της Αγγλικής γλώσσας σε συγκεκριμένους τομείς της εργασίας που μπορεί να αναζητεί ο μαθητευόμενος, για παράδειγμα, λιανική πώληση και αυτό-εργοδότηση.

Συμπέρασμα

Οι καλύτερες παρεμβατικές τεχνικές για τους άνεργους από το HB που θα συμπεριληφθούν στο πρόγραμμα PESE θα είναι μικρής διάρκειας, σαφώς καθορισμένες ενότητες με ξεκάθαρα εκπαιδευτικά αποτελέσματα και δίπλωμα συμπλήρωσης των μαθημάτων. Η χρήση κουίζ και οπτικοακουστικού υλικού είναι επίσης διαδεδομένη καθώς και πρακτικό περιεχόμενο το οποίο μπορεί να εφαρμοστεί σε πραγματικές συνθήκες, οπότε θα ήταν καλό οι ενότητες να περιέχουν και αυτά.



Βιβλιογραφία

www.activatelearning.ac.uk. (n.d.). *StackPath*. [online document] Available at: <https://www.activatelearning.ac.uk/what-we-offer/employability-training-and-skills-centre/employability-courses/>

Advicenow. (2020). Unemployment. [online document] Available at: <https://www.advicenow.org.uk/tags/unemployment>.

Barnetsouthgate.ac.uk. 2021. ESOL. [online document]
Available at: <<https://www.barnetsouthgate.ac.uk/>> [Accessed 12 March 2021].

Braham, R., 2021. Immigrants learning English - Full Fact. [online] Full Fact. (2020). . [online document] Available at: <<https://fullfact.org/immigration/immigrants-learning-english/>> [Accessed 6 March 2021].

Certiport-Pearson Education Limited, 2020, 'Communication Skills for Business' . [online document] Available at: <https://certiport.pearsonvue.com/Certifications/CSB/Certification/Overview.aspx> [Accessed 8 November 2020].

Effectiviology, 2021, 'Grice's Maxims of Conversation: The Principles of Effective Communication. [online document]
Available at: <https://effectiviology.com/principles-of-effective-communication/> [Viewed 7 January, 2021].

esol.britishcouncil.org. (n.d.). My first day at work | ESOL Nexus. [online document] Available at: <https://esol.britishcouncil.org/content/learners/grammar-and-vocabulary/beginners/my-first-day-work> [Accessed 26 March 2021].

https://esol.britishcouncil.org/sites/default/files/2ESOLFL_Report_WEB%282%29.pdf [Accessed 26 March 2021].

Excellencegateway.org.uk. (2019). ESOL learner materials | English for Speakers of Other Languages.[online document]. Available at: <https://esol.excellencegateway.org.uk/vocabulary/EGaudiencel/learning-materials> [Accessed 4 Jun. 2019].

GOV.UK. (n.d.). Plan for Jobs: skills, employment and support programmes for jobseekers. [online document] Available at: <https://www.gov.uk/government/collections/plan-for-jobs-skills-employment-and-support-programmes-for-jobseekers>.

Learn to speak English (ESOL) courses in adult learning - Surrey County Council.(2020). [online document] Available at:



<<https://www.surreycc.gov.uk/schools-and-learning/adult-learning/courses/learn-to-speak-english>> [Accessed 3 March 2021].

nationalcareers.service.gov.uk. (2021). The Skills Toolkit | Find a course | National Careers Service. [online document] Available at: <https://nationalcareers.service.gov.uk/find-a-course/the-skills-toolkit>.

O'Carroll, L., Walker, P. and Brooks, L. (2020). UK to close door to non-English speakers and unskilled workers. The Guardian. [online document] 18 Feb. Available at: <https://www.theguardian.com/uk-news/2020/feb/18/uk-to-close-door-to-non-english-speakers-and-unskilled-workers>.

Schilling, D., 2012. '10 Steps to Effective Listening.' Forbes. Viewed November 22, 2020. [online document] Available at: <https://www.forbes.com/sites/womensmedia/2012/11/09/10-steps-to-effective-listening/?sh=7c1dcf938918>>

The Adult Basic Skills ESOL Curriculum Draft. (2020). Available at: <https://dera.ioe.ac.uk/15247/1/adult%20basic%20skills%20ESOL%20curriculum%20-%20draft.pdf>.

The Edvocate, 2020, 'Types of Classroom Intervention. Available at: <https://www.theedadvocate.org/types-of-classroom-interventions/>> [Accessed 22 November 2020].

Trinitycollege.com. (2021). ESOL Skills for Life - levels and resources | Trinity College London. [online document] Available at: <https://www.trinitycollege.com/qualifications/english-language/ESOL-skills-for-life/ESOL-Skills-for-Life-levels> [Accessed 26 Mar. 2021].

Williams, E. and Williams, A. (2007). esOL and eFL: An unhelpful distinction? A report commissioned by cfBt education trust. [online document].

Οδηγός καλύτερων πρακτικών στις στρατηγικές παρέμβασης για βελτίωση των δεξιοτήτων σε άνεργους πολίτες χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης – Μάλτα

Εισαγωγή

Με βάση την έρευνα Eurostat, Η Μάλτα έχει ένα από τα χαμηλότερα ποσοστά ανεργίας στην ΕΕ. Παρόλα αυτά, έχουν γίνει διάφορες προσπάθειες στον δημόσιο τομέα, όπως η προσφορά μαθημάτων Επαγγελματικών Αγγλικών σε άνεργους με σκοπό της βελτίωσης των επαγγελματικών προοπτικών τους.

Στη Μάλτα, το κυριότερο σώμα το οποίο σχεδιάζει προγράμματα για άνεργους είναι το JobsPlus, ένας εθνικός οργανισμός με όραμα του την εκπλήρωση των αναγκών μιας συνεχώς μεταβαλλόμενης οικονομίας.

Μέρος των υποχρεώσεων της είναι η ενδυνάμωση και διευκόλυνση πρόσβασης σε θέσεις και την αγορά εργασίας. Μέσω της προσφοράς διαδραστικών και δυναμικών λύσεων, καθώς και εξειδικευμένης εμπειρίας με τη χρήση ευέλικτων πλατφόρμων, όσοι αναζητούν εργασία τώρα έχουν μια βελτιωμένη εμπειρία αναζήτησης εργασίας και έχουν την ευκαιρία να συμμετέχουν σε διάφορα εκπαιδευτικά προγράμματα. Οι ενήλικες επίσης έχουν πρόσβαση σε εκπαίδευση με σκοπούς βελτίωσης των επαγγελματικών τους προοπτικών μέσω των MCAST και το Τμήμα Δια Βίου Μάθησης (Lifelong Learning Department).

JobsPlus

Το JobsPlus προσφέρει αυτή τη στιγμή διάφορα διαδικτυακά μαθήματα με σκοπό να βοηθήσει τους πολίτες να βελτιώσουν τις δεξιότητες τους, που με τη σειρά του θα βελτιώσουν τις προοπτικές εργασίας. Ένα από αυτά τα μαθήματα που προσφέρεται είναι 'Αγγλικά για την επιχείρηση'. Άτομα 16 ετών και άνω που διαθέτουν δίπλωμα MQF επιπέδου 2 ή τουλάχιστον 3 χρόνια εργασιακή εμπειρία μπορούν να κάνουν αίτηση να συμμετέχουν σε αυτό το μάθημα. Το μάθημα αυτό παραδίδεται μέσω



μιας σειράς παρουσιάσεων σχετικά με τη γραμματική, συζητήσεις, ασκήσεις αναπαράστασης (role play) και πρακτικές ασκήσεις. Μέσω αυτών των μαθημάτων δημιουργούνται αυθεντικές επιχειρησιακές συνθήκες, ούτως ώστε οι μαθητευόμενοι να μπορούν να κατανοήσουν επαγγελματικές έννοιες και καταστάσεις και συνεπώς να αναπτύξουν σχετικές γλωσσικές δεξιότητες. Οι αξιολογήσεις αποτελούνται από προφορικές, γραπτές ή πρακτικές ασκήσεις. Οι ενότητες αυτού του μαθήματος περιλαμβάνουν: Κοινωνικά Αγγλικά και Κοινωνική Δικτύωση (Social English and Networking), Επαγγελματικές Συναντήσεις και Διαπραγματεύσεις (Meetings & Negotiations), συγγραφή email, επιστολών και αναφορών (writing e-mails, letters and reports) και Τηλεφωνική Επικοινωνία και Ανταλλαγή πληροφοριών (Telephoning & Exchanging Information). Αυτό το δίπλωμα είναι σχεδιασμένο για το επίπεδο 4 του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Επαγγελματικών Προσόντων (European Qualifications Framework).

Ένα ακόμη ενδιαφέρον μάθημα είναι το 'Προπαρασκευαστικό Πρόγραμμα Αγγλικών για αλλοδαπούς' (Foundation in English for Foreigners). Αυτό το πρόγραμμα είναι διαθέσιμο για άτομα 16 ετών και άνω και στοχεύει στη διδασκαλία της αγγλικής γλώσσας με απώτερο σκοπό να εξοπλίσει τους μαθητευομένους με αγγλικές γλωσσικές δεξιότητες χρήσιμες στην αναζήτηση εργασίας. Επιπρόσθετα όταν οι συμμετέχοντες συμπληρώσουν με επιτυχία τη φοίτηση, τους προσφέρονται ακόμα δύο μαθήματα που κτίζουν στη γνώση που αποκτήθηκε από αυτό το πρόγραμμα. Αυτά τα δύο προγράμματα είναι: Βασικό Δίπλωμα στην Αγγλική γλώσσα για Αλλοδαπούς (Elementary Award in English for Foreigners) και Δίπλωμα στην Αγγλική για Αλλοδαπούς (Award in English for Foreigners). Και τα δύο περιλαμβάνουν αξιολογήσεις των δεξιοτήτων ακρόασης, ανάγνωσης, ομιλίας και γραφής.

Ένα άλλο χρήσιμο πρόγραμμα που παρέχεται από το JobsPlus είναι το Δίπλωμα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης στις Αρχές των Τεχνικών Πωλήσεων (Vocational Education and Training Award in Principles of Sales Techniques). Αυτό το πρόγραμμα έχει ως στόχο την διδασκαλία σε αναζητητές εργασίας επικοινωνιακές δεξιότητες και τεχνικές πωλήσεων καθώς και εξυπηρέτηση πελατών πριν και μετά τις πωλήσεις. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι όλα τα προγράμματα που προσφέρονται από το JobsPlus είναι δωρεάν για όλους, ανεξάρτητα από το εάν τα

άτομα αναζητούν εργασία ή ήδη εργάζονται. Το γεγονός αυτό αποτελεί σημαντικό πλεονέκτημα καθώς προσφέρει στους πολίτες την δυνατότητα να βελτιώσουν τις υπάρχουσες δεξιότητες τους, μια από τις οποίες είναι η εκμάθηση Επαγγελματικών Αγγλικών και να βελτιώσουν τις προοπτικές εργοδότησης τους.

Τμήμα Δια Βίου Μάθησης (LifeLong Learning Department)

Το Τμήμα Δια Βίου Μάθησης (Lifelong Learning Department) υπάγεται στο Υπουργείο Παιδείας και προσφέρει προγράμματα μαθημάτων με σκοπό να βοηθήσει τους πολίτες να αποκτήσουν δεξιότητες σχετικές με την εργασιακή ζωή. Προσφέρει εκπαίδευση σε διάφορους τομείς με στόχο τη βελτίωση των δεξιοτήτων των ανέργων και την προετοιμασία τους για εργοδότηση. Το Τμήμα Δια Βίου Μάθησης προσφέρει εκπαίδευση στην αγγλική γλώσσα για όλα τα επίπεδα. Τα προγράμματα αυτά περιλαμβάνουν μαθήματα Αγγλικών σε βασικό και προηγμένο επίπεδο, επίπεδο συνομιλίας/καθομιλουμένη και Αγγλικά ως ξένη γλώσσα. Το πρόγραμμα Αγγλικών σε βασικό επίπεδο στοχεύει στη βελτίωση των ικανοτήτων των μαθητευομένων στις 4 βασικές δεξιότητες ακρόασης, ομιλίας, ανάγνωσης και γραφής καθώς και στη βελτίωση της γνώσης, δεξιοτήτων και συμπεριφορών ούτως ώστε οι μαθητευόμενοι να αναπτύξουν ανεξαρτησία στη σκέψη και δράση μέσω των μεθόδων μάθησης και διδασκαλίας. Στο κατώτερο επίπεδο διδάσκονται οι βασικοί κανόνες γραμματικής καθώς και η βασική δομή προτάσεων και φράσεις που χρησιμοποιούνται συχνά στην επικοινωνία. Στο προηγμένο επίπεδο τα προσφερόμενα αγγλικά μαθήματα βοηθούν τους μαθητευόμενους να αναπτύξουν κριτική σκέψη, προσωπική ανταπόκριση και ανεξάρτητη κρίση, καθώς και τη δυνατότητα να αξιολογήσουν με κριτικό και δομημένο τρόπο λογοτεχνικά και μη λογοτεχνικά κείμενα. Επίσης, τα προγράμματα Αγγλικών που προσφέρονται είναι αναγνωρισμένα από το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Επαγγελματικών Προσόντων (European Qualifications Framework). Το υψηλότερο επίπεδο Αγγλικών που διδάσκεται είναι το Matriculation Ordinary level, για το οποίο η εξέταση γίνεται στο τέλος της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Σε αυτό το επίπεδο τα μαθήματα βασίζονται στις απαιτήσεις της εκπαιδευτικής ύλης (syllabus) και περιλαμβάνουν γραμματική, ανάγνωση-κατανόηση και γραφή ανάμεσα σε άλλα. Τα διδάκτρα αυτών των



μαθημάτων ποικίλουν με τα βασικά μαθήματα να στοιχίζουν 40 ευρώ ενώ τα πιο προηγμένου επιπέδου μαθήματα γύρω στα 70 Ευρώ.

MCAST

Το κολλέγιο Τεχνών, Επιστήμης και Τεχνολογίας της Μάλτας (The Malta College of Arts, Science & Technology (MCAST) έχει ως στόχο την παροχή διεθνούς προσβάσιμων προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης με μια διεθνή πτυχή, που ανταποκρίνεται στις ανάγκες του πληθυσμού και της οικονομίας. Παρέχει στους μαθητές του την ευκαιρία να παρακολουθήσουν μαθήματα, ακόμα και αν δεν διαθέτουν διπλώματα σε επίπεδα O-level ή A-Level και ξεκινούν από μαθήματα επιπέδου Access Pathway. Για να μπορεί κάποιος να κάνει αίτηση σε αυτά τα προγράμματα θα πρέπει πρώτα να συμπληρώσει την υποχρεωτική εκπαίδευση και πιθανόν να περάσει από συνέντευξη. Υπάρχουν και άλλα προγράμματα μαθημάτων που παρέχονται από ιδρύματα που προσφέρουν Εισαγωγικά και Προπαρασκευαστικά Διπλώματα σε μαθήματα για άτομα που δεν έχουν αποκτήσει τα απαραίτητα διπλώματα για να μπορούν να ακολουθήσουν ένα συγκεκριμένο επάγγελμα.

Το MCAST επίσης προσφέρει τη δυνατότητα παρακολούθησης σύντομων μαθημάτων με σκοπό τη βελτίωση των επαγγελματικών ευκαιριών σε διάφορους τομείς, συμπεριλαμβανομένων και των Αγγλικών. Το πρόγραμμα μαθημάτων σε επίπεδο Proficiency στα Αγγλικά προσφέρεται στο επίπεδο MQF level 5 και στοιχίζει 195 ευρώ. Σε αυτό το επίπεδο απαιτείται οι μαθητές να διαθέτουν επαρκή γνώση Αγγλικών ούτως ώστε να μπορούν να αντιμετωπίσουν καθημερινές καταστάσεις, με σενάρια σε προσωπικό, επαγγελματικό, κοινωνικό, δημόσιο και εκπαιδευτικό πλαίσιο.

Συμπέρασμα

Μέσα από την ανασκόπηση των δημόσιων σωμάτων που προσφέρουν μαθήματα στην Αγγλική γλώσσα, είναι εμφανές ότι υπάρχουν διάφορες ευκαιρίες για τους ανέργους για να αναπτύξουν τις γλωσσικές δεξιότητές τους στα Αγγλικά. Το JobsPlus



προσφέρει ένα ευρύ φάσμα μαθημάτων Αγγλικών σε βασικό επίπεδο (για αρχάριους ή αλλοδαπούς) και πιο προηγμένα επίπεδα, και όλα προσφέρονται δωρεάν. Το δεύτερο τμήμα που προσφέρει μαθήματα Αγγλικών είναι το Τμήμα Δια Βίου Μάθησης. Τέλος, προσφέρονται διάφορα μαθήματα Αγγλικών από το MCAST. Και τα δύο αυτά ιδρύματα χρεώνουν για αυτά τα μαθήματα και τα μαθήματα που προσφέρονται από το MCAST είναι πιο ακριβά αλλά το επίπεδο διπλωμάτων που προσφέρει (MQF level) είναι υψηλότερο. Παρά το γεγονός ότι υπάρχουν αυτά τα προγράμματα για τους πολίτες που θέλουν αν αναπτύξουν τις δεξιότητές τους στην Αγγλική γλώσσα, είναι εμφανές ότι υπάρχει έλλειψη ευκαιριών όπου οι άνεργοι μπορούν να διδαχθούν Επαγγελματικά Αγγλικά στη Μάλτα. Η παροχή εκπαίδευσης σε αυτό τον τομέα μπορεί να αποτελέσει σημαντικό πλεονέκτημα για τους άνεργους όταν αναζητούν εργασία καθώς τους προετοιμάζει καλύτερα για το χώρο εργασίας.



Βιβλιογραφία

Eurostat, Euro Indicators. (December 2020). Available at: [db860f10-65e3-a1a6-e526-9d4db80904b9](https://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&code=sdg_8_8_1) (europa.eu)

JobsPlus, Full Course List, Available at: <https://jobsplus.gov.mt/courses/all-course-list>

JobsPlus, Award in English for Business, Available at: [fileprovider.aspx](https://jobsplus.gov.mt/courses/fileprovider.aspx) (gov.mt)

JobsPlus, Vocational Education and Training Award in Principles of Sales Techniques Available at: [fileprovider.aspx](https://jobsplus.gov.mt/courses/fileprovider.aspx) (gov.mt)

JobsPlus, Foundation in English for Foreigners, Available at: [fileprovider.aspx](https://jobsplus.gov.mt/courses/fileprovider.aspx) (gov.mt)

JobsPlus, Elementary Award in English for Foreigners. Available at: <https://jobsplus.gov.mt/courses/fileprovider.aspx?fileId=22983>

JobsPlus, Award in English for Foreigners, Available at: <https://jobsplus.gov.mt/courses/fileprovider.aspx?fileId=22981>

Lifelong Learning, Living is Learning. Available at: <https://lifelonglearning.gov.mt/>

Lifelong Learning, Language Learning. Available at: https://lifelonglearningcourses.gov.mt/programme/apply?type_id=4&sort_order=1&

MCAST. About. Available at: <https://www.mcast.edu.mt/about-mcast/>

Οδηγός καλύτερων πρακτικών στις στρατηγικές παρέμβασης για βελτίωση των δεξιοτήτων σε άνεργους πολίτες χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης – Κύπρος

Εισαγωγή

Με βάση την πιο πρόσφατη αναφορά Eurostat, το ποσοστό ανεργίας στην ΕΕ ήταν 7.5% και η ανεργία στους νέους έφτασε το 17.7%. Το συνολικό ποσοστό ανεργίας κυμαινόταν σε παρόμοια επίπεδα στο 7.8% αλλά η νεανική ανεργία στην Κύπρο είναι σημαντικά χειρότερη, καθώς το πιο πρόσφατο στατιστικό, ποσοστό της τάξης του 21.4%, το Σεπτέμβριο του 2020, είναι το υψηλότερο στην Ευρώπη.

Στην Κύπρο, η πλειοψηφία των παρεμβάσεων που στοχεύουν ειδικά στους άνεργους, αναπτύσσονται ή επιχορηγούνται μερικώς από το τμήμα Εργασίας, το οποίο υπάγεται στο Υπουργείο Εργασίας, Ευημερίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΥΕΕΚΑ). Επιπρόσθετα, η Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΑΝΑΔ), ένα δημόσιο ίδρυμα που υπάγεται στο ΥΕΕΚΑ, σε συνεργασία με άλλους οργανισμούς στην Κύπρο, εγκρίνει και διαχειρίζεται ένα μεγάλο αριθμό προγραμμάτων συγκεκριμένα για άνεργους. Η ΑΝΑΔ είναι αυτή τη στιγμή η μεγαλύτερη παροχέας επαγγελματικής και άλλης σχετικής εκπαίδευσης για άνεργους στην Κύπρο.

Παρεμβάσεις, τεχνικές, καλύτερες πρακτικές

Για όλους τους άνεργους γενικά

Η ΑΝΑΔ, όπως αναφέρθηκε πιο πάνω, σε συνεργασία με το τμήμα Εργασίας και άλλους σχετικούς παροχείς στην Κύπρο, είναι η μεγαλύτερη διοργανώτρια εκπαίδευσης για άνεργους στην Κύπρο καθώς προσφέρει ένα μεγάλο αριθμό προγραμμάτων κατά τη διάρκεια του έτους. Επιχορηγείται από το δημόσιο ταμείο μέσω των εργοδοτών στην Κύπρο (εξαιρουμένων των δημόσιων εργοδοτών), οι οποίοι είναι νομικά υποχρεωμένοι να συνεισφέρουν στο Ταμείο της Αρχής Ανάπτυξης Δυναμικού.

Ένα από τα πολλά σχήματα διαθέσιμα έχει ως σκοπό να βοηθήσει άτομα που υπήρξαν άνεργοι για μεγάλο χρονικό διάστημα να βρουν εργασία. Με βάση τις προδιαγραφές του προγράμματος, οι εργοδότες πληρώνονται από την ΑΝΑΔ για να εργοδοτήσουν και να εκπαιδεύσουν ένα μακροχρόνια άνεργο άτομο για περίοδο 4 μηνών. (HRDA, 2021). Απαιτείται εκ των προτέρων από τους εργοδότες που συμμετέχουν στο σχήμα να σχεδιάσουν και να περιγράψουν ένα αριθμό μαθημάτων/ενοτήτων/εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων που σκοπεύουν να

εφαρμόσουν στα πλαίσια αυτού του προγράμματος. Η ANAD επίσης τρέχει ένα πρόγραμμα που στοχεύει κυρίως στην απόκτηση εργασιακής εμπειρίας και γνώσης σε δημόσιους και μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς. Όπως και το πρώτο πρόγραμμα που περιεγράφηκε πιο πάνω, η εκπαίδευση λαμβάνει μέρος στο χώρο εργασίας με διάρκεια 4 μηνών, και σε κάθε άνεργο άτομο ανατίθεται ένας/μία σύμβουλος που τους καθοδηγεί και εκπαιδεύει κατά τη διάρκεια της εργασιακής τους εμπειρίας.

Δύο προγράμματα έχουν σκοπό να βοηθήσουν μια συγκεκριμένη ομάδα ανέργων, αυτούς που δεν μπορούν να βρουν εργασία ή δεν πληρούν τα κριτήρια για να πάρουν επίδομα ανεργίας λόγω ασθένειας, ηλικίας ή για άλλους λόγους. Ένα από αυτά τα προγράμματα, όπως και τα προαναφερθέντα, προσφέρει εργασιακή εμπειρία στο δημόσιο τομέα, με την ελπίδα ότι τα άτομα αυτά θα μπορέσουν να εργοδοτηθούν σε μεταγενέστερο στάδιο ή κατά τη διάρκεια του προγράμματος. Το δεύτερο σχήμα διαθέσιμο για αυτή την ομάδα ανέργων είναι ένα πρόγραμμα επαγγελματικής εκπαίδευσης διάρκειας τριών μηνών που παρέχεται από επαγγελματικούς οργανισμούς (HRDA, STEED, 2021).

Η επαγγελματική εκπαίδευση, είτε δωρεάν ή μερικώς επιχορηγημένη, προσφέρεται σε όλους τους άνεργους, ανεξάρτητα από το χρονικό διάστημα κατά το οποίο είναι άνεργοι ή τους λόγους για τους οποίους είναι άνεργοι. Με βάση το γενικό σχήμα με την ονομασία 'Πολυεπιχειρησιακά προγράμματα', αφού αυτά εγκριθούν από την ANAD, άνεργα άτομα μπορούν να δηλώσουν ενδιαφέρον για το εκπαιδευτικό πρόγραμμα που ενδιαφέρονται. Ο κύριος στόχος αυτού του προγράμματος είναι η απόκτηση νέας γνώσης και δεξιοτήτων ή βελτίωση της υπάρχουσας γνώσης και δεξιοτήτων, ούτως ώστε να βοηθήσει τους άνεργους να αποκτήσουν εργασία.

Επίσης, η ANAD επιχορηγεί ένα μεγάλο αριθμό εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε για διάφορα επαγγέλματα, τομείς και επίπεδα και όλα αυτά τα προγράμματα αναπτύσσονται και παραδίδονται από εκπαιδευτικούς παροχείς (εγκεκριμένους από την ANAD), οι οποίοι απαιτείται να συμπληρώσουν σχετικά έγγραφα με λεπτομέρειες για το εκπαιδευτικό πρόγραμμα που προτείνουν για να εγκριθούν από την ANAD και να μπορούν να συμμετέχουν στο ανάλογο πρόγραμμα. Τα προγράμματα αυτά καλύπτουν συγκεκριμένες επαγγελματικές δεξιότητες σχετικές με διάφορους εργασιακούς τομείς όπως η διαχείριση επιχειρήσεων, τεχνολογία, μάρκετινγκ, σχεδιασμό και παραγωγή προϊόντων, δημόσιες σχέσεις, γλώσσες, υγεία και ασφάλεια, κανόνες, νόμους, κανονισμούς και άλλα.

Τα θέματα και εργασιακοί τομείς που περιλαμβάνονται καθορίζονται από τις εκάστοτε ανάγκες της αγοράς εργασίας στην Κύπρο, όπως επισημαίνονται από εκτεταμένη έρευνα την οποία διεξάγει η ANAD, καθώς και με βάση δημόσια



δεδομένα και πληροφορίες από άλλες σχετικές αρχές (HRDA, list of approved multi-company training programmes-‘common’, 2021).

Για τη διασφάλιση της ποιότητας και αποτελεσματικότητας των προγραμμάτων αυτών, οι εκπαιδευτικοί παροχείς που εγκρίνονται από την ΑΝΑΔ, απαιτείται να πληρούν μια εκτεταμένη λίστα προδιαγραφών, για παράδειγμα ο παροχέας πρέπει να εμπλέκεται άμεσα με τις δραστηριότητες που περιλαμβάνει το πρόγραμμα το οποίο επιθυμεί να δημιουργήσει και να εργοδοτήσει σχετικό προσωπικό καθώς και απαραίτητο εξοπλισμό και υποδομή (HRDA Training Program for the Unemployed Guide, 2020).

Σε αυτά τα προγράμματα συμμετέχει μεγάλος αριθμός διάφορων εκπαιδευτικών παροχέων σε όλο το νησί και η ακριβής διάρκεια και δομή της εκπαίδευσης προσαρμόζεται με ανάλογα με τη θεματολογία του κάθε προγράμματος. Για παράδειγμα, το Κέντρο Παραγωγικότητας Κύπρου (CPC, 2021) προσφέρει ταχύρρυθμα, βραχυπρόθεσμα, επιχορηγημένα από την ΑΝΑΔ μαθήματα σε τεχνικά επαγγέλματα όπως οικοδομή, υδραυλικά και ραπτική.

Διατίθεται επίσης ένα σχήμα με σκοπό να βοηθήσει νεαρούς ενήλικες να ενταχθούν στο χώρο εργασίας μετά το τέλος των σπουδών τους, στο οποίο οι εργοδότες λαμβάνουν μερική επιχορήγηση για να εργοδοτήσουν απόφοιτους Ανώτερης Εκπαίδευσης ηλικίας κάτω των 30 ετών, ούτως ώστε να αποκτήσουν γενικές γνώσεις, εμπειρία αλλά και εξειδικευμένες γνώσεις και δεξιότητες στον τομέα που επιθυμούν.

Επιπρόσθετα, μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί όπως ο Οργανισμός Νεολαίας Κύπρου και η SEAL Cyprus προσφέρουν κατά καιρούς σειρά από εργαστήρια καριέρας για νεαρά άνεργα άτομα δωρεάν, που παραδίδονται από επαγγελματίες συμβούλους επαγγελματικού προσανατολισμού (SEAL Cyprus, 2021).

Υπάρχουν επίσης διαθέσιμα μαθήματα σε σχετικές επαγγελματικές δεξιότητες, απαραίτητες για τη σημερινή αγορά εργασίας. Για παράδειγμα, το Κέντρο Παραγωγικότητας Κύπρου προσφέρει μαθήματα διάρκειας 3.5 και 8 ωρών που στοχεύουν στην βελτίωση των μαλακών ή οριζοντίων δεξιοτήτων (soft skills) των ανέργων, καθώς και μαθήματα βασικών ψηφιακών δεξιοτήτων απαραίτητων στη σημερινή ψηφιακή εποχή, όπως για παράδειγμα εκπαίδευση στα πακέτα Microsoft Office.

Εν κατακλείδι, δύο κύριες παρεμβατικές μέθοδοι για άνεργους αναπτύσσονται και εφαρμόζονται στην Κύπρο. Η πρώτη είναι μέσω πρακτικής εμπειρίας που παρέχεται από εγκεκριμένους από την ΑΝΑΔ εργοδότες σε ολόκληρη την Κύπρο και η δεύτερη



μέσω εκπαίδευσης από μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς ή πιστοποιημένη εκπαίδευση σε συγκεκριμένα επαγγέλματα για τα οποία υπάρχει ζήτηση τη δεδομένη περίοδο και είναι πάντα μικρής διάρκειας (3-4 μήνες), περιλαμβάνει ρεαλιστικά σενάρια και/ή πρακτικά στοιχεία και παρέχεται από εγκεκριμένους έμπειρους ειδικούς και σχετικούς εκπαιδευτές. Τα εκπαιδευτικά προγράμματα που είναι διαθέσιμα βασίζονται στις ανάγκες της αγοράς εργασίας, ούτως ώστε να βοηθήσουν τον άνεργο/η που συμμετέχει στο πρόγραμμα να αποκτήσει εργασία όσο πιο σύντομα, αφού ολοκληρώσουν την εκπαίδευσή τους. Υπάρχουν επίσης εκπαιδευτικά προγράμματα και καθοδήγηση σχετικά με ψηφιακές, μαλακές ή οριζόντιες και άλλες επαγγελματικές δεξιότητες που έχουν ως σκοπό να βοηθήσουν ενήλικες όλων των ηλικιών και υποβάθρων να βελτιώσουν τις προοπτικές εργοδότησής τους.

Προγράμματα για άνεργους που επιθυμούν να βελτιώσουν τις δεξιότητες τους στα Επαγγελματικά Αγγλικά.

Η ANAD προσφέρει μερικώς επιχορηγημένα ή εκπαιδευτικά μαθήματα αγγλικής γλώσσας ειδικά προσαρμοσμένα και σε συγκεκριμένους οικονομικούς τομείς ή επαγγέλματα, για παράδειγμα Επαγγελματικά Αγγλικά για οικιακούς βοηθούς, σερβιτόρους, οδηγούς λεωφορείων, επαγγελματίες στους τομείς των πωλήσεων καθώς και πιο γενικά προγράμματα, πχ Επαγγελματική Επικοινωνία (στα Αγγλικά).

Όλα τα προγράμματα μαθημάτων είναι σύντομα σε διάρκεια (30 ώρες), περιλαμβάνουν θεματικές ενότητες σχετικές με το συγκεκριμένο τομέα καθώς επίσης και μαθήματα γραμματικής και λεξιλογίου και προσφέρονται από εγκεκριμένους επαγγελματικούς εκπαιδευτές στην Κύπρο (HRDA Approved vocational programmes for first semester of 2021).

Για παράδειγμα τα Επαγγελματικά Αγγλικά για Επαγγελματίες Στον Τομέα Των Πωλήσεων και Υπηρεσιών (Business English for Professionals In The Sales And Services Sector) που παραδίδεται από το Education and Information Technology Centre (EDITCS) στη Λευκωσία είναι ένα πρόγραμμα μαθημάτων διάρκειας 30 ωρών και αποτελείται από 15 ενότητες με θέματα όπως η υποδοχή πελατών, επαγγελματικές συναντήσεις, διαπραγματεύσεις, δικτύωση και παρουσίαση πληροφοριών. Σε αυτές τις ενότητες έχουν ενσωματωθεί γραμματική και σχετικό λεξιλόγιο (EDITC, 2021).

Παρομοίως, τα Επαγγελματικά Αγγλικά Για Οδηγούς Λεωφορείων (Business English for Bus Drivers) είναι επίσης μια σειρά μαθημάτων διάρκειας 30 ωρών και περιλαμβάνει ενότητες με λεξιλόγιο σχετικά με το πρόγραμμα διαδρομών, αντιμετώπιση μηχανικών προβλημάτων, καθώς και την περιγραφή μνημείων ή



αξιοθέατων στην Κύπρο, θεματολογία χρήσιμη για οδηγούς λεωφορείων στην Κύπρο (Tutors Panaretos Executive Education, 2021).

Επιπρόσθετα η εταιρεία Interlead Experts στη Λεμεσό (Interlead, 2021) , προσφέρει ένα παρόμοιο δομικά πρόγραμμα, Αγγλικά Για Εξυπηρέτηση Πελατών (English for Customer Service), ταχύρρυθμα μαθήματα για ενήλικες (επιπέδου Pre-Intermediate). Κάθε πρόγραμμα αποτελείται από δύο εβδομαδιαία μαθήματα για σύνολο 30 ωρών (περίπου 3 μήνες) με μέγιστο αριθμό 11 μαθητές. *‘Με τη συμπλήρωση αυτού του προγράμματος, οι συμμετέχοντες μπορούν να επικοινωνήσουν πιο αποτελεσματικά με πελάτες στην Αγγλική γλώσσα και οι αγγλικές τους δεξιότητες (ανάγνωση, γραφή, κατανόηση, ομιλία, γραμματική κλπ.) βελτιώνονται σημαντικά, παρέχοντας τους την αυτοπεποίθηση που χρειάζονται για να είναι πιο αποτελεσματικοί στην εργασία τους αλλά και στην καθημερινή τους ζωή’*, ο εκπαιδευτής που διδάσκει το συγκεκριμένο πρόγραμμα σχολίασε.

Συμπερασματικά, τα μαθήματα σε Επαγγελματικά Αγγλικά διαθέσιμα για άνεργους, όπως και άλλα παρόμοια προγράμματα που προσφέρονται από την Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού, είναι ταχύρρυθμα και είναι σχεδιασμένα για να εκπληρώσουν συγκεκριμένες ανάγκες, και τα περισσότερα περιέχουν ρεαλιστικά σενάρια, βασισμένα σε πιθανά προβλήματα που μπορεί να αντιμετωπίζει ο άνεργος στο συγκεκριμένο επάγγελμα, αν αποφασίσουν να το ακολουθήσουν. “Όλα τα προγράμματα καλύπτουν τις τέσσερις βασικές γλωσσικές δεξιότητες (ομιλία, γραφή, ανάγνωση και ακρόαση) καθώς επίσης και γραμματική και λεξιλόγιο σχετικό με το συγκεκριμένο τομέα. Παρόλα αυτά, κάποια από αυτά τα προγράμματα είναι μερικώς επιχορηγημένα και επικεντρώνονται σε συγκεκριμένο τομέα, οπότε αναγνωρίζουμε την ανάγκη για πιο γενικευμένα μαθήματα δωρεάν για άνεργους.



Βιβλιογραφία

CPC(2021). 2021 Vocational programmes. Available at: http://www.mlsi.gov.cy/mlsi/kepa/kepa_new.nsf/kepa16_gr/kepa16_gr?OpenDocument

EDITC(2021). Business English For Professionals in the Sales and Service Sector Available at: http://www.editc.eu/TrainingCourse_Card.aspx?TrainingCourseID=3425&TrainingCourseCategoryID=872 [Accessed 1 February, 2021].

Eurostat(2021). Euro indicators November 2020 Available at: https://ec.europa.eu/eurostat/documents/portlet_file_entry/2995521/3-08012021-AP-EN.pdf/fc360f72-ff0d-ecc0-df77-2bd9c7549825#:~:text=Eurostat%20estimates%20that%2015.933%20million,000%20in%20the%20euro%20area [Accessed 28 January 2021].

HRDA(2020). Training Program for the Unemployed Guide Available at: <http://www.anad.org.cy/images/media/assetfile/2020%2011%2001%20%CE%A0%CE%9A%CE%91%20%CE%9F%CE%B4%CE%B7%CE%B3%CF%8C%CF%82.pdf>

HRDA (2021) Plan of Placement of minimum guaranteed income beneficiaries to acquire work experience in the public and wider public sector. Available at: <http://steed.anad.org.cy/> [Accessed 27 January 2021].

HRDA (2021). Approved vocational programs for first semester of 2021. Available at: <http://www.hrdauth.org.cy/images/media/assetfile/A11-2021.pdf>

HRDA (2021). List of approved multi-company training programmes-‘common’. Available at: <http://www.hrdauth.org.cy/images/media/assetfile/A14-2021.pdf>

HRDA (2021). Training Plan for the Long-Term Unemployed in Businesses / Organizations. Available at: http://www.hrdauth.org.cy/easyconsole.cfm/page/project/p_id/306 [Accessed 28 January 2021].

HRDA (2021). Training Plan for the Unemployed at public departments, non-governmental organisations and non-profit institutions. Available at: <https://eseka.anad.org.cy/images/media/assetfile/2020%2010%2020%20%CE%A0%CE%B5%CF%81%CE%B9%CE%B3%CF%81%CE%B1%CF%86%CE%AE%20%CE%95%CE%A3%CE%95%CE%9A%CE%91%20.pdf>

Human Resources Development Authority (HRDA) official website,



Available at: <http://www.hrdauth.org.cy/>
[Accessed 28 January 2021].

Interlead experts.(2021). HRDAfunded programs.
Available at: <https://interlead.com.cy/epidotimena-programmata/>
[Accessed 28 January 2021].

Ministry of Labour, Welfare and Social Insurance (MLSI), official website,
Available at:
http://www.mlsi.gov.cy/mlsi/mlsi.nsf/index_gr/index_gr?OpenDocument
[Accessed 28 January 2021].

SEAL (2021) Free Career Labs DARE.
Available at: https://sealcyprus.org/news-and-events/ergastiria-karieras-dare/?fbclid=IwAR3IN1wu1P2ABdmu2FbxFpFp4KPg6Ran_SRrVThAngK4ALqO4kztYAtM24c
[Accessed 5 February 2021].

Tutors Panaretos Executive Education (2021) English for Bus Drivers.
Available at:
<http://www.tutors.ac.cy/assets/files/English%20HRDA%20for%20buses.pdf>
[Accessed 1 February 2021].

Οδηγός καλύτερων πρακτικών στις στρατηγικές παρέμβασης για βελτίωση των δεξιοτήτων σε άνεργους πολίτες χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης – Ρουμανία

Αυτή η ενότητα συνοψίζει τα ευρήματα από τη Ρουμανία σχετικά με τις παρεμβατικές μεθόδους, τεχνικές και καλύτερες πρακτικές για άνεργους γενικά και πιο συγκεκριμένα για την εκμάθηση Αγγλικών. Σε πολλές χώρες, η εκπαίδευση για άνεργους αποτελεί μέρος πιο γενικών πλαισίων εργασίας (EC, 2015). Στη Ρουμανία με βάση την παρούσα νομοθεσία Unemployment Insurance Act (Law 76, 2002) παρέχεται εκπαίδευση σε άνεργους, ως μια από τις κύριες υπηρεσίες υποστήριξης επανένταξης στην αγορά εργασίας.

Εθνικές παρεμβάσεις

Αυτές οι εθνικές παρεμβάσεις στοχεύουν στην αναβάθμιση των δεξιοτήτων των ανέργων και την αύξηση της απασχολησιμότητας. Η Εθνική Αρχή Εργασίας εφαρμόζει μια σειρά από μέτρα τα οποία στοχεύουν στην επανένταξη των ανέργων στην αγορά εργασίας

Επιχορηγήσεις

Τα μέτρα για αύξηση του ποσοστού απασχολησιμότητας των ανέργων περιλαμβάνουν τη συμμετοχή σε εξειδικευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα και παροχή επιχορηγήσεων. Συνεπώς οι αιτητές εργασίας συμμετέχουν σε μαθήματα και η επιχορήγηση δίνεται για να ενθαρρύνει τους εργοδότες να προσλάβουν άτομα που ανήκουν σε μη προνομιούχες ομάδες ή με περιορισμένη πρόσβαση στην αγορά εργασίας. Οι εργοδότες που εργοδοτούν για απεριόριστη χρονική περίοδο άνεργους ηλικίας άνω των 45 ετών ή νεαρούς άνεργους (όχι στην εκπαίδευση), παραλαμβάνουν μηνιαίες επιχορηγήσεις. Αυτές οι επιχορηγήσεις διαρκούν 12 μήνες και για κάθε άτομο που εργοδοτείται από αυτές τις ομάδες δίνεται το ποσό των 2,250 RON (περίπου 450 ευρώ), με την υποχρέωση να συνεχίσουν την εργοδότηση ή υπηρεσίες με τα συγκεκριμένα πρόσωπα για τουλάχιστον 18 μήνες (ANOFM, 2018).

Εκπαιδευτικά προγράμματα

Λόγω της πανδημίας COVID-19 το ποσοστό της ανεργίας έχει αυξηθεί. Το Υπουργείο Εργασίας ανακοίνωσε ότι σχεδόν 30,000 συμβόλαια εργασίας ακυρώθηκαν από το Μάρτιο του 2020, όταν η χώρα ανακηρύξε κατάσταση εκτάκτου ανάγκης. Τα περισσότερα από αυτά τα συμβόλαια ήταν από τους τομείς της βιομηχανίας, λιανικών πωλήσεων, επιδιόρθωση αυτοκινήτων και κατασκευής κτιρίων. Πιο



πρόσφατα 596,000 εργασιακά συμβόλαια έχουν ανασταλεί. Ως παρέμβαση, η Εθνική Αρχή Εργασίας προσέφερε 67 προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης σε όλη τη χώρα, συμπεριλαμβανομένων και μαθημάτων Αγγλικών για όσους θα ήθελαν να μάθουν να επικοινωνούν σε μια ξένη γλώσσα.

Οι άνεργοι είτε παρακολουθούν ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα που επιλέγεται για αυτούς από εξειδικευμένο σύμβουλο στο γραφείο εργασίας, ή όταν εγγράφονται στο δημόσιο γραφείο εργασίας μπορούν να αποφασίσουν οι ίδιοι να εγγραφούν σε ένα συγκεκριμένο πρόγραμμα, νοουμένου ότι θα οδηγήσει στην εργοδότηση τους. Για άνεργους που αρνούνται να εγγραφούν σε εκπαιδευτικό πρόγραμμα που επιλέγεται για αυτούς από εξειδικευμένο σύμβουλο στο γραφείο εργασίας, αναστέλλεται το επίδομα ανεργίας τους.

Χρηματική επιβράβευση για νεαρούς άνεργους που αποκτούν τη πρώτη θέση εργασίας τους.

Αυτή η προσέγγιση αναπτύχθηκε για να επιχορηγήσει την απασχολησιμότητα σε νεαρά άτομα. Αντί να δίνεται επιχορήγηση στους εργοδότες, τα νεαρά άτομα δικαιούνται ένα χρηματικό ποσό ανάλογο με το επίδομα εργασίας τους αν βρουν εργασία πριν τον τερματισμό της περιόδου επιδόματος ανεργίας. Οι απόφοιτοι ηλικίας 16 ετών και άνω δικαιούνται χρηματικό ποσό-μπόνους για την απόκτηση εργασίας για πρώτη φορά, ισάξιο με το κοινωνικό δείκτη των 500 RON (περίπου 100 Ευρώ) με την προϋπόθεση ότι θα αποκτήσουν εργασία πλήρους απασχόλησης για περίοδο 12 μηνών (CEDEFOP, 2015).

Αναγνώριση αποτελεσμάτων μάθησης

Η εκπαίδευση που οδηγεί σε πιστοποίηση αν όχι σε επίσημα διπλώματα, θεωρείται ένας καλός τρόπος παρουσίασης επιτευγμάτων των συμμετεχόντων, με πλεονεκτήματα μακράς διάρκειας. Φαίνεται να υπάρχει μια τάση προς την πιστοποίηση της εκπαίδευσης. Στη Ρουμανία, ειδικές παροχές περιλαμβάνουν την πιστοποίηση δεξιοτήτων που αποκτήθηκαν από άτυπη ή μη τυπική μάθηση (EC, 2015). Αυτές οι πιστοποιήσεις είναι μέρος της εθνικής παρέμβασης για επικύρωση της μη τυπικής και άτυπης μάθησης. Η αξιολόγηση λαμβάνει μέρος σε κέντρα αξιολόγησης ικανοτήτων με βάση τη διαδικασία για αξιολόγηση και επικύρωση δεξιοτήτων που αποκτήθηκαν από άτυπη ή μη τυπική μάθηση (EPALE, 2015), που εγκρίθηκε από την Κοινή Εντολή του Υπουργείου Παιδείας και Υπουργείου Εργασίας με αριθμό 4543/468/2004.

Τοπικές και επαρχιακές παρεμβάσεις

Δημόσια και ιδιωτικά ινστιτούτα, εταιρίες SMS, μη κυβερνητικοί οργανισμοί και σε κάποιες περιπτώσεις ακόμα και άτομα, μπορούν να συμμετέχουν σε εθνικά προγράμματα που εφαρμόζονται σε τοπικό ή επαρχιακό επίπεδο. Τα πιο γνωστά είναι:

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ανθρώπινου Κεφαλαίου 2014-2020

Τα επαρχιακά προγράμματα επιχορηγούνται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ανθρώπινου Κεφαλαίου 2014-2020 μέσω την οργάνωση εξειδικευμένων προγραμμάτων και προγραμμάτων εκμάθησης επικοινωνίας στα Αγγλικά από δημόσια ινστιτούτα, οργανισμούς ή επιμελητήρια εμπορίου και βιομηχανίας. Αυτά τα προγράμματα απευθύνονται σε άτομα που θέλουν να αναπτύξουν τις επικοινωνιακές τους δεξιότητες στα Αγγλικά καθώς και το λεξιλόγιο και τη γραμματική, ούτως ώστε να επιτύχουν ορθή και αποτελεσματική επικοινωνία. Λόγω της πανδημίας, αυτά τα μαθήματα οργανώνονται μέσω της πλατφόρμας ZOOM, είναι ευκολόχρηστα και επιτρέπουν την αποτελεσματική αλληλεπίδραση με τον εκπαιδευτικό του προγράμματος καθώς και την επαρκή πρόσβαση σε υλικό εκμάθησης. Η συμμετοχή σε αυτά τα μαθήματα είναι συνήθως δωρεάν ως μέρος του προγράμματος POCU (CCIBV, 2020). Μερικές φορές, ανάλογα με τη δομή του προγράμματος, οι συμμετέχοντες λαμβάνουν επιχορήγηση κατά τη διάρκεια συμμετοχής τους στο πρόγραμμα.

Εθνικό Πρόγραμμα StartUp

Το Εθνικό Πρόγραμμα StartUp είναι μια πρωτοβουλία του Υπουργείου Τοπικής Ανάπτυξης, Δημόσιας Διοίκησης και Ευρωπαϊκών Κεφαλαίων με σκοπό να ενθαρρύνουν άνεργα ή ανενεργά άτομα σε μικρές πόλεις και χωριά να ξεκινήσουν μικρές επιχειρήσεις. Οι πιθανοί υποψήφιοι ανέπτυξαν και κατέθεσαν επαγγελματικά σχέδια τα οποία αξιολογήθηκαν από συγκεκριμένη επιτροπή, με βάση τα κριτήρια που καθιερώθηκαν από τους δικαιούχους της μη-επιστρεπτέας χρηματοδότησης. Κεφάλαια μέχρι 25,000 ευρώ δόθηκαν σε επιλεγμένους οργανισμούς για να τα αξιοποιήσουν στις επιχειρήσεις τους. (MDRAPE, 2017).

Κοινές προσπάθειες σε οργανωτικό επίπεδο

Μέσα από αρκετά έργα επιχορηγημένα από την ΕΕ εφαρμόζονται προγράμματα που στοχεύουν στην αναβάθμιση δεξιοτήτων των ανέργων πολιτών, διδασκαλία Αγγλικών και ανταλλαγή καλών πρακτικών στη διδασκαλία της αγγλικής γλώσσας σε διάφορες ομάδες ανθρώπων. Οι οργανισμοί από τη Ρουμανία που εμπλέκονται σε

αυτά τα προγράμματα και έχουν ως στόχο τη βελτίωση των εξής δεξιοτήτων επικοινωνίας στα Αγγλικά:

- Ανταλλαγή καλών πρακτικών στη διδασκαλία Αγγλικών για άτομα άνω των 50 ετών (Erasmus, 2019a), - με σκοπό τη παροχή εργαλειοθήκης σε εκπαιδευτικούς που θα τους βοηθήσει στη διδασκαλία.
- Αγγλικά για πρακτική και επικοινωνία στο τομέα της ναυτιλίας (Erasmus, 2019b) – με σκοπό την αναβάθμιση των ικανοτήτων των ναυτικών στα ναυτιλιακά Αγγλικά και των επικοινωνιακών τους δεξιοτήτων.
- Γλωσσικές δεξιότητες και ενδο-πολιτιστικά θέματα στον τομέα της φιλοξενίας: ενότητα στη διαφορετικότητα στην Αγοράς Εργασίας στην ΕΕ (Erasmus, 2016)

Συμβουλές από υπεύθυνους πρόσληψης προσωπικού (recruiters)

Από την πλευρά των υπεύθυνων πρόσληψης προσωπικού, καταβάλλεται προσπάθεια να βοηθήσουν τους υποψήφιους να βελτιώσουν τις επικοινωνιακές δεξιότητές τους στα Αγγλικά. Προσπαθούν να ενθαρρύνουν τους υποψήφιους εργαζόμενους να μελετήσουν την αγγλική γλώσσα, που θα ενισχύσει τις προοπτικές εργοδότησής τους. Οι συστάσεις περιλαμβάνουν και την επιλογή παρακολούθησης πιστοποιημένων μαθημάτων και μεθόδων χωρίς βοήθεια που μπορούν να βελτιώσουν σημαντικά την απόδοση στην αγγλική γλώσσα:

- Παρακολούθηση τηλεοπτικών προγραμμάτων, ειδήσεων και ακρόαση ραδιοφωνικών σταθμών στα Αγγλικά.
- Παρακολούθηση ταινιών στην αγγλική γλώσσα – αρχικά με τη χρήση υποτίτλων για εξοικείωση με τους όρους, και σταδιακά μη χρήση υποτίτλων.
- Ανάγνωση βιβλίων στην αγγλική γλώσσα, διαφόρων βαθμών δυσκολίας και με βάση το ατομικό επίπεδο γνώσης, χρήση δίγλωσσων βιβλίων, στα οποία η μια σελίδα είναι στην αγγλική γλώσσα και στην απέναντι σελίδα το κείμενο μεταφρασμένο στα Ρουμάνικα.
- Ανάγνωση εφημερίδων και περιοδικών διαδικτυακά στα Αγγλικά.
- Χρήση ρυθμίσεων στο τηλέφωνο, υπολογιστή κλπ. στα Αγγλικά για εξοικείωση με κοινή ορολογία.
- Περιοδική αυτό-αξιολόγηση προόδου με τη διεξαγωγή γλωσσικών τεστ διαθέσιμα στο διαδίκτυο.



Βιβλιογραφία

ANOFM. (2018, December 4). Press release - The National Agency for Employment. Ministry of Justice.

CCIBV. (2020). Retrieved from CURS ONLINE GRATUIT: COMUNICARE ÎN LIMBA ENGLEZĂ: Available at: <http://news.ccibv.ro/stiri/formare-profesionala/2387-curs-online-gratuit-comunicare-in-limba-ingleza>

CEDEFOP. (2015). Retrieved from Tackling unemployment while addressing skill mismatch. Available at: https://www.cedefop.europa.eu/files/5546_en.pdf

Clement, A., & Murugavel, T. (2018, June). English for the Workplace: The Importance of English Language Skills for Effective Performance. 20(1).

DH. (2012). Importance of English in employment. Available at: <https://www.deccanherald.com/content/249714/importance-english-employment.html>

EC. (2015). Retrieved from Upskilling unemployed adults (aged 25 to 64), Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion. Available at: <http://europski-fondovi.eu/sites/default/files/dokumenti/Publication.pdf>

EPALE. (2015). Retrieved from Assessment and certification of competences acquired in informal and non-formal learning contexts referred to the occupational standards: Available at: <https://epale.ec.europa.eu/en/resource-centre/content/assessment-and-certification-competences-acquired-informal-and-non-formal>

Erasmus. (2016). Available at: <http://www.languages4all.eu/>

Erasmus. (2019a). Available at: <https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/project-result-content/021ce608-d667-42b7-9232-0a68f62dbd24/The%20set%20of%20tips%20and%20guidelines%20final%20version.pdf>

Erasmus. (2019b). Available at: <http://www.prac-mareng.com/>

Erazo, M., & all, e. (2019). English Language Skills Required by the Hospitality and Tourism Sector in El Oro, Ecuador. Theory and Practice in Language Studies, 9(2), 156-167. doi:<http://dx.doi.org/10.17507/tpls.0902.05>



HIPO. (2021). Autoevaluarea competentelor intr-o limba straina. Available at: <https://www.hipo.ro/locuri-de-munca/vizualizareArticol/567/Autoevaluarea-competentelor-intr-o-limba-straina>

ICM. (2019). Retrieved from Let's CLIL: enhancing communicative competences in a European setting. Available at: <https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/projects/eplus-project-details/#project/2017-1-IT02-KA101-035571>

Law76. (2002). Law no. 76/2002 on the unemployment insurance system and employment stimulation. Available at: https://www.regiuneavest.ro/assets/laws/en_file_1202215089_15971.pdf?PHPSESSID=f7b18938b6dbab0cd1a1a3b0f210a02a

LM. (2020). Retrieved from Labour Code. Available at: https://www.codulmuncii.ro/titulul_6_1.html

MDRAPE. (2017). Retrieved from Ministry of Regional Development, Public Administration and European Funds. Available at: <https://www.startupcafe.ro/fonduri-europene-afaceri-someri.htm>

Ojanperä, M. (2014). EFFECTS OF USING ENGLISH IN BUSINESS COMMUNICATION IN JAPANESE-BASED MULTINATIONAL CORPORATIONS. Master's Thesis. Available at: <http://jultika.oulu.fi/files/nbnfioulu-201402131106.pdf>

Rosedi, S. R. (2013). THE ROLES OF ENGLISH LANGUAGE IN MERCHANT SHIPPING'S COMMUNICATION: THE TRAINING NEEDS OF DECK WATCHKEEPING OFFICERS. Conference: 2nd. International Conference on Language Learning & Teaching 2013At: Penang, Malaysia. Available at: https://www.researchgate.net/publication/269395979_THE_ROLES_OF_ENGLISH_LANGUAGE_IN_MERCHANT_SHIPPING'S_COMMUNICATION_THE_TRAINING_NEEDS_OF_DECK_WATCHKEEPING_OFFICERS

Strutt, P., O'Keefe, M., & Dubicka, I. (2003). English for International Tourism.



Κεφάλαιο 3: Χαρτογράφηση απαραίτητων δεξιοτήτων και ικανοτήτων

Οι τέσσερις βασικές γλωσσικές δεξιότητες αποτελούν τα κυριότερα στοιχεία οποιουδήποτε γλωσσικού μαθήματος στις μέρες μας όμως είναι κοινώς αποδεκτό ότι αυτές οι δεξιότητες θα πρέπει να συμπληρώνονται από άλλες, ούτως ώστε να προετοιμάσουν τους μαθητευομένους για αποτελεσματική επικοινωνία σε μια ξένη γλώσσα.

Με βάση τα συμπεράσματα από την έρευνα που διεξήχθη στο πρώτο κεφάλαιο του εγχειριδίου αλλά και επιπρόσθετη έρευνα, αυτό το κεφάλαιο περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικά με δεξιότητες και ικανότητες που χρειάζονται στο χώρο εργασίας: συγκεκριμένες γλωσσικές δεξιότητες, επαγγελματικές δεξιότητες, δεξιότητες διαδικτυακής επικοινωνίας, πολιτιστικές και μη-λεκτικές ικανότητες.

Αυτή η σκιαγράφηση βασίζεται στην έρευνα που διεξήχθη στην πρώτη ενότητα του Πνευματικού Παραδοτέου (ΠΠ)¹. Αποτελεί έναν οδηγό σχετικά με το ποιες θεματικές ενότητες θα συμπεριληφθούν στο εκπαιδευτικό υλικό για Επαγγελματικά Αγγλικά για σκοπούς απασχολησιμότητας στην ΕΕ. Περιγράφει τις δεξιότητες που απαιτούνται από τους εργοδότες για τους εργαζόμενους σε γραφειακές θέσεις (white-collar) όπως κυβερνητικές υπηρεσίες, οικονομικά, επιμελητεία, λογιστικά, επιχειρήσεις, εκτελεστική διοίκηση καθώς και εργατικό δυναμικό (blue-collar) από διάφορους τομείς.

Συγκεκριμένες γλωσσικές δεξιότητες

Η γλώσσα συχνά καθορίζεται, με απλουστευμένους όρους, ως ένα σύστημα προφορικών και γραπτών συμβόλων που χρησιμοποιούνται από τους ανθρώπους για την επικοινωνία και ανταλλαγή πληροφοριών με άλλους ανθρώπους, δηλαδή μια δομημένη χρήση συμβόλων ή λέξεων. Επομένως, οι άνθρωποι πρέπει να χρησιμοποιήσουν τις γλωσσικές τους ικανότητες για να μπορούν να επικοινωνήσουν. Αλλά αυτές δεν είναι αρκετές για να μπορούν να επικοινωνήσουν, χρειάζονται επίσης επικοινωνιακές δεξιότητες, που σχετίζονται με την ικανότητα της αποτελεσματικής επικοινωνίας. Όπως έχει πει και ο Cunha “Επικοινωνιακές δεξιότητες δεν θεωρούνται μόνο η ακρόαση, ομιλία, ανάγνωση και γραφή. Επιπρόσθετα, είναι απαραίτητες και οι λειτουργικές ή διαδραστικές δεξιότητες για αποτελεσματική επικοινωνία. (Cunha, A., 2020)

Με μια πρώτη ματιά, είναι εμφανές ότι η αλληλοκάλυψη μεταξύ αυτών των δύο τύπων δεξιοτήτων το καθιστά δύσκολο να ξεχωρίσουμε τις γλωσσικές από τις επικοινωνιακές δεξιότητες και όπως αναφέρει και ο Obenaus, οι υπεύθυνοι πρόσληψης προσωπικού (recruiters) αναγνωρίζουν αυτή τη δυσκολία, “Πράγματι, δεν είναι πάντα εύκολο να διαχωρίσουμε τις επικοινωνιακές από τις γλωσσικές δεξιότητες καθώς συχνά θεωρούνται ως ένα είδος δεξιοτήτων από τους υπεύθυνους πρόσληψης προσωπικού (recruiters)” (Obenaus, 1998). Παρά την έλλειψη γνώσης από τους υπεύθυνους πρόσληψης προσωπικού (recruiters), η διαφορά είναι εμφανής στις καθημερινές δραστηριότητες μιας επιχείρησης. Το γεγονός ότι ένας εργαζόμενος/η μιλάει με ευχέρεια μια γλώσσα, δηλαδή διαθέτουν άριστες γλωσσικές δεξιότητες, αυτό δε σημαίνει ότι αυτό το άτομο είναι και καλό στην επικοινωνία, καθώς οι επικοινωνιακές δεξιότητες περιλαμβάνουν την ικανότητα, για παράδειγμα, περιγραφής ιδεών με συνάφεια, ικανότητα ακρόασης των άλλων και ανατροφοδότησης, επίγνωση και αντιμετώπιση πολιτιστικών διαφορών και ικανότητα δημόσιας ομιλίας, ανάμεσα σε άλλα.

Μπορούμε συνεπώς να συμπεράνουμε ότι αυτές οι δεξιότητες συνδέονται, αλληλοκαλύπτονται και συνεισφέρουν στην επικοινωνία, με τις γλωσσικές δεξιότητες να λειτουργούν σαν ένα μουσικό κομμάτι που εκτελείται από ένα μουσικό ούτως ώστε να δώσει μια όμορφη παράσταση.

Για τους σκοπούς αυτού του μέρους του εγχειριδίου θα αναφερθούμε στις τέσσερις γλωσσικές δεξιότητες, ακρόαση, ομιλία, ανάγνωση και γραφή, που μπορούν να κατηγοριοποιηθούν με διάφορους τρόπους, για παράδειγμα παθητικές/προσληπτικές δεξιότητες – receptive (ακρόαση και ανάγνωση) και παραγωγικές- productive (ομιλία και γραφή) ή προφορικές και γραπτές δεξιότητες καθώς η ακρόαση και η ανάγνωση σχετίζονται με την κατανόηση προφορικού ή

γραπτού λόγου, ενώ η γραφή και η ομιλία ασχολούνται με την παραγωγή λόγου, την έναρξη και διατήρηση προφορικών αλληλεπιδράσεων, και την παραγωγή κειμένων που εκφράζουν ιδέες με δομημένο τρόπο.

Σε γενικές γραμμές, το επίπεδο γλωσσικής ικανότητας των χρηστών της αγγλικής γλώσσας (ή οποιασδήποτε άλλης γλώσσας) συχνά είναι ανομοιόμορφο, και αυτό ισχύει σε μεγαλύτερο βαθμό στο επαγγελματικό περιβάλλον, καθώς σχετίζεται με το είδος των δραστηριοτήτων που οι εργαζόμενοι διεξάγουν στο χώρο εργασίας και τον τομέα στον οποίο ανήκει η εταιρεία, και με την πάροδο των χρόνων αυτή η ανισορροπία είναι πιο εμφανής, λόγω του όταν οι επιχειρήσεις αναζητούν εξειδικευμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα στην αγγλική γλώσσα, συχνά ψάχνουν μαθήματα που πληρούν τις δικές τους ανάγκες και δεν συμπεριλαμβάνουν όλες τις γλωσσικές δεξιότητες.

Σύμφωνα με την έρευνα που διεξήγαμε (αξίζει να αναφερθεί ότι το δείγμα για αυτή την έρευνα ήταν μικρό) αυτή τη στιγμή στην Πορτογαλία οι περισσότεροι εργοδότες θεωρούν τις γραπτές και προφορικές δεξιότητες εξίσου σημαντικές όταν αναφέρονται σε δραστηριότητες που απαιτείται από τους εργαζόμενους η χρήση της Αγγλικής γλώσσας, όπως για παράδειγμα στην εξυπηρέτηση πελατών, συμμετοχή σε συναντήσεις και συνεδριακές κλήσεις, παρουσιάσεις, επίλυση προβλημάτων με συναδέλφους, συγγραφή αναφορών και εξειδικευμένων εγγράφων, πρακτικών, υπομνημάτων, email, επιστολών, παραγωγή οδηγιών, κανόνες και προδιαγραφές, καθημερινή προφορική επικοινωνία με πελάτες και προϊστάμενους σε ξένες χώρες, διαχείριση μέσω κοινωνικής δικτύωσης και τηλεφωνική επικοινωνία. Μπορούμε συνεπώς να συμπεράνουμε ότι οι γραπτές και προφορικές δεξιότητες χρησιμοποιούνται ταυτόχρονα καθώς είναι απαραίτητες σε οργανισμούς που επικοινωνούν στην αγγλική γλώσσα σε καθημερινή βάση.

Παρόλα αυτά, μετά από συζήτηση με εκπαιδευτές που κατέχουν εκτενή εμπειρία στην διδασκαλία Αγγλικών σε επαγγελματικό πλαίσιο, είναι εμφανές ότι οι απαιτήσεις διαφέρουν αρκετά ανάλογα με τον εργασιακό τομέα, για παράδειγμα ο ταξιδιωτικός τομέας και ο τομέας του τουρισμού επικεντρώνονται κυρίως στην ακρόαση και την ομιλία, ενώ στους τραπεζικούς, οικονομικούς και νομικούς τομείς, οι εταιρείες τείνουν να απαιτούν και τις τέσσερις δεξιότητες.

Λαμβάνοντας πάντα υπόψη ότι το μοντέλο των τεσσάρων δεξιοτήτων για τη διδασκαλία Αγγλικών τείνει να παραβλέπεται, και για τους σκοπούς αυτής της ενότητας, και με βάση τα ευρήματα της έρευνας που διεξήχθη με εργοδότες και εκπαιδευτές της Αγγλικής γλώσσας, παρουσιάζουμε πιο κάτω μια εκτενή λίστα με δραστηριότητες που διεξάγονται σε επαγγελματικό περιβάλλον σε γραπτό και προφορικό επίπεδο, καθώς και δραστηριότητες που αναπτύχθηκαν από

εκπαιδευτές και έχουν ως στόχο την προετοιμασία και/ή ανάπτυξη των μαθητευόμενων σε αυτές τις δεξιότητες.

Ομιλία και ακρόαση

Χαιρετισμοί στα Αγγλικά, τηλεφωνική συνομιλία στα Αγγλικά, καθημερινή συνομιλία στα Αγγλικά/συζήτηση για τον καιρό (εδώ μπορούμε να προσθέσουμε την πολιτισμική επίγνωση), παρουσιάσεις, συμμετοχή σε συναντήσεις/συνεδριάσεις με προϊστάμενους εντός και εκτός της χώρας, διαχείριση παραπόνων, διαπραγματεύσεις, εξυπηρέτηση πελατών, επίλυση προβλημάτων με συναδέλφους.

Για την πραγματοποίηση αυτών των δραστηριοτήτων, οι εργαζόμενοι πρέπει να μπορούν να κατανοήσουν διάφορες προφορές και να συνεχίσουν το διάλογο, είτε δια ζώσης είτε τηλεφωνικώς, οφείλουν να γνωρίζουν πως να συμφωνούν και να διαφωνούν, να εκφράζουν τις απόψεις τους, να συζητούν, να πείθουν και να γνωρίζουν και να χρησιμοποιούν ορολογία σχετική με την επαγγελματική τους δραστηριότητα.

Υπάρχουν πολλές δραστηριότητες που μπορούν να εφαρμοστούν κατά τη διάρκεια των μαθημάτων, σχετικά με την ομιλία και τη γραφή όπως για παράδειγμα παρακολούθηση βίντεο χωρίς υπότιτλους ή ακρόαση ηχητικών με σκοπό την αναγνώριση πληροφοριών ή την εξοικείωση με διαφορετικές προφορές, ή την αναζήτηση της κεντρικής ιδέας, είτε την αναγνώριση λεπτομερειών ή συγκεκριμένου λεξιλογίου, ακρόαση ηχητικών σε επανάληψη για τη διόρθωση προφοράς, ασκήσεις με ελάχιστα ζευγάρια (minimal pairs), ασκήσεις αναπαράστασης (role play), συνεντεύξεις, παρουσιάσεις, ιδεοκαταιγισμό (brainstorming) και συζήτηση (debate).

Γραφή και Ανάγνωση

Γραφή, ανάγνωση και κατανόηση διάφορων ειδών εγγράφων σχετικά με ένα συγκεκριμένο πεδίο ή δραστηριότητα ή εξειδίκευση όπως αναφορές, συμβόλαια, οδηγίες, κανόνες και προδιαγραφές και άλλα εξειδικευμένα έγγραφα, υπομνήματα, επιστολές, πρακτικά, εγχειρίδια διάφορων τύπων, ενημερωτικά έντυπα, διαφημίσεις θέσεων εργασίας, επαγγελματικές προτάσεις, γνώση και χρήση ορολογίας σχετική με την επαγγελματική τους δραστηριότητα. Αυτά περιλαμβάνουν τη δομή ιδεών, ταξινόμηση, συγγραφή σχετική με αιτίες και αποτελέσματα, περιγραφή, καθορισμό, έκφραση ιδεών, συζήτηση και πειθώ, σωστή χρήση κεφαλαίων γραμμάτων, κανόνες ορθογραφίας, συντομεύσεις, στίξη, σημεία και σύμβολα, διάφορα είδη ανάγνωσης ανάλογα με το είδος του εγγράφου ή τον σκοπό της ανάγνωσης (γρήγορη ανάγνωση, σκανάρισμα, ή εκτενή ανάγνωση).



Ανάμεσα στις πολλές δραστηριότητες που στοχεύουν στη βελτίωση γραπτών δεξιοτήτων είναι βεβαίως και η συγγραφή διαφόρων ειδών εγγράφων που χρησιμοποιούνται στον επιχειρησιακό/επαγγελματικό τομέα, ασκήσεις αναβάθμισης λεξιλογίου, ασκήσεις με ιδιώματα, μετατροπή προτάσεων, αναδιατύπωση καθώς και ασκήσεις δημιουργικής γραφής. Η ανάγνωση και η ερμηνεία διαφόρων ειδών κειμένων, όχι μόνο των προαναφερθέντων, αλλά και άρθρα από εφημερίδες και περιοδικά, εξειδικευμένα και μη, μπορούν να συζητηθούν προφορικά ή μπορεί να αποτελέσουν τη βάση για συγγραφή σχολίων ή περιλήψεων. Ασκήσεις σωστού ή λάθους, πολλαπλής επιλογής ή συμπλήρωσης κενών είναι πολύ δημοφιλείς σε αυτού του τύπου μαθήματα.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι οι εκπαιδευτές από τους οποίους πήραμε συνέντευξη, δεν ανέφεραν συγκεκριμένη εργασία σε περιεχόμενα σχετικά με τη γραμματική, η οποία είναι αναπόφευκτη στη διδασκαλία/εκμάθηση οποιασδήποτε γλώσσας να αυτό είναι προφανώς ένδειξη ότι έχει ήδη παρατηρηθεί αλλαγή στις προ-υπάρχουσες αντιλήψεις. Η γραμματική διδάσκεται ως μέρος των μαθημάτων αλλά δεν αποτελεί θεματική ενότητα από μόνη της.

Αν και επιλέξαμε να διαχωρίσουμε τις δραστηριότητες σε αυτές τις δύο ομάδες, είναι εμφανές ότι συσχετίζονται μεταξύ τους στη διαδικασία διδασκαλίας/εκμάθησης και στη χρήση τους, αλλά αξίζει να αναφερθεί ότι σε επαγγελματικά περιβάλλοντα, όσο πιο εξειδικευμένη και απαιτητική είναι η εργασιακή θέση που κατέχει ο εργαζόμενος/η, τόσο πιο υψηλές και εμπειριστατωμένες είναι οι απαιτήσεις σχετικά με τις δεξιότητες στην αγγλική γλώσσα.



Βιβλιογραφία

www.coe.int

Cunha, A. (2020). What type of English communication skills are required by employers? *Manuscript*.

COUNCIL OF EUROPE. (2001). Common European framework of reference for languages: learning, teaching, assessment. Cambridge, U.K., Press Syndicate of the University of Cambridge.

Didiot-Cook, H., Gauthier, V., & Scheirlinckx, K. (2000). *Language needs in business. A survey of European multinational companies*. Working Paper. Paris: HEC Paris, Languages and Cultures Department working paper.

Duggan, S. J. (2009). What Business Wants: language needs in the 21st century. The Language Flagship, National Security Education Program. [online document] Available at: <https://www.nsep.gov/sites/default/files/What%20Business%20Wants%20Report.pdf>

Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for specific purposes*. Cambridge: Cambridge University Press.

International Journal of Education and Information Studies. ISSN 2277-3169 Volume 4, Number 1 (2014), pp. 59-63 © Research India Publications. Available at: <http://www.ripublication.com>

Macaro, Ernesto, (2003) *Teaching and Learning a Second Language*, New York

Obenaus, Wolfgang u.a. (1998) *Doing effective presentations in an intercultural setting*. Vienna: Überreuter

Πολιτισμική γνώση

1. Διεθνή Αγγλικά (*International English*)

Ο αριθμός των ατόμων που χρησιμοποιούν την αγγλική γλώσσα στη διεθνή επικοινωνία αυξάνεται κατακόρυφα και η εξάπλωση της αγγλικής γλώσσας δεν δείχνει σημάδια μείωσης. Υπάρχει μια αυξητική τάση στον αριθμό ερευνών σχετικά με το φαινόμενο των διεθνών Αγγλικών, και αν και έχει διατυπωθεί με διάφορους τρόπους στη βιβλιογραφία, αυτοί οι ορισμοί διαφέρουν σημαντικά. Οι περισσότεροι μη-φυσικοί ομιλητές της Αγγλικής γλώσσας δεν μιλούν τη διεθνή μορφή της. Τα Διεθνή Αγγλικά είναι η ιδέα της αγγλικής γλώσσας ως ένας παγκόσμιος τρόπος επικοινωνίας και μετακίνησης προς τη δημιουργία ενός διεθνούς προτύπου Αγγλικών. Συχνά αναφέρεται ως *Global English*, *World English*, *Common English*, *Continental English*, *General English*. Τα "International English" και οι ορισμοί πιο πάνω αναφέρονται σε μια 'ευχή' μιας τυποποιημένης γλώσσας πχ *Standard English*. Έχουν γίνει πολλές εισηγήσεις για να γίνουν τα Διεθνή Αγγλικά (*International English*) πιο προσβάσιμα σε άτομα από διαφορετικές εθνικότητες. Παράδειγμα αποτελούν τα *Basic English*, αλλά δεν παρουσιάστηκε ποτέ καμία πρόοδος. Κάποιοι επίσης υποστηρίζουν ότι η δημοτικότητα των Διεθνών Αγγλικών (*International English*) είναι περιορισμένη λόγω της συμβατικής ορθογραφίας.

Οι παρόμοιοι αλλά διαφορετικοί τρόποι ορθογραφίας στα Αμερικάνικα και Βρετανικά Αγγλικά (*colour vs. color, fulfil vs. fulfill, aluminium vs. aluminum*) παρουσιάζουν μια μικρή πρόκληση στη διεθνή αναγνωσιμότητα. Οι διαφορετικές επιλογές λέξεων με το ίδιο νόημα (*highway vs. motorway, lawyer vs. barrister*) αποτελεί ήδη εμπόδιο. Αυτό που είναι ιδιαίτερα προβληματικό είναι η χρήση εκφράσεων ή ιδιωμάτων τα οποία είναι συγκεκριμένα για μια χώρα ή περιοχή (πχ: εκφράσεις από το *baseball* ή *γκολφ* : *you're in the big leagues now! His performance was not up to par*) τις οποίες μόνο συγκεκριμένοι φυσικοί ομιλητές της Αγγλικής γλώσσας μπορούν να κατανοήσουν. Τα Διεθνή Αγγλικά (*International English*) είναι μια γλώσσα χωρίς πολιτιστικά συγκεκριμένο λεξιλόγιο. Στη σημερινή παγκόσμια ανθρώπινη μετακίνηση και την παγκοσμιοποίηση της εργασίας, και οι φυσικοί και η αλλοδαποί χρήστες της αγγλικής γλώσσας, απαιτείται να μιλούν μια μορφή της αγγλικής γλώσσας που είναι ευρέως κατανοητή. Συνεπώς η διδασκαλία φυσικών ομιλητών να επικοινωνούν στα Διεθνή Αγγλικά είναι εξίσου σημαντική με τη διδασκαλία Αγγλικών σε μη-φυσικούς ομιλητές της γλώσσας. Η επικοινωνία είναι μια αμφίδρομη διαδικασία, οπότε είναι σημαντικό οι φυσικοί ομιλητές της αγγλικής γλώσσας να μπορούν να επικοινωνήσουν με ένα τρόπο που δεν περιλαμβάνει πολιτιστικά συγκεκριμένη γλώσσα, μειώνοντας τη χρήση αμφιλεγόμενου λεξιλογίου, αργκό, σεξιστική γλώσσα, φραστικά ρήματα (*phrasal verbs*) ή

μεταφορικό λόγο, αλλά να χρησιμοποιούν σαφή, περιεκτική γλώσσα (Jenkins, 2000).

Στη χρήση ή διδασκαλία Διεθνών Αγγλικών (International English) είναι σημαντικά:

- Η χρήση γλώσσας εύκολα κατανοητής από τους φυσικούς ομιλητές της αγγλικής γλώσσας καθώς και από άτομα που μιλούν την αγγλική σαν ξένη γλώσσα.
- Η συγγραφή ξεκάθαρων, μικρών προτάσεων
- Η προσεκτική επιλογή ιδιωμάτων
- Η χρήση χιούμορ με έναν πολιτιστικά ευαίσθητο τρόπο και χρήση πολιτιστικά 'ουδέτερης γλώσσας'
- Η αποφυγή χρήσης φραστικών ρημάτων (phrasal verbs) (πχ to put someone off; to go on about) εκφράσεις της καθομιλουμένης (πχ to blow someone off; great to have you on board!).
- Η συγγραφή ημερομηνιών με τρόπο που εξουδετερώνει οποιαδήποτε αμφιβολία πχ γραφή του μήνα ως ολόκληρη λέξη 4 March 2016 αντί 04/03/2016 (UK) ή 03/04/2016 (US).
- Η συμπερίληψη διεθνών προθημάτων σε τηλεφωνικούς αριθμούς και στο όνομα της χώρας σε διευθύνσεις.
- Η ακρίβεια στη χρήση νομισμάτων. Αποφυγή γραφής "\$1000," αλλά χρήση συντομεύσεων πχ, "USD 1000," "UD 1000" ή "CAD 1000."

2. Πολιτισμική Επίγνωση

Η ευχέρεια σε μια γλώσσα απαιτεί επίσης ένα επίπεδο πολιτισμικής ικανότητας. Η κοινωνική ικανότητα είναι η ικανότητα κατανόησης, επικοινωνίας και αποτελεσματικών διαπροσωπικών σχέσεων παρά τις πολιτιστικές διαφορές. Η πολιτιστική ικανότητα περιλαμβάνει την:

- Επίγνωση το πως οι άλλοι αντιλαμβάνονται τον κόσμο
- Ανάπτυξη θετικών στάσεων απέναντι σε διαφορετικούς πολιτισμούς.
- Εκμάθηση μοναδικών πολιτισμικών συνηθειών/πρακτικών και παγκόσμιες αντιλήψεις.
- Ανάπτυξη δια-πολιτισμικής επικοινωνίας και διαπροσωπικών δεξιοτήτων.
- Ευγενική, ανοικτόμυαλη και με σεβασμό προσέγγιση σε επαφές με άλλες εθνικότητες, πολιτισμούς και εθνικές ομάδες.

Περιλαμβάνει επίσης αλληλεπιδράσεις με άτομα και ομάδες που θεωρούνται από κάποιους πολιτισμούς ως κοινωνικά ανώτερες, ίσες ή κατώτερες. Ηγέτες στο χώρο εργασίας όπως εργοδότες, προϊστάμενοι και αντιπρόσωποι ενώσεων, που είναι πολιτιστικά ικανοί και σέβονται τους διαφορετικούς πολιτισμικούς τρόπους γνώσης,

απόψεων ζωής, και εκτιμούν τα πλεονεκτήματα της διαφορετικότητας και έχουν την ικανότητα να κατανοήσουν και να αποδέχονται οποιεσδήποτε διαφορές.

Η κουλτούρα περιλαμβάνει τη γλώσσα, ιδέες, επικοινωνία, παραδόσεις, πιστεύω, αξίες και διάφορα φυλετικά, εθνικά, θρησκευτικά και κοινωνικά συστήματα.

Η πολιτιστική ικανότητα είναι η δυνατότητα αποτελεσματικών εργασιακών σχέσεων σε έναν πολιτισμό, η γνώση της φυσικής γλώσσας μιας κουλτούρας καθώς και η κατανόηση πολιτιστικών διαφορών.

Κατά τη εκμάθηση μιας γλώσσας, κάποιος μαθαίνει επίσης και τα διάφορα στοιχεία της προφορικής και γραπτής γλώσσας, όπως η γραμματική, προφορά, αργκό και ιδιώματα, που μπορεί να βοηθήσουν στο να γίνει κάποιος κατανοητός. Παρόλα αυτά, στην πραγματικότητα, η αποτελεσματική επικοινωνία δεν εξαρτάται μόνο από τη σωστή γραμματική ή την τέλεια προφορά. Απαιτείται επίσης επίγνωση των διαφορών της κουλτούρας κάποιου με την κουλτούρα της άλλης χώρας. Η κατανόηση της πολιτισμικής ικανότητας είναι όσο σημαντική όσο και η ίδια η γλώσσα.

Η γλώσσα είναι έμφυτο μέρος της κουλτούρας. Η κουλτούρα αποτελείται επίσης από λεπτομέρειες της προφορικής επικοινωνίας αυτής της κουλτούρας. Η κουλτούρα σχετίζεται με τους κανόνες που υιοθετούνται από την κοινωνία όταν ένα μέλος αυτής της ομάδας αντιμετωπίζει ένα πρόβλημα, διαπραγματεύεται θέματα και συγκρούσεις, πως αντιλαμβάνεται την αίσθηση του χρόνου, προθεσμίες κλπ. Η πολιτιστική ικανότητα καθώς και οι αγγλικές γλωσσικές δεξιότητες είναι εξίσου σημαντικά για επιτυχή διάλογο με άτομα από διαφορετικές κουλτούρες καθώς και την αποφυγή επικοινωνιακών προβλημάτων.

Πολιτιστικές και κοινωνικές συμπεριφορές όπως η εξοικείωση με κοινές εκφράσεις, συμπεριφορές, μη λεκτική επικοινωνία, επίπεδα ευθύτητας στην επικοινωνία, καθημερινές εκφράσεις και έκφραση ευγνωμοσύνης, είναι πολύ σημαντικές για την επιτυχή ένταξη σε εκείνη τη κουλτούρα.

Η σημαντικότητα της εξάσκησης μιας γλώσσας και αφιέρωση χρόνου και δημιουργία σχέσεων με φυσικούς ομιλητές της δεν πρέπει να υποτιμάται.

Κατά τη διάρκεια εκμάθησης μιας νέας γλώσσας, είναι πάντα πολύ χρήσιμο η δημιουργία φιλικών σχέσεων με φυσικούς ομιλητές της γλώσσας. Μπορεί να ζητηθεί από αυτούς να σε διορθώνουν όταν λες κάτι γραμματικά ανακριβές ή με λάθος προφορά, ή λάθος χρήση λεξιλογίου, ιδιωμάτων κλπ. Εκτός αυτού, είναι



σημαντικό για κάποιον να παρατηρήσει τις συμπεριφορές τους, πώς εκφράζουν τις αξίες τους και πώς επικοινωνούν.

Βιβλιογραφία

https://en.wikipedia.org/wiki/International_English

<https://language-boutique.com/lost-in-translation-full-reader/international-english-an-alternative-to-us-or-uk-english.html>

<https://www.definitions.net/definition/international+english>

<http://makeitourbusiness.ca/blog/what-does-it-mean-be-culturally-competent>

<https://academiccommons.columbia.edu/doi/10.7916/D8F47NPX>

ukenglishacademy.com/search/english-translation/3

<https://www.ef.com/wwen/english-resources/english-idioms/>

<https://ininet.org/1-international-english-is-the-concept-of-the-english-language.html>

https://www.researchgate.net/publication/228769784_What_Is_International_English

<https://courses.lumenlearning.com/boundless-sociology/chapter/understanding-social-interaction/>

<https://www.etprofessional.com/5-reasons-why-native-speakers-need-to-learn-to-speak-english-internationally>

Μη-λεκτική επικοινωνία

Η μη λεκτική επικοινωνία θεωρείται γενικά ως η επικοινωνία που δεν εκφράζεται με λέξεις. Όπως εισηγείται και ο ορισμός, αυτή η μορφή επικοινωνίας περιλαμβάνει μια μεγάλη ποικιλία συμπεριφορών, από τις οποίες κάποιες δεν θεωρούνται συμπεριφορές. Συνεπώς, εκτός από τις πιο εμφανείς μη-λεκτικές συμπεριφορές όπως εκφράσεις προσώπου, ηχητικές εκφράσεις, στάση του σώματος, φυσική επαφή, φυσικές αποστάσεις (proxemics) και βλέμμα, περιλαμβάνει επίσης και τη φυσική έλξη, μορφολογία του προσώπου καθώς και διάφορες συμπεριφορικές επιλογές: κόμμωση, ένδυση, καλλωπισμό ή πιο γενικά την εμφάνιση. (Hess U., 2016). Αυτός ο ορισμός περιλαμβάνει και τους φωνητικούς τόνους και διακυμάνσεις του ομιλητή αλλά όχι τις λέξεις που χρησιμοποιούνται σε αυτή την επικοινωνία (De Paulo and Friedman, 1998).

Η μη-λεκτική επικοινωνία είναι πολύ σημαντικό μέρος της εργασιακής ζωής αλλά δεν έχει μελετηθεί εις βάθος. Η αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας στον εργασιακό χώρο εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ικανότητα των εργαζομένων να διαβάζουν και να στέλνουν μη-λεκτικά μηνύματα. Από το στάδιο της συνέντευξης με υποψηφίους μέχρι και την εκτέλεση καθηκόντων ενός διευθυντικού στελέχους, οι επαγγελματίες ανταλλάζουν και ερμηνεύουν συνεχώς μη-λεκτικές συμπεριφορές (Ravi S. Kudesia and Hillary Anger Elfenbein, 2015). Η στάση του σώματος παίζει σημαντικό ρόλο στην αντίληψη του ποιος είναι υψηλότερου κύρους, συγκεκριμένες χειρονομίες ίσως λειτουργούν ως ένδειξη κυριαρχίας ενώ η καλή οπτική επαφή βοηθά στη δημιουργία καλύτερων σχέσεων.

Ο εργασιακός χώρος δεν αποτελεί μια οντότητα που λειτουργεί με τον ίδιο τρόπο σε όλες τις εταιρείες και τομείς. Αντίθετα, οι εργασιακοί χώροι διαφέρουν σημαντικά όσο αφορά τη δομή, κατανομή εξουσίας, κουλτούρα κλπ., αλλά διαφέρουν ακόμη και στον ίδιο τον οργανισμό (για παράδειγμα, ακόμα και σε ένα πανεπιστήμιο, τα ακαδημαϊκά τμήματα διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους).

Η στάση του σώματος είναι πολύ σημαντική στην ερμηνεία της γλώσσας του σώματος, σε αντίθεση με τις εκφράσεις προσώπου, χειρονομίες και φωνητικούς τόνους, οι στάσεις μπορούν να παρατηρηθούν από απόσταση και επιτρέπουν την μετάδοση μηνυμάτων σε ευρύτερο κοινό (The Scientific Portal on Body Language).

Η στάση του σώματος έχει αναγνωριστεί ως βασικός τρόπος αποτελεσματικής επικοινωνίας σε διάφορους τομείς. Συμπεριφορικές μελέτες έχουν δείξει ότι η στάση του σώματος μπορεί να επιδείξει διακριτές κατηγορίες συναισθημάτων καθώς και συναισθηματικές διαστάσεις (Andrea Kleinsmith and Nadia Bianchi-Berthouze, 2007).

Οι δυναμικές στάσεις έχει αποδειχθεί ότι επηρεάζουν τη συναισθηματική κατάσταση καθώς και την ικανότητα αντίληψης εσωτερικών φυσιολογικών σημάτων (interoception). Το επίπεδο άγχους μπορεί να μειωθεί μέσω της υιοθέτησης δυναμικών ή ουδέτερων στάσεων (δύο φορές τη μέρα για δύο εβδομάδες). Η ικανότητα αντίληψης εσωτερικών φυσιολογικών σωμάτων (interoception), αυξήθηκε στους συμμετέχοντες σε έρευνα μετά από μόνο δύο εβδομάδες εκπαίδευσης (Felicitas Weineck, Dana Schultchen, 2020).

Οι εκφράσεις του προσώπου συνδέονται σε μεγάλο βαθμό με τη συναισθηματική μας ιδιοσυγκρασία. Ανάλογα με την κουλτούρα, η έκφραση ή καταπίεση συναισθημάτων μπορεί να αποτελέσει απαραίτητο μέρος των κοινωνικών μηνυμάτων. Στον ιαπωνικό πολιτισμό και σε μικρότερο βαθμό στον αγγλικό, δίνεται μεγάλο βάρος στην καταπίεση συναισθημάτων, και κατά συνέπεια επιδεικνύοντας το επιθυμητό χαρακτηριστικό του αυτοελέγχου (Morris 2002). Άτομα σε υψηλές θέσεις τείνουν να χαμογελούν λιγότερο σε σύγκριση με τους υφιστάμενους τους ή υπαλλήλους κατώτερων βαθμίδων. Παρόλα αυτά, στις ανθρώπινες σχέσεις, το χαμόγελο δεν μεταφράζεται απαραίτητα ως υποταγή, αλλά ως θετική και αυθόρμητη ανταπόκριση. Ο Paul Ekman αναγνώρισε 18 είδη χαμόγελου και εισηγήθηκε ότι ίσως υπάρχουν μέχρι και 50 συνολικά (Paul Ekman, 2021). Το Facial Action Coding System (FACS), που αναπτύχθηκε από τον ίδιο ερευνητή, είναι ένα εκτενές σύστημα βασισμένο στην ανατομία το οποίο περιγράφει όλες τις ορατές κινήσεις του προσώπου. Κατηγοριοποιεί τις εκφράσεις του προσώπου σε διάφορα μέρη της κίνησης των μύων που λέγονται Action Units (AUs). Το σύστημα FACS μπορεί να προσφέρει επίσης μεγαλύτερη επίγνωση και ευαισθησία σε διακριτικές συμπεριφορές του προσώπου. Τέτοιες δεξιότητες είναι χρήσιμες σε ψυχοθεραπευτές, συνεντευκτές και σε όσους εργάζονται στο χώρο της επικοινωνίας. Χρησιμοποιούνται επίσης για την ενδυνάμωση της συναισθηματικής νοημοσύνης και ενσυναίσθησης.

Η σημαντικότητα των εκφράσεων προσώπου στην επιχείρηση, μια έρευνα που δημοσιεύθηκε από τις Allison S. Gabriel και Jennifer D. Acosta (2015) αποκαλύπτει ότι η έκφραση θετικών συναισθημάτων των εργαζομένων είχε τη μεγαλύτερη επίδραση στην αξιολόγηση της απόδοσης του σε λιγότερο οικεία περιβάλλοντα. Συνεπώς, η έκφραση θετικών συναισθημάτων λειτούργησε ως ένδειξη καλής απόδοσης όταν παρατηρείτο έλλειψη πληροφοριών σχετικά με τον εργαζόμενο.

Η αφή είναι μια μορφή μη-λεκτικής επικοινωνίας που περιλαμβάνει το άγγιγμα. Το άγγιγμα είναι απαραίτητο στην ανθρώπινη κοινωνική ανάπτυξη και μπορεί να είναι επιθυμητό, απειλητικό ή πειστικό. Τα διάφορα είδη αγγίγματος περιλαμβάνουν κοινωνικά-ευγενικά, λειτουργικά-επαγγελματικά, φιλικά-θαλαπωρή, αγάπη-οικειότητα και σεξουαλικά- διεγερτικά. Το άγγιγμα μπορεί να αποτελέσει σημαντικό εργαλείο για την επικοινωνία μηνυμάτων σε εργασιακές ομάδες, αλλά οι

διευθυντές και οι υφιστάμενοι τους πρέπει να γνωρίζουν ότι ακόμα και μια απλή χειρονομία μπορεί να παρερμηνευθεί. Το χέρι στον ώμο κάποιου μπορεί να ερμηνευθεί ως στήριξη για ένα άτομο και για ένα άλλο να προκαλέσει αρνητική αντίδραση (Hans and Mr. Emmanuel Hans, 2015)

Τα Proxemics (σημειολογία των φυσικών αποστάσεων) είναι η μελέτη του πως ο χώρος χρησιμοποιείται στις ανθρώπινες σχέσεις. Για παράδειγμα, η εξουσία μπορεί να εκφραστεί από το ύψος από το οποίο το ένα άτομο επικοινωνεί με τους άλλους. Αν κάποιος είναι όρθιος ενώ το άλλο άτομο κάθεται ή ξαπλώνει, το άτομο που είναι όρθιο έχει τοποθετήσει τον εαυτό τους σε πιο ηγετική θέση (Amy Haddad, 2019). Ακόμα ένα μέρος των proxemics είναι η απόσταση μεταξύ των ανθρώπων κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας. Οι τέσσερις ζώνες απόστασης είναι οι εξής (Edward T. Hall, 1990):

- Απόσταση οικειότητας, που περιλαμβάνει άμεση επαφή
- Προσωπική απόσταση, κυμαίνεται από 1 μέχρι 4 πόδια. Σε απόσταση ενός χεριού, θέματα προσωπικού ενδιαφέροντος μπορούν να συζητηθούν με τη συνοδεία φυσικής επαφής όπως για παράδειγμα χέρια.
- Κοινωνική απόσταση, κυμαίνεται από 4 μέχρι 12 πόδια. Σε αυτή την απόσταση λαμβάνουν μέρος πιο επίσημες κοινωνικές ή επαγγελματικές εργασίες.
- Δημόσια απόσταση, κυμαίνεται από 12 μέχρι 25 πόδια. Καθόλου φυσική επαφή και ελάχιστη οπτική επαφή είναι εφικτή.

Απρόσμενες παραβιάσεις του προσωπικού χώρου μπορεί να οδηγήσουν σε αρνητικές αντιδράσεις, ιδιαίτερα αν κάποιος παραβιάσει τον προσωπικό μας χώρο επιτηδευμένα.

Η κινησιολογία είναι η μελέτη του πώς οι άνθρωποι χρησιμοποιούν τις κινήσεις του σώματος τους όταν επικοινωνούν με άλλους ανθρώπους.

Υπάρχουν τρεις κύριοι τύποι χειρονομιών: προσαρμοστικές, εμβλήματα και διευκρινιστικές/επεξηγηματικές. Οι προσαρμοστικές είναι συμπεριφορές σχετικές με το άγγιγμα και κινήσεις που επιδεικνύουν εσωτερικευμένες καταστάσεις που σχετίζονται συνήθως με το άγχος ή τη διέγερση. Στις συνήθεις κοινωνικές καταστάσεις, οι προσαρμοστικές χειρονομίες πηγάζουν από τη δυσχέρεια, το άγχος ή τη γενική αίσθηση ότι δεν έχουμε τον έλεγχο του περιβάλλοντος μας. Πολλοί από εμάς υποσυνείδητα πατάμε τα στυλό, κουνούμε τα πόδια μας ή κάνουμε άλλες προσαρμοστικές χειρονομίες κατά τη διάρκεια μαθημάτων, συναντήσεων ή καθώς περιμένουμε ως ένας τρόπο χρήσης της πλεονάζουσας ενέργειάς μας. Συχνές συμπεριφορές αυτό-αφής όπως για παράδειγμα ξύσιμο, στριφογύρισμα μαλλιών ή νευρικές κινήσεις με τα δάκτυλα ή τα χέρια θεωρούνται αυτό-προσαρμοστικές. Μερικές από αυτές τις προσαρμοστικές χειρονομίες εκδηλώνονται εσωτερικά, ως

βήχας ή ήχοι καθαρίσματος λαιμού. Τα έξυπνα κινητά τηλέφωνα έχουν γίνει κοινές προσαρμοστικές χειρονομίες με αντικείμενα καθώς οι άνθρωποι ίσως παίζουν με τη κινητή τους συσκευή με σκοπό να βελτιώσουν το άγχος τους.

Τα εμβλήματα είναι χειρονομίες που έχουν ένα συγκεκριμένο προ-συμφωνημένο νόημα, είναι όμως διαφορετικά από τις κινήσεις που χρησιμοποιούνται από άτομα με προβλήματα ακρόασης.

Οι διευκρινιστικές/επεξηγηματικές είναι ο πιο συχνός τύπος χειρονομιών και χρησιμοποιούνται για να επεξηγήσουν το λεκτικό μήνυμα που συνοδεύουν. Για παράδειγμα, κάποιος μπορεί να χρησιμοποιήσει χειρονομίες για να επιδείξει το μέγεθος ή σχήμα ενός αντικειμένου (Hans and Mr. Emmanuel Hans, 2015).

Τα Oculistics είναι η μελέτη της κίνησης των ματιών, της συμπεριφοράς των ματιών, του βλέμματος και μη λεκτικής επικοινωνίας σχετική με την όραση. Η συμπεριφορά των ματιών είναι καίριας σημασίας στη μη-λεκτική επικοινωνία και απαραίτητη προϋπόθεση για τη δια ζώσης επικοινωνία. Το πιο σημαντικό μέρος των oculistics είναι η οπτική επαφή που ανοίγει επικοινωνιακά κανάλια, σηματοδοτεί τη διαθεσιμότητα για αλληλεπίδραση, ακρόαση, αμεσότητα και οικειότητα. Η απουσία οπτικής επαφής δίνει αρνητικές εντυπώσεις όπως για παράδειγμα αγένεια, εξαπάτηση, ανειλικρίνεια και εχθρικότητα (Peter A. Andersen, 2015)

Olfactics είναι η μελέτη της όσφρησης και πως γίνεται αντιληπτή. Οι κοινωνικοί επιστήμονες ανακάλυψαν ότι η αίσθηση της όσφρησης έχει ισχυρή επίδραση στην κοινωνική αλληλεπίδραση. Δεδομένα από έρευνες έχουν δείξει ότι ένα σημαντικό ποσοστό ενηλίκων αναγνωρίζουν και επηρεάζονται από μυρωδιές στο περιβάλλον τους. Κατά της διάρκεια μιας έρευνας από την Amy Wrzesniewski (1999) ζητήθηκε από 452 συμμετέχοντες να ταξινομήσουν τη σχετική ελκυστικότητα απώλειας της αίσθησης της όσφρησης, της ακοής από ένα αυτί ή απώλεια του μικρού δακτύλου του ποδιού τους. Περίπου 50% των συμμετεχόντων δήλωσαν ότι η απώλεια της όσφρησης θα ήταν η χειρότερη. Αυτό το εύρημα υποστηρίζει την ιδέα της μεταβλητότητας στην εκλαμβανόμενη σημαντικότητα της αίσθησης της όσφρησης στη ζωή.

Κώδικας ενδυμασίας. Ο κώδικας ενδυμασίας είναι ένα σύνολο κανόνων που αναπτύσσουν οι επιχειρήσεις για να καθοδηγήσουν τους εργαζόμενους τους σχετικά με το τι θεωρείται κατάλληλο να φορεθεί στο χώρο εργασίας. Οι κώδικες ενδυμασίας ποικίλουν από επίσημους σε πιο καθημερινούς-επαγγελματικούς σε καθημερινούς, ανάλογα με τις ανάγκες του κάθε χώρου εργασίας και του τύπου πελατών που εξυπηρετεί.



Η επισημότητα του κώδικα ενδυμασίας του εργασιακού χώρου καθορίζεται συνήθως από τον τύπο των αλληλεπιδράσεων οι υπάλληλοι έχουν με τους πελάτες τους στο χώρο εργασίας. Σε εργασιακά περιβάλλοντα όπου οι πελάτες αναμένουν από τους συμβούλους τους να επιδείξουν επαγγελματισμό και ακεραιότητα, συχνά ο κώδικας ενδυμασίας είναι επίσημος. Τέτοιοι εργασιακοί χώροι περιλαμβάνουν δικηγορικά γραφεία, οικονομικούς συμβούλους, τράπεζες και μεγάλες επιχειρήσεις.

Παρόλα αυτά, ακόμα και αυτού του τύπου οργανισμοί χαλαρώνουν τους κώδικες ενδυμασίας τους. Για παράδειγμα, ο τραπεζικός γίγαντας J.P. Morgan Chase & Co. επιτρέπει στους υπαλλήλους του να φορούν επαγγελματική-καθημερινή ενδυμασία τις περισσότερες μέρες. Σε μια επίσκεψη σε δικηγορικό γραφείο, παρατηρήθηκε ότι οι υπάλληλοι ήταν ντυμένοι με επαγγελματική-καθημερινή ενδυμασία αλλά οι περισσότεροι είχαν τα σακάκια τους κρεμασμένα στις πόρτες των γραφείων τους. Αυτό τους επέτρεπε να εργάζονται άνετα αλλά και να είναι προετοιμασμένοι σε περίπτωση που κάποιος πελάτης επισκεπτόταν απροσδόκητα (Susan M. Heatfield, 2020).



Βιβλιογραφία

Andersen, Peter A. (2015)

[Eye Behavior - Andersen - - Major Reference Works - Wiley Online Library](#)

Edward T.Hall. (1990) The Hidden Dimension.

(PDF) Edward T. Hall- The Hidden Dimension | Camille J Mangaran - Academia.edu

Gabriel, Allison S. and Jennifer D. Acosta. (2015) Journal of Business and Psychology. The Value of a Smile: Does Emotional Performance Matter More in Familiar or Unfamiliar Exchanges? | SpringerLink

Haddad, Amy, (2019). Respectful Communication in an Information Age. Health Professional and Patient Interaction.

Hans, Dr. Anjali and Mr. Emmanuel Hans. Kinesics, Haptics and Proxemics: Aspects of Non -Verbal Communication. Journal Of Humanities And Social Science, 2015 H020244752.pdf (imagochrististudio.org)

Heatfield, Susan M. (2020) Your Dress Code Provides a Useful Guide for Employees (thebalancecareers.com)

Hess U., Nonverbal Communication. In: Howard S. Friedman (Editor in Chief), Encyclopedia of Mental Health, 2nd edition, Vol 3, Waltham, MA: Academic Press, 2016, pp. 208-218. Berlin, Germany
Commu | Nonverbal Communication | Communication (scribd.com)

Kleinsmith, Andrea and Bianchi-Berthouze, Nadia. Recognizing Affective Dimensions from Body Posture. . Berlin: Springer.
Recognizing Affective Dimensions from Body Posture | SpringerLink

Kudesia, Ravi S. and Hillary Anger Elfenbein. Nonverbal communication in the workplace.
(PDF) Nonverbal communication in the workplace (researchgate.net)

Nonverbal World - The world without words: Reading Body Language - Common Postures (nonverbal-world.com)

Odor and Affect: Individual Differences in the Impact of Odor on Liking for Places, Things and People | Chemical Senses | Oxford Academic (oup.com), 1999

Paul Ekman blog, 2021, The science of smiling.
Science of Smiling | Types of Smiles | Paul Ekman

People watching: The Desmond Morris Guide to Body Language. 2002
Vintage Books, London



Weineck, Felicitas , Dana Schultche. (2020) Using bodily postures to reduce anxiety and improve interoception: A comparison between powerful and neutral poses - PubMed (nih.gov)

Επαγγελματικές δεξιότητες και ικανότητες

Εισαγωγή

Ο όρος ‘επαγγελματικό’ καθορίζεται από το λεξικό Cambridge (2021) ως “η απόκτηση χαρακτηριστικών που συνδέονται με εκπαιδευμένα και επιδέξια άτομα, όπως για παράδειγμα αποτελεσματικότητα, δεξιότητες, οργάνωση και σοβαρότητα”, ο οποίος είναι ένα ευρύς όρος με πολλαπλές ερμηνείες. Οι ‘επαγγελματικές δεξιότητες’ είναι επίσης ένας ευρύς όρος που περιλαμβάνει ποικιλία δεξιοτήτων απαραίτητες για την απόκτηση εργασίας καθώς και την επιτυχία κατά την εργοδότηση. Για τους σκοπούς αυτής της έρευνας, θα επικεντρωθούμε σε μαλακές ή οριζόντιες δεξιότητες (soft skills) και δεξιότητες σχετικές με την απασχολησιμότητα.

Μαλακές ή οριζόντιες δεξιότητες (soft skills)

Όπως διαφάνηκε από την πρωτογενή και δευτερογενή ερευνά στην Κύπρο στο πρώτο κεφάλαιο, παρατηρείται έλλειψη μαλακών ή οριζοντίων δεξιοτήτων στους Κύπριους εργαζόμενους.

Όπως αναφέρθηκε από εργοδότες στην Κύπρο αλλά και ανά το παγκόσμιο, αυτές οι δεξιότητες θεωρούνται απαραίτητες για μια επιτυχή καριέρα, συνεπώς η απόκτηση και ανάπτυξη τους καθώς και η ικανότητα αποτελεσματικής χρήσης του στην Αγγλική γλώσσα, ιδιαίτερα, είναι πολύ σημαντική, καθώς οι πλείστες επαγγελματικές εργασίες στην Κύπρο διεξάγονται στην αγγλική γλώσσα.

Οι μαλακές ή οριζόντιες δεξιότητες (soft skills) είναι ένας γενικός όρος και μπορεί να περιλαμβάνει διάφορες ικανότητες. Σύμφωνα με τη γνωστή ιστοσελίδα με θέσεις εργασίας Targetjobs (2021), οι δέκα δεξιότητες που ζητούν πιο συχνά οι εργοδότες σε απόφοιτους είναι η εμπορική γνώση, επικοινωνία, ομαδική εργασία, διαπραγμάτευση, πειθώ, επίλυση προβλημάτων, ηγεσία, οργάνωση, επιμονή και παρότρυνση, η ικανότητα εργασίας υπό πίεση και η αυτοπεποίθηση.

Παρομοίως, τα ανώτερα διοικητικά στελέχη στον τομέα της εκπαίδευσης εργαζομένων, μέλη του Forbes Coaches Council (Forbes, 2019), αναγνώρισαν τις εξής δεξιότητες ως απαραίτητες για την επιτυχία στο χώρο εργασίας: ενσυναίσθηση, ικανότητα επιρροής συναδέλφων, συναισθηματική νοημοσύνη, περιέργεια και θετικότητα, ενεργή ακρόαση, ταπεινότητα, ικανότητα κατανόησης από τα συμφραζόμενα, πρόθεση να κάνει ερωτήσεις, κουράγιο να κάνει εισηγήσεις, δημιουργία σχέσεων και αυτογνωσία.

Από όλες τις δεξιότητες που προαναφέρθηκαν, η επικοινωνία, η διαπραγμάτευση και η πειθώ, η επίλυση προβλημάτων και η ενεργής ακρόαση θα αναλυθούν πιο κάτω καθώς περιλαμβάνονται συχνά σε σχετικά άρθρα και άλλη βιβλιογραφία.

Επικοινωνία

Η επικοινωνία στο χώρο εργασίας μπορεί να οριστεί ως “η διαδικασία ανταλλαγής ιδεών και πληροφοριών, λεκτικά και μη-λεκτικά μεταξύ ενός ατόμου/ομάδας και άλλου/ης σε έναν οργανισμό. Αυτό περιλαμβάνει e-mails, γραπτά μηνύματα, σημειώσεις, τηλεφωνικές συνομιλίες.” (Faizal, 2019).

Η επικοινωνία είναι μια από τις πιο συχνά αναφερόμενες απαραίτητες δεξιότητες, γεγονός το οποίο δεν αποτελεί έκπληξη καθώς η αποτελεσματική επικοινωνία είναι κριτικής σημασίας στην εκπλήρωση των εργασιακών καθηκόντων αλλά επίσης ενδυναμώνει την ομαδική εργασία, μπορεί να βελτιώσει την αφοσίωση των υπαλλήλων και την ικανοποίησή τους, κτίζει εμπιστοσύνη, εξουδετερώνει τυχόν παρεξηγήσεις, αμφιβολίες και απορίες και μπορεί να βελτιώσει την παραγωγικότητα (Proofohub, 2021). Επιπρόσθετα, η έλλειψη επικοινωνίας ή η κακή επικοινωνία μπορούν να έχει καταστροφικές επιδράσεις στην επαγγελματικότητα των εργαζομένων καθώς μπορεί να προκαλέσει αγανάκτηση και σύγχυση (The Alternative Board, 2019).

Ένα σημαντικό κομμάτι της επικοινωνίας, το οποίο επισημάνθηκε στην πρωτογενή έρευνα είναι οι ανεπίσημες συζητήσεις στο χώρο εργασίας, μεταξύ συναδέλφων, πελατών ή άλλων. Η ανεπίσημη επικοινωνία είναι ιδιαίτερα ευεργετική για τους εργοδότες και τους εργαζόμενους, καθώς και τον οργανισμό γενικά, καθώς μπορεί να αυξήσει το ομαδικό πνεύμα, να δημιουργήσει ισχυρές σχέσεις μέσα και έξω από την επιχείρηση και να δημιουργήσει μια αίσθηση του να ανήκεις, αν και μπορεί να οδηγήσει σε ομαδική παραπληροφόρηση αν δεν γίνει με το σωστό τρόπο ή λόγω γλωσσικών παρεξηγήσεων (Bamboo HR, 2021). Είναι εμφανές, συνεπώς, ότι είναι σημαντικό οι εργαζόμενοι να γνωρίζουν σχετικό πρακτικό λεξιλόγιο και να μπορούν να συμμετέχουν σε μια καθημερινή συνομιλία στην αγγλική γλώσσα στο χώρο εργασίας.

Ένα από τα εμπόδια στην επικοινωνία είναι η γλώσσα (Faizal, 2019). Για παράδειγμα, για την αποτελεσματική επικοινωνία χρειάζεται ενεργός ακρόαση, που μπορεί να μην είναι εφικτή αν το ένα μέλος της συνομιλίας δεν έχει την απαραίτητη γλωσσική δεξιότητα να κατανοήσει το άλλο, οπότε είναι σημαντικό να συμπεριληφθεί μια θεματική ενότητα στη σειρά μαθημάτων Επαγγελματικών Αγγλικών στην οποία θα επεξηγούνται συχνά γλωσσικά εμπόδια και πιθανός τρόπος αποφυγής τους

Διαπραγμάτευση και πειθώ

Η ικανότητα της πειθούς και επιτυχών διαπραγματεύσεων είναι απαραίτητες σε συγκεκριμένα επαγγέλματα όπως για παράδειγμα μάρκετινγκ, πωλήσεις, διαφήμιση και αγορά προϊόντων (Wigan and Leigh College, 2021), είναι όμως εξίσου

σημαντικές στην καθημερινή ζωή και στο χώρο εργασίας, ανεξάρτητα από τον τομέα ή το συγκεκριμένο επάγγελμα.

Όπως περιγράφει ο Behrman (2016), οι διαπραγματεύσεις είναι απαραίτητες σε κάθε εργασιακό περιβάλλον πχ σε διευθυντές που διαπραγματεύονται ποτέ και πως να κατανέμουν εργασίες στο προσωπικό τους, στη διαχείριση συνεργασιών μεταξύ εταιρειών, διαχείριση παραπόνων και συγκρούσεων εντός μιας επιχείρησης, μια ομάδας ή μεταξύ εξωτερικών συνεργατών ή άλλων. Η διαπραγμάτευση σε μια ξένη γλώσσα μπορεί να είναι ιδιαίτερα δύσκολη καθώς η διαπραγμάτευση είναι στην ουσία μια λεκτική πράξη, οπότε είναι απαραίτητη η γνώση σχετικού λεξιλογίου. Υπάρχουν επίσης πολιτιστικές διαφορές στις μεθόδους διαπραγμάτευσης, τις οποίες οι εργαζόμενοι πρέπει να γνωρίζουν ούτως ώστε να μειώσουν οποιοδήποτε άγχος και να αποφύγουν τυχόν παρεξηγήσεις..

Επίλυση προβλημάτων

Η επίλυση προβλημάτων είναι μια γενική δεξιότητα απαραίτητη για κάθε θέση και εργασιακό τομέα, καθώς η ικανότητα επιτυχούς αντιμετώπισης προκλήσεων είτε σε καθημερινή βάση, μικρές ή πιο δύσκολες, είναι σημαντική για κάθε επάγγελμα. Για την αποτελεσματική επίλυση ενός προβλήματός, πρέπει πρώτα να καθοριστεί το πρόβλημα πριν τον ιδεοκαταιγισμό (brainstorming) πιθανών λύσεων (Careerbuilder, 2017), συνεπώς η διαύγεια και η σωστή κατανόηση των θεμάτων που χρήζουν αντιμετώπισης καθώς και η ικανότητα παραγωγής πιθανών λύσεων (brainstorm) είναι απαραίτητες, γεγονός που τονίζει τη σημασία της ικανότητας αποτελεσματικής επικοινωνίας στα Αγγλικά.

Ενεργή ακρόαση

Η ενεργή ακρόαση είναι μια επικοινωνιακή μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε αρχικά στη συμβουλευτική ψυχολογία, εκπαίδευση και επίλυση συγκρούσεων, κατά την οποία ο ακροατής τροφοδοτεί πίσω στον ομιλητή αυτά που ακούν, μέσω της παράφρασης ή επαναδιατύπωσης του τι άκουσαν με δικά τους λόγια, για να επιβεβαιώσουν την κατανόηση και από τα δύο μέρη (Rogers & Farson, 1957). Τώρα έχει εξελιχθεί σε σημαντική μαλακή ή οριζόντια δεξιότητα (soft skill) στο χώρο εργασίας, που μπορεί να ενδυναμώσει την επικοινωνία. Για παράδειγμα, κατά τη διάρκεια συνεντεύξεων πρόσληψης προσωπικού (recruiter), μπορεί να επιδείξει στον συνεντευκτή ότι ο/η υποψήφιος/α ενδιαφέρεται για τον οργανισμό και ότι έχει ομαδικό πνεύμα (Doyle, 2020), συνεπώς είναι σημαντικό ο ακροατής να μπορεί να κατανοεί πλήρως τον ομιλητή και να μπορεί να επαναδιατυπώνει τα όσα λέει, που μπορεί να είναι ακόμα πιο δύσκολο αν ο ομιλητής μιλά σε γλώσσα που δεν είναι η μητρική του ακροατή.

B. Δεξιότητες απασχολησιμότητας

Για την απόκτηση εργασίας στις μέρες μας είναι απαραίτητη η προετοιμασία ενός ισχυρού επαγγελματικού βιογραφικού σημειώματος (CV) και συνοδευτικής επιστολής, γνώση του πως και που να αναζητήσει κάποιος εργασία, καθώς και πως να έχει μια επιτυχημένη συνέντευξη, που μπορεί να είναι ακόμα πιο δύσκολο αν το επίπεδο Αγγλικών δεξιοτήτων του αιτητή εργασίας είναι χαμηλό. Όπως αναφέρθηκε και στην πρωτογενή έρευνα, η πλειοψηφία των αγγελιών εργασίας στην Κύπρο (και σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες) είναι στην αγγλική γλώσσα και ζητούν βιογραφικό σημείωμα και συνοδευτική επιστολή επίσης στην αγγλική γλώσσα. Επιπρόσθετα, η συνέντευξη μπορεί να διεξάγεται στα αγγλικά, συνεπώς ισχυρές δεξιότητες απασχολησιμότητας όχι μόνο στην φυσική γλώσσα κάποιου αλλά και στα Αγγλικά είναι ακόμα πιο σημαντικά για τους άνεργους καθώς και άτομα που επιθυμούν την αλλαγή καριέρας ή εργοδότη.

1. Συγγραφή βιογραφικών σημειωμάτων και συνοδευτικής επιστολής

Η πρώτη εντύπωση ενός εργοδότη για τον πιθανό εργαζόμενο του είναι το βιογραφικό σημείωμα και η συνοδευτική επιστολή που παρέχουν με την αίτηση εργασίας τους. Ένα ισχυρό, περιεκτικό και εντυπωσιακό βιογραφικό είναι πολύ σημαντικό στη σημερινή αγορά εργασίας. Οπότε είναι απαραίτητο για ένα άτομο να μπορεί να προετοιμάσει ένα εμπειριστατωμένο, χωρίς λάθη, προσαρμοσμένο στα ενδιαφέροντα του εργοδότη, χρησιμοποιώντας σχετικό, επαγγελματικό λεξιλόγιο και σωστή ορολογία (EF English Live, 2018).

Η συνοδευτική επιστολή ακόμη απαιτείται από πολλούς οργανισμούς και θεωρείται πολύ σημαντική καθώς μπορεί να βοηθήσει τον υποψήφιο να ξεχωρίσει από τις άλλες εκατοντάδες αιτήσεις που βλέπουν οι εργοδότες κάθε μέρα. Παρόμοια με το βιογραφικό σημείωμα, η συνοδευτική επιστολή πρέπει να επιδεικνύει ξεκάθαρα ότι ο υποψήφιος ενδιαφέρεται για τη θέση, καθώς και την επιχείρηση. Πρέπει να είναι εξατομικευμένο και να περιλαμβάνει λέξεις-κλειδιά και δεν πρέπει να περιέχει ορθογραφικά, γραμματικά ή άλλα γλωσσικά λάθη και να χρησιμοποιεί σχετική επαγγελματική και κατάλληλη γλώσσα. (McNeill, 2019).

2. Αναζήτηση εργασίας

Η αναζήτηση εργασίας μπορεί να είναι χρονοβόρα καθώς μπορεί να διαρκέσει μήνες μέχρι το άτομο αποκτήσει εργασία. Συνεπώς δεξιότητες αναζήτησης εργασίας είναι απαραίτητες. Υπάρχει ένας μεγάλος αριθμός διαδικτυακών σελίδων με θέσεις εργασίας, σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, οπότε είναι σημαντικό ο αναζητητής να γνωρίζει τι θέση και σε πιο εργασιακό τομέα ενδιαφέρεται να εργαστεί. Επίσης, η διαδικασία αιτήσεων για εργασία μπορεί να είναι χάσιμο χρόνου, καθώς και η άσκοπη δικτύωση. Επιπρόσθετα, δημιουργία προφίλ σε επαγγελματικές ιστοσελίδες όπως το LinkedIn, μπορεί να βοηθήσει στη δικτύωση και απόκτηση



εργασίας γρηγορότερα (The Undercover Recruiter, 2021). Για την αποτελεσματική αναζήτηση εργασίας είναι απαραίτητες υψηλές αγγλικές γλωσσικές δεξιότητες, καθώς οι περισσότερες αγγελίες εργασίας στην Κύπρο και ανά το παγκόσμιο είναι γραμμένες στην αγγλική γλώσσα. Επομένως είναι σημαντικό για ένα υποψήφιο εργαζόμενο να μπορεί να κατανοήσει πλήρως τις απαιτήσεις κάθε θέσης για την οποία συμπληρώνουν αίτηση, που θα τους επιτρέψει να προετοιμάσουν ένα εξειδικευμένο, εξατομικευμένο βιογραφικό σημείωμα και συνοδευτική επιστολή.

3. *Συνεντεύξεις εργασίας*

Η συνέντευξη εργασίας είναι ίσως το πιο σημαντικό μέρος της διαδικασίας αναζήτησης εργασίας, καθώς είναι το τελευταίο και πιο καθοριστικό βήμα πριν την απόκτηση εργασίας. Ταυτόχρονα μπορεί να είναι μια αγχωτική εμπειρία, ειδικά αν δεν διεξάγεται στη φυσική γλώσσα του υποψήφιου εργαζόμενου και αν ο υποψήφιος έχει παραμείνει άνεργος για μεγάλο χρονικό διάστημα. Ο υποψήφιος θα πρέπει να εξασκηθεί στην απάντηση ερωτήσεων σχετικά με τον εαυτό τους, σχετική εμπειρία που ίσως διαθέτουν, λόγους για τους οποίους έκαναν αίτηση για τη συγκεκριμένη θέση και πρέπει επίσης να μπορούν να απαντήσουν υποθετικές ερωτήσεις και ερωτήσεις σχετικά με τις ικανότητες τους, χρησιμοποιώντας επαγγελματικό λεξιλόγιο και χωρίς να βγαίνουν εκτός θέματος (British Council, 2020). Είναι επίσης σημαντικό για τον υποψήφιο να μπορεί να επιδείξει τις ικανότητες του παρουσίασης καθώς οι εργοδότες συχνά ζητούν από τους υποψήφιους να ετοιμάσουν μια παρουσίαση σχετικά με τον εαυτό τους ή για ένα συγκεκριμένο θέμα κατά της διάρκειας της, μια δεξιότητα που εκτιμούν ιδιαίτερα οι εργοδότες, όπως επέδειξε η πρωτογενής έρευνα στο πρώτο κεφάλαιο.



Βιβλιογραφία

Bamboo HR (2021). *HR Glossary: Informal Communication*. Available at: <https://www.bamboohr.com/hr-glossary/informal-communication/> Bamboo HR.

Behrmann, M. (2016). *Negotiation And Persuasion. The Science And Art Of Winning Cooperative Partners*. Hogrefe.

British Council (2020). *Job Interviews*. Available at: <https://learnenglish.britishcouncil.org/business-english/business-magazine/job-interviews>. British Council.

Cambridge dictionary (2021). *Definition of 'professional'*. Cambridge University Press. Available at: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/professional>

Careerbuilder (2017). *What are problem-solving skills and why are they important?* CareerBuilder. Available at: <https://www.careerbuilder.com/advice/what-are-problemsolving-skills-and-why-are-they-important>

Constantinescu, GC. (2015, November 24-26). *Language Differences in the Negotiation. Applications for the recruitment negotiations on the work market* [Paper presentation]. NEDES 2015: 9th International Conference on Non Discrimination and Equal Opportunities.

Doyle, A. (2020). *Important Active Listening Skills and Techniques*. The Balance Careers. Available at: <https://www.thebalancecareers.com/active-listening-skills-with-examples-2059684>

EF English Live (2018). *7 Steps To A Great English CV*. EF English Live. Available at: <https://englishlive.ef.com/blog/career-english/7-steps-great-english-cv/>

Expert Panel, Forbes Coaches Council (2019). *15 Soft Skills You Need To Succeed When Entering The Workforce*. Forbes. Available at: <https://www.forbes.com/sites/forbescoachescouncil/2019/01/22/15-soft-skills-you-need-to-succeed-when-entering-the-workforce/>

Faizal, F. (2019) *What Is Workplace Communication & Why Does It Matter?* Feedough. Available at: Available at: <https://www.feedough.com/what-is-workplace-communication-why-does-it-matter/>

Kashyap, S. (2021). *Here's How Effective Communication is in the Hands of 73% of Professionals*. Proofhub. Available at: <https://www.proofhub.com/articles/effective-communication>



Krause, L. (2019). *The effects of poor communication in the workplace*. The Alternative Board. Available at: <https://www.thealternativeboard.com/blog/the-effects-of-poor-communication-in-the-workplace>

McNeill, J. (2019). *Why Cover Letters Are Still Important, And How To Write One*. Hays. Available at: <https://social.hays.com/2019/06/14/why-cover-letters-important-how-to-write/>

Rogers, C.R., Farson R.E (1957). *Active Listening*. University of Chicago, Industrial Relations Center.

Target Jobs (2021). *What are the top 10 skills that'll get you a job when you graduate?* Target Jobs. Available at: <https://targetjobs.co.uk/careers-advice/career-planning/273051-the-top-10-skills-thatll-get-you-a-job-when-you-graduate>.

Tomerson, J. (2021). *6 Clever Ways to Improve Your Job Search Tactics*. The Undercover Recruiter. Available at: <https://theundercoverrecruiter.com/6-clever-ways-improve-your-job-search-tactics/>

Wigan and Leigh College (2021). *Persuading, Influencing and Negotiating Skills*. Wigan and Leigh College. Available at: <https://libguides.wigan-leigh.ac.uk/c.php?g=667800&p=4736456>

Δεξιότητες διαδικτυακής και τηλεφωνικής επικοινωνίας

Οι διαδικτυακές επικοινωνιακές δεξιότητες είναι κριτικής σημασίας στην επιτυχία στον 21^ο αιώνα. Το διαδίκτυο και η πρόσφατη ανάπτυξη των διαδικτυακών πλατφόρμων κοινωνικής δικτύωσης προσφέρει πολλαπλές ευκαιρίες επικοινωνίας που οι περισσότεροι από μας χρησιμοποιούν στις μέρες μας. Η ψηφιακή επικοινωνία στο χώρο εργασίας συσχετίζεται με την ευημερία στην εργασία (Okkonen, Bordi, Mäkinieniemi, & Heikkilä-Tammi, 2018).

Υπάρχουν αρκετές μικρές διαφορές μεταξύ της διαδικτυακής επικοινωνίας (με γραπτό λόγο και εικόνες) και της δια ζώσης επικοινωνίας. Πολλοί αποτυγχάνουν να επικοινωνήσουν αποτελεσματικά στη διαδικτυακή επικοινωνία και μπορεί να δώσουν λανθασμένη εντύπωση π.χ. ανειλικρίνεια, αμηχανία ή αγένεια. Η μεγαλύτερη δυσκολία είναι ή έλλειψη ενός σημαντικού στοιχείου: η μη-λεκτική επικοινωνία.

Η διαδικτυακή επικοινωνία μπορεί να είναι:

- Ταυτόχρονη – σε ‘αληθινό χρόνο’ (‘real time’) για παράδειγμα μέσω στιγμιαίων μηνυμάτων ή της δυνατότητας ‘ συνομιλίας’ (chat).
- Ασύγχρονη - όταν οι συμμετέχοντες επικοινωνούν στο δικό τους χρόνο, για παράδειγμα απάντηση μηνυμάτων που έχουν δημοσιευθεί σε διαδικτυακό φόρουμ.

Οι δεξιότητες διαδικτυακής επικοινωνίας που αξίζει να ληφθούν υπόψη και να αναπτυχθούν είναι:

1. Πρωτόκολλο για συνομιλίες στο διαδίκτυο (*netiquette*)

Το *netiquette* είναι η ανάπτυξη συνόλου συμπεριφορών που ευκολύνουν την επικοινωνία στο διαδίκτυο. Αν και τείνουμε να υποθέτουμε ότι οι εφαρμογές τηλεσυνεδριάσεων Zoom και Google Meet είναι πλατφόρμες που λειτουργούν σε πραγματικό χρόνο, υπόκεινται σε χρονικές καθυστερήσεις που μπορεί να εμποδίσουν τη ροή επικοινωνίας μεταξύ των συμμετεχόντων.

Ο όρος *netiquette* είναι ένας συνδυασμός του ‘net’ (from internet) και ‘etiquette’. Αυτό σημαίνει σεβασμό των απόψεων των χρηστών και επίδειξη ευγένειας κατά τη δημοσίευση απόψεων σε διαδικτυακές ομάδες συζητήσεων (BBC, 2012). Κατά τη διάρκεια της εργασίας και επικοινωνίας σε κοινούς διαδικτυακούς χώρους είναι σημαντικό:

- Η αντιμετώπιση άλλων με ευγένεια και σεβασμό
- Η διασφάλιση εμπιστευτικότητας και προσωπικής ασφάλειας
- Αποφυγή αποστολής άσκοπων emails

- Αποφυγή προσωπικής επίθεσης
- Εκμάθηση και εφαρμογή κανόνων της κοινότητας
- Αποφυγή λογοκλοπής
- Κατανόηση και σεβασμός πνευματικών δικαιωμάτων

2. Δημιουργία διαδικτυακής εικόνας και εμπορικό σήμα (*branding*)

Η δημιουργία μιας επαγγελματικής διαδικτυακής εικόνας μέσω της σωστής ένδυσης και συμπεριφοράς ανεξάρτητα από την τοποθεσία, συμπεριλαμβάνει την κατάλληλη ενδυμασία για διαδικτυακές συναντήσεις και συνέδρια με την ίδια ενδυμασία που κάποιος θα φορούσε στο γραφείο. Περιλαμβάνει επίσης την επίδειξη της αξίας και δεξιοτήτων marketing, χαρακτηριστικά μέσω της διαδικτυακής παρουσίας της επιχείρησης στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, στο ενδο-δίκτυο και διαδίκτυο.

Πρέπει να είσαι προσεκτικός με το τι δημοσιεύεις στο διαδίκτυο. Μόλις δημοσιευθεί δεν μπορείς να το πάρεις πίσω. Όλα είναι πιθανά όταν μια πληροφορία φτάσει στο διαδίκτυο και μπορεί να γίνει viral. Θα αποθηκευτεί κάπου και μπορεί να ανευρεθεί μετά από αναζήτηση. Το τι δημοσιεύεις στο διαδίκτυο μπορεί να επηρεάσει τις σχέσεις σου και την καριέρα σου, αν όχι άμεσα, πιθανά στο μέλλον. Συνεπώς να είσαι πολύ προσεκτικός στις διαδικτυακές αλληλεπιδράσεις.

Επέλεξε να προωθήσεις μια θετική και επαγγελματική εικόνα του εαυτού σου διαδικτυακά (McGilvery, 2012). Είναι απαραίτητη η κατανόηση ότι όταν δημοσιευθεί μια εικόνα, σχόλια κλπ. στο διαδίκτυο, θα είναι εκεί για πάντα. Πρέπει κάποιος όμως να έχει υπόψη ότι “ Η ελευθερία του λόγου δεν συνεπάγεται ελευθερία και από τις συνέπειες” (Oxley, 2010). Ένα πιθανό πρόβλημα είναι ότι οι εργοδότες αναζητούν πληροφορίες για υποψήφιους εργαζόμενους στο διαδίκτυο (TheManifest, 2020).

3. Παρουσιάσεις

Οι εικονικές συναντήσεις επι της παρούσης δεν έχουν την χωρική παρουσία των συναντήσεων δια ζώσης. Η δυναμική της εργασίας σε διαδικτυακό περιβάλλον σε ‘πραγματικό χρόνο’ είναι διαφορετικές από τη δια ζώσης παρουσία, όπου ο συμμετέχοντας έχει το πλεονέκτημα καθώς οι συνομιλίες δεν παρουσιάζουν χρόνο-καθυστέρηση, και μπορείς να παρατηρήσεις τα μη-λεκτικά σήματα των συμμετεχόντων καλύτερα και η συνομιλία με τη σειρά είναι λιγότερο στατική. Για την αντιμετώπιση αυτών των θεμάτων, ένα σχέδιο δράσης μπορεί να διδάξει στους μαθητές πως να πλοηγηθεί και να αντιμετωπίσει αυτά τα θέματα (Slack, 2020).



Επεξήγησε την άποψη σου. Προσπάθησε να αποφύγεις να μιλάς ή να γράφεις με δογματικό και απρόσωπο τρόπο, οπότε απέφυγε φράσεις όπως 'It is a fact that ...' καθώς δεν αφήνουν χώρο για τις απόψεις κάποιου. Οπότε καλύτερα ξεκίνα με 'I think ...'? Όταν μελετάς ένα μάθημα, μπορεί να θες να παρουσιάσεις τις απόψεις κάποιου άλλου, αν θα το κάνεις, δήλωσε ποιου είναι, ίσως με μια παράθεση ή αναγνώριση (OpenLearn, 2020).

Η έκφραση ενσυναίσθησης κατά τη διάρκεια της διαδικτυακής συνομιλίας μπορεί να καταστεί δύσκολη. Στη καθημερινή μας ζωή, η γλώσσα του σώματος μας και άλλες μη-λεκτικές ενδείξεις φανερώνουν πολλές πληροφορίες για τους άλλους. Αυτά τα σήματα παρέχουν σημαντικές πληροφορίες για τη διάθεση, σκέψεις και συναισθήματα μας. Στην εποχή των εικονικών συνεδριακών χώρων, συχνά οι μη-λεκτικές ενδείξεις φανερώνουν περισσότερα από τις λέξεις. Πιο κάτω είναι μερικές συμβουλές:

- Δώσε σημασία στη γλώσσα του σώματος.
- Τα μάτια και το κεφάλι σου κάνουν την περισσότερη μη λεκτική επικοινωνία.
- Περιορίσε τις χειρονομίες καθώς τείνουν να μεγαλοποιούνται στο βίντεο, ιδιαίτερα αν κάθεται κοντά στην κάμερα.

4. Συμμετοχή σε συναντήσεις

Η δυναμική είναι διαφορετική στις διαδικτυακές συναντήσεις. Οι αλληλεπιδράσεις δεν είναι τόσο ρευστές όπως στις δια ζώσης συναντήσεις. Οι κοινωνικοί κανόνες δεν εφαρμόζονται στις διαδικτυακές συναντήσεις και πρέπει να δοθούν παραχωρήσεις για καθυστερήσεις και την ποιότητα της σύνδεσης.

Εξάσκησε την ενεργή ακρόαση κατά τη διάρκεια διαδικτυακών συναντήσεων. Η επαναδιατύπωση του τί είπε κάποιος άλλος και η απάντηση με τη δική σου άποψη στο θέμα προς συζήτηση είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος πληροφόρησης των συναδέλφων σου για το τι άκουσες ότι είπαν και για να επιβεβαιώσεις την άποψη τους με τη προσφορά της άποψης σου στο θέμα (Mendoza, 2020).

Αναγνώρισε πριν εκφράσεις διαφορετική άποψη. Πριν διαφωνήσεις με κάποιον προσπάθησε να κάνεις μια περίληψη της άποψης του άλλου ατόμου με δικά σου λόγια. Με αυτό τον τρόπο γνωρίζουν ότι προσπαθείς να τους κατανοήσεις και είναι πιο πιθανόν να πάρουν στα σοβαρά την άποψη σου.

Δώσε και παρέλαβε επικοινωνιακή κριτική σε και από συναδέλφους. Εκτός από την ενεργή ακρόαση, εξέφρασε στους άλλους πως πιθανόν να αισθάνεσαι σε συγκεκριμένες καταστάσεις σχετικά με τις δραστηριότητες τους στο χώρο εργασίας και να είσαι ανοικτόμυαλος/η σχετικά με την κριτική που δέχεσαι ως απάντηση.

Ενδυνάμωσε τους ανθρώπινους δεσμούς. Άκου προσεκτικά, σκύψε προς το μέρος του ομιλητή και διατήρησε οπτική επαφή. Αυτά είναι η σημασία της ενσυναισθητικής ακρόασης, αδιαμφισβήτητα η πιο ισχυρή ανθρώπινη δεξιότητα.

5. Χρήση της γλώσσας/λεξιλογίου

Η χρήση σαφής και περιεκτικής γλώσσας, χωρίς της χρήσης αργκό ή άλλου πολιτιστικά συγκεκριμένου λεξιλογίου όπως για παράδειγμα βωμολοχία, φραστικά ρήματα (phrasal verbs) και ιδιωματικές εκφράσεις, καθώς και η χρήση προφορικών σημείων στίξης και παύσεις, διευκολύνουν την επικοινωνία.

Χρησιμοποίησε απλές προτάσεις. Η σαφήνεια είναι πολύ σημαντική. Αν μπορείς να εξηγήσεις κάτι περίπλοκο με απλό και ευκατανόητο τρόπο, τότε το κάνεις σωστά. Χρησιμοποίησε συγκεκριμένο με τον εργασιακό τομέα λεξιλόγιο όταν αρμόζει, αλλά δεν υπάρχει λόγος να απομακρύνεις τον εαυτό σου από το κοινό με τη χρήση περίπλοκων λέξεων, αν δεν είναι απαραίτητο.

Απέφυγε το 'κράξιμο' ('flaming'). Αν διαβάσεις κάτι που σε προσβάλλει ή σε αναστατώνει, είναι πολύ δελεαστικό να απαντήσεις βιαστικά και να πατήσεις 'Send' αλλά μην το κάνεις! Οι διαδικτυακές συζητήσεις και ανταλλαγές μηνυμάτων στο Twitter είναι ιδιαίτερα επιρρεπείς σε τέτοιες 'φλόγες', και μπορεί να καταλήξουν σε μια θερμή ανταλλαγή θυμωμένων μηνυμάτων. Αν νοιώθεις τη θερμοκρασία σου να ανεβαίνει καθώς γράφεις, αποθήκευσε το μήνυμά σου, κάνε ένα διάλειμμα ή πήγαινε για ύπνο, μην πατήσεις 'Send'.

Πάρε αρκετό χρόνο να γράψεις μια κατάλληλη απάντηση. Η μεγάλη διαφορά μεταξύ της διαδικτυακής και δια ζώσης επικοινωνίας είναι ότι διαθέτουμε το χρόνο να ετοιμάσουμε καλύτερες, πιο μελετημένες απαντήσεις. Αυτό σημαίνει ότι μπορείς να πεις αυτό που θες να πεις, να αποφύγεις επιπόλαιες απαντήσεις και να εξηγήσεις αυτό που θες με περισσότερη σαφήνεια. Αν βρεθείς σε ένα συγκρουσιακό διάλογο με αντιπαραθέσεις, αυτός ο επιπρόσθετος χρόνος μπορεί να κάνει τη διαφορά μεταξύ της βελτίωσης της κατάστασης ή την άμβλυνση της. Κανένας δεν αναμένει άμεσες απαντήσεις διαδικτυακά πλέον. Πάρε το χρόνο σου να γράψεις μια καλή απάντηση (Pham, 2019).

Απέφυγε τη χρήση μόνο ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ. Μπορείς να τα χρησιμοποιήσεις για να επιστήσεις την προσοχή σε κάτι σημαντικό, να είστε όμως προσεκτικοί ότι δεν επιδεικνύει ότι είστε θυμωμένοι οι αναστατωμένοι για κάτι.

Η απάντησή σου πρέπει να είναι ανάλογη σε μήκος και τόνο με το αρχικό μήνυμα. Αν κάποιος σε επαινεί σε 6 προτάσεις, απαντώντας με ένα απλό "thx," επιδεικνύει αδιαφορία εκ μέρους σου. Πρόσθεσε ουσία στην απάντησή σου και δείξε ότι



ενδιαφέρεσαι. Για παράδειγμα απάντησε με: "Thanks! That really means a lot to me to hear that."

6. Τηλεφωνικές δεξιότητες

Αυτές οι δεξιότητες επικεντρώνονται σε εξερχόμενες, εισερχόμενες και απροειδοποίητες κλήσεις και στην ανάπτυξη των τηλεφωνικών δεξιοτήτων ενός ατόμου και της προσωπικότητας του μέσω προετοιμασίας, θετική τηλεφωνική φωνή, απάντηση επαγγελματικών κλήσεων, έλεγχος της φωνής και τόνου, ειλικρίνεια αντί δικαιολογίες, παροχή εύχρηστου προγράμματος επιστροφής τηλεφωνικών κλήσεων και ανατροφοδότησης, αντιμετώπιση με δύσκολες ερωτήσεις και επιθετικότητα, και να μην παίρνει κάποιος κάτι προσωπικά. Αυτές οι δεξιότητες περιλαμβάνουν επίσης γραπτά μηνύματα (SMS) και WhatsApp.

Εξάσκησε το πως ευχαριστείς, αναγνωρίζεις και στηρίζεις τους άλλους. Δεν μπορούν να σε δουν να κουνάς το κεφάλι, να χαμογελάς ή να συνοφρύεσαι καθώς διαβάζεις τα μηνύματα τους. Συνεπώς, αν δεν κατανοήσουν την αντίδραση σου, μπορεί να νοιώσουν ότι τους αγνοείς και τους αποθαρρύνεις να συνεχίσουν να συνεισφέρουν.

Επέδειξε ξεκάθαρα τα συναισθήματα σου μέσω γραπτών μηνυμάτων (SMS) και WhatsApp. Τα συναισθήματα μπορούν να παρεξηγηθούν εύκολα όταν δεν μπορείς να δεις το πρόσωπο ή τη γλώσσα του σώματος. Οι άλλοι μπορεί να μην συνειδητοποιήσουν όταν κάνεις αστεία και μπορεί να μην βρουν το αστείο τόσο διασκεδαστικό. Πρέπει πάντα να γνωρίζεις τον παραλήπτη του μηνύματος σου, αφού άτομα από διαφορετικές κουλτούρες και υπόβαθρα μπορεί να διαβάζουν όσα γράφεις στο διαδίκτυο. Κάτι που μπορεί εσύ να βρίσκεις αστείο αυτοί μπορεί να το βρίσκουν προκλητικό.



Βιβλιογραφία

BBC. (2012). Retrieved from What is netiquette?: Available at:
<http://www.bbc.co.uk/webwise/guides/about-netiquette>

Jamiai, A. (2019). The Role of Netiquettes in Establishing Relationships in Virtual Learning Communities. *International Journal of Language and Literary Studies*, 1(2), 46-59. doi:10.36892/ijlls.v1i2.29

McGilvery, C. (2012). *Promoting Responsible and Ethical Digital Citizens*. Retrieved from Education World. Available at:
https://www.educationworld.com/a_tech/responsible-student-technology-use.shtml

Mendoza, N. (2020). Retrieved from 6 ways to best express empathy in Zoom meetings. Available at: <https://www.techrepublic.com/article/6-ways-to-best-express-empathy-in-zoom-meetings/>

Okkonen, J., Bordi, L., Mäkiniemi, J.-P. I., & Heikkilä-Tammi, K. (2018). Communication in the Digital Work Environment: Implications for Wellbeing at Work. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 8(S3), 19-48. doi:10.18291/njwls.v8iS3.105275

OpenLearn. (2020). Retrieved from Collaborative problem solving for community safety, Online communication skills: Available at:
<https://www.open.edu/openlearn/ocw/mod/oucontent/view.php?id=65953§ion=2.3>

Oxley, C. (2010). Digital citizenship: Developing an ethical and responsible online culture. *ACCESS*, 25(3), 5-9. doi:<https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED518512.pdf>

Pham, C. (2019). Retrieved from How to Write an Email Response Professionally in Every Situation?: Available at: <https://ejoy-english.com/blog/how-to-write-an-email-response-professionally-in-every-situation/>

The Manifest. (2020). Retrieved from 4 in 5 businesses have rejected a job candidate based on social media content.

Συμπέρασμα

Ο σημερινός χώρος εργασίας αλλάζει γρήγορα και δραματικά όσον αφορά τις δεξιότητες και ικανότητες. Οι απαιτήσεις για τους εργαζόμενους έχουν γίνει πιο πιεστικές, και έχει αυξηθεί η ανάγκη για μορφωμένους, ευέλικτους και δημιουργικούς εργαζόμενους. Για να μπορούν να ανταπεξέλθουν με τις συνεχείς αλλαγές και το γρήγορα μεταλλασσόμενο περιβάλλον, οι επαγγελματίες πρέπει συνεχώς να ανανεώνουν και να αναβαθμίζουν τις ικανότητες τους. Κατά ακρίβεια, πρόσφατα η έρευνα “Sloan Management Review and Deloitte’s 2018 Digital Business Global Executive Study and Research Project”, η οποία πραγματοποίησε έρευνα με 4,300 εκτελεστικά στελέχη και επαγγελματίες από όλο τον κόσμο, έδειξε ότι το 90% πιστεύει ότι πρέπει να αναβαθμίζουν τις δεξιότητες τους τουλάχιστον ετησίως και το 44% βλέπει την ανάπτυξη τους ως ετήσια άσκηση (Education First, 2020, p. 14).

Εδώ και πολλά χρόνια, η γνώση ξένων γλωσσών, ιδιαίτερα της αγγλικής, αποτελεί βασική δεξιότητα απαραίτητη για πολλές θέσεις εργασίας και επαγγέλματα. Θεωρείται ως «ανθρώπινο κεφάλαιο, ένα όχημα για τη μετάδοση ιδεών και ως προσόν με γεο-στρατηγική αξία” (Ribeiro, Calvão & Simões, 2019, p. 81). Χαμηλό επίπεδο δεξιοτήτων σε ξένες γλώσσες, ιδιαίτερα στα αγγλικά, μπορεί να αποβούν επιβλαβή και για τους εργαζόμενους και τις επιχειρήσεις στις οποίες εργάζονται. Αντίθετα, η γνώση ξένων γλωσσών αποτελεί ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και για τα άτομα και για τους οργανισμούς, καθώς προωθεί την εξέλιξη στην καριέρα, την ομαδική συνεκτικότητα και την ανάπτυξη εμπιστοσύνης, δημιουργώντας επαγγελματικές ευκαιρίες και επέκταση σε διεθνείς αγορές (Tenzer, Terjesen & Harzing, 2017).

Η παγκοσμιοποίηση (επιχειρήσεων σε όλους τους τομείς καθώς και η αυξημένη κινητικότητα για λόγους εργασίας ή ευχαρίστησης) και τα ταχύρρυθμα περιβάλλοντα νέων τεχνολογιών, έχουν δημιουργήσει την ανάγκη για μια κοινή γλώσσα (*lingua franca*), συνεπώς τα Αγγλικά έχουν εξελιχθεί στη γλώσσα των διεθνών επαγγελματικών δραστηριοτήτων, της επιστήμης και της έρευνας.

Αυτό είναι εμφανές από τις πληροφορίες που συγκεντρώθηκαν από την έρευνα που διεξήχθη στις χώρες εταίρους και ως γενικό συμπέρασμα, με βάση τα δεδομένα που παρουσιάστηκαν, μπορούμε να συμπεράνουμε ότι τα Αγγλικά χρησιμοποιούνται στις περισσότερες επιχειρήσεις σε καθημερινή βάση, ανεξάρτητα από τον εργασιακό τομέα, οπότε θεωρείται απαραίτητη δεξιότητα που πρέπει να κατέχουν οι εργαζόμενοι.

Σχετικά με τις δεξιότητες που απαιτείται από τους εργοδότες, η έρευνα έχει δείξει ότι και οι τέσσερις γλωσσικές δεξιότητες θεωρούνται πολύ σημαντικές από τους εργοδότες όσο αφορά τη προφορική και γραπτή επικοινωνία, ενώ παράλληλα, γνωρίζουν ότι μόνο η γραφή, ανάγνωση, ακρόαση και ομιλία δεν είναι αρκετά για αποτελεσματική επικοινωνία στην αγγλική γλώσσα, συνεπώς τονίζουν επίσης τη σημαντικότητα της μη-λεκτικής επικοινωνίας, της ευγένειας, φιλικότητας και σαφήνειας στην επικοινωνία.

Αφού λόγω της διεθνοποίησης των επιχειρήσεων, γίνονται καθημερινές επαφές με άτομα σε διαφορετικές τοποθεσίες, η σημασία της πολιτιστικής επίγνωσης αυξάνεται, αν και η έρευνα στην Πορτογαλία και Ισπανία εισηγείται ότι οι επιχειρήσεις δεν το θεωρούν τόσο σημαντικό.

Η εξυπηρέτηση πελατών, συμμετοχή σε συναντήσεις και συνεδριακές κλήσεις, παρουσιάσεις, παροχή οδηγιών και οι τηλεφωνικές συνομιλίες παρατηρήθηκε ότι αποτελούν μέρος της καθημερινής ζωής στο χώρο εργασίας, όσο αφορά τις δραστηριότητες προφορικής επικοινωνίας.

Η συγγραφή emails, αναφορών, συμβολαίων, προτάσεων, κανόνων και εγχειριδίων και άλλων εξειδικευμένων εγγράφων, ατζεντών και υπομνημάτων ήταν από τις πιο συχνές δραστηριότητες σχετικά με τη γραπτή επικοινωνία.

Σύμφωνα με την έρευνα που διεξήχθη σχετικά με τις παρεμβάσεις διαθέσιμες για την αναβάθμιση των δεξιοτήτων σε άνεργους, μπορούμε να συμπεράνουμε ότι στις χώρες-εταίρους υπάρχουν διάφορες δημόσιες και ιδιωτικές πρωτοβουλίες σχετικές με τη διδασκαλία της αγγλικής γλώσσας, αν και τα περισσότερα παραδείγματα αφορούν μαθήματα στα 'Γενικά' Αγγλικά.

Σε κάποιες χώρες όπως για παράδειγμα η Μάλτα, παρατηρείται έλλειψη ευκαιριών για τους άνεργους όσο αφορά την εκμάθηση Επαγγελματικών Αγγλικών και επαγγελματικών δεξιοτήτων. Σε χώρες όπως η Κύπρος, η επίσημη μάθηση δεν προετοιμάζει τους μαθητές στα Επαγγελματικά Αγγλικά και στην Ισπανία για παράδειγμα, η έρευνα υπέδειξε ότι η ηλικιακή ομάδα των 35-45 ετών, που δεν είχε τη δυνατότητα να διδαχθεί Αγγλικά στο σχολείο, είναι λιγότερο προετοιμασμένοι και εξοπλισμένοι για να πληρούν τις απαιτήσεις των εργοδοτών.

Όσον αφορά τα μαθήματα Επαγγελματικών Αγγλικών που προσφέρονται στις χώρες εταίρους, παρατηρείται ότι όλα είναι μικρής διάρκειας και επικεντρώνονται σε συγκεκριμένους εργασιακούς τομείς, και βασίζονται σε πιο παραδοσιακές προσεγγίσεις διδασκαλίας, αφού επικεντρώνονται στη γραμματική, λεξιλόγιο και ασκήσεις αναπαράστασης (role play), ενώ δεν δίνουν ιδιαίτερη έμφαση σε σημαντικά στοιχεία όπως για παράδειγμα πολιτιστικά στοιχεία.



Επομένως, το αντιμετωπίζουμε σαν ευκαιρία να καινοτομήσουμε και να δημιουργήσουμε ένα πρόγραμμα εκμάθησης Επαγγελματικών Αγγλικών το οποίο βασίζεται σε μια περιεκτική προσέγγιση που περιλαμβάνει την πολιτιστική ικανότητα, συγκεκριμένες γλωσσικές δεξιότητες, δεξιότητες στη διαδικτυακή επικοινωνία, μη-λεκτική επικοινωνία και επαγγελματικές δεξιότητες, και προβλέπει τη χρήση τεχνολογικών εργαλείων ούτως ώστε να προσφέρει μια δυναμική εκπαιδευτική διαδικασία.



Βιβλιογραφία

Education First. (2020). EF English Proficiency Index. A ranking of 100 countries and regions by English skills. [online document] Available at: www.ef.com/epi

Ribeiro, F, Calvão, A.R. & Simões, A.V. (2019). Linguistics skills required by Portuguese employers in the past 40 years: the case of office management professionals. *Millenium*, 2(9), pp. 79-89.

Tenzer, H, Terjesen, S. & Harzing, A-W. (2017). Language in International Business: A Review and Agenda for Future Research. *Management International Review*, 57, pp. 815-854.