

Monika Myśliwiec

Problemy przygotowania językowego pracowników

Problemy Profesjologii nr 1, 93-100

2010

Artykuł został zdigitalizowany i opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Monika Myśliwiec

PROBLEMY PRZYGOTOWANIA JĘZYKOWEGO PRACOWNIKÓW

Streszczenie

Celem artykułu jest przedstawienie zagadnienia przygotowania językowego pracowników rozumianego jako nauka języków obcych w zakładzie pracy, oraz związanych z tym problemów. Poważnym problemem staje się obecne podejście pracodawców do przygotowania językowego pracowników w dobie kryzysu gospodarczego, skutkujące rezygnacją ze szkoleń językowych, a tym samym przerwaniem procesu kształcenia pracowników. Przeprowadzona analiza oparta jest na teoriach z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi oraz klasycznych teoriach metodyki nauczania dorosłych oraz andragogiki.

ASPECTS OF THE STUDYING FOREIGN LANGUAGES OF THE EMPLOYEES

Summary

The article is aimed to present the issue of foreign language training of the employees and problems in reference to the training. The present employers' attitude towards the foreign language training stands as an essential and serious problem in the period of economic crisis. It results in resigning from the language training, it means to interrupt the educational process among employees. The carried out analysis is based on the theory in the range of human resources as well as classical theory of methodology in teaching of the adults and andragogics.

Wstęp

Od kilku lat wzrasta bardzo mocno znaczenie kształcenia ustawicznego dorosłych, oraz realizacja idei kształcenia przez całe życie (konceptja ang. „*life long learning*”) pozostającej w związku z promowanym powszechnie hasłem rozwoju gospodarki opartej na wiedzy.

Wykształcenie średnie, znajomość obsługi komputera i języka obcego to już elementarne wymagania, jakie stawia pracodawca. Z tego powodu różnorodne firmy oraz instytucje oświatowe prześcigają się w tworzeniu ofert edukacyjnych dla dorosłych. Powstają nowe szkoły, nowe programy i specjalności nauczania, nowe kursy i szkolenia. Ponadto sami pracodawcy organizują szkolenia adresowane do pracowników, które najczęściej dotyczą spraw związanych z wykonywaniem przez pracowników obowiązków (np. szkolenia z zakresu technik sprzedaży, negocjacji i handlu), ale również, a może przede wszystkim,

szkolenia z zakresu nauki języków obcych. Oprócz szkoleń tradycyjnych wykorzystujących tradycyjne techniki nauczania, w procesie kształcenia i nauczania wykorzystywane są techniki nauczania na odległość (ang. „*distance learning*”) oraz szkolenia on-line z wykorzystaniem zaawansowanych technik multimedialnych oraz sieci Internet.

Szkolenia językowe są jednym z najczęstszych szkoleń, które decydują się organizować oraz finansować pracodawcy. Jednocześnie szkolenia z zakresu języków obcych są najbardziej oczekiwanym rodzajem szkoleń przez pracowników.

Przygotowanie językowe pracowników rodzi wiele praktycznych problemów związanych z wieloma kwestiami: specyfiką nauki języków obcych w zakładzie pracy, ciągłości oraz systematyczności nauki, specyfiki kształcenia dorosłych, doбором materiału oraz oceną postępów w nauce oraz fluktuacji kadr. W związku ze stałym postępem naukowo-technicznym będą rosły również wymagania wobec pracowników a w raz z nim problemy związane z przygotowaniem językowym pracowników.

Ze szkoleń językowych w perspektywie odległej korzystają zarówno pracownicy, oraz pracodawcy. Wykwalifikowana kadra posługująca się językami obcymi, buduje doskonały wizerunek zakładu pracy na zewnątrz.

1. Specyfika nauczania dorosłych

Nauczanie dorosłych nie nastęrcza zazwyczaj tylu trudności, co nauczanie w niższych grupach wieku. Dzieje się tak, dlatego że osoby dorosłe na ogół nie bywają zmuszane do nauki języka, a jeśli nawet tak się zdarza z przyczyn zawodowych, wzmaga to raczej niż osłabia ich chęć opanowania języka z obawy przed utratą atrakcyjnej pracy. Wzięcie udziału w kursie jest, więc ich własną decyzją i samodzielnym wyborem, toteż silna motywacja do nauki języka ze strony dorosłych uczących się ułatwia pracę lektora¹. Dla nauczyciela oznacza to jednak:

- konieczność zapewnienia atrakcyjności zajęć, z czego czuje się niekiedy zwolniony, skoro słuchacze chcą się uczyć,
- konieczność uczenia się tego, co w życiu zawodowym słuchaczy naprawdę bezpośrednio użyteczne, by tę motywację utrzymać.

Choć motywacja osób dorosłych do nauki jest wysoka, rzadko poświęcają jej odpowiednią ilość wysiłku, a przyczyną jest tu brak czasu na naukę własną. Są to przecież osoby pracujące zawodowo, o dodatkowych obowiązkach rodzinnych i towarzyskich.

Wyraźną trudnością jest też nieregularność uczęszczania na zajęcia spowodowana dyspozycyjnością pracownika dla jego instytucji oraz problemami rodzinnymi oraz organizacyjnymi nieuniknionymi w życiu dorosłych².

Zaletą, ale też i najpoważniejszym problemem metodycznym w nauczaniu dorosłych jest fakt, iż są to ludzie już ukształtowani o stałych, trudnych do zmiany przyzwyczajeniach

¹ H. Komorowska, *Metodyka nauczania języków obcych*, Warszawa 2002.

² *Ibidem*.

i określonych, nie zawsze racjonalnych oczekiwaniach, co do technik nauczania. Powoduje to trudności w dostosowaniu się do proponowanej przez nauczyciela metody pracy pozostałych uczestników kursu. Wszystko to oznacza dla lektora:

- konieczność poświęcenia pierwszych zajęć na poinformowanie uczących się o celach kursu, a więc o tym i jakie umiejętności mają stanowić efekt pracy,
- konieczność prezentacji technik pracy nad językiem ich zalet i wad,
- konieczność zdobycia informacji o przekonaniach słuchaczy na temat sposobów nauczania języka i ustosunkowania się do tych przekonań,
- konieczność określenia trybu pracy na cały semestr,
- potrzebę elastycznego dostosowywania się do potrzeb indywidualnych słuchaczy, szczególnie wówczas gdy w toku nauki napotykać trudności³.

Warto też pamiętać o tym, że dorośli – często zajmujący ważne stanowiska i pełniący odpowiedzialne funkcje - z trudem znoszą przejście do roli ucznia, poprawianego i karconego przez nauczyciela, obawiają się śmieszności i lękają krytyki ze strony innych dorosłych. Dla nauczyciela oznacza to:

- potrzebę ogromnej delikatności w korygowaniu błędów słuchaczy,
- przydatność stosowania tzw. opóźnionej poprawy błędów, to znaczy poprawy po całej wypowiedzi, a nie w jej trakcie, by nie peszyć i nie stresować słuchacza,
- przydatność sugestopedycznej techniki „persona”, gdzie słuchacze uzyskują określoną, nową tożsamość i zaczynają pełnić rolę innej osoby niż ta którą rzeczywiście są (np. ustabilizowany zawodowo i rodzinnie bankowiec może otrzymać rolę samotnego dziennikarza radiowego pragnącego zmienić pracę), co pozwala na zdystansowanie się do tego co i jak mówią⁴.

W organizacji procesu nauczania dorosłych uczniów jest konieczne uświadomienie im ogólnych celów kształcenia oraz użyteczności zdobywanej wiedzy i umiejętności, gdyż pełni to ważne funkcje bodźcowe w podejmowaniu i kontynuowaniu nauki. Dotyczy to zarówno poszczególnych przedmiotów nauczania, jak i końcowego wyniku nauki w postaci uzyskanego cenzusu i znaczenia otwierających się dalszych możliwości. Sprawą zasadniczą w edukacji dorosłych jest określenie optymalnej liczby informacji podawanych dorosłym w procesie kształcenia, a zatem stopnia dopuszczalnego ich nadmiaru. Zarówno, bowiem zbyt mała liczba informacji, jak i zbyt duży ich nadmiar nie są korzystne, m.in. nie sprzyjają poprawnemu rozwiązywaniu problemów. Najważniejszą sprawą jest jednak wartość merytoryczna informacji, ich wartość z punktu widzenia tematu, jaki ma być opracowany, czy problemu, jaki ma być rozwiązany. Dorosłym uczącym się sprawia dużą trudność ocena oraz selekcja informacji w aspekcie ich przydatności dla konkretnych celów⁵. W literaturze andragogicznej wymienia się szereg przeszkód w edukacji dorosłych:

³ *Ibidem.*

⁴ *Ibidem.*

⁵ Z. Matulka, *Uczenie się dorosłych*. Edukacja Dorosłych 1994, nr 1.

- zmęczenie fizyczne i psychiczne uczniów kontynuujących naukę po określonych godzinach pracy zawodowej lub domowej, powodującej mniejszą aktywność, wolniejsze reakcje psychiczne, zmniejszoną koncentrację uwagi;
- gorsze warunki pracy, np. światło w porze popołudniowej, gorsze wyposażenie w pomoce naukowe, brak specjalnych podręczników,
- brak czasu na pracę domową, na lekturę, uczestnictwo w kulturze,
- brak umiejętności organizowania samokształcenia,
- doświadczenie zawodowe, społeczne, życiowe dorosłych powodujące krytyczny stosunek do teoretycznej wiedzy prezentowanej na lekcjach, ich sceptycyzm spowodowany wiedzą empiryczną⁶.

Czynniki powyższe determinują określony sposób nauki takiej kategorii uczących się. Determinują także narzędzia przy użyciu, których może być takie kształcenie prowadzone.

Najważniejsze jednak jest przekonanie dorosłych, że na naukę nie jest za późno, że nieprawdą jest jakoby tylko dzieci mogły skutecznie nauczyć się języka obcego, oraz że ich doświadczenia związane z umiejętnością organizacji pracy zadecydują o sukcesie.

2. Specyfika nauki języków obcych w zakładzie pracy

Nauka języka obcego osób zatrudnionych w zakładzie pracy stawia z reguły większe wyzwania przed kursantami, oraz uczącym ich lektorem języka obcego. Taka forma nauki jednakże nie jest z tego powodu skazana na niepowodzenie, a wręcz przeciwnie przy silnej motywacji, sprzyjających warunkach szkolenia i intensywnego otoczenia językowego może przynieść sukces w nauce. Pracownicy coraz bardziej zdają sobie sprawę, że dzięki znajomości języków obcych sytuacja ich, jako kandydatów na potencjalnym rynku pracy, zdecydowanie się poprawia. Tym bardziej zwiększają się ich szanse na dalszy rozwój zawodowy i łącząca się z tym szansę uzyskania większego wynagrodzenia za pracę.

W praktyce nauka języka obcego przeprowadzana w zakładzie pracy, nawet w najbardziej przychylnych dla pracowników warunkach, nie jest jednakże pozbawiona wielu problemów, które wynikają z wielu czynników, tj.:

- problemów organizacyjnych,
- problemów dydaktycznych,
- problemów psychologicznych,
- trudności związanych z systematycznością nauki i obecności na zajęciach,
- konieczności poniesienia kosztów lub części kosztów nauki,
- konieczności utrzymania ciągłości szkolenia,
- różnic poziomu znajomości języka obcego wśród uczestników nauki,
- niedostosowania tematyki nauki do faktycznych potrzeb zakładu pracy,
- różnic uczestników nauki (kadra menedżerska, a szeregowi pracownicy),

⁶ *Barьеры образования взрослых и способы их преодоления*, материалы Centrum Kształcenia Dorosłych Sp. z o.o, op. cit.

- polityki firmy,
- nauki języka obcego w czasie godzin pracy lub poza godzinami pracy, w tym kwestia odpracowania czasu spędzonego na naukę języka.

3. Nauka języka obcego a czas pracy

Nauka języka obcego odbywa się najczęściej na terenie zakładu pracy w czasie godzin pracy pracowników. Od decyzji pracodawcy zależy w takiej sytuacji, czy pracownicy będą musieli odpracować czas spędzony na naukę języka obcego w dniu nauki lub w innym dniu, czy też nie muszą odpracowywać czasu pracy, uznając, iż taką nieobecność na stanowisku pracy, w świetle przepisów prawa pracy, jako nieobecność usprawiedliwioną.

Czasami nauka języka obcego odbywa się poza godzinami pracy pracownika. Dla pracowników zatrudnionych na etacie i na pierwszej zmianie oznacza to konieczność pozostania w pracy lub udania się do miejsca poza zakładem pracy, w którym odbywa się nauka najczęściej w późnych godzinach popołudniowych, co stawia pod znakiem zapytania przyswajalność wiedzy uczestników oraz efektywność takiej nauki.

Nauka języka obcego może być również organizowana w czasie pracy pracowników, ale w ramach „*tzw. przerwy lunchowej*”, o której wspomina art. 141 § 1 kodeksu pracy. Powoduje to konieczność wydłużenia czasu pracy pracownika o czas spędzony na nauce.

4. Frekwencja i systematyczność nauki języka obcego

Szczególnym problemem w nauce języka obcego staje się frekwencja oraz nieregularność uczestnictwa pracowników na zajęciach z zakresu nauki języka obcego.

Wyrażną trudnością jest nieregularność uczęszczania na zajęcia spowodowana dyspozycyjnością pracownika dla jego instytucji oraz problemami rodzinnymi oraz organizacyjnymi nieuniknionymi w życiu osób dorosłych.

Szkolenia językowe często przypominają ich uczestnikom lata szkolne – ze względu na czas trwania nauki języka obcego, oraz jego specyfikę, czyli oczekiwanie przez pracowników na efekty rozciągnięte w czasie. Plagą na zajęciach „*in-company*” staje się wówczas nieobecność osób szkolonych i brak odrobionych prac domowych⁷.

Systematyczność w procesie nauki języka obcego przekłada się na sukces kształcenia. Pracodawcy winni, więc zatroszczyć się o zagwarantowanie należytej frekwencji wśród uczestników nauki języka, włączając w to konieczność zwrotu wynagrodzenia za opuszczone zajęcia lub/i konieczność odpracowania czasu pracy. W przeciwnym wypadku nauka stanie się nieefektywna a osoby dołączające sporadycznie na zajęcia powodować będą niepotrzebne

⁷ K. Granoszewski, *Języki pierwsze pod nóż*, [w:] *Personel i Zarządzanie* nr 3/2009.

zamieszanie i konieczność powtarzania specjalnie dla nich przerobionego już z grupą materiału.

5. Problem dopasowania i doboru uczestników szkolenia

Kolejnym problemem spotykanym w nauce języka obcego jest problem dopasowania uczestników kształcenia pod względem poziomu wiedzy z zakresu języka obcego.

Istnieje poważna kontrowersja wokół tego, czy łączyć w grupy uczniów o zbliżonych czy też o zróżnicowanych zdolnościach i umiejętnościach. O ile jednak nie ma wątpliwości, że niekiedy tworzenie oddzielnych klas uczniów bardziej zaawansowanych, czy nawet zdolniejszych może być wskazane o tyle nie zaleca się nigdy tworzenia tego rodzaju zróżnicowań w obrębie tej samej klasy. Pierwszy powód to fakt, iż łączenie w jedną grupę tylko uczniów lepszych i tylko uczniów słabszych demobilizuje jednych i drugich. Lepszy czują się lepsi z racji samego podziału i nie dają z siebie wiele wysiłku. Słabsi nie próbują nawet popracować, gdyż i tak określono ich już jako gorszych. Grupy mieszane choćby tylko z tego powodu okazują się trafniejszym rozwiązaniem. Stąd w efekcie końcowym znacznie korzystniejszy okazuje się wybór grup zróżnicowanych o różnym poziomie zdolności i umiejętności językowych.

6. Miejsce odbywania się nauki języka obcego

Istnieją trzy miejsca, w których może odbywać się szkolenie: na stanowisku pracy, w miejscu pracy, ale poza stanowiskiem pracy oraz poza miejscem pracy. Każde z tych miejsc ma swoje zalety i wady.

A. Szkolenie na stanowisku pracy

Szkolenie na stanowisku pracy może oznaczać naukę lub tzw. *coaching* przeprowadzane przez menedżerów, liderów zespołów lub szkoleniowców. Pracownik jednocześnie pracuje, uczy się i nabywa doświadczenie.

B. Szkolenie w miejscu pracy, ale poza stanowiskiem pracy

Szkolenie w miejscu pracy, ale poza stanowiskiem pracy może się odbywać na specjalnych kursach lub w ośrodkach szkoleniowych, które zostały w tym celu odpowiednio wyposażone. Jest to najlepszy sposób nabywania zaawansowanych umiejętności manualnych i biurowych, a także umiejętności związanych z obsługą klient oraz uzyskiwaniem informacji na temat procedur istniejących w firmie i produktów firmy. Pracownicy (uczestnicy szkolenia językowego) pozostają w takiej sytuacji w pełnej dyspozycji pracodawcy, który może w każdej chwili wezwać pracownika. W ten sposób pracodawca może zakłócić przebieg szkolenia, a u samego pracownika spowodować dekoncentrację. Sytuacja, w której pracownik pozostaje w pełnej dyspozycji pracodawcy, poddaje w wątpliwości efektywność takiego rodzaju szkolenia.

W przypadku nauki języka obcego na terenie zakładu pracy pojawia się czasami problem z wolnym pomieszczeniem lub koniecznością szybkiego zaadoptowania takiego pomieszczenia do doraźnych potrzeb szkolenia językowego.

C. Szkolenie poza miejscem pracy

Szkolenie odbywa się poza terenem zakładu pracy, najczęściej na terenie szkoły językowej. Szkoły językowe stanowią najczęściej lepiej przystosowaną placówkę do realizacji celów dydaktycznych, ponieważ zajęcia odbywają się tam punktualnie, a sale wykładowe są lepiej dostosowane do nauki języka obcego i dysponują na miejscu bogatą biblioteką i dostępem do zasobów szkoły włączając to materiały dydaktyczne, pomoce naukowe, słowniki, ale również bezpośredni kontakt z lektorami obcojęzycznymi (tzw. ang. „*native speakers*”).

Zajęcia w szkole językowej odbywają się najczęściej poza godzinami pracy, a to oznacza większe prawdopodobieństwo uczestnictwa w zajęciach i większą frekwencję uczestników. Pracownicy nie pozostają do dyspozycji pracodawcy, nie występuje, więc element ryzyka przerywania takiego szkolenia poprzez wzywanie lub wywoływanie pracowników przez pracodawcę.

7. Przygotowanie językowe pracowników a kryzys gospodarczy

Charakterystycznym zjawiskiem w czasach gorszej koniunktury jest szukanie oszczędności szczególnie w szkoleniach. Często pierwszą „ofiara” programów oszczędnościowych padają właśnie szkolenia językowe. Pracodawcy muszą ograniczać wydatki i dochodzą do wniosku, że z tych szkoleń najłatwiej zrezygnować, gdyż na efekty czeka się jakiś czas i przerwanie ich teraz nie rzuci firmy na kolana. Pomija się jednak to, w jaki sposób podejście takie wpływa na pracowników szczególnie tych, którzy naprawdę się uczyli i mieli wysoką motywację a teraz szkolenia są wstrzymane⁸.

Podsumowanie

Przygotowanie językowe pracowników rozumianego jako nauka języków obcych w zakładzie pracy, stanowi jeden z ważniejszych elementów polityki kadrowej i szkoleniowej pracodawców, oraz jedną z najczęściej stosowanych form podnoszenia kwalifikacji zawodowych pracowników.

Nauka języka obcego tak, aby przyniosła wymierny efekt w postaci osiągnięcia celów kształcenia, winna stanowić proces o charakterze ciągłym, nieprzerwanym przez decyzje zarówno przez samego pracownika, jak i pracodawcy np. o czasowej lub stałej rezygnacji ze szkolenia.

⁸ K. Granoszewski, *Języki pierwsze pod nóż*, op. cit.

Przygotowanie językowe pracowników implikuje w praktyce wiele praktycznych problemów, z których tylko niektóre, wybrane przez autora, jako najdonioślejsze w stosunkach pracownik-pracodawca, zostały omówione w niniejszym artykule.

Największym i najdonioślejszym problemem staje się obecne podejście pracodawców do przygotowania językowego pracowników skutkujące, w dobie kryzysu gospodarczego, rezygnacją ze szkoleń językowych, tym samym przerywaniem procesu kształcenia pracowników. Taka decyzja pracodawców wywołuje skutek odmienny od zamierzonego: tj. zamiast przynieść pracodawcy oszczędności, cofa pracownika w nauce i demotywuje do dalszego kształcenia. W rezultacie przerywanie nauki języka powoduje spadek motywacji i zadowolenia pracowników oraz rezygnację z nauki języka obcego w przyszłości.

Bibliografia

- Krajewski C., *Pracownicy jako strategiczny element organizacji*, www.ipis.pl.
Kałabuk J., *Od serca pracownika do zysku zespołu*, Gazeta IT 2005, nr 9 (39).
Lenik P., *Pozafinansowe motywowanie pracowników*, Gazeta Prawna 2005, nr 163.
Porębska J., *Jak motywować bez podwyższania wynagrodzeń*, Gazeta Prawna 2004, nr 175.
Kryńska E., *Elastyczne formy zatrudnienia i organizacji pracy a popyt na pracę w Polsce*, IPISS, Warszawa 2003.
Kryńska E., *Dylematy polskiego rynku pracy*, IPISS, Warszawa 2001.
Komorowska H., *Metodyka nauczania języków obcych*, Warszawa 2002.
Matulka Z., *Uczenie się dorosłych*, Edukacja Dorosłych 1994, nr 1.
Granoszewski K., *Języki pierwsze pod nóż*, Personel i Zarządzanie nr 3/2009.

Recenzent: Jan Janiga