

31 - Selección de situaciones en las que centrarse en las actividades de apoyo lingüístico - lista de verificación

Finalidad: Ayudar a los voluntarios a elegir situaciones comunicativas adecuadas en las que basar sus actividades de apoyo lingüístico.

Introducción a las listas de verificación

Las listas siguientes son para principiantes en la lengua de destino. Están organizadas con arreglo a dos criterios: 1) el ámbito en el que el refugiado utilizará dicho idioma (el primero es el ámbito personal, que incluye los aspectos personales de la comunicación; el segundo es el ámbito público, que hace referencia a la comunicación con personas de la comunidad de acogida; por último está el ámbito ocupacional, que es la esfera del trabajo); y 2) el supuesto de comunicación.

Estas dos listas pueden utilizarse para elegir situaciones que resulten pertinentes en función de las necesidades concretas de los refugiados a los que se esté prestando ayuda.

Lista organizada por ámbitos

Ámbito personal

En esta esfera de la comunicación, los refugiados:

- Aprenden a aprovechar los idiomas que ya conocen en el nuevo entorno.
- Se acostumbran a aprender por su cuenta.
- Aprenden a gestionar una serie de aspectos más inmediatos de su vida práctica y social (como el desplazamiento, el alojamiento, la atención sanitaria, el ocio, la educación de sus hijos, etc.), utilizando la lengua materna y/o la lengua de destino y/o cualquier otra lengua que conozcan ellos y las personas con las que interactúan.
- Gestionan ciertos aspectos de sus relaciones con amigos y vecinos en el idioma de destino.
- [...]

Ámbito público

En esta esfera de la comunicación, los refugiados:

- Empiezan a establecer relaciones sociales con hablantes nativos (vecinos, conocidos, etc.).
- Aprender a hablar sobre sí mismos, su vida, sus problemas y su experiencia vital.
- Empiezan a familiarizarse con la lengua escrita a través de Internet.
- [...]

Ámbito ocupacional

En esta esfera de la comunicación, los refugiados:

- Que empiezan en un empleo se van familiarizando con determinados aspectos del sector o la empresa donde trabajan (horario laboral, descripción del puesto, Derecho laboral, actividad sindical, actividades recreativas o culturales, relaciones jerárquicas, cuestiones salariales, etc.).
- Establecen relaciones sociales básicas con otros miembros de la comunidad laboral.
- Necesitan ser capaces de entender la normativa básica en materia de salud y seguridad.
- [...]

Lista organizada por supuestos (de comunicación)

Los supuestos (de comunicación) son grupos de situaciones previsibles que forman parte de la interacción social.

Empezar a socializar (cara a cara)

En este supuesto, los refugiados aprenden a:

- Participar un poco en conversaciones habituales del día al día con vecinos o conocidos.
- Empezar a hablar de sí mismos, su vida, su familia, su historia personal, etc.
- [...]

Empezar a socializar (a distancia)

En este supuesto, los refugiados aprenden a:

- Entender los nombres o números de teléfono que escuchan por teléfono o en un buzón de voz.
- Entender, y ser capaces de proporcionar, información sencilla por teléfono o SMS (por ejemplo, “*me llamo Aliaa y tengo 17 años*”).
- Copiar un texto en una tarjeta de felicitación o en un correo electrónico, etc.
- [...]

La escuela y los hijos

En este supuesto, los refugiados aprenden a:

- Establecer contactos con el personal administrativo y los profesores de la escuela (con ayuda de un mediador escolar, en caso necesario).
- Presentarse.
- Entender los horarios escolares.
- [...]

Utilizar los servicios sanitarios

En este supuesto, los refugiados aprenden a:

- Entender instrucciones sencillas (“*Quédese en la cama*”).
- Explicar un problema médico a un profesional (médico, farmacéutico), si es necesario recurriendo a gestos y utilizando su lengua materna.
- Responder a preguntas directas (“*¿Le duele aquí?*”).
- Pedir una cita y entender la respuesta.
- Entender las instrucciones de utilización de los medicamentos (“*Tomar tres veces al día*”).
- [...]

Empezar a utilizar los medios de comunicación

En este supuesto, los refugiados aprenden a:

- Leer la cartelera de un cine o una programación televisiva.
- Entender las noticias, en particular las noticias internacionales o deportivas, entre otras.
- [...]

Empezar a procesar la información

En este supuesto, los refugiados aprenden a:

- Entender instrucciones de uso (en particular las que van acompañadas de ilustraciones y se refieren a objetos habituales, como fotocopiadoras).
- [...]

Empezar a manejarse con conversaciones telefónicas y SMS

En este escenario, los refugiados aprenden a:

- Enviar mensajes sencillos en situaciones excepcionales (“*Mi vuelo se ha retrasado; llegaré en 20 minutos*”).
- Recibir y entender mensajes sencillos y predecibles.
- [...]

Empezar a gestionar el proceso de aprendizaje

En este supuesto, los refugiados aprenden a:

- Entender información específica (oral) sobre las clases.
- Entender lo que tienen que hacer (deberes, plazos de entrega de estos, etc.).
- [...]

Ir de compras

En este supuesto, los refugiados aprenden a:

- Pedir un artículo que ven en una tienda.
- Preguntar por el precio y las medidas (peso, tamaño).
- Pedir explicaciones o detalles sobre el precio.
- Entender los rótulos que indican dónde se encuentran los distintos departamentos o secciones (de un supermercado o centro comercial).
- Reconocer el nombre genérico de algunos productos (*harina, ensalada*) o determinadas marcas (*Coca-Cola*).
- Reconocer cierta información publicitaria (*rebaja, oferta especial, etc.*).
- [...]

Buscar alojamiento (casa, apartamento)

En este supuesto, los refugiados aprenden a:

- Entender determinada información de los anuncios de alquiler (precio, superficie).
- Comprender, al menos en parte, y con la ayuda de un diccionario o de otra persona, las instrucciones de uso de electrodomésticos comunes (una caldera, una plancha, un televisor, etc.) cuando las instrucciones sean breves y contengan muchas ilustraciones.
- Tomar parte en conversaciones sencillas y cotidianas con los vecinos, sobre temas previsibles (la limpieza del edificio, el ruido, la recogida de basuras y el reciclaje, etc.)
- [...]

Utilizar los servicios postales y bancarios

En este supuesto, los refugiados aprenden a:

- Reconocer las distintas ventanillas.
- Cambiar dinero y retirar dinero transferido.
- Utilizar un cajero automático (estos suelen dar información en diversos idiomas).
- Transferir dinero al extranjero.
- [...]

Desplazarse, viajar

En este supuesto, los refugiados aprenden a:

- Entender indicaciones sencillas.
- Responder a preguntas sencillas y previsibles (en controles fronterizos, aduanas, etc.) sobre el tiempo de estancia, el lugar de alojamiento, etc.
- Cumplimentar parcialmente los formularios pertinentes (nombre, apellidos, nacionalidad, etc.).
- Entender instrucciones sencillas (*“Abra la maleta, por favor”*).

- Pedir información relativa al transporte (horarios, precio de los billetes, etc.).
- Reconocer y comprender los rótulos y señales más comunes en las ciudades.
- Reconocer y comprender las señales de tráfico más comunes: “carretera cortada”, “reduzca la velocidad”, “vía de sentido único”, etc.
- [...]

Comunicarse (un poco) en el lugar de trabajo

En este supuesto, los refugiados aprenden a:

- Entender información sencilla sobre el trabajo.
- Expresar necesidades (“Necesito otros 10 como estos”), también por escrito (mensajes cortos).
- Entender instrucciones orales sencillas sobre las tareas a realizar.
- [...]

Obtener comida (comedor, restaurante, etc.)

En este supuesto, los refugiados aprenden a:

- Pedir comida y bebida en un autoservicio en el que se sirvan alimentos que conozcan (hamburguesa, pizza, sándwich), donde la comida esté visible y vaya acompañada de fotos y/o descripciones escritas.
- Llamar la atención del camarero (“Disculpe, ¿me podría tomar nota, por favor?”).
- Conseguir que les expliquen qué lleva un plato.
- [...]

Nota:

La presente lista incluye situaciones comunicativas en las que los principiantes en la lengua de destino pueden manejarse, a menudo con la ayuda de su interlocutor. Los refugiados no siempre serán capaces de entender o hacerse entender, pero estos supuestos muestran el tipo de conversaciones en las que pueden participar de manera más o menos satisfactoria y que pueden ayudarles a desarrollar sus competencias lingüísticas.