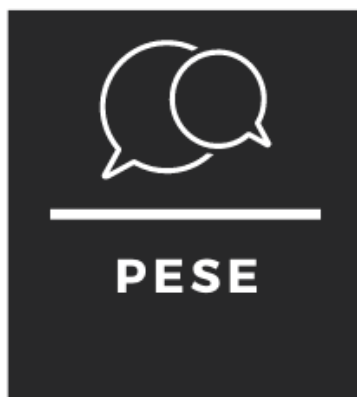




# **Abilități de Limba Engleză Profesională pentru angajabilitate în EU – PESE**

**Manual privind cerințele actuale de limba engleză  
profesională în țările partenere**





## Lista autorilor:

|                     |                        |
|---------------------|------------------------|
| Acomi, Nicoleta     | TEAM4Excellence        |
| Acomi, Ovidiu       | TEAM4Excellence        |
| Barker, William     | Eurospeak              |
| Canhoto, Isabel     | Universitatea Lusófona |
| Cunha, Ana          | Universitatea Lusófona |
| Ellul, Joanna       | MECB                   |
| Filiminova, Daria   | Babel                  |
| Manuel, Chris       | Eurospeak              |
| Mateus, Anabela     | Universitatea Lusófona |
| Nemésio, Inês       | Universitatea Lusófona |
| Schembri, Darlene   | MECB                   |
| van der Pool, Boelo | Babel                  |
| Zenonos, Eleni      | CSI                    |



Lisabona, Aprilie 2021

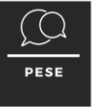
## Notă:

Utilizând manualul, acceptați în întregime această nota. Manualul a fost produs exclusiv în scopul proiectului PESE și nu cu un alt motiv. Conținutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenția Națională și Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conținutul informației.

Autoritatea Națională și Agenția Națională nu au verificat și nici nu fac nicio declarație sau asigurare cu privire la calitatea, natura și eficacitatea ale acestui manual sau cu privire la acuratețea, exhaustivitatea sau adecvarea oricăror informații conținute în acest manual. Dacă doriți să utilizați materialele din acest manual, sunteți de acord să recunoașteți că materialele au fost inițial dezvoltate în cadrul proiectului finanțat de Agenția Națională prin Programul Erasmus+ din Marea Britanie.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



Funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

Acest proiect a fost finanțat cu sprijinul Comisiei Europene. Această publicație reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.



## List of Contents

|                                                                                                                                         |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Introducere - Prezentarea generală a proiectului .....                                                                                  | 6   |
| IO1 - Manual/Ghid privind cerințele actuale de limbă engleză profesională în țările partenere.....                                      | 7   |
| Capitolul 1: Rezultatele cercetării în țările partenere.....                                                                            | 8   |
| Rezultatele cercetării privind cerințele actuale ale angajatorilor din Spania referitor la limba engleză profesională .....             | 9   |
| Rezultatele cercetării privind cerințele actuale ale angajatorilor din Portugalia referitor la limba engleză profesională.....          | 15  |
| Rezultatele cercetării privind cerințele actuale ale angajatorilor din Marea Britanie referitor la limba engleză profesională .....     | 22  |
| Rezultatele cercetării privind cerințele actuale ale angajatorilor din Malta referitor la limba engleză profesională .....              | 29  |
| Rezultatele cercetării privind cerințele actuale ale angajatorilor din Cipru referitor la limba engleză profesională .....              | 34  |
| Rezultatele cercetării privind cerințele actuale ale angajatorilor din România referitor la limba engleză profesională .....            | 41  |
| Capitolul 2: Ghid de bune practici privind tehnicile de intervenție pentru îmbunătățirea competențelor șomerilor din țările UE .....    | 49  |
| Ghid de bune practici privind tehnicile de intervenție pentru îmbunătățirea competențelor șomerilor din țările UE - Spania.....         | 50  |
| Ghid de bune practici privind tehnicile de intervenție pentru îmbunătățirea competențelor șomerilor din țările UE - Portugalia.....     | 55  |
| Ghid de bune practici privind tehnicile de intervenție pentru îmbunătățirea competențelor șomerilor din țările UE - Marea Britanie..... | 59  |
| Ghid de bune practici privind tehnicile de intervenție pentru îmbunătățirea competențelor șomerilor din țările UE - Malta.....          | 63  |
| Ghid de bune practici privind tehnicile de intervenție pentru îmbunătățirea competențelor șomerilor din țările UE - Cipru .....         | 67  |
| Ghid de bune practici privind tehnicile de intervenție pentru îmbunătățirea competențelor șomerilor din țările UE - România.....        | 73  |
| Capitolul 3: Cartografierea anumitor abilități și competențe necesare.....                                                              | 79  |
| Abilități specifice de limbă .....                                                                                                      | 80  |
| Competența culturală.....                                                                                                               | 85  |
| Comunicarea nonverbală .....                                                                                                            | 89  |
| Abilități și competențe profesionale .....                                                                                              | 95  |
| Comunicarea online și abilitățile în convorbirea telefonică .....                                                                       | 101 |
| Concluzii .....                                                                                                                         | 106 |



## Introducere - Prezentarea generală a proiectului

Proiectul Professional English Language Skills for Employability Across EU reunește șase instituții partenere din șase țări: **Centrul pentru Inovare Socială** (CSI) Cipru; **MECB Ltd** Malta, **Universitatea Lusófona** Portugalia, **TEAM4Excellence** (T4E) România; **Babel Idiomas** Spania; și **Eurospeak Language Schools Ltd** Marea Britanie.

Principalele obiective ale proiectului sunt: asigurarea formării profesionale privind competențele de limbă engleză de înaltă calitate pentru șomerii din întreaga Europă; crearea unui cadru accesibil pentru un curriculum privind engleza profesională, care poate avea un impact asupra profesorilor și formatorilor de limbi străine, și care poate ajuta șomerii să dobândească competențele profesionale de limba engleză solicitate de angajatori.

Acest proiect își propune să cerceteze piața muncii din țările partenere și să stabilească competențele de limbă engleză pe care angajatorii le solicită în prezent de la angajații lor. Aceste informații au fost colectate sub forma acestui manual/ghid, pentru a servi drept referință în stabilirea unui cadru pentru curriculum. Acesta din urmă va constitui baza unui curs online despre competențe de limba engleză profesională adresat șomerilor din Europa.

Sperăm că acest curs online va ajuta la perfecționarea abilităților în limba engleză ale participanților și la creșterea probabilității de a găsi un loc de muncă. Faptul că acesta este un curs online va constitui un beneficiu pentru cei care locuiesc în zonele rurale și nu au acces la școli de limbi străine sau la cursuri față în față.



## **IO1 - Manual/Ghid privind cerințele actuale de limbă engleză profesională în țările partenere**

Acest manual este primul rezultat intelectual dezvoltat în cadrul proiectului și a fost elaborat prin contribuția tuturor partenerilor proiectului. Se bazează pe cercetările efectuate de organizațiile partenere pentru a stabili tipul de competențe de limbă engleză pe care angajatorii le solicită în prezent de la angajații lor. Constatările de aici vor servi drept referință în stabilirea unui cadru pentru un curriculum de învățare. Acesta din urmă va constitui baza unui curs online despre competențe de limbă engleză profesională adresat șomerilor din Europa.

Manualul cuprinde trei capitole care conțin diferite secțiuni. Primul capitol este un rezumat al cercetării privind cerințele actuale ale pieței forței de muncă pentru limba engleză profesională în țările partenere. Al doilea capitol este un ghid de bune practici privind tehnicile de intervenție pentru perfecționarea competențelor șomerilor, iar capitolul final include o cartografiere a acestora.

## Capitolul 1: Rezultatele cercetării în țările partenere

Acest capitol include constatările cercetărilor efectuate de organizațiile partenere din propriile țări cu privire la tipurile de competențe de limba engleză pe care angajatorii le solicită în prezent de la angajații lor. Constatările și analiza fiecărei organizații partenere sunt prezentate în diferitele secțiuni ale capitolului.

Această cercetare a fost împărțită în două tipuri: cercetare din surse primare și cercetare din surse secundare.

Cercetarea din surse primare a fost realizată cu ajutorul interviurilor susținute față în față sau prin intermediul platformelor de conferințe online, prin utilizarea chestionarelor online și la telefon cu persoanele responsabile de companii și organizații și, de asemenea, cu profesorii și formatorii de limbi străine. O listă de întrebări a fost furnizată organizațiilor partenere care a stat la baza chestionarelor și/sau interviurilor.

Cercetarea din surse secundare s-a concentrat pe informații preluate dintr-o serie de surse diferite, și anume site-uri media, site-uri de servicii de îndrumare în carieră, site-uri web ale companiilor, cercetări academice publicate online, bloguri, anunțuri de locuri de muncă, etc.

## Rezultatele cercetării privind cerințele actuale ale angajatorilor din Spania referitor la limba engleză profesională

Datorită politicilor lingvistice dure și a sistemului de învățământ ineficient în timpul anilor regimului Franco, Spania nu a avut aceeași expunere lingvistică la limbi străine - în special engleza - în comparație cu restul Europei.

Piața forței de muncă din Spania are probleme structurale grave, cum ar fi ratele ridicate ale șomajului în rândul tinerilor și al celor cu vârsta de peste 50 de ani, o forță de muncă slab calificată și un număr ridicat al angajaților temporari.

Structura economiei Spaniei este foarte fragmentată, constând din afaceri mici: 8 din 10 companii din Spania au doi sau mai puțini angajați.

Un sondaj internațional a raportat că un număr mare de afaceri dau faliment ca urmare a competențelor lingvistice insuficiente. Dintre companiile chestionate, **mai multe companii spaniole** (19%) au raportat că au pierdut teren în comparație cu cele din Franța (13%) și Germania (10%) **din cauza lipsei de competențe lingvistice**.

Economist Intelligence Unit a realizat în 2012 un sondaj global care măsoară efectul pe care comunicarea și barierele culturale îl au asupra afacerilor. **Acest raport a evidențiat Spania pentru lipsa sa de diversitate lingvistică.** Dintre companiile chestionate în Spania, **40%** consideră că dificultatea de comunicare în limbile non-native **a împiedicat în mod semnificativ** dezvoltarea afacerilor transfrontaliere.

Potrivit celui de-al 7-lea raport al Adecco privind angajabilitatea și limbile străine, 33,4% din ofertele de locuri de muncă din Spania solicită candidaților să vorbească mai multe limbi. Această cerință este direct proporțională cu categoria profesională. 51,7% din toate posturile de conducere cer competențe avansate de limba engleză. Limba engleză este cea mai solicitată de pe piața muncii (90% din ofertele de muncă) urmată de franceză (7,2%), germană (7,1%), portugheză (1,3%), italiană (0,8%). Cu toate acestea, potrivit studiului Cambridge Monitor publicat de Cambridge University Press, 44% dintre angajații intervievați estimează nivelul lor de limba engleză ca fiind "scăzut" și "foarte scăzut". Doar 22 % au declarat că nivelul lor de limba engleza este "ridicat" sau "foarte ridicat".

**Cele mai înalte cerințe de limbă engleză** sunt în sectoare de afaceri cum ar fi cel **bancar, finanțe, drept, telecomunicații și IT**. Cerințele lingvistice sunt mai scăzute în sectorul turismului, agrement, ospitalitate, transport, distribuție și utilități, probabil pentru că rolurile orientate către client tind să utilizeze mai mult **engleza uzuală**.

**Metodele de evaluare a nivelului de competență în limba engleză** al angajaților sunt testul de limbă engleză la interviu (furnizat extern) (11%), testul de limbă engleză la interviu, creat intern (28%), interviu în limba engleză (58%), certificat internațional de limbă engleză (22%), test de limbă engleză asigurat de școală 31%, studii în limba engleză (39%).

### **Ce competențe lingvistice profesionale sunt cele mai solicitate de angajatorii din Spania?**

Am trimis un chestionar diferitelor companii de la mici magazine locale la bănci internaționale. Companiile participante proveneau din medii foarte diverse. Analizând peste 30 de răspunsuri, am ajuns la concluzia că cele mai căutate nevoi de comunicare lingvistică sunt capacitatea de a vorbi liber cu clienții, de a participa la întâlniri, de a avea conversații telefonice, de a susține prezentări, de a oferi instrucțiuni orale și de a participa la teleconferințe.

Discursurile promoționale și conversațiile sociale par a fi cele mai puțin solicitate. Printre abilitățile de ascultare, conversațiile telefonice au fost considerate cele mai importante. Înțelegerea conversațiilor atât formale, cât și informale a primit o importanță aproape egală. A fi un ascultător activ în conversații se dovedește a fi important pentru jumătate dintre companiile chestionate. Capacitate de a înțelege diferite accente a fost considerată mai puțin importantă (27%).

Când vine vorba de abilități de scriere, scrierea e-mailurilor este cea mai solicitată (72%), urmată de contracte, rapoarte, propuneri, instrucțiuni și manuale, site-uri web și conținut de blog. Abilitatea de a lua notițe este considerată mai puțin importantă. E-mailurile sunt, de asemenea, considerate a fi cea mai importantă abilitate de citire (83%). Rețelele sociale, recenziile și articolele de afaceri au fost cerute de 50%, 38% și, respectiv, 30% dintre companii.

Fiind întrebați despre necesitatea de abilități soft, respondenții au evidențiat importanța abilităților de rezolvare a problemelor (88%), încredere (70%), creativitate (64%) și munca în echipă (70%). Inteligența emoțională, răspunsul la momentele de criză și limbajul trupului adecvat au fost cerute de 50% dintre companii. Sensibilizarea culturală denotă o importanță mai mică (23%). Majoritatea companiilor au răspuns că angajații folosesc doar ocazional limba engleză cu clienții (66%). 27% au spus că folosesc limba engleză zilnic pentru a relaționa cu clienții.

Doar 11% folosesc limba engleză pentru a vorbi cu colegii din cadrul echipei. 11% dintre respondenți necesită doar competențele de scriere în limba engleză.

Cel mai cerut nivel de competență lingvistică este B1 (44%), urmat de B2 (38%) și C1 (27%). Un alt chestionar a avut ca respondenți profesorii care lucrează cu clienții din sfera de business. Am primit 16 răspunsuri.

Limbajul întâlnirilor, al interviurilor, și conversațiile telefonice au cântărit cel mai mult în răspunsurile profesorilor (86-93%), urmate de instrucțiuni verbale, moderarea unei teleconferințe și păstrarea atenției clienților (70-73%). Conversațiile la prânzurile de afaceri, oferirea de feedback colegilor și plasarea comenzilor au fost incluse de 60 % dintre profesori. Atenuarea accentului în vorbire pentru profesioniști a fost menționată de 7% dintre profesori.

Limbajul întâlnirilor, tehnicile eficiente de pitching și tacticile de negociere au fost considerate cele mai problematice de predat.

Abilitățile avansate de ascultare sunt cele mai solicitate în conversațiile telefonice (87%), în teleconferințe (73%), în conversații informale (87%) și în rapoarte formale (73 %). Abilitatea de a înțelege diverse accente este privită ca fiind foarte importantă de 67% dintre respondenți. Podcast-urilor, seriialelor și webinarelor li s-au oferit o importanță mai mică (6,7%).

Rapoartele și e-mailurile sunt printre cele mai importante abilități de scriere (93%), urmate de propuneri, note, agende de întâlniri, instrucțiuni și scrisori de scuze și mulțumiri (aproximativ 60%).

Articolele, rapoartele tehnice, analiza articolelor de afaceri, rapoartele de cercetare, analiza cazurilor de afaceri, social media și cercetarea științifică sunt abilitățile de citire printre cele mai frecvent menționate.

Încrederea ca abilitate soft a fost menționată de toți profesorii. Alte abilități au fost rezolvarea problemelor (67%), munca în echipă (73%), inteligența emoțională (67%), persuasiunea (60%) eticheta în afaceri (78%), conștientizarea culturală (50%). Cele mai puțin necesare competențe soft au fost acțiunile în situații de criză și tehnicile de gestionare a stresului (20 %). Toți respondenții predau limbajul corpului în companie. Expresiile faciale, dress code-ul și proxemica sunt predate de 67%, 58% și, respectiv, 17% dintre profesori.

### **Învățarea limbilor străine în Spania.**

Conștient de problema nivelului scăzut de limba engleză și de necesitatea de a îmbunătăți competențele lingvistice ale populației, guvernul comunității spaniole și cele ale comunităților autonome au stabilit o serie de inițiative.

1. **Escuelas Oficiales de Idiomas**, cu peste 300 de centre în Spania, care oferă școlarizare subvenționată în limba engleză și certificate recunoscute oficial.
2. **Granturi și sprijin financiar direct pentru studiul limbilor străine**, în special al limbii engleze, în valoare de 73 de milioane Euro pe an.
3. **Angajarea în școlile de stat** a peste 2.800 de asistenți de predare a limbilor străine, dintre care peste 1.200 sunt nord-americani.
4. Proiectul școlilor bilingve al **Ministerului Educației din Spania– British Council**, operațional în 122 de școli din zona Madridului.
5. Școlile bilingve înființate de fiecare comunitate autonomă.
6. Unele organizații guvernamentale, precum și sindicatele lucrătorilor oferă cursuri gratuite de engleză generală șomerilor.

### **Piețe corporative.**

Unele din organizațiile mai mari din sectorul corporativ spaniol au avut un succes enorm în ultimul deceniu în strategiile lor de internaționalizare. **Exemplele includ Banco Santander, Union Fenosa, Telefónica și Iberdrola.**

**În paralel cu guvernul, multe corporații spaniole investesc acum masiv în dezvoltarea competențelor lingvistice în limba engleză ale echipelor de conducere.  
(13)**

**Potențiale probleme:**

1. În ciuda boom-ului remarcabil din centrele bilingve publice din Spania (în perioada 2010-2011, 240.154 de studenți studiau un program bilingv într-una din regiunile Spaniei. În perioada 2016-2017, această cifră a crescut cu 360% până la 1,1 milioane, potrivit unui studiu EL PAÍS privind datele de la Ministerul Educației), experții spun că nu există suficiente analize sau date obiective privind efectul învățării bilingve.
2. Există o îngrijorare reală că metodologia de predare a limbilor străine este depășită și că profesorii, în special, nu au suficiente competențe pentru a oferi programele bilingve/CLIL care sunt acum implementate în întregul sistem educațional.
3. Pe măsură ce bugetele de formare sunt supuse presiunilor, finanțarea pentru persoanele fizice și companiile care urmează cursuri de limbi străine este în scădere și tinde să fie rezervată doar managerilor seniori.
4. Lipsa unor cursuri adaptate nevoilor specifice ale angajaților companiei. Marea majoritate a școlilor oferă doar limba engleză generală.
5. Lipsa cursurilor gratuite pentru șomeri.

### **Referințe:**

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.[document online] Disponibil la:  
<https://ec.europa.eu/eures/main.jsp?catId=2627&countryId=ES&acro=Imi&lang=en&regionId=ES0&nuts2Code=%20&nuts3Code=&regionName=National%20Level>  
[Accesat la 23 Martie 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. [document online]  
Disponibil la: <<http://www.efnil.org/documents/database/ELAN-Effects-on-the-European-Economy-of-Shortages>> [Accesat la 23 Martie 2021].

Ltd, I. (2021). English at Work: global analysis of language skills in the workplace. [document online] [Englishatwork.cambridgeenglish.org](http://englishatwork.cambridgeenglish.org).  
Disponibil la: <<http://englishatwork.cambridgeenglish.org>> [Accesat la 23 Martie 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. [document online] Disponibil la: <<https://www.ef.com.es/blog/corporate/el-impacto-del-ingles-en-el-trabajo/>> [Accesat la 23 Martie 2021].

Joy Calvo Benzie, 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. [document online] Disponibil la: <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.). [document online]. Disponibil la: [https://www.britishcouncil.org/sites/default/files/el\\_market\\_report\\_series\\_-\\_brief\\_for\\_consultants\\_-\\_thailand.pdf](https://www.britishcouncil.org/sites/default/files/el_market_report_series_-_brief_for_consultants_-_thailand.pdf) [Accesat la 23 Martie 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. [document online] Disponibil la: <http://elpais.com>.

## Rezultatele cercetării privind cerințele actuale ale angajatorilor din Portugalia referitor la limba engleză profesională

### Cercetare din surse primare

Pentru a afla cerințele lingvistice ale angajatorilor din Portugalia am efectuat o cercetare din surse primare prin intervievarea profesioniștilor din domeniul predării, care oferă cursuri de limba engleză în scopuri specifice în companii, și prin contactarea companiilor/organizațiilor.

Pe baza informațiilor împărtășite de profesioniștii din domeniul predării pe care i-am intervievat, am ajuns la concluzia că, de cele mai multe ori, doar persoanele aflate în poziții de middle și top management au acces la cursuri de engleză pentru afaceri și există, de asemenea, o cerere tot mai mare de sesiuni individuale menite să abordeze nevoile specifice ale unei anumite persoane. Acești profesioniști au subliniat că, în prezent, abilitățile de comunicare orală tind să fie la același nivel cu abilitățile de comunicare scrisă în ceea ce privește necesitățile companiilor, deoarece aceste organizații comunică în limba engleză în activitatea lor de afaceri de zi cu zi.

Un chestionar a fost trimis companiilor/organizațiilor situate în cea mai mare parte în Lisabona și în comunele din jur, și am primit 24 de răspunsuri de la micro, IMM-uri și 2 companii mari. Acestea operează într-o mare varietate de sectoare, cum ar fi: servicii, bancă, IT, asigurări, comunicare, sănătate, educație, industrie, turism, distribuție și retail.

Companiile solicită angajaților să fie fluenti atât în limba engleză orală, cât și în limba engleză scrisă, dar nivelul și tipul specific de calificare sunt determinate de poziție, 63% dintre companii raportând că necesită abilități avansate și fluentă.

Când vine vorba de tipurile de sarcini efectuate în limba engleză, răspunsurile au fost variate, cu un accent special pe serviciul clienților, participarea la întâlniri, conferințe telefonice, livrarea prezentărilor, rezolvarea problemelor cu colegii, scrierea rapoartelor și a documentelor foarte specializate, procese verbale, memorii, e-mailuri, scrisori, producția de instrucțiuni, reguli și standarde, comunicarea orală zilnică cu clienții și managerii din țări străine, gestionarea social media și comunicarea la telefon. Prin urmare, putem concluziona că, atât comunicarea orală, cât și cea scrisă sunt utilizate simultan.

În ceea ce privește frecvența utilizării limbii engleze la locul de muncă, 63% dintre răspunsuri au corespuns interacțiunilor continue zilnice în limba engleză, o singură companie raportând frecvența scăzută, restul raportând utilizarea săptămânală a limbii engleze.

Când ne uităm la experiența anterioară a angajaților în ceea ce privește cursurile de engleză pentru afaceri, 20% dintre companii au spus că angajații lor nu au participat la niciun curs, 33% au raportat că angajații lor au avut sau au cursuri de engleză de afaceri, iar restul au menționat limba engleză învățată numai în școli secundare, universități sau școli de limbi străine, cum ar fi Cambridge, British Council și Wall Street.

Pe baza informațiilor colectate, putem spune că organizațiile apreciază și se așteaptă ca angajații lor să aibă fluentă în limba engleză orală și scrisă și să cunoască vocabularul utilizat în companie / sector.

Interesant este că doar unul dintre respondenți (o bancă) a menționat abilități și competențele sunt evaluate în mod regulat, iar planurile de dezvoltare sunt realizate în funcție de nevoile identificate. Un alt respondent a atras atenția asupra faptului că predarea limbii engleze ar trebui să vizeze realitatea și nevoile actuale de afaceri. O singură companie a identificat nevoia de cunoștințe culturale în plus față de abilitățile orale și scrise.

Ca o concluzie, am putea spune că, deși companiile se așteaptă ca angajații lor să fie fluenți în limba engleză, majoritatea celor intervievați nu prevăd niciun tip de cursuri de limba engleză, 20% dintre companii susțin că angajații lor nu au participat la niciun curs specific de engleză de afaceri și aproximativ 47% dintre companii susțin că angajații lor au participat doar la cursuri de limba engleză în gimnaziu, universități sau școli de limbi străine, dar nu au participat la cursuri specifice de engleză pentru afaceri.

### **Cercetare secundară**

În Portugalia, competențele lingvistice sunt din ce în ce mai apreciate atât de persoane fizice, cât și de întreprinderi, progrese semnificative fiind înregistrate între 2007 și 2016, când 71,8% dintre adulți (18-64 de ani) au declarat că vorbesc cel puțin o limbă străină (în creștere de la 52% cu nouă ani mai devreme) (Ribeiro, Calvão & Simões, 2019, p. 82).

În 2016, Cambridge English în colaborare cu QS a publicat o prezentare generală globală, trans-industrie, a competențelor de limbă engleză la locul de muncă, intitulată English at Work (Cambridge English, 2016). Potrivit site-ului studiului (<http://englishatwork.cambridgeenglish.org/>), constatările sale s-au bazat pe datele furnizate de peste 5.300 de angajatori din 38 de țări/teritorii care au finalizat studiul anual QS Global Employer Survey, precum și pe informații de la experții Cambridge English.

Acest sondaj a constatat că, în ceea ce privește situația Portugaliei, lucrătorii sunt pregătiți în mod adecvat: 84% din personalul de la nivelul conducerii de vârf are competențele engleze necesare pentru a reuși în rolul lor (cu mult peste 78% din

media globală). Același lucru este fost valabil și pentru angajații din marketing, contabilitate și finanțe (respectiv 81% și 67% pentru portughezi, comparativ cu 74% și 64% pentru media globală). Vânzările sunt singurul domeniu în care exemplul Portugaliei este egal cu media globală. 70% dintre lucrătorii din acest domeniu au abilitățile de limba engleză necesare pentru a reuși la locul lor de muncă.

Această evaluare pozitivă a nivelului de competențe în limba engleză în rândul portughezilor este confirmată de un studiu mai recent intitulat "EF English Proficiency Index 2020" (Education First, 2020), realizat de Education First pe un eșantion care "reprezintă cursanții adulți de limbi străine dintr-o gamă largă de vârste" (Education First, 2020, p. 44). Acesta plasează Portugalia pe locul 7 al benzii de competență foarte ridicată. Exemple de sarcini pe care indivizii din această bandă le pot îndeplini includ: "utilizați un limbaj nuanțat și adecvat în situații sociale, citiți texte avansate cu ușurință, negociați un contract cu un vorbitor nativ de limba engleză" (Education First, 2020, p. 46). De asemenea, studiul deja citat din 2016 a indicat că 9% dintre angajatori (comparativ cu doar 4% din media globală) plănuiau să îmbunătățească abilitățile de limba engleză ale angajaților lor, un rezultat egal în patru roluri ale locuri de muncă vizate în studiu: top management, marketing, contabilitate, finanțe și vânzări (Cambridge English, 2016). Acest lucru pare să indice importanța pe care abilitățile de limba engleză o au pentru proprietarii de afaceri portughezi, în special, după se menționează pe site-ul studiului, pentru rolurile de top și middle management (<http://englishatwork.cambridgeenglish.org>).

Pentru a obține o imagine, deși imprecisă, a cerințelor actuale privind competențele în limba engleză, a fost efectuată o căutare pe site-ul dedicat SapoEmprego ([www.emprego.sapo.pt](http://www.emprego.sapo.pt)), căutând locuri de muncă care includ cunoașterea limbii engleze ca cerință. Căutarea a fost făcută pe 5 decembrie și a dus la 2.137 de oferte de muncă care au îndeplinit acest criteriu, dar numărul este înșelător, deoarece un număr considerabil de anunțuri de locuri de muncă se repeta.

Concluziile pe care le putem trage sunt:

- Majoritatea locurilor de muncă care includ limba engleză ca cerință erau poziții legate de tehnologie (tehnicieni hardware, manageri de rețea, dezvoltatori de software, administratori de sisteme, programatori, consultanți tehnologici, business intelligence și dezvoltatori de telefonie mobilă). Pozițiile din call centre și pozițiile de asistență pentru clienți includ, de asemenea, cunoașterea limbii engleze ca cerință, ceea ce se întâmplă și cu multe locuri de muncă vacante în firme imobiliare, dar este interesant de observat aici că acestea sunt pentru firmele situate în zone cu o prezență mai puternică a clienților străini, ar fi Cascais, Estoril, Sintra (și zonele adiacente), Algarve sau Madeira. Pozițiile de vânzări au inclus limba engleză ca o

abilitate necesară atunci când compania în cauză a avut o dimensiune internațională. Într-un număr semnificativ redus, am găsit oferte de locuri de muncă pentru posturi în drept și contabilitate (cu firme care au declarat în mod specific relațiile cu clienții străini). Ar trebui să se noteze că locurile de muncă în domeniul ospitalității și al alimentației au fost puține, ceea ce nu este surprinzător având în vedere situația pandemică. Locurile de muncă din acest domeniu includ întotdeauna limba engleză (cel mai adesea, la un nivel avansat) ca o abilitate necesară.

Aceste constatări în ceea ce privește ponderea relativă a domeniilor profesionale sunt în conformitate cu datele furnizate de platforma EURES a Comisiei Europene cu privire la situația portugheză (actualizată în octombrie 2020), care a enumerat TIC și centrele de contact/de afaceri ca fiind cele două domenii în care s-a constatat nevoia de profesioniști (EURES, a se vedea referința de mai jos).

### **Abilități de limba engleză**

Formularea mai generală și mai vagă a anunțurilor de locuri de muncă cu privire la cerințele de limbă engleză face dificilă stabilirea zonei mai solicitată în ceea ce privește comunicarea în această limbă sau abilitățile speciale necesare într-o anumită industrie sau sector al economiei. Cu toate acestea, având în vedere gradul de specializare în unele domenii, o astfel de caracterizare generală nu este deloc utilă. Ceea ce vorbitorii de limba engleză ca limbă străină la locul de muncă au nevoie astăzi este ceea ce Celce-Murcia (2008) descrie ca "competență interacțională", care include cunoașterea modului de a efectua anumite acte de vorbire care implică interacțiuni interpersonale, capacitatea de a ceda cuvântul în conversație și utilizarea adecvată a tăcerii, a limbajului corpului și a spațiului dintre vorbitori. Domeniile de mai sus pot fi deja găsite într-un studiu din 2000 privind nevoile lingvistice în afaceri, un sondaj al companiilor multinaționale europene (Didiot-Cook, Gauthier & Scheirlinckx, 2000), care a considerat că utilizarea limbii engleze în afaceri la nivel avansat și apropiat de competențe native a implicat luarea deciziilor, rezolvarea problemelor, tratarea plângerilor, negocierea, gestionarea crizelor, rezolvarea conflictelor, formularea de recomandări și implementarea strategiilor. În ciuda faptului că au trecut 20 de ani de la realizarea acestui studiu și că multe s-au schimbat în afaceri, credem că nevoia de aceste abilități a devenit mai presantă, având în vedere complexitatea sporită și amploarea interacțiunilor de afaceri de astăzi.

### **Referințe:**

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*. [document online] Disponibil la [english-at-work-full-report.pdf](https://cambridgeenglish.org/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. [document online] Disponibil la: <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*. [document online] Disponibil la: [www.ef.com/epi](http://www.ef.com/epi)

Hagan, S. (2011). *Report on Language Management Strategies and Best Practice in European SMEs: The PIMLICO Project*. European Commission. [document online] Disponibil la [https://ec.europa.eu/assets/eac/languages/policy/strategic-framework/documents/pimlico-full-report\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/assets/eac/languages/policy/strategic-framework/documents/pimlico-full-report_en.pdf)

IFE (n.d.). *Keep in Mind – Tendências RH*. [document online] Disponibil la <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 [document online] Disponibil la: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264298705-en>

Pires, N.F. (2018). Portugal – Why? In Blog-Liderança, posted 23 Mai 2018. [document online] Disponibil la: <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.

### **Blogs and websites:**

<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&regionId=PT1&nuts2Code=PT17&nuts3Code=null&mode=shortages&regionName=N%C3%ADvel%20Nacional>

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

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

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

### **Legislation cited:**

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



## **Rezultatele cercetării privind cerințele actuale ale angajatorilor din Marea Britanie referitor la limba engleză profesională**

Cercetarea din surse primare a fost efectuată prin contactarea angajatorilor locali, a instituțiilor lingvistice și a colegilor profesioniști din domeniul predării care furnizau cursuri de limbi străine în companii.

Aceste organizații au sediul în sudul Angliei în județele Berkshire, Hampshire și West Sussex, deoarece sud-estul Angliei are a doua cea mai mare densitate de companii din Marea Britanie după Londra, la 1.272 la 1000 de persoane (Small Business People, 2020). Majoritatea companiilor abordate sunt grupate în și în jurul Reading în Berkshire, Southampton și Portsmouth în Hampshire și Chichester în West Sussex. Densitatea populației în fiecare oraș variază foarte mult. Portsmouth este cel mai dens populat oraș din Marea Britanie în afara Londrei, cu 5.373 de cetățeni pe kilometru pătrat; urmat de Southampton cu 5.050; Reading cu 4.045 și Chichester cu doar 154 de cetățeni pe kilometru pătrat (ONS, 2020). Tipurile de afaceri din fiecare oraș variază. Reading are un sector mare de ospitalitate, cu multe hoteluri și restaurante de catering pentru turiști și oameni de afaceri. De asemenea, are o serie de întreprinderi IT cu cunoștințe intensive recunoscute la nivel internațional.

Întreprinderile și organizațiile contactate în regiuni au variat de la producție industrială mică la scară largă, contabilitate, IT, pază, drept și servicii bancare. Aceste întreprinderi au operat fie la nivel local și/sau internațional și, care, în medie, au angajat cel puțin opt până la zece la sută din forța de muncă născută în străinătate. Excepție face domeniul de pază și a producției industriale care a angajat personal în principal din Nigeria, constând din aproximativ 1 la sută din forța activă și administrativă profesională și, respectiv, 45 la sută.

Au fost adresate întrebări legate de abilitățile de comunicare cerute de companie pentru angajații care lucrează în poziții profesionale. Întrebările erau deschise și închise. S-au adresat întrebări în următoarele rubrici:

- Comunicare non-verbală (conștientizare culturală și limbaj corporal)
- Comunicare verbală (inclusiv ascultare)
- Comunicare scrisă (inclusiv citire)

Scopul principal al cercetării a fost de a identifica sarcinile vizate în care profesioniștii din domeniul afacerilor folosesc limba engleză. Având în vedere acest lucru, au fost dezvoltate următoarele întrebări:

1. Ce abilități de comunicare așteptați de la angajații dvs.?

2. Ce abilități de comunicare așteptați de la angajații care lucrează în calitate profesională în cadrul organizației dvs.?
3. Ce abilități de comunicare așteptați de la angajații a căror limbă nativă nu este engleza?
4. Ce abilități de comunicare așteptați de la angajații a căror limbă nativă este engleza?
5. Dintre abilitățile de comunicare care nu sunt menționate mai sus, pe care dintre următoarele le considerați vitale pentru angajați în context profesional:

**Scris:** rapoarte, declarații ale martorilor, oferte, redactarea scrisorilor legale, scrisori de scuze și mulțumiri, declarații ale martorilor, estimări, reguli, rezumate juridice, agende de întâlnire, trackere de inventar, manuale, rapoarte, note, buletine informative, comunicate de presă și propuneri.

**Oral:** Prezidarea întâlnirilor, prezentarea, oferirea de feedback personalului, disciplinarea și concedierea, interogatoriului, oferirea instrucțiunilor rostite, explicarea detaliilor, plasarea comenzilor.

6. Care sunt sarcinile pe care personalul trebuie să le îndeplinească folosind limba engleză la locul de muncă?
7. Cât de des se efectuează fiecare sarcină identificată?
8. Care sunt experiențele anterioare ale profesioniștilor din domeniul afacerilor în ceea ce privește cursurile de engleză de afaceri?
9. Mai doriți să adăugați ceva în ceea ce privește comunicarea verbală și non-verbală?
10. Vă rugăm să furnizați orice informații suplimentare care credeți că sunt ne-ar ajuta să înțelegem cerințele de limbă engleză ale unui angajator din regiunea de sud a Marii Britanii.

Cerințele de bază căutate de companii, industrie și guvern au fost abilități excelente de ascultare, comunicare verbală și scrisă. Aceștia au cerut ca procesul de comunicare să fie clar, concis și concentrat.

O nevoie deosebită a fost necesitatea ca angajații să poată participa pe deplin la întâlniri de afaceri. Au existat o serie de competențe lingvistice și non-lingvistice specifice pe care întreprinderile le evidențiază.

Concret, angajatorii au spus că angajații care lucrează în roluri profesionale au nevoie de competențele lingvistice necesare pentru a comunica cu superiorii, subordonații, colegii, alți membri ai forței de muncă și, important, clienții; în plus, era imperativ să înțeleagă și să dea instrucțiuni verbale și scrise.

Acest lucru a fost valabil mai ales în cazul în care lucrează într-un mediu periculos, cum ar fi construcțiile, industria grea sau poliție, unde siguranța era un motiv de îngrijorare, dar și poliție și profesia juridică, de exemplu, acolo unde era necesară acuratețea.

Angajatorii menționează, de asemenea, că abilitățile non-lingvistice au fost necesare. Exemple în acest sens sunt asertivitatea, inteligența emoțională, empatia, anticiparea nevoilor și preocupărilor altora, încrederea și amabilitatea.

O observație interesantă ce reiese din majoritatea interviurilor întreprinderilor a fost că personalul managerial "non-nativ" înalt calificat și competent care lucrează cu vorbitori locali "nativi" trebuie să posede un grad ridicat de competență comunicativă și înțelegere culturală a limbii vorbite la nivelul magazinului aferent fabricii, mediu în care dinamica specifică limbii este diferită de un mediu de afaceri profesionist. Acest lucru a fost reluat de profesioniștii din domeniul juridic care au fost obligați să lucreze cu clienții folosind un limbaj non-standard.

Un rezumat al cerințelor lor urmează:

*Angajați locali a căror primă limbă este engleza*

- Înțelegere a ceea ce este considerată engleză "internațional" și un efort conștient de a reduce expresiile și vocabularul bazate pe cultură;
- Deschidere și sensibilitate culturală pentru comunicare

*Angajații a căror primă limbă nu este engleza*

- Abilități de consolidare a încrederii pentru prezentări
- Abilități de comunicare la telefon
- Abilități de comunicare în cadrul conferințelor web
- Comunicarea feedback-ului în mod corespunzător
- Creșterea competenței de ascultare printr-o conștientizare a pronunției în limba engleză, care a fost necesară atunci când se gestionează nu numai angajații care utilizează vernacularul local, ci și alți angajați străini care folosesc limba engleză
- Necesitatea de a dezvolta "small talk" sau comunicarea socială pentru conferințe, întâlniri de afaceri etc. Aceasta a inclus furnizarea de informații suplimentare pentru continuarea conversației și atenuarea comentariilor negative; folosind expresii afirmative, interjecții, pauze vocalizate și umpluturi, cum ar fi "um", „înțeleg”, „într-adevăr”, „văd” și „da, desigur” pentru a demonstra înțelegerea mesajului;
- Abilități de prezentare pentru întâlniri, workshop-uri, conferințe și activități promoționale;

- Chestionarea, solicitarea de clarificări, adresarea de întrebări deschise pentru stimularea dialogului
- Redactare: o înțelegere a scrierii instructive, informaționale, convingătoare și tranzacționale; eticheta de scriere pentru comunicarea tradițională pe suport de hârtie și comunicarea scrisă pentru medii electronice, ar fi Slack, text și e-mail; utilizarea limbajului formal, semi formale și în limbaj formal; scriere specifică genului: juridică, academică și de aplicare a legii; evitarea jargonului
- Demonstrarea respectului celor de rang inferior și superior și folosirea unui limbaj specific;
- Abilități de ascultare activă care au necesitat recunoașterea vorbitorului, manifestarea interesului, folosirea interjecțiilor și comunicarea bidirecțională;
- Abilități de comunicare în limbajul corpului;
- Deschidere și sensibilitate culturală pentru comunicare.
- Înțelegerea bății de joc, convivialității, umorului și profanărilor;
- Folosirea expresiilor la începuturi de conversații, cum ar fi “Bună, salut, ce mai faci?”, „cum îți mai merge,” și „bună ziua”.

De asemenea, trebuie remarcat faptul că aceste competențe necesare în mod specific nu au fost întotdeauna prezente sau cerute în mod activ la vorbitori nativi și ar trebui să fie abilități, și competențe afișate de toți angajații. Ț

Dintre cercetările secundare pe care le-am efectuat, ne-am concentrat pe site-uri web și pe cercetări publicate pe internet în ultimii șase ani pentru ca aceasta să furnizeze IO1 date relevante. Cercetarea din surse secundare a căutat să ofere profunzime secțiunilor 1, 2 și 3 din IO1.

Proiectul a concluzionat, de asemenea, că multe cercetări academice privind competențele lingvistice nu sunt disponibile în mod liber cercetătorilor din cadrul companiei sau potențialilor angajați care fac cercetare, cu excepția cazului în care organizația lor s-a abonat la publicația/website-ul respectiv.

Am găsit, de asemenea, diverse dovezi anecdotice pe web cu privire la competențele cerute de companii. Am folosit aproximativ patruzeci până la cincizeci de site-uri web pentru cercetare generală a mediului; deși unele site-uri au regurgitat informații de pe alte site-uri web, am folosit douăzeci și trei de site-uri web care au furnizat informații utilizabile pentru IO1.

Printre acestea s-au regăsit site-uri populare, de servicii de carieră și publicațiile academice, precum și site-urile web ale companiilor. Informațiile căutate au fost

legate de nevoile lingvistice ale întreprinderilor în general. Acestea ne-au oferit o schiță pentru cercetarea noastră, dar au reprezentat și o confirmare a ceea ce intervievații ne-au spus cu privire la cerințele lor lingvistice pentru angajați. Conținutul s-a concentrat pe cerințele lingvistice ale companiilor care folosesc limba engleză ca limbă "oficială" a afacerii lor. Cercetarea pentru secțiunea 2 a identificat multe site-uri web axate pe tehnici de intervenție educațională special pentru copii și tineri.

A existat o lipsă de informații special pentru persoanele adulte aflate în căutarea unui loc de muncă care învață și/sau folosesc limba engleză profesională; cu toate acestea, profesioniștii și educatorii de limbi străine ar fi de acord că tehnicile identificate în cercetare ar putea și sunt utilizate de educatori lingvistici în timpul formării.

Ceea ce a rezultat din cercetarea din surse secundare reflectă într-o oarecare măsură ceea ce ne-au spus participanții la sondaj. Cea mai mare parte a cercetării secundare a confirmat faptul că angajatorii căutau abilități de comunicare non-lingvistică, precum și abilități de comunicare legate de limbă. Din materiale, extragem că abilitățile de comunicare pe care majoritatea angajatorilor le-au considerat de dorit pentru un angajat (Smallbusinessify.com 2019) au fost ascultarea activă, abilitățile de scriere pentru contracte, memorii etc.; abilități verbale pentru vorbitul în public, inclusiv prezentarea, abilitățile de comunicare interpersonală, vânzarea, inclusiv abilitățile de prezentare, negocierea și relaționarea.

Conform Cambridge Assessment English (Cambridge, 2020) cea mai importantă abilitate cerută de angajatori a fost cititul, deoarece limba engleză este cea mai frecvent utilizată limbă în publicațiile internaționale. Aceasta a fost urmată de vorbirea în sectoare precum serviciul pentru clienți.

Potrivit lui Nick Rajas într-un blog Salesforce (2019), există zece abilități de comunicare care sunt necesare în afaceri. Printre acestea se numără organizarea informațiilor în mod coerent, dezvoltarea strategiilor de rezolvare a problemelor, utilizarea de maniere, utilizarea inteligenței emoționale, descifrarea comunicării nonverbale, ascultarea activă, utilizarea abilităților de dezbateră și motivare și asertivitatea.

### **Referințe:**

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

Cambridge English Assessment (2020). Which English language skills are needed for the future? [document online] Disponibil la: <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 21<sup>st</sup> Century', [document online] Disponibil la: <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. [document online] Disponibil la: <https://www.mindtools.com/page8.html>.

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

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

Office of National Statistics – National Records of Scotland, (2021). [document online] Disponibil la: <https://www.ons.gov.uk/visualisations/dvc809/data/datadownload.xlsx> [Accesat la 15 Martie 2021].

Salesforce Canada Blog. (2015). 10 Must-Have Communication Skills for Business Success. [document online] Disponibil la: <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. [document online] Disponibil la: <https://smallbusinessprices.co.uk/regional-business-density/>



## Rezultatele cercetării privind cerințele actuale ale angajatorilor din Malta referitor la limba engleză profesională

### Cercetare din surse primare

Cercetarea din surse primare a fost efectuată prin contactarea angajatorilor locali și a profesioniștilor din domeniul predării care folosesc limba engleză în activitatea lor. Un total de treizeci și unu de întreprinderi mici și mijlocii (IMM-uri), șapte corporații multinaționale (MNCs) și opt profesori de limbi străine au fost abordați prin e-mail și comunicare Facebook. Din cauza pandemiei de COVID, nu au existat întâlniri fizice cu persoanele intervievate. Dintre companiile și persoanele care au fost abordate, treisprezece IMM-uri au răspuns pozitiv și au fost dispuse să facă parte din cercetarea noastră, iar trei companii multinaționale au răspuns la chestionar. Restul nu au răspuns la comunicările trimise cu privire la chestionar. Șase dintre cei opt instructori lingvistici contactați au răspuns cu plăcere la chestionar.

Acest chestionar a fost realizat pentru a clarifica nevoile de comunicare în limba engleză ale întreprinderilor, astfel încât proiectul să poată elabora Ghidul de bune practici privind tehnicile de intervenție pentru perfecționarea limbii engleze a șomerilor și cartografierea competențelor și competențelor specifice necesare. Organizațiile contactate au sediul în Malta și Gozo.

Tipurile de afaceri abordate au variat. Printre acestea s-au numărat școli de limbi străine, IT, finanțe, drept, energie și întreprinderi din industria de prelucrare, printre altele.

Chestionarul a fost derulat prin intermediul unei platforme online. Intervievații au reprezentat departamentele de management și resurse umane ale organizațiilor contactate. Persoanelor intervievate li s-au adresat un set de întrebări închise și deschise legate de cerințele lor lingvistice specifice

Respondenții au cooperat cu partenerii proiectului cu privire la prevederea că, deși rezultatele vor fi publicate, aceștia vor rămâne anonimi. Aceste întreprinderi au operat și au angajat o mică forță de muncă de origine străină.

Întrebările din chestionar erau cele legate de abilitățile de comunicare cerute de companie pentru angajații care lucrează în poziții profesionale. Întrebările erau deschise și închise.

Scopul principal al cercetării a fost de a identifica sarcinile vizate în care profesioniștii din domeniul afacerilor folosesc limba engleză. Având în vedere acest lucru, au fost dezvoltate următoarele întrebări:

1. Ce abilități de comunicare așteptați de la angajații dvs.?
2. Ce abilități de comunicare așteptați de la angajații care lucrează în calitate profesională în cadrul organizației dvs.?

3. Dintre abilitățile de comunicare care nu sunt menționate mai sus, pe care dintre următoarele le considerați vitale pentru angajați în context profesional:

**Scris:** rapoarte, declarații ale martorilor, oferte, redactarea scrisorilor legale, scrisori de scuze și mulțumiri, declarații ale martorilor, estimări, reguli, rezumate juridice, agende de întâlnire, trackere de inventar, manuale, rapoarte, note, buletine informative, comunicate de presă și propuneri.

**Oral:** Prezidarea întâlnirilor, prezentarea, oferirea de feedback personalului, disciplinarea și concedierea, interogatoriului, oferirea instrucțiunilor rostite, explicarea detaliilor, plasarea comenzilor.

4. Care sunt sarcinile pe care personalul trebuie să le îndeplinească folosind limba engleză la locul de muncă?
5. Cât de des se efectuează fiecare sarcină identificată?
6. Care sunt experiențele anterioare ale profesioniștilor din domeniul afacerilor în ceea ce privește cursurile de engleză de afaceri?
7. Mai doriți să adăugați ceva în ceea ce privește comunicarea verbală și non-verbală?
8. Vă rugăm să furnizați orice informații suplimentare care credeți că sunt ne-ar ajuta să înțelegem cerințele de limbă engleză ale unui angajator.

Răspunsurile pentru întrebările 1 și 2 arată că toți respondenții cer un nivel minim de bună ascultare, vorbire, citire și comunicare scrisă în limba engleză din partea angajaților lor. Unii au subliniat că nivelul limbii engleze ar trebui să fie avansat sau profesional, deoarece acest lucru a fost esențial pentru a lucra cu clienții, colegii și superiorii și pentru a îndeplini sarcinile în mod eficient. În general, toți respondenții au subliniat că limba engleză, respectiv comunicarea, ar trebui să fie clară, ușor de înțeles, politicoasă și profesionistă, dar prietenoasă.

Angajatorii aveau cerințe specifice pentru angajații lor în ceea ce privește competențele în limba engleză, atât în limba engleză scrisă, cât și în limba engleză vorbită. În ceea ce privește competențele scrise necesare, competența cea mai solicitată de angajatori a fost scrierea de rapoarte. Aproape jumătate dintre respondenți au ales această opțiune. A doua și a treia cea mai comună abilitate necesară au fost scrierea agendelor și scrierea de memorii. Alte competențe scrise relevante selectate au fost scrierea de propuneri, reguli și manuale.

La întrebarea 4 răspunsurile au variat, datorită diferitelor industrii de afaceri. Răspunsurile instructorilor de limba engleză au subliniat necesitatea unor bune abilități de limba engleză pentru a efectua predarea cu succes și în cel mai eficient mod. comunicarea cu colegii, superiorii și studenții.

În plus, alte sarcini prezentate au inclus: adresarea și răspunsul la întrebări, explicarea conceptelor limbii, pregătirea și prezentarea discursurilor, pregătirea fișei de lucru și a notelor, oferirea și primirea de feedback. Pentru celelalte întreprinderi, au fost prezentate diverse sarcini. Printre acestea s-au numărat: comunicarea cu partenerii internaționali, scrierea rapoartelor de progres, preluarea apelurilor, scrierea de noi depuneri de oferte/proiecte, participarea la întâlniri și prezentări, scrierea de procese-verbale, scrierea comenzilor, scrierea de e-mailuri, vorbirea cu clienții, relațiile cu furnizorii, printre altele. Toate aceste sarcini diferite arată că limba engleză este utilizată în diferite aspecte ale diferitelor locuri de muncă, atât în limba engleză scrisă, cât și în limba engleză vorbită. Acest lucru demonstrează importanța bunei înțelegeri a limbii engleze la diferite niveluri.

În ceea ce privește frecvența sarcinilor menționate la întrebarea anterioară, majoritatea răspunsurilor arată că o bună majoritate a acestor sarcini sunt îndeplinite în fiecare zi. Unele sarcini care nu sunt efectuate în fiecare zi, cum ar fi scrierea rapoartelor și prezentările, au fost marcate ca frecvent, regulat și/sau trimestrial.

Dintre respondenți, doar câțiva selectați au spus că profesioniștii din domeniul afacerilor au experiență în urmarea cursurilor de engleză de afaceri. Pentru instructorii de limba engleză au fost necesare calificări și certificări în limba engleză pentru a lucra în școli de limbi străine. Majoritatea celorlalți respondenți au menționat calificările în limba engleză ca fiind satisfăcătoare la angajați pe care îi au, iar aceștia nu trebuie să urmeze alte cursuri. Două afaceri au spus că aceste cursuri sunt furnizate pentru angajați.

Intervievații au furnizat observații suplimentare cu privire la comunicarea verbală și non-verbală. Unii au exprimat că atât comunicarea verbală, cât și cea non-verbală sunt vitale pentru afaceri, deoarece sunt cea mai bună reclamă, cu scopul de a menține clienții fericiți și mulțumiți într-un mediu prietenos. În plus, angajații trebuie să aibă capacitatea de a adera la o multitudine de medii culturale și de a explica un obiectiv comun. Multe companii au identificat comunicarea verbală în engleză ca fiind cea mai importantă, datorită unui număr mare de străini cu care se intră în contact. De asemenea, s-a subliniat faptul că politețea, prietenia și claritatea atunci când vorbim au fost esențiale la locul de muncă. Pentru instructorii de limba engleză, ambele tipuri de comunicare (comunicare verbală și non-verbală) sunt esențiale. “În timpul lecțiilor, noi, profesorii, acordăm multă importanță comunicării verbale fiind clari și simpli în explicațiile și instrucțiunile noastre. Comunicarea non-verbală, cum ar fi limbajul corpului, este, de asemenea, de cea mai mare importanță. În cazul în care oricare dintre aceste tipuri de comunicare nu se realizează în mod eficient, elevul este probabil să aibă nevoie de un timp mai lung de învățare a limbii.”

În cele din urmă, au fost furnizate alte informații din partea angajatorilor. Câțiva cred că angajații ar trebui să posede abilități în etichetă și asistență pentru clienți și că utilizarea generală a limbii engleze ar trebui să fie la fel de importantă pentru a îndeplini sarcinile zilnice, cum ar fi trimiterea de emailuri.

### **Cercetare secundară**

Această cercetare din surse secundare a avut în vedere diverse site-uri web. Site-urile vizitate au inclus site-uri web ale companiei și site-uri de servicii de carieră.

Din cercetarea efectuată, un model general poate fi observat în cerințele de limbă engleză pe care le solicită angajatorii. Era clar că majoritatea companiilor din Malta folosesc limba engleză ca una dintre principalele limbi pentru a-și conduce afacerea. Acest lucru poate fi atribuit faptului că engleza este una dintre limbile oficiale ale Maltei, împreună cu malteza. De asemenea, este bine de remarcat faptul că oportunitățile de angajare sunt listate în limba engleză, ceea ce arată utilizarea pe scară largă a limbii engleze în companii pentru a recruta angajați. În plus, limba engleză este o materie obligatorie în toate școlile primare și secundare din Malta, arătând relevanța educațională a acestei limbi.

Au fost specificate nevoile lingvistice generale pentru posturile ocupate. Competențele căutate de companii în potențialii angajați au subliniat importanța buneii abilități de citire, vorbire, înțelegere și scriere. Alții au declarat, la modul general, că limba engleză este una dintre cerințele de eligibilitate. În cererile de angajare nu au fost menționate alte competențe în ceea ce privește limba. Aceste cerințe ale limbii engleze au fost prezente în reclamele diferitelor forme de locuri de muncă, de la ingineri la funcționari.

Datele colectate dintr-un eșantion reprezentativ de angajatori au prezentat că abilitățile considerate cele mai importante la candidați au fost abilitățile de comunicare orală (78,7%), abilitățile de lucru în echipă (78,6%), competențele lingvistice de limba engleză (74,4%) și abilități de persuasiune a clienților (72,3%). Toate aceste constatări s-au aplicat pentru locuri de muncă atât în sectorul privat, cât și în cel public. În concluzie, aceste constatări corespund constatărilor din prima parte a acestei cercetări, ceea ce arată că limba engleză profesională este o cerință pentru majoritatea locurilor de muncă din Malta în toate sectoarele și nivelurile. Atât comunicarea scrisă, cât și comunicarea orală sunt necesare din partea potențialilor angajați.



### **Referințe:**

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

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

MaltaToday. The added value of business English skills for local companies. [document online] Available at: [https://www.maltatoday.com.mt/sponsored/sponsored/96887/the\\_added\\_value\\_of\\_business\\_english\\_skills\\_for\\_local\\_companies\\_#.YB68DuhKg2w](https://www.maltatoday.com.mt/sponsored/sponsored/96887/the_added_value_of_business_english_skills_for_local_companies_#.YB68DuhKg2w) [Accesat la 23 Mar. 2021].

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

## Rezultatele cercetării privind cerințele actuale ale angajatorilor din Cipru referitor la limba engleză profesională

### Cercetare din surse primare

Chiar dacă marea majoritate a anunțurilor de locuri de muncă din Cipru sunt în limba engleză (a se vedea cercetarea secundară), afacerile se desfășoară adesea în limba engleză (KTC, 2018), iar cunoașterea limbii engleze este necesară în majoritatea pozițiilor. Din păcate, nu există nicio cercetare care să fie disponibilă publicului cu privire la utilizarea limbii engleze profesionale în Cipru. Sondajul de mai jos încearcă să reducă acest decalaj de cunoștințe prin colectarea de feedback de la profesioniștii și managerii de resurse umane, precum și de la profesioniștii din domeniul limbii engleze de afaceri și oferă perspective unice asupra competențelor de limba engleză solicitate de angajatori în Cipru.

### Metodologie

Din cauza limitării de timp și a pandemiei actuale, a fost creat un chestionar online care a inclus întrebări cu privire la ceea ce angajatorii și profesorii de limbă engleză de afaceri au considerat că este cel mai important pentru locul de muncă în Cipru.

Sondajul a fost trimis întreprinderilor mijlocii și mari dintr-o varietate de sectoare. Companiile locale, profesioniștii în resurse umane și profesioniștii în limba engleză au fost contactați și li s-a cerut să completeze sondajul. Toate răspunsurile au fost tratate ca fiind confidențiale și au fost anonime, cu excepția cazului în care respondenții au dorit să fie informați cu privire la rezultatele cercetării.

### Participanți

Au fost trimise aproximativ 100 de invitații și au fost primite 30 de răspunsuri. 63% dintre respondenți au fost femei, majoritatea cu vârste (50%) între 30-39 de ani, iar 83% peste 29 de ani.

50% dintre respondenți dețineau roluri în HR/training și 50% în funcții manageriale, inclusiv manageri și directori în top management. 17 dintre respondenți au lucrat pentru companii locale sau naționale, iar restul au lucrat pentru organizații multinaționale. În cele din urmă, participanții își desfășurau activitatea într-o serie de sectoare, de la finanțe, publicitate, servicii hoteliere și alimentare până la construcții și educație.

În plus, 5 profesori de limba engleză business și-au oferit contribuția. Profesorii sunt de sex feminin și majoritatea au între 40-49 de ani. Două predau limba engleză de afaceri la toate nivelurile în timp ce două predau de la B2-Upper Intermediate în sus.

Toți respondenții au lucrat pentru sectorul privat, iar unul dintre aceștia a lucrat și în sectorul public. În cele din urmă, majoritatea predau limba engleză de afaceri de mai mult de 5 ani (60%) la instituțiile de învățământ superior.

## Rezultate

### Profesioniști/manageri HR

Majoritatea respondenților, așa cum era de așteptat, au declarat că sunt necesare abilități scrise și verbale foarte bune sau excelente (de exemplu, abilități de scriere, citire, vorbire, capacitatea de a răspunde la toate comunicările interne - orale sau scrise). Doi dintre respondenți s-au concentrat mai mult pe abilitățile de scriere și comunicarea scrisă în general (sarcini, slack, e-mailuri, etc). Alții au declarat că engleza a fost limba oficială folosită de afacerea lor, prin urmare abilitățile excelente de limba engleză au fost esențiale. Un respondent s-a referit la calificările formale ca la o cerință (gradul de nivel "O", de exemplu, și unul mai ridicat, în funcție de poziție").

Primele trei abilități de comunicare scrisă identificate ca fiind cele mai importante pentru angajatori au fost e-mailurile (100%), rapoartele (83,3%) și propunerile (70 %). Scrierea notelor (46,7%), ordinea de zi a întâlnirilor (43,3%) și manualele (40%) au fost, de asemenea, de mare importanță. Deși frecvența cu care fiecare abilitate a fost utilizată a variat, majoritatea participanților au fost de acord că abilitățile scrise au fost necesare de zi cu zi, în special de comunicare prin e-mail.

Primele trei abilități de comunicare orală identificate ca fiind cele mai importante pentru angajatori au fost explicarea detaliilor (80%), oferirea instrucțiunilor rostite (73%) și susținerea de prezentări (73%), furnizarea de feedback personalului (56,7%) și prezidarea întâlnirilor (46,7 %).

În plus, doar 5 respondenți au avut experiență anterioară cu engleza profesională, 2 în timpul studiilor și 3 la locul lor de muncă actual.

Interesant este faptul că, atunci când li s-a cerut să adauge orice informații suplimentare cu privire la nevoile angajatorilor în ceea ce privește limba engleză, unii dintre respondenți s-au concentrat pe comunicarea orală, (de exemplu, „discutarea cu clienții în mod informal și formal”), o abilitate despre care se pare că lipsește ciprioților (vezi cercetarea secundară), iar alții s-au concentrat pe abilitățile scrise (de exemplu, „conținutul unui proiect scris într-o manieră profesională, eficientă și bine decodificată”) și unul dintre respondenți a subliniat importanța tranziției de la universitate la lumea muncii.

## Profesioniști în limba engleză pentru afaceri

Similar răspunsurilor angajatorilor, profesioniștii în limba engleză pentru afaceri au subliniat importanța atât a competențelor orale, cât și a celor scrise („corespondență prin e-mail, vânzări, prezentări, servicii pentru clienți, rezolvarea problemelor etc.”, „fluență, accent, rezolvarea problemelor”).

În ceea ce privește comunicarea scrisă, primele trei cele mai importante competențe identificate de profesorii de engleză pentru afaceri au fost scrierea de rapoarte (100%) și e-mailuri (80%), similar cu ceea ce angajatorii au identificat ca fiind importante, dar și scrisori de scuze și mulțumiri (80%), care a fost surprinzător deoarece acest lucru nu a fost considerat ca fiind important pentru angajatori. De asemenea, se credea că propunerile scrise (60%) și ordinea de zi a întâlnirilor erau de mare importanță (40%). Mai mult, când li s-a cerut să identifice cât de des au crezut că sunt folosite aceste competențe, respondenții au răspuns că scrierea e-mailurilor și rapoartelor este necesară adesea, în timp ce unul dintre respondenți a declarat că depinde de rolul postului și de industria în care lucra angajatul.

Răspunsurile profesorilor de engleză pentru afaceri cu privire la comunicarea orală au fost aproape identice cu cele ale profesioniștilor / managerilor de resurse umane. Primele trei abilități de comunicare orală identificate de profesorii de engleză pentru afaceri au fost oferirea de instrucțiuni vorbite (100%), explicarea detaliilor (100%) și susținerea de prezentări (80%), urmate de furnizarea de feedback a personalului (60%), toate acestea considerându-se a fi folosite des sau zilnic de angajați. În mod similar, la abilitățile scrise, un respondent a afirmat că frecvența cu care abilitățile orale au fost utilizate depindea de rolul specific al postului.

Când li s-a cerut să furnizeze orice informații suplimentare pe care le-au considerat importante, s-au făcut observații interesante. Doi respondenți au afirmat că angajaților le lipsesc adesea abilități de bază („angajații au deseori abilități de engleză de nivel scăzut”, „De cele mai multe ori nici măcar angajatorii nu știu cum să scrie un e-mail adecvat, de exemplu, și din asta rezultă de obicei comunicări greșite și neînțelegeri.”). Un respondent a subliniat importanța comunicării verbale și, în cele din urmă, un respondent a subliniat lipsa abilităților soft („Absolvenții și angajații din Cipru nu au abilități soft și necesită instruire de limba engleză profesională, atât pentru comunicarea orală, cât și pentru comunicare scrisă, chiar și cei care au terminat școli de engleză și au studiat în engleză.)

## Cercetare secundară

Conform celui mai recent sondaj Special Eurobarometer (2012), 76% dintre persoanele din Cipru pot vorbi engleza. Pe baza sondajului din 2016 privind educația adulților (Serviciul statistic al Ciprului 2018), acest procent a crescut la 86,5%, 73% raportând că abilitățile lor în limba engleză erau medii sau avansate, ceea ce nu este

surprinzător având în vedere istoria insulei. Engleza a fost singura limbă oficială în Cipru în timpul domniei coloniale britanice și a continuat să fie folosită în instanțele de judecată până în 1989.

În plus, mai multe instituții profesionale private și publice oferă cursuri de engleză pentru afaceri. După o trecere în revistă a furnizorilor principali din Cipru, este evident că toți se concentrează pe cele patru abilități principale (scrierea, vorbirea, ascultarea și citirea) și, deși programele lor variază, acoperă subiecte similare și, în mod interesant, unii oferă module de engleză „socială” (CIMA, 2021, CIMABVI, 2021, Cosmopolis, 2021).

Mai mult, majoritatea anunțurilor de locuri de muncă din Cipru sunt postate în limba engleză. De exemplu, după o căutare recentă efectuată pe 21 ianuarie 2021 pe Ergodotisi, cel mai mare forum online de locuri de muncă din Cipru, cu peste 200.000 de vizitatori unici pe lună și 15.000 de abonamente de companii, din cele mai recente 100 de anunțuri de locuri de muncă, 78 au fost scrise în limba engleză. Observații similare au fost făcute pe alte forumuri de locuri de muncă, de exemplu Cariersista și Careerjet.

După cum s-a raportat anterior, nu există nicio cercetare cu privire la cerințele angajatorilor ciprioți pentru limba engleză profesională, care este disponibilă publicului, dar se știe că fluența în limba engleză este esențială pentru majoritatea locurilor de muncă din Cipru. De exemplu, 92 din cele 100 de anunțuri de locuri de muncă (dintr-o serie de companii și pentru toate nivelurile) revizuite pe Ergodotisi, necesită o utilizare bună sau excelentă a limbii engleze scrise și orale. Din păcate, niciunul nu a specificat mai detaliat ce competențe lingvistice solicită.

O scurtă căutare pe internet a locurilor de muncă anunțate de cei mai mari angajatori din Cipru (InBusinessNews, 2021) a condus la o concluzie similară cu o observație interesantă. O bună cunoaștere a limbii engleze a fost necesară pentru majoritatea locurilor de muncă de nivel scăzut, dar în funcții de nivel superior, au fost necesare competențe mai avansate în limba engleză. De exemplu, „o bună cunoaștere” era necesară pentru o poziție de client la Autoritatea de telecomunicații din Cipru (CYTA, 2020), în timp ce „abilități excelente de comunicare verbală și scrisă” erau esențiale pentru o poziție de stagiar ACA / ACCA la PWC Cipru (PWC, 2021).

O concluzie similară poate fi trasă pentru locurile de muncă din sectorul public, care solicită o diplomă/certificat în limba engleză academică sau o diplomă studiată în limba engleză pentru toate posturile, dar nivelul necesar depinde de poziția pe care candidații au aplicat. De exemplu, pentru posturi superioare este necesară cunoașterea „excelentă” a limbii engleze, care corespunde Cambridge English: Proficiency (CPE), sau IELTS, Band Score 7.5 (Public Service Commission, 2017).



O serie de abilități soft sunt considerate esențiale pentru angajatorii din Cipru, în special atunci când recrutează absolvenți, de exemplu comunicare, rezolvarea problemelor, munca în echipă, inteligență emoțională și abilități organizaționale (Dr Stavrou-Costea, 2017). Din toate abilitățile menționate, comunicarea este una dintre cele mai importante solicitate de angajatori (Kariera, 2017, Compass4u, 2017), dar greco-ciprioții par să nu aibă încredere în competențele soft în limba engleză, după cum a raportat unul dintre profesioniștii în limba engleză, un sentiment confirmat de alte resurse. Potrivit CIIM (2020), *„un număr mare de angajați din Cipru nu se simt confortabil folosind limba engleză în mediul lor de muncă, în ciuda faptului că au studiat limba la școală. Acest lucru limitează productivitatea și eficacitatea și duce la multe oportunități ratate atât pentru angajați, cât și pentru angajatori.”*

### **Referințe:**

Business Culture (2019). Business Communication. [document online]  
Disponibil la <https://businessculture.org/southern-europe/business-culture-in-cyprus/business-communication-in-cyprus/>

[Accesat la 22 Decembrie 2020 ]Cambridge English, QS (2016).

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

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

Disponibil la: <https://www.compass4u.net/el-gr/blog/employment-ru/essential-skills-for-the-modern-labour-market-ru> Accesat la 15 Decembrie 2020

Cosmopolis (2021). Business English Courses. [document online] Disponibil la: <http://www.cosmopolis.biz/business-english.html> [Accesat la 18 Ianuarie 2021]

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

Cyprus International Institute of Management (2020).

Professional English. [document online] Disponibil la: <https://www.ciim.ac.cy/professional-english/> [Accesat la 22 Ianuarie 2021].

Ergodotisi (2021). [www.ergodotisi.com](http://www.ergodotisi.com), job search conducted on 21 Ianuarie 2021.

English at Work, [http://englishatwork.cambridgeenglish.org/#page\\_q\\_level](http://englishatwork.cambridgeenglish.org/#page_q_level)

Sunny School (2021). The English for Business course. [document online] Disponibil la: <http://sunnyschool.eu/business-english-courses-in-cyprus/> [Accesat la 19 Ianuarie 2021]

European Commission (2012). Special Eurobarometer 386: Europeans and their Languages. [document online] Disponibil la: [https://web.archive.org/web/20160106183351/http://ec.europa.eu/public\\_opinion/archives/ebs/ebs\\_386\\_en.pdf](https://web.archive.org/web/20160106183351/http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_386_en.pdf) [Accesat la 19 Ianuarie 2021].

InBusiness. (2021). The 17 largest Cypriot employers (based on size of workforce in 2019). [document online] Disponibil la:

<https://inbusinessnews.reporter.com.cy/financials/cyprus/article/266148/oi-17-meglyteroi-kyprioi-ergodotes>, [Accesat la 22 Ianuarie 2021].

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

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

Ministry of Education (2016).

English-Primary Education. [document online] Disponibil la: <http://angld.schools.ac.cy/index.php/el/> [Accesat la 22 Ianuarie 2021].

Public Service Commission (2017). Evidence of Language Proficiency. [document online] Disponibil la: [http://www.psc.gov.cy/psc/psc.nsf/page31\\_gr/page31\\_gr?OpenDocument](http://www.psc.gov.cy/psc/psc.nsf/page31_gr/page31_gr?OpenDocument) [Accesat la 13 Ianuarie 2021]

Statistical Service of Cyprus (2018). Adult Education Survey 2016. [document online] Disponibil la: [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? [document online] Disponibil la: <http://lyk-idalion-lef.schools.ac.cy/data/uploads/2017-2018/sea/ti-zitoun-oi-ergodotes.pdf> [Accesat la 22 Ianuarie 2021]

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

## **Rezultatele cercetării privind cerințele actuale ale angajatorilor din România referitor la limba engleză profesională**

Raportul prezintă rezultatele cercetărilor din surse primare și secundare realizate pentru proiectul PESE pentru a sublinia cerințele pieței muncii privind competențele de limba engleză. Cercetarea secundară a inclus un studiu de articole academice, rezultate ale proiectelor finanțate de UE și articole online. Interviuurile au reprezentat instrumentul preferat pentru colectarea datelor calitative pentru acest studiu.

Participanții la interviuri au fost: angajatori care aparțin economiei albastre, datorită locației orașului Constanța lângă Marea Neagră; angajatori din sectorul corporativ și IMM-urile pentru a-și înțelege perspectiva de competență în limba engleză la locul de muncă; profesori de engleză din licee și din mediul academic care și-au oferit perspectiva asupra pregătirii viitorilor angajați în domeniul limbii engleze.

De asemenea, recrutorii români au răspuns la interviuri pentru a oferi o perspectivă asupra abilităților de comunicare în limba engleză considerate vitale pentru obținerea unui loc de muncă.

Evident, rolul limbii engleze în dezvoltarea carierei este incontestabil în această eră a globalizării. Cu toate acestea, pentru angajații la începutul unei cariere este necesar setul de competențe în limba engleză profesională. Cercetarea a relevat că una dintre abilitățile pe care angajatorii le caută este cunoașterea limbii engleze. Peste o treime din locurile de muncă oferite în prezent de angajatorii din România solicită cunoașterea limbii engleze (HIPO, 2021). Solicitanții români pentru aceste locuri de muncă au de obicei un nivel mediu sau peste mediu de limba engleză. Prin urmare, pentru a-și crește șansele de angajare și pentru a viza poziții care oferă un pachet salarial bun, angajatorii recomandă să învețe limba engleză la un nivel peste medie, pe lângă abilitățile de engleză tehnică.

### **Abilități de comunicare în limba engleză solicitate angajaților**

Conform rezultatelor amplei cercetări științifice, bazate și pe rezultatele proiectelor finanțate de UE, abilitățile necesare de comunicare în limba engleză solicitate de angajatori sunt:

- Capacitatea de a vorbi și scrie în engleză, considerată foarte importantă de recrutorii în momentul recrutării
- Companiile doresc oameni care să poată citi și înțelege cuvintele scrise sub formă de instrucțiuni, rapoarte, scrisori, note, notificări și orice altă formă de documente oficiale (DH, 2012).
- Capacitatea de a exprima comunicarea formală atât oral, cât și în formă scrisă este considerată la fel de importantă de potențialii angajatori.

- Pe măsură ce avansează în ierarhia organizațională, devine necesar ca un angajat să fie bun prezentator, negociator și moderator al ședințelor.
- Stăpânirea limbii engleze va ajuta o persoană să își îndeplinească sarcinile în mod eficient.
- O mai bună stăpânire a limbii engleze permite angajaților să participe mai activ și conștient la o societate din ce în ce mai plurală și deschisă către Europa și către lume (ICM, 2019).

### **Perspectiva recrutorului și a angajatorului asupra abilităților de comunicare în limba engleză**

Recrutorii ar fi interesați să intervieveze și să recruteze persoane care au atât abilități de comunicare în limba engleză, cât și abilități de muncă.

Una dintre deficiențele importante constatate de recrutorii la candidații pentru diferite locuri de muncă este lipsa abilităților de comunicare orală și scrisă. Din acest motiv, primul apel pentru a invita un potențial angajat la un interviu este în limba engleză. Acesta permite recrutorului să scurteze lista candidaților.

Astfel, devine un handicap pentru candidații care au cunoștințe tehnice, dar care nu au cunoștințe de limba engleză. Interviewatorii au în mod firesc o dilemă atunci când întâlnesc astfel de candidați care au expertiză tehnică, dar abilități de comunicare slabe în limba engleză. În funcție de nivelul de cunoștințe al subiecților, aceștia pot angaja candidatul, dar se vor asigura că sunt instruiți corespunzător.

Utilizarea Cadrului European Comun de referință pentru limbi nu este foarte apreciată de recrutori. Adesea, chiar dacă un candidat știe limba engleză la nivelul cerut de angajator, acesta nu reușește întotdeauna să își autoevalueze corect abilitățile. Astfel, CV-ul care ajunge la recrutor nu reflectă adevăratul nivel de înțelegere, citire și scriere a candidatului în limba respectivă. Acest lucru duce la percepția greșită a angajatorului cu privire la cunoașterea limbii de către candidat.

### **Abilități de comunicare în limba engleză vitale pentru angajați**

Engleza adecvată nu înseamnă doar abilitatea de a construi propoziții corecte din punct de vedere gramatical, ci și celelalte abilități conexe pentru o comunicare eficientă, cum ar fi abilitățile de prezentare și abilitățile interpersonale.

Mulți angajatori își fac prima impresie despre viitorii angajați prin abilitățile de scriere pe care le afișează în CV, în scrisoarea de intenție și în comunicările prin e-mail.

Angajații români au selectat o serie de abilități de scris și orale, care sunt vitale pentru angajați:

**Scris:** abilitățile de scriere în limba engleză care influențează în cea mai mare parte calitatea muncii angajatului sunt abilitatea de a exprima idei în scris, propoziții concise, pregătirea rapoartelor (și e-mail-urilor asociate pentru trimiterea lor), comunicarea clară a ideilor (tehnică, specifică subiectului), compilarea de documente și e-mailuri.

**Oral:** Abilitățile de comunicare verbală considerate vitale de respondenții români includ interacțiunea cu ceilalți, înțelegerea sarcinilor verbale, oferirea și schimbul de informații și idei în timpul întâlnirilor și conversațiilor, explicații clare, raționamente, întrebări și instrucțiuni orale.

### **Opiniile angajatorilor cu privire la sarcinile pe care personalul trebuie să le îndeplinească folosind limba engleză la locul de muncă**

Sondajul QS Global Employer privind abilitățile lingvistice la locul de muncă a arătat că abilitățile de limbă engleză sunt importante pentru peste 95% dintre angajatorii din multe țări vorbitoare de limbă engleză non-native (Clement & Murugavel, 2018). Într-un studiu despre ordinea importanței abilităților lingvistice la locul de muncă, abilitățile de vorbire au fost alese de majoritatea respondenților cu 86,8% (Ojanperä, 2014).

Când au fost întrebați despre sarcinile pe care personalul trebuie să le îndeplinească folosind limba engleză la locul de muncă, angajatorii români au menționat sarcinile de comunicare. Deoarece există mulți străini în conducere, angajații vor trebui să interacționeze cu alți angajați care vorbesc limba engleză. Angajatorii au mai adăugat că apreciază angajații care au o experiență academică sau profesională care ajută la îmbunătățirea cunoștințelor lor de engleză, de exemplu burse în străinătate, stagii într-o companie străină, voluntariat, în general, orice fel de interacțiune cu vorbitori nativi de engleză care ar ajuta la noile sarcini de angajare.

Pentru joburile corporative, angajații trebuie să aibă relații de afaceri zilnice și să comunice cu directori din diferite părți ale lumii. Limba engleză este cea mai utilizată limbă, iar cunoașterea limbii engleze a devenit una dintre cele mai importante abilități de angajare.

Activități precum e-mailuri, chat online, prezentări de afaceri necesită cunoștințe lingvistice „peste medie” pentru a avea un transfer clar de informații către toți participanții.

Abilitățile slabe de limbă engleză încetinesc fluxul unei comunicări eficiente, provoacă o interpretare greșită, pot crea frustrare și creează bariere în rândul angajaților (Ojanperä, 2014).

### **Sarcini pe care personalul trebuie să le îndeplinească folosind limba engleză la locul de muncă**

Ospitalitate și turism. Engleza este un aspect vital în sectorul turistic, deoarece permite furnizarea celui mai bun serviciu vizitatorilor străini care nu cunosc limba locală. Sectoarele ospitalității și turismului au fost identificate ca furnizori importanți de forță de muncă pentru piața muncii din România. Din acest motiv, angajatorii au fost rugați să ofere detalii cu privire la principalele sarcini pe care personalul trebuie să le îndeplinească folosind limba engleză la locul de muncă și frecvența. Printre acestea:

- oferirea de informații, urmată de prestarea de servicii și oferirea de ajutor pentru probleme;
- abilitățile de vorbire și ascultare sunt aplicate împreună în activități esențiale, cum ar fi rezervarea prin telefon;
- crearea unui pachet turistic, iar pentru aceasta, angajații trebuie să aibă bune abilități de citire și scriere, precum și o terminologie specifică, deoarece în majoritatea cazurilor comunicarea cu companiile din alte țări se realizează prin e-mailuri;
- cercetările și actualizările cu privire la diferite subiecte turistice sunt în mare parte în limba engleză; capacitatea de citire ajută atât la cunoașterea noilor subiecte în turism, cât și la promovarea către viitorul turist.

Persoanele care lucrează în scopuri de turism și ospitalitate trebuie să folosească limba engleză în activitățile zilnice și în activitatea de rutină. Profesioniștii din turism trebuie să vorbească engleză străinilor pentru a-și face vizita mai plăcută (Erazo & al, 2019). Referindu-ne la nivelul cunoștințelor specializate, „nu este de natură tehnică sau supra-specializată” (Strutt, O’Keeffe și Dubicka, 2003), manualele sunt semnificativ similare cu orice manual general de engleză.

Sectoarele portuare și maritime sunt sectoare economice importante pentru România. Deoarece acestea se schimbă și evoluează continuu ca urmare a globalizării și inovării, angajatorii solicită competențe profesionale și lingvistice de nivel înalt. Competențele în limba engleză sunt printre cele mai solicitate competențe ale angajaților. În unanimitate, angajatorii și profesorii de engleză au fost de acord că sarcinile pe care personalul trebuie să le îndeplinească folosind limba engleză la locul de muncă sunt:

- comunicări de rutină la bord cu privire la operațiuni și întreținere și tot ceea ce este utilizat pentru munca departamentului de inginerie;
- transmiterea alertelor, a mesajelor de urgență și de primejdie;

- trimiterea și primirea de alerte meteorologice și comunicații de siguranță;
- discutarea problemelor legate de inspecțiile de control al statului portului, autoritatea portuară, operațiunile de marfă și transportul maritim;
- scrierea de rapoarte pentru trimiterea de mesaje și rapoarte zilnice către companie; abilitățile de bază în comunicarea ideilor și gândurilor zilnice sunt vitale.

Deoarece navigatorii de diferite naționalități și culturi lucrează împreună la bordul navelor (Rosed, 2013), este vital ca aceștia să aibă o limbă comună la bord în timp ce lucrează și trăiesc pe mare. Această limbă în industria de transport maritim este cunoscută sub numele de engleză maritimă. Un curs internațional de model IMO de engleză maritimă guvernează predarea materiei la nivel mondial.

Participanții la interviuri au menționat, de asemenea, câteva dintre preocupările care fac din abilitățile de comunicare în limba engleză „o necesitate” pentru viitorii candidați. Cele mai menționate: necesitatea de a interacționa cu clienții, furnizorii și partenerii de afaceri, globalizarea sarcinilor și resurselor, precum și angajații dispersați geografic ai unei companii care trebuie să interacționeze pentru a lua decizii importante. Toate acestea fac din limba engleză cel mai natural mijloc de comunicare eficientă.

### **Referințe:**

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

CCIBV. (2020). Disponibil la CURS ONLINE GRATUIT: COMUNICARE ÎN LIMBA ENGLEZĂ. [document online] Disponibil la:

<http://news.ccibv.ro/stiri/formare-profesionala/2387-curs-online-gratuit-conunicare-in-limba-engleza>

CEDEFOP. (2015). Disponibil la Tackling unemployment while addressing skill mismatch. [document online] Disponibil la:

[https://www.cedefop.europa.eu/files/5546\\_en.pdf](https://www.cedefop.europa.eu/files/5546_en.pdf)

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

DH. (2012). Importance of English in employment. [document online] Disponibil la:

<https://www.deccanherald.com/content/249714/importance-english-employment.html>

EC. (2015). Disponibil la Upskilling unemployed adults (aged 25 to 64), Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion. [document online] Disponibil la:

<http://europski-fondovi.eu/sites/default/files/dokumenti/Publication.pdf>

EPALE. (2015). Disponibil la Assessment and certification of competences acquired in informal and non-formal learning contexts referred to the occupational standards. [document online] Disponibil la:

<https://epale.ec.europa.eu/en/resource-centre/content/assessment-and-certification-competences-acquired-informal-and-non-formal>

Erasmus. (2016). [document online] Disponibil la:

<http://www.languages4all.eu/>

Erasmus. (2019a). [document online] Disponibil la:

<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). [document online] Disponibil la:

<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. [document online] Disponibil la:  
<https://www.hipo.ro/locuri-de-munca/vizualizareArticol/567/Autoevaluarea-competentelor-intr-o-limba-straina>

ICM. (2019). Disponibil la Let's CLIL: enhancing communicative competences in a European setting. [document online] Disponibil la:  
<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. [document online] Disponibil la:  
[https://www.regiuneavest.ro/assets/laws/en\\_file\\_1202215089\\_15971.pdf?PHPSESSID=f7b18938b6dbab0cd1a1a3b0f210a02a](https://www.regiuneavest.ro/assets/laws/en_file_1202215089_15971.pdf?PHPSESSID=f7b18938b6dbab0cd1a1a3b0f210a02a)

LM. (2020). Disponibil la Labour Code. [document online] Disponibil la:  
[https://www.codulmuncii.ro/titulul\\_6\\_1.html](https://www.codulmuncii.ro/titulul_6_1.html)

MDRAPE. (2017). Disponibil la Ministry of Regional Development, Public Administration and European Funds. [document online] Disponibil la:  
<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 . [document online] Disponibil la:  
<http://jultika.oulu.fi/files/nbnfioulu-201402131106.pdf>

Rosed, 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. [document online] Disponibil la:  
[https://www.researchgate.net/publication/269395979\\_THE\\_ROLES\\_OF\\_ENGLISH\\_LANGUAGE\\_IN\\_MERCHANT\\_SHIPPING'S\\_COMMUNICATION\\_THE\\_TRAINING\\_NEEDS\\_OF\\_DECK\\_WATCHKEEPING\\_OFFICERS](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'Keeffe, M., & Dubicka, I. (2003). English for International Tourism.



## **Capitolul 2: Ghid de bune practici privind tehnicile de intervenție pentru îmbunătățirea competențelor șomerilor din țările UE.**

Acest capitol include o descriere a metodelor de intervenție, tehnicilor și celor mai bune practici utilizate în țara fiecărei organizații partenere pentru a preda și instrui șomerii într-o manieră generală și în ceea ce privește limba engleză în scopuri profesionale.

Aceste informații oferă o imagine de ansamblu a ceea ce este disponibil în ceea ce privește programele guvernamentale, ofertele de instruire în instituțiile publice și private care vizează îmbunătățirea șomerilor.

## **Ghid de bune practici privind tehnicile de intervenție pentru îmbunătățirea competențelor șomerilor din țările UE - Spania.**

În ciuda redresării economice din perioada pre-Covid, Spania suferă de dezechilibre în sfera economică și a muncii: datorii publice ridicate, industrie la scară mică și investiții insuficiente/ineficiente în cercetare, dezvoltare și inovare (2); rate ridicate ale șomajului - în special șomajul în rândul tinerilor și pe termen lung, segmentarea excesivă a pieței forței de muncă, printre altele. În 2017, Spania a avut a doua cea mai mare rată a șomajului din UE, la 17,2%, după Grecia (21,5%).

Strategia spaniolă 2017-2020 pentru activarea ocupării forței de muncă (MEYSS, 2017c) este reprezentată de proiecte și măsuri de raționalizare a sistemului de protecție a șomajului și de asigurare a sistemului național de ocupare a forței de muncă cu un set de instrumente, infrastructuri și sisteme de informații necesare modernizării sale și pentru îmbunătățirea eficienței și eficacității acestuia. Aceasta include pregătirea și calificarea pentru angajare.

Publicarea în septembrie 2015 a Legii 30/2015 (șef al statului, 2015) care reglementează formarea profesională pentru ocuparea forței de muncă, a stabilit un nou cadru pentru gestionarea și implementarea educației și formării vocaționale în domeniul ocupării forței de muncă. Acest lucru este încă în curs de dezvoltare. Actul a cerut un sistem eficient de monitorizare și prospectare a pieței forței de muncă, bazat pe coordonarea tuturor actorilor: administrații, agenți sociali, experți etc. A subliniat, de asemenea, necesitatea evaluării impactului instruirii asupra accesului și menținerii locurilor de muncă, îmbunătățind competitivitatea întreprinderilor, îmbunătățind competențelor lucrătorilor, satisfăcând nevoile pieței muncii și asigurând eficiența resurselor (MEYSS, 2015c).

Pentru a stimula sistemul național de garantare a tinerilor (Șef de stat, 2016), Guvernul a aprobat măsuri urgente în decembrie 2016 care favorizează accesul și înregistrarea tinerilor în sistem cu cerințe mai flexibile, cum ar fi înregistrarea automată a tuturor tinerilor înregistrați ca solicitanți de locuri de muncă în servicii publice de ocupare a forței de muncă; și înregistrare retroactivă.

Mai exact, pentru a preveni părăsirea timpurie a școlii în învățământul secundar obligatoriu, programele de bază VET au fost concepute ca o cale alternativă de a rămâne sau de a reveni la educație și formare.

Diferitele scheme de finanțare pentru programele de formare disponibile gratuit lucrătorilor șomeri și angajați pot fi după cum urmează:

- a) instruire organizată de companii pentru angajații lor (formare programată pentru întreprindere), finanțată prin reduceri la ceea ce companiile trebuie să plătească la securitatea socială;
- b) scheme de formare subvenționate prin cereri de propuneri deschise, cum ar fi programe de formare sectoriale și intersectoriale pentru angajați și lucrători independenți, inclusiv pentru cei care lucrează în economia socială (cooperative - cunoscute sub numele de planuri de formare intersectoriale, sectoriale, autonome, și economie socială);
- c) scheme de formare subvenționate pentru șomeri, inclusiv „planuri de formare” care vizează satisfacerea nevoilor identificate de serviciile publice de ocupare a forței de muncă și de programe de formare specifice. Acestea sunt finanțate prin cereri de oferte deschise;
- d) alte inițiative de formare, cum ar fi concedii individuale de formare (permisiuni individuale de formare), formare alternativă (formare în alternanță), formarea funcționarilor publici, formare în închisori, printre altele. Modul în care sunt finanțate aceste inițiative variază.

Pandemia Covid a forțat mulți oameni să-și părăsească locurile de muncă și să caute modalități de a-și îmbunătăți capacitatea de angajare. Din acest motiv, SEPE (Serviciul Public al Ocupării Forței de Muncă) lansează săptămânal noi programe de formare pentru a-i ajuta pe cei care și-au pierdut locul de muncă din cauza crizei de sănătate.

Serviciul Public de Ocupare a Forței de Muncă și FUNDAE colaborează cu companii precum Amazon Web Services (AWS), CISCO, Cloudera, Everis, Accenture, Fundación Telefónica, Google, Huawei, IBM, Linux, Oracle și SAP și oferă oricui este interesat și înscris ca solicitant de locuri de muncă să dobândească noi abilități digitale și lingvistice.

De fapt, sectorul IT și al programării are o rată a șomajului de 0% în Spania, ceea ce creează o cerere imensă pentru profesioniștii din acest domeniu. Conform statisticilor, se așteaptă să fie asigurate 3,2 milioane de locuri de muncă pentru specialiștii IT până în 2030. Majoritatea acestor lucrători trebuie să aibă un nivel adecvat de engleză. De aceea, SEPE oferă cursuri de limbă gratuite pentru a ajuta șomerii să obțină certificatul de competență lingvistică A1, A2, B1, B2 și C1 (2021).

În general, următoarele cursuri și programe de formare pot fi găsite pe site-urile oficiale ale SEPE:

1. Cursuri în Ceuta și Melilla
2. Centre naționale

### 3. Instruirea abilităților digitale

### 4. Educația în regiunile autonome

### 5. Educație prin intermediul programelor de consiliere pentru ocuparea forței de muncă

**Cursoinem.es** este o resursă valoroasă pentru cei care caută cursuri online gratuite oferite de SEPE și de serviciile regionale de ocupare a forței de muncă.

De exemplu, **Smartmind** oferă cursuri de comunicare de afaceri care includ descrierea structurii companiei, atenția clienților, comunicarea de afaceri în cadrul echipelor, redactarea profilurilor profesionale, comunicare telefonică, e-mail sau corespondență scrisă, vocabular de călătorie, erori frecvente și prieteni falși etc. Durata cursului este de 60 ore.

**Vipper Sistemas** este un centru de instruire aprobat de comunitatea din Madrid, care oferă o gamă largă de cursuri SEPE complet gratuite.

O altă resursă interesantă este **EUROFARMAC**, care este unul dintre multele instrumente pe care Fundația de Stat pentru Formarea în Ocuparea Forței de Muncă (FUNDAE) le oferă pentru a facilita și promova formarea pe tot parcursul vieții pentru lucrători, cu scopul principal de a crește competitivitatea și productivitatea companiilor. EUROFARMAC oferă cursuri gratuite pentru companii și șomeri.

**Grupo Hedima** oferă cursuri de formare lingvistică mai lungi (nivel A1-C1) lucrătorilor șomeri din sectoarele Ospitalității și Turismului sau Economiei Sociale. Durata cursului este de 120 de ore.

**Academia Integral** oferă diverse cursuri pentru a-și îmbunătăți competențe lucrători și șomeri în sectorul turismului, servicii de urgență, finanțe și servicii bancare, logistică și transport, turism și ospitalitate, servicii de catering, atenția clienților, asistență de gestionare, negociere de afaceri.

**Federación de Enseñanza (CCOO)** este o organizație neguvernamentală care susține educatorii de la toate nivelurile sistemului educațional spaniol cu ajutorul cursurilor de formare, informații despre concursuri, propuneri de îmbunătățiri educaționale, posturi vacante în străinătate, rapoarte despre problemele actuale în clasă, servicii online gratuite. Oferă și diverse cursuri de limbi străine (nivel A1-C1).

**UGT** este uniunea lucrătorilor care se reprezintă ca o organizație independentă, democratică și exigentă, cu prezență în toate sectoarele de lucru din Spania. Această



organizație este bine-cunoscută pentru desfășurarea diferitelor cursuri, inclusiv a celor lingvistice.



### **Referințe:**

ADGD162PO - Inglés empresarial | Smartmind

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO.[document online] Disponibil la:  
<https://www.boe.es/boe/dias/2016/12/24/pdfs/BOE-A-2016-12266.pdf> [Accesat la  
23 Mar. 2021].

Cursos gratis del SEPE para desempleados y trabajadores | 29 enero 2021  
(noticiastrabajo.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]. [document online] Disponibil la:  
<https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/Paginas/enlaces/200315enlaceformacion.aspx> [Accesat la 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.

## Ghid de bune practici privind tehnicile de intervenție pentru îmbunătățirea competențelor șomerilor din țările UE - Portugalia

Instituto de Emprego e Formação Profissional (Institutul pentru ocuparea forței de muncă și formare profesională) este organismul public portughez responsabil cu dezvoltarea și implementarea politicilor de ocupare a forței de muncă și formare profesională și funcționează în cadrul Ministerului Ocupării Forței de Muncă și Securității Sociale.

Această instituție își gestionează propriile centre de formare profesională și include structuri centrale și regionale. Este responsabilă pentru marea majoritate a formării profesionale oferită de guvern persoanelor șomere. Alături de Instituto de Emprego și Formație Profesională, există companii private, certificate pentru a oferi formare profesională care, pe lângă oferirea de soluții personalizate companiilor din diferite sectoare de afaceri, oferă și unele acțiuni de formare profesională finanțate de UE. Aceste companii, împreună cu școlile de limbi străine, oferă cursuri de engleză în scopuri specifice, dar acestea nu sunt gratuite și nu sunt destinate persoanelor șomere

În 2007, Portugalia a instituit un sistem național de calificare (Decretul-lege nr. 396/2007, din 31 decembrie 2007) care constituie un cadru pentru toate dispozițiile de formare profesională. Acest sistem vizează tocmai armonizarea, normalizarea și articularea calificărilor obținute în diferitele subsisteme educaționale și de formare profesională, dar și luarea în considerare a acelor competențe obținute în contexte non-formale sau informale.

Acest sistem a inclus crearea unui Catalog Național al Calificărilor care stabilește profilurile calificărilor în funcție de domeniile educaționale și de formare profesională, clasificate pe niveluri în conformitate cu un Cadru European de Calificare. De asemenea, identifică termenii de referință educaționali și de formare profesională necesari pentru obținerea acestor profile. Acești termeni de referință de formare sunt organizați pe module. Toți termenii de referință educaționali și de formare profesională din catalog includ module de limba engleză.

În prezent, în Portugalia există șase tipuri de programe de formare profesională pentru șomeri:

*Învățare* - acest program este destinat tinerilor sub 25 de ani care au cel puțin studii secundare inferioare. Instruirea se desfășoară pe o bază alternativă, între un centru de formare profesională și o companie. Cursurile au o durată de 3 ani. Acest program permite tinerilor să obțină o calificare de nivel 4 și să completeze unul dintre profilurile calificărilor definite în Catalogul Național al Calificărilor.

*Cursuri de educație și formare profesională pentru adulți* - acest program este destinat persoanelor cu vârsta peste 18 ani. Este organizat ca o cale flexibilă de instruire adaptată competențelor deja deținute de stagieri, permițându-le să finalizeze învățământul secundar inferior sau secundar superior. La finalizarea programului, este de așteptat ca fiecare cursant să fi atins unul dintre profilurile calificărilor din Catalogul Național al Calificărilor, care include mai multe module în limba engleză.

*Formare profesională modulară* - acesta este un răspuns individualizat pentru adulții care doresc să își completeze cunoștințele și abilitățile profesionale pentru a reintra pe piața muncii. Acestea sunt acțiuni de formare profesională pe termen scurt, cu o durată minimă de 25 de ore. Ele sunt, de asemenea, organizate în conformitate cu termenii de referință educaționali și de formare profesională din Catalogul Național al calificărilor, dar fiecare acțiune este echivalentă cu doar unul sau mai multe module incluse în fiecare termen de referință. Scopul acestui program este de a permite adulților să-și construiască treptat și de-a lungul câtorva ani propria cale de calificare pentru a putea completa unul dintre profilurile calificărilor din catalog.

*Viața activă - Locuri de muncă calificate* - acest program își propune să ajute adulții șomeri cu calificări foarte scăzute să reintre pe piața muncii. Include acțiuni de formare profesională pe termen scurt și o perioadă de formare la locul de muncă. Aceste acțiuni de formare profesională sunt organizate în conformitate cu Catalogul Național al Calificărilor.

*Specializare tehnologică* - Acesta este un program pentru tineri și adulți cu studii medii superioare. Aceste cursuri au o componentă socială și culturală care poate include module de limba engleză.

Din cele de mai sus, ținând cont de faptul că toate referințele de formare care fac parte din Catalogul Național al Calificărilor includ învățarea limbii engleze și că programele de formare profesională destinate șomerilor sunt organizate în conformitate cu același catalog, se poate concluziona că învățarea limbii engleze face parte din întreaga ofertă de formare adresată acestui public.

Cu toate acestea, în practică, dacă acest lucru este valabil pentru programele de formare cu o durată mai lungă și care permit realizarea unui termen de referință de formare (cum ar fi Cursuri de învățare și educație-formare), acest lucru nu este neapărat cazul programelor care sunt dezvoltate în acțiuni de formare pe termen scurt (cum ar fi formarea modulară sau viața profesională - angajare calificată), deoarece acestea corespund doar unor module ale unui termen de referință de formare. De fapt, scopul acestor programe de durată mai scurtă în module este de a

rezolva problema imediată a șomerului, pregătindu-l pentru o reintegrare rapidă pe piața muncii.

Dar, pe de altă parte, aceste programe protejează, de asemenea, obiectivele pe termen lung, făcând posibil ca fiecare persoană să progreseze în calificările sale, în funcție de nevoile lor, prin completarea unuia dintre profilurile de calificare din catalog, prin participarea la mai multe cursuri de formare pe termen scurt de-a lungul anilor. Și căile de formare pe termen lung includ învățarea limbii engleze. De asemenea, este important să rețineți că toate aceste programe de formare, fără excepție, acordă prioritate predării TIC (tehnologiilor informației și comunicațiilor), care utilizează adesea terminologia engleză. Acest lucru acționează adesea ca un stimulent pentru a include module de limba engleză în activitățile de formare.

În ceea ce privește formarea profesională specifică în limba engleză, putem sublinia câteva exemple de cursuri de scurtă durată oferite de Instituto de Emprego e Formação Profissional, cum ar fi „Limba engleză - Tehnici de scriere”, „Limba engleză - Activitatea de afaceri”, „Limba engleză - Gestionarea stocurilor și logistică”, „Instruire multimedia în domeniile turism, ospitalitate și restaurant - engleză”, „engleză de afaceri”.

Unele dintre aceste acțiuni de formare sunt disponibile numai în diferite părți ale țării în funcție de sectoarele de activitate prezente în regiune, cu toate acestea, această situație se poate schimba într-un ritm rapid din cauza evoluțiilor actuale în procesele de predare și învățare la distanță. Datorită restricțiilor de spațiu, nu analizăm conținutul acestor cursuri în acest text, dar merită menționat faptul că cele mai multe dintre ele par concentrate pe achiziționarea vocabularului, a conținuturilor gramaticale, nu sunt inovatoare în ceea ce privește subiectele și nu par să satisfacă diferite niveluri.



### **Referințe:**

www.iefp.pt. (n.d.). Home - IEFEP, I.P. [online] Disponibil la: <https://www.iefp.pt/> [Accesat la 23 Martie 2021].

Catálogo Nacional de Qualificações. [online] Disponibil la: <http://www.catalogo.anqep.gov.pt/> [Accesat la 23 Mach. 2021].

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

## **Ghid de bune practici privind tehnicile de intervenție pentru îmbunătățirea competențelor șomerilor din țările UE - Marea Britanie.**

### **Cele mai bune practici pentru învățarea limbii engleze.**

Ar fi ușor să presupunem că Marea Britanie, fiind o națiune vorbitoare de limbă engleză, nu avea practici speciale legate de învățarea limbii engleze pentru șomeri, dar există mulți străini șomeri în țară și, în timp ce Marea Britanie nu mai permite intrarea emigranților fără engleză, are încă un număr mare de emigranți rezidenți a căror limbă maternă nu este engleză. În timp ce emigranții mai tineri pot cunoaște limba engleză suficient pentru anumite locuri de muncă, omologii lor mai în vârstă pot fi mai puțin avantajați - aproximativ 25% dintre emigranții care nu pot vorbi limba engleză au ajuns în țară după ce au împlinit 50 de ani (fapt deplin).

În timp ce șomerii pot accesa cursuri online gratuite, cea mai mare parte a învățării limbii engleze pentru șomeri se află sub umbrela ESOL - care este engleza pentru vorbitori de alte limbi. Guvernul britanic oferă cursuri ESOL pentru șomeri, ceea ce înseamnă că sunt gratuite până la nivelul doi. Furnizorii ESOL, adesea colegii regionale, împachetează aceste cursuri sub denumiri precum Engleză pentru viață sau Engleză pentru muncă și mai multe resurse pot fi recoltate de pe o platformă online administrată de Fundația pentru educație și formare.

ESOL în sine ar putea fi considerată cea mai bună practică. Metodologia sa este împărțită în mai multe practici mai mici. Exemplele includ materiale care sunt destinate în mod special adulților în situații din lumea reală; considerații privind obiectivele pe termen scurt ale cursanților și contextele în care vor trebui să folosească limba engleză; aspirațiile educaționale și de angajare ale cursanților; cerințele mai largi ale cursanților pentru abilități, cum ar fi tehnologia informației, abilități de studiu, rezolvarea problemelor, căutarea unui loc de muncă sau abilități specifice subiectului; contextul comunității locale.

Cele mai bune practici pentru profesorii din cadrul ESOL includ tehnici de predare a grupurilor la nivel mixt și a grupurilor de cursanți cu medii educaționale foarte mixte; tehnici pentru predarea persoanelor ale căror abilități de ascultare / vorbire sunt mult mai mari sau mai mici decât abilitățile lor de citire / scriere; Cele mai bune practici ale cadrelor didactice ESOL includ scheme de lucru, planuri de lecții și evidență detaliată pentru a furniza dovezi despre ceea ce a fost realizat în lecții.

Cea mai bună variantă pentru studenții șomeri fără acces la colegii (de exemplu, locuitorii din mediul rural) ar fi un curs ESOL online gratuit, ale cărui bune practici includ videoclipuri colorate, reprezentări grafice și teste. Un astfel de curs oferă un curriculum de: Căutare de locuri de muncă și abilități de interviu - conștientizarea limbajului corpului și pregătirea pentru interviuri; Folosirea limbii engleze la locul de



muncă; Întâlniri de lucru la birou și prezentări; Drepturi de angajare, salarizare și condiții de muncă; Sănătate și siguranță la locul de muncă; Locuri de muncă, cariere și lumea muncii.

**Concluzie:**

Din Marea Britanie, cele mai bune tehnici de intervenție pentru șomeri care vor fi incluse în proiectul PESE ar putea fi considerate modulele scurte, bine definite, cu rezultate de învățare clare și un certificat de finalizare. Testele și conținutul audio/vizual sunt, de asemenea, populare, iar conținutul care are aplicații din lumea reală este o necesitate.

### **Referințe:**

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

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

Barnetsouthgate.ac.uk. 2021. ESOL. [document online]  
Disponibil la: <<https://www.barnetsouthgate.ac.uk/>> [Accesat la 12 Martie 2021].

Braham, R., 2021. Immigrants learning English - Full Fact. [online] Full Fact. (2020). . [document online] Disponibil la: <<https://fullfact.org/immigration/immigrants-learning-english/>> [Accesat la 6 Martie 2021].

Certiport-Pearson Education Limited, 2020, 'Communication Skills for Business' . [document online] Disponibil la: <https://certiport.pearsonvue.com/Certifications/CSB/Certification/Overview.aspx> [Accesat la 8 Noiembrie 2020].

Effectiviology, 2021, 'Grice's Maxims of Conversation: The Principles of Effective Communication. [document online]  
Disponibil la: <https://effectiviology.com/principles-of-effective-communication/>> [Accesat la 7 Ianuarie, 2021].

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

[https://esol.britishcouncil.org/sites/default/files/2ESOLFL\\_Report\\_WEB%282%29.pdf](https://esol.britishcouncil.org/sites/default/files/2ESOLFL_Report_WEB%282%29.pdf) [Accesat la 26 Martie 2021].

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

GOV.UK. (n.d.). Plan for Jobs: skills, employment and support programmes for jobseekers. [document online] Disponibil la:

<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). [document online] Disponibil la: <<https://www.surreycc.gov.uk/schools-and-learning/adult-learning/courses/learn-to-speak-english>> [Accesat la 3 Martie 2021].

nationalcareers.service.gov.uk. (2021). The Skills Toolkit | Find a course | National Careers Service. [document online] Disponibil la: <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. [document online] 18 Feb. Disponibil la: <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. Accesat la Noiembrie 22, 2020. [document online] Disponibil la: <https://www.forbes.com/sites/womensmedia/2012/11/09/10-steps-to-effective-listening/?sh=7c1dcf938918>>

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

The Edvocate, 2020, 'Types of Classroom Intervention. Disponibil la: <https://www.theedadvocate.org/types-of-classroom-interventions/>> [Accesat la 22 Noiembrie 2020].

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

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

## Ghid de bune practici privind tehnicile de intervenție pentru îmbunătățirea competențelor șomerilor din țările UE - Malta

### Introducere

Potrivit Eurostat, Malta are una dintre cele mai scăzute rate ale șomajului din UE. Cu toate acestea, există diverse eforturi din partea sectorului public care oferă șomerilor cursuri profesionale de engleză pentru a-și îmbunătăți șansele de angajare. În Malta, principalul organism care vizează programe pentru șomeri este JobsPlus. Acest organism este o agenție națională cu o viziune concepută pentru a satisface nevoile unei economii în schimbare.

O parte din angajamentul său este îmbunătățirea și facilitarea accesului la locuri de muncă și pe piața muncii. Oferind funcții interactive și dinamice, precum și o experiență mai personalizată prin utilizarea tablourilor de bord personalizabile, persoanele aflate în căutarea unui loc de muncă au acum o experiență generală îmbunătățită de potrivire a locurilor de muncă și oferă diverse programe de formare. Adulții pot accesa, de asemenea, instruire pentru a-și îmbunătăți șansele de angajare prin MCAST și Departamentul de învățare pe tot parcursul vieții.

### *JobsPlus*

JobsPlus oferă în prezent diverse cursuri online pentru a ajuta cetățenii să-și îmbunătățească abilitățile, ceea ce le-ar spori șansele de angajare. Unul dintre cursurile oferite este engleza pentru afaceri. Persoanele cu vârsta de 16 ani și peste și care dețin o calificare MQF de nivel 2 sau au o experiență profesională de cel puțin 3 ani pot aplica pentru acest curs. Acest curs este oferit printr-o serie de prezentări gramaticale, discuții, jocuri de rol și exerciții practice. Se creează contexte autentice de afaceri, astfel încât cursanții să poată înțelege conceptele și situațiile de afaceri, iar abilitățile lingvistice pot fi dezvoltate în timpul acestui curs. Evaluările sunt sub forma de exerciții orale, scrise sau practice. Modulele acestui curs includ: engleză socială și relaționare, întâlniri și negocieri, scrierea de e-mail-uri, scrisori și rapoarte. Un alt modul este reprezentat de telefonie și schimb de informații. Acest certificat se află la nivelul 4 din Cadrul European al Calificărilor.

Un alt curs interesant este cursul de inițiere în limba engleză pentru străini. Acesta este deschisă oricui are vârsta de 16 ani și peste. Acoperă abilitățile de bază ale limbii engleze. Acest curs își propune ca participanții să învețe limba engleză pentru a fi echipați atunci când caută un loc de muncă. Mai mult, odată ce un candidat încheie cu succes acest curs, există alte două cursuri oferite pentru a contribui la dezvoltarea cunoștințelor învățate de la acest curs. Aceste două cursuri sunt: Premiul elementar în limba engleză pentru străini și Premiul în limba engleză pentru străini. Ambele implică evaluări care testează abilitățile de ascultare, citire, vorbire și scris.

Un alt curs util oferit de către JobsPlus este Premiul pentru educație și formare profesională în principiile tehnicilor de vânzare. Aceasta are ca scop să învețe persoanele în căutarea unui loc de muncă abilități de comunicare și tehnici de vânzare, precum și asistență pentru clienți. Este important să rețineți că toate cursurile JobsPlus sunt oferite gratuit tuturor stagiatorilor, indiferent dacă cineva caută un loc de muncă sau este deja angajat. Acesta este un mare stimulente, deoarece oferă cetățenilor posibilitatea de a-și dezvolta abilitățile, dintre care unele sunt învățarea englezei profesionale și creșterea șanselor lor de angajare.

### *Departamentul de învățare pe tot parcursul vieții*

Departamentul de învățare pe tot parcursul vieții face parte din Ministerul Educației, care oferă cursuri pentru a ajuta cetățenii să dobândească abilități relevante pentru viața lor profesională. Oferă instruire în diferite cursuri pentru a ajuta șomerii să-și îmbunătățească abilitățile și să îi pregătească pentru angajare. Departamentul de învățare continuă oferă instruire în limba engleză la toate nivelurile. Cursurile includ lecții de engleză la nivel de bază, nivel avansat, nivel de conversație și engleză ca limbă străină. Cursul de bază de engleză își propune să îmbunătățească competența cursantului în cele patru abilități de ascultare, vorbire, citire și scriere și, de asemenea, să construiască cunoștințele, abilitățile și atitudinile pentru a deveni mai independenți în gândire și acțiune prin metode de învățare și predare. La nivel de conversație, sunt învățate elementele de bază ale gramaticii englezești, precum și structura de bază a frazelor și frazele utilizate frecvent pentru a comunica. La un nivel avansat, aceste cursuri de engleză îi ajută pe studenți să-și dezvolte simțul critic, răspunsul personal și judecata independentă, precum și să aprecieze într-un mod disciplinat și critic textele literare și non-literare. În plus, cursurile de engleză oferite sunt recunoscute de Cadrul European al Calificărilor. Cel mai înalt nivel de engleză predat este la nivelul matriculării ordinare, și presupune participarea la examenul de la sfârșitul școlii secundare. Aici, lecțiile se bazează pe cerințele din programă. Aceasta include gramatica, înțelegerea cititului, scrierea compozițiilor, printre alte elemente ale limbii engleze. Prețurile cursurilor variază. Cursurile de bază sunt oferite la aproximativ 40 de euro, în timp ce cursurile mai avansate sunt de aproximativ 70 de euro.

### *MCAST*

Colegiul de Arte, Știință și Tehnologie din Malta (MCAST) își propune să ofere educație și formare profesională accesibilă la nivel universal, cu o dimensiune internațională, care să răspundă nevoilor individului și ale economiei. Oferă studenților posibilitatea de a urma cursuri și stagii de formare, chiar dacă nu au atins niciun nivel O sau nivel A, începând de la nivelul inferior al cursurilor de nivel 1 sau al nivelului Path Access. De asemenea, oferă formare profesională în limba engleză. Pentru a aplica pentru acest curs, trebuie să finalizați învățământul obligatoriu și în

unele cazuri, să participați la un interviu. Există și alte cursuri oferite de institut care oferă certificate introductive și fundamentale pentru persoanele care nu au obținut calificările necesare pentru a urma o anumită linie de lucru.

MCAST oferă, de asemenea, posibilitatea de a urma cursuri scurte pentru a contribui la îmbunătățirea oportunităților de angajare în diverse sectoare, inclusiv în limba engleză. Cursul de competență în limba engleză oferit este la nivelul MQF 5 și costă 195 de euro. La acest nivel, se așteaptă ca participanții să aibă cunoștințe suficiente de limba engleză pentru a face față situațiilor cotidiene în scenarii care variază de la domiciliu, serviciu, social, public și educațional. Acest curs îmbunătățește abilitățile și competențele participanților atunci când dezvoltă instrumentele de sprijin necesare legate de alfabetizare.

### **Concluzie**

După ce ne-am uitat la diferitele organisme publice care oferă cursuri de engleză, se poate observa că există diverse oportunități pentru șomeri în a-și dezvolta abilitățile de engleză. JobsPlus este organismul public care oferă o gamă largă de cursuri de engleză, atât la nivel de bază (pentru începători sau străini), cât și la niveluri mai avansate și toate aceste cursuri sunt oferite gratuit. Al doilea departament care oferă diverse cursuri de engleză este Departamentul de învățare pe tot parcursul vieții. În cele din urmă, există diverse cursuri de engleză oferite la MCAST. Ambele organisme percep o taxă pentru aceste cursuri și se observă că MCAST oferă cursuri mai scumpe, dar certificatul de nivel MQF este mai mare. În ciuda faptului că există aceste cursuri pentru ca cetățenii să-și dezvolte abilitățile de engleză, este clar că există o lipsă de oportunități în care șomerii pot învăța afaceri și engleză profesională în Malta. Formarea în limba engleză pentru afaceri este un atu important pentru șomerii care caută un loc de muncă, deoarece acest lucru îi face mai calificați și pregătiți pentru un eventual loc de muncă.



### **Referințe:**

Eurostat, Euro Indicators. (Decembrie 2020). Disponibil la: db860f10-65e3-a1a6-e526-9d4db80904b9 (europa.eu)

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

JobsPlus, Award in English for Business, Disponibil la: [fileprovider.aspx \(gov.mt\)](#)

JobsPlus, Vocational Education and Training Award in Principles of Sales Techniques  
Disponibil la: [fileprovider.aspx \(gov.mt\)](#)

JobsPlus, Foundation in English for Foreigners, Disponibil la: [fileprovider.aspx \(gov.mt\)](#)

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

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

Lifelong Learning, Living is Learning. Disponibil la: <https://lifelonglearning.gov.mt/>

Lifelong Learning, Language Learning. Disponibil la:  
[https://lifelonglearningcourses.gov.mt/programme/apply?type\\_id=4&sort\\_order=1](https://lifelonglearningcourses.gov.mt/programme/apply?type_id=4&sort_order=1)  
&

MCAST. About. Disponibil la: <https://www.mcast.edu.mt/about-mcast/>

## Ghid de bune practici privind tehnicile de intervenție pentru îmbunătățirea competențelor șomerilor din țările UE - Cipru

### Introducere

Conform celui mai recent raport Eurostat, șomajul în UE a fost de 7,5%, iar șomajul în rândul tinerilor a ajuns la 17,7%. Procentul general al șomajului a fost similar în Cipru, cu o rată a șomajului de 7,8%, dar Cipru se descurcă semnificativ mai rău în ceea ce privește șomajul în rândul tinerilor, deoarece cea mai recentă statistică disponibilă, un procent de 21,4%, raportată în septembrie 2020, este una dintre cele mai mari din UE.

În Cipru, majoritatea intervențiilor vizate în mod special pentru șomeri sunt dezvoltate sau parțial finanțate de către Departamentul Muncii, care face parte din Ministerul Muncii, Asistenței Sociale și Asigurărilor Sociale (MLSI). În plus, Autoritatea pentru Dezvoltarea Resurselor Umane din Cipru (HRDA), un organism public care raportează la MLSI, în cooperare cu departamentul Muncii, precum și cu alte organizații din Cipru, aprobă și gestionează o serie de scheme destinate șomerilor. HRDA este în prezent cel mai mare administrator de formare profesională și alte formări relevante pentru șomeri în Cipru.

### Intervenții, tehnici, bune practici

#### *a. Pentru șomeri în general*

HRDA, așa cum s-a menționat mai sus, în colaborare cu Departamentul Muncii și furnizorii relevanți din Cipru, este principalul facilitator de formare pentru șomerii din Cipru, deoarece oferă un număr mare de programe pe tot parcursul anului. Este finanțat public de toți angajatorii privați din Republica Cipru (organismele publice sunt excluse), care sunt obligați legal să contribuie la Fondul de dezvoltare a resurselor umane.

Unul dintre numeroasele scheme disponibile vizează să ajute persoanele șomere pe termen lung să reintre în lumea muncii. Conform specificațiilor programului, angajatorii sunt plătiți de HRDA pentru a recruta și instrui un șomer de lungă durată pentru o perioadă de 4 luni (HRDA, 2021). Angajatorii trebuie să stabilească și să descrie în detaliu un număr de unități/module/activități de formare pe care intenționează să le implementeze în această perioadă, în prealabil. HRDA desfășoară, de asemenea, un plan specific în ceea ce privește dobândirea de experiență și formare în departamentele publice și nu în organizațiile de profit. În mod similar, la prima schemă descrisă, instruirea are loc la locul de muncă timp de 4 luni și fiecărui

șomer îi este atribuit un tutor care îl îndrumă și îl instruește pe durata experienței lor de muncă.

Două programe vizează un anumit grup de șomeri, deoarece au drept scop asistarea grupurilor de șomeri care nu sunt capabili să obțină un loc de muncă sau să se califice pentru indemnizația de solicitare a unui loc de muncă din cauza bolii, vârstei sau din alte motive. Una dintre scheme, similară programului disponibil pentru șomerii de lungă durată, în general, oferă experiență profesională în domeniul public, cu speranța că persoanele pot fi angajate mai târziu în acest proces. A doua schemă disponibilă pentru acest grup de șomeri este o formare profesională de trei luni oferită de organizații profesionale. (HRDA, STEED, 2021)

Formarea profesională, disponibilă gratuit sau finanțată parțial, este oferită tuturor șomerilor, indiferent de perioada de timp pentru care au fost șomeri sau de motivele specifice. Pe baza schemei generale denumită „programe de formare multi-companie”, după aprobarea de către HRDA, un șomer poate aplica pentru un post într-un program de formare de care este interesat. Scopul principal al acestui program este achiziționarea de noi cunoștințe și abilități sau îmbunătățirea cunoștințelor și abilităților existente pentru a ajuta șomerii să obțină un loc de muncă.

HRDA finanțează un număr mare de programe de formare în diverse ocupații, niveluri și sectoare și sunt toate dezvoltate și livrate de furnizori de formare acreditați (de către HRDA) care trebuie să trimită un formular relevant cu detalii despre formarea pe care o propun pentru a fi aprobată și să poată participa. Există programe de formare disponibile cu privire la abilitățile profesionale specifice legate de o gamă largă de domenii, de la management, tehnologie, marketing, dezvoltarea și producția de produse, relații publice, limbi, sănătate și siguranță, reguli, legi, reglementări și altele.

Subiectele și domeniile de activitate ale programelor sunt definite pe baza nevoilor actuale ale pieței forței de muncă din Cipru, identificate prin cercetări excesive efectuate de HRDA, precum și luând în considerare datele și informațiile publice de la alte autorități relevante (HRDA, 2021).

Pentru a asigura calitatea și eficiența consecvente ale fiecărui program, furnizorii de instruire aprobați de HRDA trebuie să îndeplinească o listă cuprinzătoare de specificații. De exemplu furnizorul trebuie să fie direct implicat în activitățile relevante pentru programul pe care îl furnizează și trebuie să angajeze personal relevant, precum și să dețină echipamentul și infrastructura necesară (Programul de formare HRDA pentru Ghidul pentru șomeri, 2020).

Aceste programe implică o varietate de furnizori de formare din întreaga insulă, iar durata exactă și formatul instruirii sunt adaptate în funcție de subiect. De exemplu, Centrul de productivitate din Cipru (CPC, 2021) oferă cursuri scurte accelerate finanțate de HRDA pe vocații tehnice precum construcții, instalații sanitare și cusut.

În plus, este disponibil un sistem destinat asistării tinerilor adulți care intră în lumea muncii după studii, în care angajatorii sunt parțial finanțați pentru a recruta absolvenți ai învățământului superior sub 30 de ani, astfel încât să poată dobândi experiență, cunoștințe specializate și competențe în industria dorită.

Mai mult, organizațiile non-profit, precum Consiliul pentru Tineret și SEAL Cipru, oferă o serie gratuită de laboratoare de carieră pentru tineri șomeri, oferite de consilieri profesioniști în carieră (SEAL Cipru, 2021).

Sunt disponibile și cursuri privind competențele profesionale relevante, esențiale pe piața muncii de astăzi. De exemplu, Centrul de productivitate din Cipru oferă cursuri de 3,5 și 8 ore care au ca scop îmbunătățirea abilităților soft ale șomerilor, a abilităților profesionale, de exemplu CV-ul lor, precum și formarea pe termen scurt în abilitățile digitale de bază, cum ar fi pachetul Microsoft Office.

În Cipru sunt dezvoltate și implementate două modalități principale de intervenție pentru șomeri. Primul este prin experiența practică stabilită și aprobată de angajatorii HRDA din Cipru, iar al doilea este fie prin instruire oferită de organizații non-profit, fie prin instruire acreditată, specifică ocupațiilor care sunt solicitate în acea perioadă dată și este întotdeauna de scurtă durată (3-4 luni). Acestea includ scenarii realiste și/sau un element practic, este furnizat de experți din industrie autorizați și de alți formatori relevanți. Formarea disponibilă este oferită pe baza nevoilor pieței muncii, pentru a permite șomerilor care urmează formarea să obțină un loc de muncă rapid după ce termină. Sunt disponibile, de asemenea, formare și îndrumare relevante pentru abilitățile profesionale, digitale și alte abilități profesionale. Scopul acestora este să permită șomerilor de toate vârstele și din toate mediile să își îmbunătățească șansele de angajare.

*b. Pentru șomerii care doresc să-și îmbunătățească abilitățile de engleză profesională.*

HRDA oferă cursuri de limbă engleză parțial finanțate sau reduse, adaptate și direcționate către anumite sectoare industriale sau ocupații, de exemplu, instruire în limba engleză de afaceri pentru menajeri, chelneri, șoferi de autobuz, profesioniști în sectorul vânzărilor și serviciilor, precum și un curs generic de engleză profesională -

Comunicare profesională (în engleză). Toate cursurile au o durată scurtă (30 de ore), acoperă principalele subiecte relevante pentru sectorul specific, includ, de asemenea, lecții de gramatică și vocabular relevant și sunt oferite de formatori profesioniști acreditați din Cipru (programe profesionale aprobate de HRDA pentru primul semestru al anului 2021).

De exemplu, programul Engleza de Afaceri pentru Profesioniștii din Sectorul de Vânzări și Servicii oferit de Centrul de educație și tehnologie informațională din Nicosia, este un curs de 30 de ore și constă din 15 unități axate pe subiecte relevante, cum ar fi întâmpinarea vizitatorilor, întâlniri, negocieri, relaționare și prezentarea informațiilor. Gramatica și vocabularul relevant sunt, de asemenea, încorporate în toate unitățile (EDITC, 2021).

În mod similar, Engleza de Afaceri pentru Șoferii de Autobuz, este, de asemenea, un curs de 30 de ore și include unități de vocabular despre orarul rutelor, tratarea problemelor legate de motor și descrierea monumentelor sau a altor repere din Cipru, subiecte relevante pentru șoferii de autobuz ciprioți (Tutors Panaretos Executive Education, 2021).

În plus, Interlead Experts in Limassol (Interlead, 2021) oferă în mod similar, Limba Engleză pentru Serviciul Clienți, un curs rapid de afaceri pentru adulți (nivel pre-intermediar). Fiecare program constă din două sesiuni săptămânale cu un total de 30 de ore (aproximativ 3 luni) cu maximum 11 elevi. „Odată cu finalizarea cursului, participanții pot comunica mult mai eficient cu clienții vorbitori de limbă engleză, iar abilitățile lor în limba engleză (citire, scriere, înțelegere, vorbire, gramatică etc.) sunt îmbunătățite major, oferindu-le încrederea, și eficiență la locul de muncă.

În concluzie, cursurile profesionale de engleză disponibile pentru șomeri, asemănătoare cu alte programe de formare oferite de Autoritatea pentru Dezvoltarea Resurselor Umane, au un ritm rapid, concepute pentru a răspunde nevoilor specifice și majoritatea includ scenarii din viața reală bazate pe posibile probleme cu care șomerii s-ar putea confrunta la ocupația specifică pe care aleg să o urmeze. Toate par să acopere cele patru competențe lingvistice principale (vorbire, scriere, citire și ascultare), precum și gramatică și vocabular legate de sectorul relevant. Cu toate acestea, acestea sunt finanțate doar parțial și tind să se concentreze asupra unui sector specific și, prin urmare, identificăm necesitatea unor cursuri mai generice care sunt disponibile gratuit pentru șomeri.

## **Referințe:**

CPC(2021). 2021 Vocational programmes.

Disponibil

la:

[http://www.mlsi.gov.cy/mlsi/kepa/kepa\\_new.nsf/kepa16\\_gr/kepa16\\_gr?OpenDocument](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

Disponibil la:

[http://www.editc.eu/TrainingCourse\\_Card.aspx?TrainingCourseID=3425&TrainingCourseCategoryID=872](http://www.editc.eu/TrainingCourse_Card.aspx?TrainingCourseID=3425&TrainingCourseCategoryID=872) [Accesat la 1 Februarie, 2021].

Eurostat(2021). Euro indicators Noiembrie 2020

Disponibil la:

[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](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) [Accesat la 28 Ianuarie 2021].

HRDA(2020). Training Program for the Unemployed Guide

Disponibil la:

<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.

Disponibil la: <http://steed.anad.org.cy/>

[Accesat la 27 Ianuarie 2021].

HRDA (2021). Approved vocational programs for first semester of 2021.

Disponibil la: <http://www.hrdauth.org.cy/images/media/assetfile/A11-2021.pdf>

HRDA (2021). List of approved multi-company training programmes-‘common’.

Disponibil la: <http://www.hrdauth.org.cy/images/media/assetfile/A14-2021.pdf>

HRDA (2021). Training Plan for the Long-Term Unemployed in Businesses / Organizations.

Disponibil la: [http://www.hrdauth.org.cy/easyconsole.cfm/page/project/p\\_id/306](http://www.hrdauth.org.cy/easyconsole.cfm/page/project/p_id/306)

[Accesat la 28 Ianuarie 2021].

HRDA (2021). Training Plan for the Unemployed at public departments, non-governmental organisations and non-profit institutions.

Disponibil la:

<https://eseka.anad.org.cy/images/media/assetfile/2020%2010%2020%20CE%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,

Disponibil la: <http://www.hrdauth.org.cy/>

[Accesat la 28 Ianuarie 2021].

Interlead experts.(2021). HRDAfunded programs.

Disponibil la: <https://interlead.com.cy/epidotimena-programmata/>

[Accesat la 28 Ianuarie 2021].

Ministry of Labour, Welfare and Social Insurance (MLSI), official website,

Disponibil la:

[http://www.mlsi.gov.cy/mlsi/mlsi.nsf/index\\_gr/index\\_gr?OpenDocument](http://www.mlsi.gov.cy/mlsi/mlsi.nsf/index_gr/index_gr?OpenDocument)

[Accesat la 28 Ianuarie 2021].

SEAL (2021) Free Career Labs DARE.

Disponibil la: [https://sealcyprus.org/news-and-events/ergastiria-karieras-dare/?fbclid=IwAR3IN1wu1P2ABdmu2FbxFpFp4KPg6Ran\\_SRrVThAngK4ALqO4kztYAtM24c](https://sealcyprus.org/news-and-events/ergastiria-karieras-dare/?fbclid=IwAR3IN1wu1P2ABdmu2FbxFpFp4KPg6Ran_SRrVThAngK4ALqO4kztYAtM24c)

[Accesat la 5 Februarie 2021].

Tutors Panaretos Executive Education (2021) English for Bus Drivers.

Disponibil la:

<http://www.tutors.ac.cy/assets/files/English%20HRDA%20for%20buses.pdf>

[Accesat la 1 Februarie 2021].

## Ghid de bune practici privind tehnicile de intervenție pentru îmbunătățirea competențelor șomerilor din țările UE - România

Această secțiune rezumă concluziile abordărilor României în ceea ce privește metodele, tehnicile și cele mai bune practici de intervenție pentru a preda șomerilor și în mod specific pentru a le preda limba engleză. În multe țări, formarea pentru șomeri face parte din cadre generale de ocupare a forței de muncă (CE, 2015). În România, actuala Lege privind asigurările de șomaj (Legea 76, 2002) prevede instruirea șomerilor, ca unul dintre principalele servicii pentru susținerea reintegrării acestora pe piața muncii.

### *Intervenții naționale*

Există intervenții naționale pentru îmbunătățirea calificării șomerilor și pentru creșterea capacității de angajare. Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă aplică o serie de măsuri active care vizează integrarea șomerilor și a persoanelor în căutarea unui loc de muncă pe piața muncii.

### *Acordarea de subvenții*

Măsurile de creștere a șanselor de angajare ale șomerilor includ participarea la cursuri de specializare și acordarea de subvenții. Astfel, persoanele aflate în căutarea unui loc de muncă participă la cursuri, iar grantul se acordă pentru a încuraja angajatorii să includă persoane aparținând unor categorii defavorizate sau cu acces mai dificil pe piața muncii. Astfel, angajatorii care angajează, pentru o perioadă nelimitată, șomeri peste vârsta de 45 de ani sau părinți singuri care susțin familii monoparentale, șomeri de lungă durată sau NEET tineri, primesc subvenții lunare. Grantul este pentru o perioadă de 12 luni, pentru fiecare persoană angajată în aceste categorii, în valoare de 2.250 RON (aproximativ 450 Euro), cu obligația de a menține relații de muncă sau de serviciu timp de cel puțin 18 luni (ANOFM, 2018).

### *Cursuri de formare*

Din cauza pandemiei COVID-19, rata șomajului a crescut. Ministerul Muncii a anunțat că aproape 30.000 de contracte de muncă au fost reziliate din martie 2020, când a fost declarată starea de urgență. Majoritatea acestor contracte provin din sectorul producției, comerțului cu amănuntul, reparațiilor auto și construcțiilor. Mai recent, alte 596.000 de contracte de muncă au fost suspendate. Ca o intervenție, Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă a oferit 67 de cursuri de formare profesională în toată țara, inclusiv cursuri de engleză pentru cei care doresc să învețe să comunice într-o limbă străină.

Șomerii urmează fie un program de formare selectat pentru ei de către un consilier specializat în biroul de ocupare a forței de muncă, fie când se înregistrează la oficiul

public de ocupare a forței de muncă, se pot înscrie la un curs de formare selectat individual, cu condiția ca acesta să ducă la angajare. Lucrătorii șomeri nu pot refuza înscrierea la un program de formare care a fost selectat pentru ei de către un consilier specializat al oficiilor locale de ocupare a forței de muncă, fără a li se suspenda prestația de șomaj.

#### *Prima de angajare pentru tinerii șomeri*

Această abordare a fost dezvoltată pentru a subvenționa ocuparea forței de muncă pentru tineri. În loc să subvenționeze angajatorii, tinerii au dreptul la o sumă egală cu prestația lor de angajare dacă își găsesc un loc de muncă înainte de încetarea perioadei de ajutor de șomaj. Absolvenții cu vârsta de 16 ani sau peste sunt eligibili pentru un bonus la primul loc de muncă egal cu valoarea indicatorului de referință socială de 500 RON (aproximativ 100 EUR) sub condiția de a obține un loc de muncă cu normă întreagă pentru o perioadă de 12 luni sau mai mult (CEDEFOP, 2015).

#### *Recunoașterea rezultatelor învățării*

Instruirea care duce la certificare, dacă nu calificări formale, este considerată, în general, un lucru bun pentru a demonstra realizările participanților într-un mod care are unele beneficii de durată. Se pare că există o tendință către certificarea formării. În România, prevederile speciale includ certificarea competențelor dobândite informal sau non-formal (CE, 2015). Aceasta face parte din intervenția națională pentru validarea învățării non-formale și informale. Evaluarea se efectuează în centrele de evaluare a competențelor conform Procedurii de evaluare și validare a competențelor dobândite în context nonformal și informal (EPALE, 2015), aprobat prin Ordinul comun al Ministerului Educației și Ministerului Muncii nr. 4543/468/2004.

#### *Intervenții locale și regionale*

Instituțiile publice și private, IMM-urile, ONG-urile și, în unele cazuri, chiar și persoanele fizice pot aborda, programe naționale care sunt implementate la nivel local sau regional. Cele mai notabile sunt:

#### *Programul Operațional Capital uman 2014-2020*

Proiectele regionale finanțate prin Programul Operațional Capital Uman 2014-2020, prin instituții publice, asociații sau camera de comerț și industrie organizează cursuri de specializare și comunicare în limba engleză. Cursurile se adresează persoanelor care doresc să își dezvolte abilitățile de comunicare în limba engleză, precum și vocabularului și structurilor gramaticale, astfel încât să poată realiza o comunicare corectă și eficientă. Din cauza pandemiei, cursurile sunt organizate online prin intermediul platformei ZOOM, ușor de utilizat, permițând o interacțiune eficientă cu lectorul cursului, precum și o bună vizibilitate a materialelor cursului. Participarea la

curs este de obicei gratuită, ca parte a programului POCU (CCIBV, 2020). Uneori, în funcție de structura proiectului, participanții primesc o subvenție în perioada de participare.

### *Programul StartUp Nation*

Programul StartUp Nation reprezintă o inițiativă a Ministerului Dezvoltării Regionale, Administrației Publice și Fondurilor Europene pentru a încuraja șomerii sau persoanele inactive din orașele și satele mici să deschidă întreprinderi mici. Potențialii candidați au elaborat și au prezentat planuri de afaceri care au fost evaluate pentru aprobare din partea unui comitet de selecție, pe baza criteriilor stabilite de beneficiarul finanțării nerambursabile. Au fost acordate fonduri de până la 25.000 de euro organizațiilor selectate pentru a-și implementa afacerile (MDRAPE, 2017).

### *Eforturi comune la nivel de organizație*

Sunt puse în aplicare mai multe proiecte finanțate de UE, care vizează perfecționarea cetățenilor șomeri, predarea limbii engleze și schimbul de bune practici pentru predarea limbii engleze diferitelor categorii de oameni. Organizațiile din România sunt implicate în astfel de proiecte care vizează îmbunătățirea abilităților de comunicare în limba engleză:

- Împărtășirea celor mai bune practici în predarea limbii engleze pentru cei peste 50 de ani (Erasmus, 2019a), - pentru a oferi instructorilor un set de instrumente care să ajute în timpul predării;
- Engleză maritimă practică și bazată pe comunicare (Erasmus, 2019b) - pentru a oferi navigatorilor o competență sporită în engleza maritimă și abilități mai bune de comunicare;
- Competențe lingvistice și probleme interculturale în industria hotelieră: unitate în diversitate pe piața muncii din UE (Erasmus, 2016).

### *Sfaturi pentru recrutori*

Din perspectiva recrutorilor, există și un efort de a ajuta candidații să-și îmbunătățească abilitățile de comunicare în limba engleză. Încearcă să motiveze potențialii angajați să studieze limba engleză, ceea ce ar contribui semnificativ la creșterea șanselor de angajare. Recomandările includ opțiunea de a urma cursuri acreditate și metode neasistate care pot îmbunătăți foarte mult performanța în limba engleză:

- Urmărirea posturilor TV și de radio care difuzează în limba engleză;



- Urmărirea de filme vorbite în limba engleză - inițial, cu subtitrări pentru a se familiariza cu termenii, după care se pot elimina;
- Lecturarea cărților în limba engleză, cu dificultăți variabile în funcție de gradul propriu de cunoștințe; lecturarea cărților bilingve, în care una dintre pagini este scrisă în limba engleză, iar pagina opusă traduce textul în limba română;
- Lecturarea edițiile online ale ziarelor și revistelor în limba engleză;
- Utilizarea setărilor în limba engleză pe telefon, computer etc. pentru a se familiariza cu termenii obișnuiți;
- Testarea periodică a evoluției prin punerea la dispoziție a testelor lingvistice pe Internet.

### **Referințe:**

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

CCIBV. (2020). Disponibil la CURS ONLINE GRATUIT: COMUNICARE ÎN LIMBA ENGLEZĂ: Disponibil la: <http://news.ccibv.ro/stiri/formare-profesionala/2387-curs-online-gratuit-conunicare-in-limba-engleza>

CEDEFOP. (2015). Disponibil la Tackling unemployment while addressing skill mismatch. Disponibil la: [https://www.cedefop.europa.eu/files/5546\\_en.pdf](https://www.cedefop.europa.eu/files/5546_en.pdf)

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

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

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

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

Erasmus. (2016). Disponibil la: <http://www.languages4all.eu/>

Erasmus. (2019a). Disponibil la: <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). Disponibil la: <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 într-o limbă străină. Disponibil la: <https://www.hipo.ro/locuri-de-munca/vizualizareArticol/567/Autoevaluarea-competentelor-intr-o-limba-straina>

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

Law76. (2002). Law no. 76/2002 on the unemployment insurance system and employment stimulation. Disponibil la: [https://www.regiuneavest.ro/assets/laws/en\\_file\\_1202215089\\_15971.pdf?PHPSESSID=f7b18938b6dbab0cd1a1a3b0f210a02a](https://www.regiuneavest.ro/assets/laws/en_file_1202215089_15971.pdf?PHPSESSID=f7b18938b6dbab0cd1a1a3b0f210a02a)

LM. (2020). Disponibil la Labour Code. Disponibil la: [https://www.codulmuncii.ro/titlul\\_6\\_1.html](https://www.codulmuncii.ro/titlul_6_1.html)

MDRAPE. (2017). Disponibil la Ministry of Regional Development, Public Administration and European Funds. Disponibil la: <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. Disponibil la: <http://jultika.oulu.fi/files/nbnfioulu-201402131106.pdf>

Rosed, 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. Disponibil la: [https://www.researchgate.net/publication/269395979\\_THE\\_ROLES\\_OF\\_ENGLISH\\_LANGUAGE\\_IN\\_MERCHANT\\_SHIPPING'S\\_COMMUNICATION\\_THE\\_TRAINING\\_NEEDS\\_OF\\_DECK\\_WATCHKEEPING\\_OFFICERS](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'Keeffe, M., & Dubicka, I. (2003). English for International Tourism.



### Capitolul 3: Cartografierea anumitor abilități și competențe necesare

Cele patru competențe lingvistice tradiționale sunt de obicei principalele componente ale oricărui curs de limbă. Cu toate acestea, în zilele noastre este larg acceptat faptul că aceste competențe trebuie completate cu altele pentru a pregăti cursanții pentru comunicarea eficientă într-o limbă străină.

Pe baza rezultatelor cercetărilor efectuate pentru primul capitol al manualului și a cercetărilor suplimentare, acest capitol oferă informații despre diferitele tipuri de abilități și competențe necesare într-un context profesional: abilități specifice limbii, abilități profesionale, abilități de comunicare online, competența culturală și competența nonverbală.

Acest document se bazează pe cercetări efectuate în secțiunea unu din IO1. Este un ghid cu privire la modulele care vor fi incluse în materialele instructive profesionale în limba engleză pentru abilități de angajare în întreaga UE. Acesta prezintă abilitățile cerute de angajatori pentru angajații din Marea Britanie care lucrează în funcții profesionale înalte, cum ar fi serviciul public, finanțe, logistică, contabilitate, managementul afacerilor și personalul executiv angajat într-o gamă largă de domenii.

## Abilități specifice de limbă

Limbajul este adesea definit, în termeni foarte simpliști, ca un sistem de simboluri orale și scrise utilizate de oameni pentru a comunica și a schimba idei cu alte persoane, adică o utilizare structurată a simbolurilor sau cuvintelor. Prin urmare, indivizii trebuie să folosească abilitățile lingvistice pentru a comunica. Dar acestea nu sunt suficiente pentru a comunica. Indivizii trebuie, de asemenea, să stăpânească abilitățile de comunicare, care se referă la capacitatea de a comunica într-un mod eficient. Așa cum spune Cunha „Abilitățile de comunicare nu mai sunt recunoscute ca fiind doar ca ascultarea, vorbirea, citirea și scrierea. În plus față de limbaj, abilitățile funcționale sau interacționale sunt necesare pentru o comunicare eficientă. (Cunha, A., 2020)

Dintr-o privire, suprapunerea care pare să existe între aceste două seturi de abilități face dificilă separarea limbajului de abilitățile de comunicare și, după cum menționează Obenaus, recrutorii nu sunt străini față de acest lucru, „Într-adevăr, nu este întotdeauna ușor să separi abilitățile de comunicare de abilitățile de limbă și sunt adesea percepute ca una și aceeași de recrutori.” (Obenaus, 1998). În ciuda acestei lipse de conștientizare din partea recrutorilor, în activitățile zilnice ale unei companii, diferența se arată. Faptul că un membru al personalului este competent într-o anumită limbă, adică stăpânește abilitățile lingvistice, nu înseamnă că această persoană este un bun comunicator, deoarece abilitățile de comunicare implică abilitatea, de exemplu, de a împărtăși idei în mod clar, de a-i putea asculta pe ceilalți și de a da feedback, de a fi conștienți și de a aborda diferențele culturale, de a putea vorbi în public, etc.

Prin urmare, putem presupune că aceste abilități sunt interconectate, suprapuse și contribuie la actul comunicării, abilitățile lingvistice funcționând ca o piesă muzicală care este interpretată de un muzician pentru a produce un spectacol frumos.

Dar în sensul acestui text, ne vom uita doar la cele patru abilități lingvistice, ascultarea, vorbirea, citirea și scrierea. Acestea pot fi împărțite în diferite moduri, de exemplu în abilitățile receptive (ascultarea și citirea) și abilitățile productive (vorbirea și scrierea) sau abilități orale și abilități scrise, deoarece ascultarea și citirea se referă la înțelegerea vorbirii orale sau scrise cu care se confruntă indivizii, în timp ce scrierea și vorbirea se ocupă de producerea vorbirii, inițierea și menținerea interacțiunilor orale, producerea de documente sau texte care transmit idei într-un mod structurat.

În termeni generali, nivelul de competență al utilizatorilor de limbă engleză (sau orice altă limbă străină) este adesea dezechilibrat și acest lucru este valabil mai ales

Într-un context profesional, deoarece este strâns legat de tipurile de sarcini pe care angajații le îndeplinesc în cadrul companiei și de tipul de sector de afaceri căruia îi aparține compania. De-a lungul anilor, acest dezechilibru tinde să se accentueze, și se adaugă la faptul că atunci când companiile caută o pregătire personalizată în limba engleză, tind să solicite cursuri care să le privilegieze nevoi foarte specifice, care uneori nu răspund tuturor competențelor lingvistice.

Potrivit cercetărilor pe care le-am efectuat (deși trebuie să menționăm că eșantionul nostru este unul relativ mic), în prezent, în Portugalia, majoritatea angajatorilor situează cerințele în ceea ce privește abilitățile orale și scrise la același nivel atunci când menționează sarcinile în care au nevoie angajații lor să folosească limba engleză. Exemple în acest sens sunt serviciul pentru clienți, participarea la întâlniri, conferințe telefonice, prezentarea prezentărilor, rezolvarea problemelor cu colegii de muncă, scrierea rapoartelor și a documentelor foarte specializate, procese verbale, note, e-mailuri, scrisori, producerea de instrucțiuni, reguli și standarde, comunicare orală zilnică cu clienți și supervizori din țări străine, management social media, comunicare la telefon. Prin urmare, putem concluziona că abilitățile orale și scrise sunt utilizate simultan, deoarece acestea sunt organizații care comunică în limba engleză în activitatea lor zilnică de afaceri.

Cu toate acestea, atunci când discutăm cu formatori care au o vastă experiență în predarea limbii engleze în contexte profesionale, aceștia ne-au atras atenția asupra faptului că cerințele diferă mult în funcție de sectoarele de afaceri. De exemplu, industria turismului și a călătoriilor este foarte concentrată pe ascultat și vorbit, în timp ce în domeniul bancar, financiar și juridic, companiile tind să fie deosebit de exigente în toate cele patru competențe lingvistice.

Ținând cont întotdeauna că un model cu patru abilități pentru predarea limbii engleze tinde să fie neglijat în prezent, pentru acest capitol și pe baza rezultatelor cercetărilor noastre efectuate cu angajatori și formatori de engleză, prezentăm mai jos un rezumat al sarcinilor efectuate într-un cadru profesional cu focus pe abilități orale și scrise, precum și un set de activități dezvoltate de formatori care vizează pregătirea și/sau dezvoltarea competenței cursanților în aceste abilități.

### **Vorbit și ascultat**

Salutări în engleză, engleza la telefon, discuții mici în engleză/comunicarea despre vreme (aici putem adăuga conștientizarea culturală), susținerea de prezentări, participarea la întâlniri/conferințe cu supervizori, clienți, colegi de muncă din țară și străinătate, cu reclamații, desfășurarea unei negocieri, servicii pentru clienți, rezolvarea problemelor cu colegii de muncă. Pentru a îndeplini aceste sarcini, angajații trebuie să fie în măsură să înțeleagă diferite accente și să asigure urmărirea

conversațiilor, fie față în față, fie la telefon, trebuie să știe cum să fie de acord și să nu fie de acord, să exprime opinii, să argumenteze, să convingă, să cunoască și utilizeze terminologia în funcție de activitatea de afaceri.

Există multe activități care pot fi implementate în timpul sesiunilor de instruire pentru a aborda vorbirea și scrierea, cum ar fi vizionarea videoclipurilor fără subtitrări și ascultarea fișierelor audio pentru identificarea informațiilor. Acestea sunt utile pentru a atrage atenția cursanților asupra diferitelor accente, pentru a identifica ideea principală, pentru a identifica detalii, pentru a identifica vocabularul specific. Câteva din activități pot fi ascultarea de fișiere audio cu exerciții de repetare pentru a corecta pronunția, exerciții cu perechi minime, exerciții de joc de rol, interviuri, prezentări, sesiuni de brainstorming, dezbateri.

### **Scriere și citire**

Scrierea, citirea și înțelegerea diferitelor tipuri de documente legate de un anumit domeniu de activitate sau expertiză, cum ar fi rapoarte, contracte, instrucțiuni, reguli și standarde și alte documente foarte specializate, note, scrisori, e-mailuri, procese verbale, manuale de diferite tipuri, buletine informative, job reclame, propuneri de afaceri, cunoașterea și utilizarea terminologiei în funcție de activitatea de afaceri. Aceasta implică structurarea ideilor, secvențierea, compararea, scrierea despre cauză și efect, descrierea, definirea, exprimarea opiniilor, argumentarea și convingerea, utilizarea corectă a literelor majuscule, reguli de ortografie, abrevieri, punctuație, semne și simboluri, diferite tipuri de lectură în funcție de tipul documentului sau obiectivul de citire (skimming, scanare sau citire extinsă).

Printre numeroasele activități care vizează îmbunătățirea abilităților scrise se numără în mod evident redactarea diferitelor tipuri de documente utilizate în sectorul companiei/afacerii, exerciții de construire a vocabularului, exerciții de expresii, transformarea frazelor, reformulare, exerciții de scriere creativă. Ca activitate mai regăsim și citirea și interpretarea diferitelor tipuri de texte, nu doar documentele menționate, ci articole din ziare și reviste, fie specializate, fie nu, care pot fi discutate oral sau pot sta la baza redactării comentariilor, rezumatelor. Adevărat sau fals, exercițiile cu alegere multiplă sau completarea golurilor sunt, de asemenea, foarte populare în sesiunile de antrenament.

Destul de interesant este că formatorii pe care i-am intervievat nu au menționat o lucrare specifică privind conținutul gramatical, care este inevitabilă în predarea/învățarea oricărei limbi și acest lucru este evident un semn că a existat o schimbare de paradigmă. Gramatica este abordată în cursuri/sesiuni de instruire, dar nu ca subiect în sine.



Chiar dacă am ales să separăm sarcinile și activitățile din aceste două grupuri, este mai mult decât evident că toate dialoghează în procesul de predare/învățare și în utilizarea pe care o fac indivizii. Merită menționat faptul că în mediile profesionale, cu cât mai specializată și mai exigentă este funcția ocupată de o , cu atât vor crește și cerințele privește competențele în limba engleză.

### **Referințe:**

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 21<sup>st</sup> century. The Language Flagship, National Security Education Program. [document online] Disponibil la: <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. Disponibil la: <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

## Competența culturală

### *Engleza internațională*

Varietatea largă de persoane care utilizează limba engleză pentru comunicarea internațională crește la o scară de neegalat și răspândirea limbii engleze nu prezintă semne că s-ar opri. Există un număr tot mai mare de studii asupra fenomenului limbii engleze internaționale, deși este definit în diverse moduri în literatură și ceea ce este inclus în aceste definiții diferă considerabil. Majoritatea vorbitorilor de engleză, indiferent dacă sunt vorbitori „nativi” sau „non-nativi”, nu vorbesc o formă internațională de engleză. Limba engleză internațională este ideea limbii engleze care reprezintă un mijloc global de comunicare și cea a mișcării către crearea unui standard internațional de limbă engleză. De multe ori, se numește engleză globală, engleză mondială, engleză comună, engleză continentală, engleză generală. „Engleza internațională” și termenii enumerați mai sus se referă la dorința unei limbi standardizate, adică engleza standard; Au existat multe propuneri pentru a face engleza internațională mai accesibilă pentru persoanele din diferite naționalități. Engleza de bază este un exemplu, dar nu a reușit niciodată să facă progrese. De asemenea, s-a susținut că engleza internațională este reținută de ortografia sa convențională.

Modurile similare, dar diferite, de a scrie cuvinte în engleza americană și britanică (colour vs. color, fulfil vs. fulfill, aluminium vs. aluminum) prezintă o mică provocare pentru un cititor internațional. Diferitele alegeri ale cuvintelor cu același sens (highway vs. motorway, lawyer vs. barrister) sunt deja mai mult un obstacol. Ceea ce este cu adevărat problematic este utilizarea expresiilor unei țări sau regiuni (de exemplu, derivat din baseball sau golf: you're in the big leagues now! His performance was not up to par) pe care doar unii vorbitori nativi Engleza le-ar înțelege. Engleza internațională este o limbă care nu conține cuvinte și limbi specifice culturii. În mișcarea globală de masă a oamenilor de astăzi și globalizarea muncii, atât utilizatorilor nativi și non-nativi de engleză li se cere să vorbească o formă a limbii engleze care poate fi înțeleasă pe scară largă. Prin urmare, învățarea vorbitorului „nativ” să comunice în engleza internațională este la fel de importantă ca predarea limbii engleze unui cursant de limba a doua (L2). Comunicarea este un proces bidirecțional; prin urmare, este important ca vorbitorii nativi de engleză să poată comunica într-un mod care să nu includă limbaj specific cultural reducând utilizarea lexicului controversat, a jargonului, a limbajului sexist, a verbelor frazale și a vorbirii figurative, folosind un limbaj clar și concis. (Jenkins, 2000).

Când se utilizează sau se predă limba engleză internațională, este important să:

- se folosească o limbă ușor de înțeles atât de vorbitorii nativi de limbă engleză din întreaga lume, cât și de persoanele care vorbesc engleza ca limbă străină;

- fie comunicate propoziții clare și scurte;
- se aleagă cu atenție expresiile;
- se folosească umorul într-un mod sensibil din punct de vedere cultural și într-un limbaj cultural „neutru”;
- se evite folosirea verbelor frazale (ex: to put someone off; to go on about) și expresii colocviale (ex: to blow someone off; great to have you on board!);
- se scrie datele într-un mod care elimină ambiguitatea, de exemplu, scriind luna în totalitate: 4 martie 2016 în loc de 04/03/2016 (Marea Britanie) sau 03/04/2016 (SUA);
- se include prefixul internațional cu numerele de telefon și numele țării în adrese;
- se comunice cu precizie atunci când se folosesc monede. A se evita în scris “\$1000,” ci este indicat să se ofere abrevieri pentru a specifica moneda, „1000 USD”, „UD 1000” sau „CAD 1000”.

## 2. Conștientizare culturală

A deveni fluent într-o limbă necesită, de asemenea, un anumit nivel de competență culturală. Competența culturală este abilitatea de a înțelege, de a comunica și de a interacționa eficient cu oamenii, în ciuda diferențelor culturale. Competența culturală include:

- conștientizarea modului în care indivizii privesc lumea;
- dezvoltarea unor atitudini pozitive față de diferite culturi;
- cunoașterea practicilor culturale unice și a perspectivelor globale;
- dezvoltarea abilităților de comunicare și interacțiune între culturi;
- adoptarea unei abordări respectuoase și deschise cu privire la interacțiunile cu alte naționalități, culturi și grupuri etnice.

Aceasta include, de asemenea, interacțiunile cu indivizii și grupurile pe care anumite culturi le percep ca fiind superioare din punct de vedere social, egale sau subordonate. Liderii la locul de muncă, inclusiv angajatorii, supraveghetorii și reprezentanții sindicatelor, care sunt competenți din punct de vedere cultural, respectă diverse moduri culturale de a cunoaște, vedea și trăi, sărbători beneficiile diversității și au capacitatea de a înțelege și a accepta diferențele. Cultura include limbaj, idei, comunicări, tradiții, credințe, valori și diferite instituții rasiale, etnice, religioase sau sociale.



*Cultura* include limbaj, idei, comunicări, tradiții, credințe, valori și diferite instituții rasiale, etnice, religioase sau sociale.

*Competența* este potențialul de a lucra în mod eficient în cadrul culturii. Competența culturală este o combinație de cunoaștere lingvistică a limbii materne a unei culturi, precum și înțelegerea oricăror nuanțe specifice culturii.

Când înveți o limbă, înveți și despre diferitele elemente ale limbii vorbite și scrise - cum ar fi gramatica, pronunția, argoul și câteva expresii - care te vor ajuta să fii înțeles. Cu toate acestea, într-adevăr, comunicarea eficientă este mai mult decât cunoașterea gramaticii corecte și pronunțarea perfectă. Dacă doriți să comunicați într-un mod semnificativ, trebuie să vă adunați conștientizarea diferențelor care există între cultura dvs. și cultura țării gazdă. Înțelegerea competenței culturale este la fel de importantă ca învățarea limbii în sine.

Limba este o parte intrinsecă a ceea ce numim cultură. Cultura este, de asemenea, alcătuită din subtilități ale comunicării non-verbale a culturii respective. Cultura se referă la normele adoptate de societate atunci când un membru al acelui grup se ocupă de probleme, negociază probleme și conflicte, termenele limită etc. Este important să înțelegem competența culturală, precum și abilitățile de limbă engleză pentru a negocia cu succes un nouă cultură. Pentru a evita problemele de comunicare în cadrul unui mediu de lucru sau social, sunt necesare atât fluența limbii, cât și competența culturală.

Familiarizați-vă cu expresiile comune, comportamentul, comunicarea non-verbală, nivelurile de directitudine în comunicare, expresiile informale de salut și modul de exprimare a recunoștinței. Toate aceste comportamente culturale și sociale sunt foarte importante pentru a vă ajuta să vă integrați cu succes în cultura respectivă.

Nu trebuie subestimată importanța practicării limbii, a petrecerii timpului și a construirii de relații cu vorbitori nativi.

Când învățați o limbă nouă, este întotdeauna foarte util să vă împrieteniți vorbitori nativi. Puteți să îi informați că doriți să vi se spună dacă spuneți ceva care este incorect din punct de vedere gramatical, dacă pronunțați greșit un cuvânt, confundați cuvinte sau greșiți expresii, etc. În afară de asta, este important să observați cum se comportă, cum își exprimă valorile, modul în care comunică.



**Referințe:**

[https://en.wikipedia.org/wiki/International\\_English](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](http://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://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>

## Comunicarea nonverbală

Comunicarea nonverbală este în general definită ca aspectul comunicării care nu este exprimat în cuvinte. După cum sugerează această definiție, comunicarea nonverbală cuprinde o gamă largă de comportamente, dintre care unele nu pot fi considerate comportamente de către toți. Astfel, alături de comportamente non-verbale mai evidente precum expresiile faciale, vocale și posturale, atingerea, proxemica și privirea, putem enumera, de asemenea, atractivitatea fizică, morfologia feței, precum și diferitele alegeri comportamentale: stilul părului, îmbrăcămintea și bijuteriile sau altele mai generale. (Hess U., 2016). Această definiție include tonurile și flexiunile vocale ale unui vorbitor, dar exclude cuvintele propriu-zise utilizate. (De Paulo și Friedman, 1998).

Comunicarea nonverbală este un element extrem de important, dar sub-studiat al vieții organizaționale. Eficacitatea comunicării în afaceri depinde în mare măsură de capacitatea lucrătorilor de a citi și trimite mesaje nonverbale. De la pregătirea pentru interviul de angajare până la executarea responsabilităților funcției, oamenii de afaceri schimbă între ei semnale nonverbale în mod constant și le interpretează. (Ravi S. Kudesia și Hillary Anger Elfenbein, 2015). Poziția corporală joacă un rol semnificativ în a percepe cine are un statut mai înalt, anumite gesturi ar putea oferi o poziție dominantă, un contact vizual bun ajută la construirea unei relații mai bune.

Dar locul de muncă nu este o entitate unică care funcționează uniform între companii și industrii. Nu numai locurile de muncă prezintă o gamă largă de diversitate în ceea ce privește structura, distribuția puterii, cultura etc., dar există o mare diversitate și în cadrul oricărei organizații (de exemplu, chiar și în cadrul unei universități, departamentele academice diferă enorm).

Postura corpului este foarte importantă în interpretarea limbajului corpului. Spre deosebire de expresiile faciale, gesturile și tonurile vocale, posturile pot fi observate de la distanțe mari. Acestea ne permit să transmitem un anumit mesaj unui public mai larg. (Portalul științific privind limbajul corpului).

Postura a fost recunoscută ca o modalitate importantă de comunicare afectivă în multe domenii. Studiile comportamentale au arătat că postura poate comunica categorii emoționale discrete, precum și dimensiuni afective. (Andrea Kleinsmith și Nadia Bianchi-Berthouze, 2007).

S-a constatat că posturile puternice influențează stările afective, precum și interocepția (capacitatea de a percepe semnale corporale interioare). Nivelul anxietății poate fi redus prin adoptarea unor posturi puternice sau neutre (de două ori pe zi timp de două săptămâni). Abilitatea interoceptivă a crescut în grupurile de

cercetare după doar două săptămâni de antrenament. (Felicitas Weineck, Dana Schultchen, 2020).

Expresiile faciale sunt puternic legate de temperamentul nostru emoțional. În funcție de cultură, suprimarea sau exprimarea emoțiilor ar putea fi o parte esențială a mesajelor sociale. În cultura japoneză și, într-o măsură mai mică, cultura britanică, se acordă o mare valoare suprimării emoțiilor, demonstrând astfel caracteristicile dorite de autocontrol (Morris 2002). Oamenii cu statut înalt tind să zâmbescă mai puțin în comparație cu lucrătorii cu statut inferior sau subordonații. Cu toate acestea, în interacțiunile umane, zâmbetul nu înseamnă neapărat supunere, ci răspuns pozitiv și spontan. Paul Ekman a identificat 18 tipuri de zâmbete și a sugerat că ar putea fi până la 50 în total. (Paul Ekman, 2021). Sistemul de codare a acțiunii faciale (FACS), dezvoltat de același autor, este un sistem cuprinzător, bazat anatomic, pentru descrierea tuturor mișcărilor faciale vizibile. Descompune expresiile faciale în componente individuale ale mișcării musculare, numite Unități de Acțiune (AU). FACS poate permite, de asemenea, o mai mare conștientizare și sensibilitate în ceea ce privește comportamente subtile ale feței. Astfel de abilități sunt utile psihoterapeuților, interviuatorilor și oricui lucrează în comunicare. Este folosit ca îmbunătățire a inteligenței emoționale și a empatiei umane.

Importanța expresiei faciale în afaceri: Cercetarea publicată de Allison S. Gabriel și Jennifer D. Acosta (2015) relevă faptul că afișajele emoționale pozitive ale angajaților au avut cea mai puternică influență asupra evaluărilor performanței în contexte de familiaritate redusă. Astfel, afișările emoționale pozitive au servit ca un semnal de performanță bună atunci când existau informații preexistente limitate despre angajat.

Haptica este o formă de comunicare nonverbală care implică atingerea. Atingerea este necesară pentru dezvoltarea socială umană și poate fi primitoare, amenințătoare sau convingătoare. Diferite tipuri de atingere includ social-politicos, funcțional-profesional, prietenie-căldură, dragoste-intimitate și atingere sexuală-excitare. Atingerea poate fi un instrument eficient pentru comunicarea mesajelor în cadrul echipelor de lucru, dar managerii și subordonații ar trebui să fie conștienți de faptul că și un simplu gest ar putea cauza neînțelegeri. O mână pe umăr poate însemna sprijin pentru o persoană și poate provoca un răspuns negativ în alta. (Hans și domnul Emmanuel Hans, 2015)

Proxemica este studiul modului în care spațiul este utilizat în interacțiunile umane. De exemplu, autoritatea poate fi comunicată prin înălțimea de la care o persoană interacționează cu alta. Dacă unul stă în picioare în timp ce celălalt stă jos sau se întinde, persoana care stă în picioare s-a plasat pe ea însăși într-o poziție de autoritate. (Amy Haddad, 2019). Un alt aspect al proxemicii este distanța menținută

între oameni atunci când comunică. Cele patru zone de distanță sunt următoarele (Edward T. Hall, 1990):

- Distanță intimă, implicând contact direct;
- Distanța personală, variind de la 30 cm la 120 cm. La distanță de un braț, subiectele de interes personal pot fi discutate în timpul contactului fizic, cum ar fi ținerea de mână;
- Distanța socială, cuprinsă între 120 cm și 360 cm. La această distanță, are loc un discurs mai formal și de afaceri;
- Distanța publică, cuprinsă între 360 cm și 750 cm de picioare sau mai mult. Nu este posibil niciun contact fizic și foarte puțin contactul vizual direct;
- Încălcările neașteptate ale spațiului personal pot duce la reacții negative, mai ales dacă suntem într-o situație când cineva ne încalcă spațiul în mod deliberat;
- Kinezica este studiul modului în care oamenii folosesc mișcările corpului atunci când comunică cu alte persoane.

Există trei tipuri principale de gesturi: adaptoare, embleme și ilustratori. Adaptoarele sunt comportamente și mișcări de atingere care indică stări interne legate de obicei de excitare sau anxietate. Adaptoarele pot fi direcționate către sine, obiecte sau către alții. În situații sociale obișnuite, adaptoarele rezultă din neliniște, anxietate sau simțul general că nu avem control asupra mediului înconjurător. Mulți dintre noi facem inconștient clic pe pixuri, ne scuturăm picioarele sau ne angajăm în alte adaptoare în timpul orelor, întâlnirilor sau în timp ce așteptăm ca o modalitate de a face ceva cu energia noastră în exces. Comportamentele obișnuite de auto-atingere, cum ar fi zgârierea, răsucirea părului sau agitarea cu degetele sau mâinile sunt considerate autoadaptoare. Unele autoadaptoare se manifestă intern, ca tuse sau sunete de limpezire a gâtului. Smartphone-urile au devenit adaptoare obișnuite, deoarece oamenii se pot lăuda cu telefoanele lor pentru a ușura anxietatea.

*Emblemele* sunt gesturi care au o semnificație specifică convenită. Acestea sunt diferite de semnele utilizate de persoanele cu deficiențe de auz.

*Ilustratorii* sunt cele mai frecvente gesturi și sunt folosiți pentru a ilustra mesajul verbal pe care îl însoțesc. De exemplu, puteți utiliza gesturi cu mâna pentru a indica dimensiunea sau forma unui obiect. (Hans și domnul Emmanuel Hans, 2015)

*Oculezica* este studiul mișcării ochilor, comportamentului ochilor, privirii și comunicării nonverbale legate de ochi. Comportamentul ocular este o parte crucială a comunicării nonverbale și o cerință esențială a interacțiunii față în față. Cel mai important aspect al oculezicii este contactul vizual care deschide canale de comunicare, disponibilitatea semnalelor pentru interacțiune, ascultare, imediate și

intimitate. Absența contactului vizual generează atribuții negative, inclusiv grosolănie, înșelăciune, nesinceritate, neprietenie. (Peter A. Andersen, 2015)

*Olfactica* este studiul mirosului și modul în care acesta este perceput. Oamenii de științe sociale descoperă că senzația olfactivă are o influență puternică asupra interacțiunii sociale. Datele sondajului indică faptul că un procent semnificativ de adulți sunt conștienți și influențați de miros în mediul lor. În cercetarea realizată de Amy Wrzesniewski (1999), 452 de participanți au fost rugați să clasifice dorința relativă a pierderii permanente a simțului mirosului, a auzului într-o ureche sau a degetului mic stâng. Aproximativ 50% dintre subiecți au considerat că pierderea simțului mirosului este cea mai inacceptabilă. Această constatare susține ideea unei variabilități ridicate în importanța percepută a simțului mirosului în viață.

*Cod vestimentar*. Un cod vestimentar este un set de standarde pe care companiile le dezvoltă pentru a le oferi angajaților îndrumări despre ceea ce este potrivit să poarte la serviciu. Codurile vestimentare variază de la formal la business casual până la casual, în funcție de nevoile de la locul de muncă și de clienții pe care îi deservesc.

Formalitatea codului vestimentar la locul de muncă este în mod normal determinată de numărul și tipul de interacțiuni pe care angajații le au cu clienții la locul de muncă. În locurile de muncă frecventate de clienți care se așteaptă ca angajații cu care iau contact, respectiv consilierii lor, să manifeste profesionalism și integritate, codul vestimentar este adesea formal. În această categorie sunt incluse birouri de avocatură, firme de consultanță financiară, bănci și unele întreprinderi mari.

Cu toate acestea, chiar și aceste organizații își relaxează codurile vestimentare. De exemplu, gigantul bancar J.P. Morgan Chase & Co. le permite acum angajaților să poarte îmbrăcăminte casual aproape tot timpul. Într-o vizită la o firmă de avocatură, s-a remarcat faptul că angajații erau îmbrăcați în business casual, dar majoritatea aveau jachete atârinate pe ușile biroului. Acest lucru le-a permis să lucreze confortabil, dar să rămână pregătiți pentru interacțiunile neașteptate ale clientului în orice moment. (Susan M. Heatfield, 2020).

### **Referințe:**

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)

## Abilități și competențe profesionale

### Introducere

Adjectivul „Profesionist” este definit de dicționarul Cambridge (2021) ca „având calitățile atribuite oamenilor instruiți și calificați, cum ar fi eficacitatea, abilitățile, organizarea și seriozitatea”, care este un termen destul de larg cu multiple interpretări. „Competențe profesionale” este un termen general care acoperă o serie de competențe esențiale pentru obținerea unui loc de muncă, precum și competențe necesare pentru angajarea cu succes. În scopul acestei cercetări, accentul va fi pus pe abilități soft și de angajabilitate.

### A. Abilități ușoare

Așa cum se arată în cercetările din surse primare și cele secundare din Cipru efectuate pentru IO1.1 din proiect, în prezent există o lipsă de competențe soft la angajații din Cipru.

După cum s-a raportat de la angajatorii din Cipru și din întreaga lume, aceste competențe sunt considerate esențiale pentru o carieră de succes, astfel că dobândirea și dezvoltarea competențelor soft, precum și capacitatea de a le dezvolta și de a le utiliza eficient în limba engleză, în special, sunt vitale, deoarece afacerile se desfășoară în principal în limba engleză.

„Abilitățile soft” în sine este un termen larg, care poate include o serie de competențe diferite. Conform cunoscutului site de carieră Targetjobs (2021), primele zece abilități cheie pe care angajatorii le caută la angajații absolvenți sunt conștientizarea comercială, comunicarea, munca în echipă, negocierea și convingerea, rezolvarea problemelor, conducerea, organizarea, perseverența și motivația, capacitatea de a lucra sub presiune și încredere.

În mod similar, directorii de nivel superior din industria de coaching, membri ai Forbes Coaches Council (Forbes, 2019), au identificat abilități precum empatia, capacitatea de a influența colegii, inteligența emoțională, curiozitatea și pozitivitatea, ascultarea activă, umilința, abilitățile de comunicare, rezolvarea creativă a problemelor, rezistența, abilitățile de observare, capacitatea de a contextualiza, disponibilitatea de a pune întrebări, curajul de a face recomandări, construirea de relații și conștientizarea de sine, necesare pentru a pătrunde în lumea muncii.

Dintre toate abilitățile menționate, comunicarea, negocierea și convingerea, rezolvarea problemelor și ascultarea activă vor fi explorate în continuare mai jos, deoarece acestea sunt frecvent incluse în articolele relevante și alte resurse.

#### 1. Comunicarea

Comunicarea la locul de muncă poate fi definită ca „procesul de schimb de informații și idei, atât verbale cât și non-verbale între o persoană/grup și o altă persoană/grup

în cadrul unei organizații. Include e-mailuri, mesaje text, note, apeluri etc. ” (Faizal, 2019).

Comunicarea este una dintre cele mai frecvent raportate abilități esențiale, ceea ce nu este o surpriză, întrucât o comunicare eficientă este esențială pentru a duce treaba la bun sfârșit, îmbunătățește și munca în echipă, poate crește implicarea angajaților și satisfacția la locul de muncă, creează încredere, elimină neînțelegerile, ambiguitățile și întrebările, care, la rândul său, pot îmbunătăți productivitatea (Proofhub, 2021). În plus, lipsa comunicării sau o comunicare defectuoasă poate avea efecte dăunătoare asupra productivității angajaților și poate provoca frustrări și confuzii (The Alternative Board, 2019).

Un aspect semnificativ al comunicării care a fost evidențiat în cercetarea din surse primare sunt conversațiile informale la locul de muncă care pot avea loc cu colegii, clienții sau alte părți relevante. Comunicarea informală este extrem de benefică atât pentru angajatori și angajați, cât și pentru organizație în general, deoarece poate îmbunătăți munca în echipă, poate construi relații puternice în interiorul și în afara unei companii și poate crea un sentiment de apartenență, deși poate duce la dezinformare în masă dacă nu este realizată în mod rezonabil sau dacă este cauzată de o comunicare greșită a limbajului (Bamboo HR, 2021). Prin urmare, este evident că este important ca angajații să fie conștienți de limbajul funcțional relevant și să poată purta o conversație informală la locul de muncă în limba engleză.

Una dintre barierele care pot împiedica comunicarea este limbajul (Faizal, 2019). De exemplu, o comunicare eficientă necesită ascultare activă, ceea ce s-ar putea să nu se realizeze dacă o parte a comunicării nu are eficiența lingvistică pentru a o putea înțelege pe cealaltă. De aceea este important să includeți un modul relevant într-un curs de engleză profesională în care barierele lingvistice comune sunt explicate și se prezintă modalități posibile de a le evita.

## 2. *Negociere și persuasiune*

Abilitatea de a convinge și de a negocia cu succes este un element esențial pentru ocupații specifice, cum ar fi marketingul, vânzările, publicitatea (Wigan și Leigh College, 2021), dar sunt, de asemenea, importante în viața de zi cu zi și la locul de muncă în general, indiferent de industrie sau ocupație specifică.

După cum descrie Behrmann (2016), negocierea este necesară în orice mediu de lucru, de la manageri care negociază și conving când și cum să delege sarcini angajaților, gestionarea colaborărilor între companii, gestionarea reclamațiilor la gestionarea conflictelor intern, în cadrul echipelor și extern între partenerii de afaceri sau alți colaboratori. Negocierea într-o limbă străină poate fi deosebit de dificilă, deoarece negocierea este în esență un act lingvistic. Prin urmare cunoașterea vocabularului relevant este vitală. Există, de asemenea, diferențe culturale în metodele de negociere, de care angajații ar trebui să fie conștienți pentru a reduce orice anxietate care ar putea provoca neînțelegeri.

### 3. *Rezolvarea problemelor*

Rezolvarea problemelor este o abilitate universală, necesară pentru orice poziție și industrie, deoarece capacitatea de a face față cu succes și de a depăși provocările, fie în fiecare zi, fie mai mici, fie mai complicate, este de mare importanță în orice ocupație. Pentru a rezolva eficient o problemă, trebuie mai întâi să o definiți înainte de a face brainstorming cu posibile soluții (Careerbuilder, 2017). Prin urmare sunt necesare claritate și înțelegere corectă a problemelor care trebuie tratate, precum și capacitatea de brainstorming, ceea ce subliniază în continuare importanța capacității de a comunica eficient în limba engleză.

### 4. *Ascultare activă*

Ascultarea activă este o metodă de comunicare utilizată inițial în consiliere, instruire și soluționarea conflictelor, în care ascultătorul transmite vorbitorului ceea ce aude, re-affirmând sau parafrazănd ceea ce au auzit în propriile cuvinte, pentru a confirma mesajul și, mai mult, pentru a confirma înțelegerea ambelor părți (Rogers și Farson, 1957). A devenit acum o abilitate semnificativă la locul de muncă, care poate îmbunătăți comunicarea. De exemplu, atunci când esti interviuat pentru locuri de muncă, poate demonstra intervievatorului că ești interesat de organizație și că ești un jucător de echipă (Doyle, 2020). Prin urmare, este important să puteți înțelege ascultătorul și să parafrăzați ce spune, ceea ce poate fi și mai dificil dacă vorbește într-o limbă care nu este nativă ascultătorului.

## B. **Abilități de angajare**

Pentru a obține un loc de muncă în zilele noastre, este esențial să pregătiți un CV puternic, profesional și o scrisoare de intenție, să fiți conștienți de cum și unde să căutați un loc de muncă, dar și cum să reușiți la interviurile de angajare, care pot fi mai dificile dacă nivelul de limbă engleză este scăzut. După cum s-a raportat în cercetarea din surse primare, majoritatea anunțurilor de locuri de muncă din Cipru sunt în limba engleză și necesită un CV și o scrisoare de intenție scrisă și în limba engleză. În plus, interviul se poate desfășura și în limba engleză, prin urmare, abilitățile de angajare puternice nu numai în limba maternă, ci și în limba engleză sunt și mai importante pentru șomeri, precum și pentru persoanele care caută o schimbare în carieră sau angajator.

### 1. *CV și scrisoare de intenție*

Prima impresie a unui angajator despre un angajat este CV-ul și scrisoarea de intenție pe care le furnizează împreună cu cererea de muncă. A avea un CV puternic, concis, dar impresionant, este mai important ca niciodată pe piața competitivă a muncii de astăzi. Prin urmare, este esențial ca o persoană să poată pregăti un CV

bine informat, fără erori, adaptat la interesele angajatorului, folosind vocabularul relevant, profesional și terminologia corectă (EF English Live, 2018).

O scrisoare de intenție este încă cerută de majoritatea organizațiilor și este de o importanță deosebită, deoarece poate ajuta un candidat să se distingă de sutele de cereri prin care angajatorii trec în fiecare zi. În mod similar, la cele menționate mai sus despre scrierea CV-urilor, o scrisoare de intenție ar trebui să comunice în mod clar interesul candidatului pentru funcție, precum și pentru companie. Ar trebui să fie personalizată și să conțină cuvinte cheie, nu ar trebui să existe greșeli de ortografie, gramaticale sau legate de limbă și ar trebui să includă un limbaj relevant, profesional și adecvat (McNeill, 2019).

## 2. *Vânătoarea de locuri de muncă*

Căutarea unui loc de muncă poate consuma mult timp, deoarece poate dura luni de zile pentru a obține un loc de muncă; în consecință, abilitățile de căutare de locuri de muncă sunt vitale. Există un număr imens de locuri de muncă online la nivel național și internațional, deci este important să fiți conștienți de poziția și industria în care sunteți interesați. De asemenea, aplicarea pentru orice loc de muncă ar putea fi o pierdere și mai mare de timp. În plus, crearea unui profil pe site-uri web profesionale, cum ar fi LinkedIn, poate ajuta la crearea de rețele și la obținerea unui loc de muncă mai rapid (The Undercover Recruiter, 2021). Pentru a putea căuta în mod eficient un loc de muncă, sunt necesare cunoștințe puternice în limba engleză, deoarece majoritatea anunțurilor pentru locuri de muncă din Cipru și din întreaga lume sunt scrise în limba engleză. În consecință, este vital ca un angajat să poată înțelege pe deplin cerințele fiecărui post pentru care aplică, ceea ce îi va permite să pregătească un CV personalizat și o scrisoare de intenție.

## 3. *Interviuri de angajare*

Un interviu de angajare este probabil cea mai semnificativă parte a procesului de căutare a locurilor de muncă, deoarece este pasul final și cel mai determinant înainte de a obține un loc de muncă. În același timp, poate fi o experiență stresantă, mai ales dacă nu se desfășoară în limba maternă a candidatului și dacă candidatul a fost șomer pentru o perioadă lungă de timp; de aceea, pentru a avea succes la un interviu de angajare este nevoie de o pregătire atentă. Candidatul ar trebui să exerseze răspunsurile la întrebările comune ale interviului despre sine, orice experiență relevantă pe care o are, și motivele pentru care a aplicat pentru slujbă. De asemenea, e important să poată răspunde la întrebări ipotetice folosind un limbaj profesional și să evite răspunsurile care nu au legătura cu subiectul (British Council, 2020). Este, de asemenea, de o importanță semnificativă pentru candidat să-și poată demonstra abilitățile de prezentare, deoarece angajatorii cer adesea candidaților să pregătească o scurtă prezentare despre ei înșiși sau un subiect specific în timpul unui

interviu. Aceasta este o calificare pe care angajatorii o apreciază foarte mult, după cum a indicat cercetarea din surse primare efectuată pentru IO1.1.

**Referințe:**

Bamboo HR (2021). *HR Glossary: Informal Communication*. Disponibil la: <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*. Disponibil la: <https://learnenglish.britishcouncil.org/business-english/business-magazine/job-interviews>. British Council.

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

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

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

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

EF English Live (2018). *7 Steps To A Great English CV*. EF English Live. Disponibil la: <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. Disponibil la: <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. Disponibil la: Disponibil la: <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. Disponibil la: <https://www.proofhub.com/articles/effective-communication>

Krause, L. (2019). *The effects of poor communication in the workplace*. The Alternative Board. Disponibil la: <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. Disponibil la: <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. Disponibil la: <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. Disponibil la: <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. Disponibil la: <https://libguides.wigan-leigh.ac.uk/c.php?g=667800&p=4736456>

## Comunicarea online și abilitățile în convorbirea telefonică

Abilitățile de comunicare online sunt esențiale pentru succesul în secolul 21. Internetul și extinderea recentă a platformelor de socializare online oferă o multitudine de oportunități de comunicare pe care majoritatea dintre noi le folosim în mod regulat. Comunicarea digitală la locul de muncă este asociată cu bunăstarea (Okkonen, Bordi, Mäkinemi și Heikkilä-Tammi, 2018).

Există mai multe diferențe subtile între comunicarea online (cu cuvinte scrise și imagini) și comunicarea față în față cu ceilalți. Mulți oameni nu reușesc să comunice în mod corespunzător online și se pot dovedi lipsiți de caracter, stângaci sau chiar nepoliticoși. Cea mai mare dificultate este că ne lipsește un element critic atunci când comunicăm online: comunicarea non-verbală.

Comunicarea online poate avea loc:

- Sincron - în „timp real”; de exemplu, prin mesagerie instantanee sau printr-o facilitate de „chat”.
- Asincron - când participanții comunică în ritmul propriu; de exemplu, răspunzând la mesaje care au fost postate într-un forum online.

Abilitățile de comunicare online necesare pentru a fi luate în considerare și dezvoltate sunt:

### 1. *Netichetă*

Neticheta reprezintă dezvoltarea unui set de comportamente care favorizează ușurința comunicării pe web. Deși tindem să presupunem că aplicațiile de teleconferință, cum ar fi Zoom și Google Meet, sunt platforme live în timp real, ele sunt de fapt supuse diferitelor decalaje care pot inhiba fluxul liber al comunicării dintre participanți.

Cuvântul netichetă este o combinație de „net” (de pe internet) și „etichetă”. Înseamnă să respecti opiniile altor utilizatori și să afișezi amabilitatea atunci când postezi opiniile tale în grupurile de discuții online (BBC, 2012). Când lucrezi și comunicați în spații online partajate, este important să:

- Îți tratezi pe ceilalți cu respect și curtoazie;
- Vă protejați confidențialitatea și securitatea personală;
- Nu trimiteți e-mailuri nesolicitate;
- Evitați atacurile personale;
- Aflați și aplicați regulile comunității;
- Evitați să comiteți sau să sprijiniți plagiatul;
- Întelegeți și respectați drepturile de autor.

## 2. *Construirea unui personaj online și a unui branding*

Crearea unei imagini online profesionale îmbrăcând și interpretând rolul indiferent de locație înseamnă să te îmbraci pentru întâlniri și conferințe online așa cum ai face la birou. Aceasta include, de asemenea, demonstrarea valorii dvs. și a calităților prin prezența online a unei companii în rețelele sociale, intranet și internet.

Fii atent la ceea ce postezi online. Odată ce a fost postat, este posibil să nu îl mai poți șterge. Orice este posibil cu informațiile care ajung pe internet. Poate deveni viral. Acesta va fi stocat undeva și poate fi găsit prin căutare. Ceea ce postezi îți poate afecta cu ușurință relațiile și cariera, dacă nu acum, atunci, eventual, în viitor. Deci, întotdeauna, fiți cel puțin puțin precaut în interacțiunile dvs. online.

Alegeți să promovați o imagine pozitivă și profesională a imaginii de sine online (McGilvery, 2012). Este esențial să înțelegeți că, odată ce ați postat o imagine, un comentariu etc. online, acesta este acolo pentru totdeauna. Totuși, trebuie să rețineți că „Libertatea de exprimare nu echivalează cu libertatea de consecințe” (Oxley, 2010). O problemă potențială este că angajatorii verifică online informații despre potențialii candidați (TheManifest, 2020).

## 3. *Prezentări*

Întâlnirile virtuale nu au în prezent dimensiunea spațială a evenimentelor în persoană. Dinamica de lucru într-un mediu web „în timp real” este diferită de o prezență personală, în care un participant are avantajul, deoarece conversațiile nu sunt asigurate de decalajul de timp. De asemenea, puteți percepe indicii non-verbale ale participanților mai bine și schimbul rolului de emițător e mult mai dinamic. Pentru a atenua aceste probleme, cartografierea îi va învăța pe participanți să navigheze și să gestioneze aceste probleme (Slack, 2020).

Fă-ți clară perspectiva. Încercați să evitați să vorbiți sau să scrieți într-un mod dogmatic și impersonal, așa că evitați fraze precum „Este un fapt că...” deoarece nu lasă loc pentru perspectiva altcuiva. Deci, de ce să nu începi cu „cred ...”? Când studiați un curs, vă recomandăm să prezentați opiniile altcuiva; dacă da, spuneți ale cui sunt, poate printr-un citat și o confirmare (OpenLearn, 2020).

Exprimarea empatiei în timpul comunicării online poate fi dificilă. În viața noastră de zi cu zi, limbajul corpului și alte indicii nonverbale emit o serie de informații altora. Aceste semnale oferă informații esențiale despre starea noastră de spirit, gândurile și emoțiile. În epoca sălii de conferințe virtuale, indicii nonverbali vorbesc adesea mai tare decât cuvintele noastre. Mai jos sunt câteva sfaturi:

- Acordați atenție limbajului corpului,
- Ochii și capul dvs. fac cea mai mare parte a comunicării nonverbale.
- Limitați gesturile cu mâinile, deoarece acestea tind să fie exagerate la videoclip, mai ales dacă stați prea aproape de cameră.

#### 4. *Participarea la întâlniri*

Dinamica este diferită într-o întâlnire online; interacțiunile nu sunt atât de fluide pe cât ne-am aștepta comparativ cu întâlniri față în față. Convențiile sociale nu se aplică întotdeauna interacțiunilor online și trebuie acordate întârzieri în funcție de calitatea conexiunii.

Exersează ascultarea activă în timpul întâlnirilor online. Parafrizarea a ceea ce au spus alții și apoi răspunsul cu perspectiva dvs. asupra subiectului discutat este o modalitate eficientă de a informa colegii că ați auzit ceea ce au spus și de a-și valida perspectiva, oferindu-vă opinia cu privire la acest subiect (Mendoza, 2020).

Recunoașterea înainte de a refuza o idee. Înainte de a nu fi de acord cu cineva, încercați să rezumați punctul celuilalt cu propriile cuvinte. Atunci ei știu că încercați să îi înțelegeți și vor fi mai susceptibili să vă ia în serios punctul de vedere.

Oferiți și primiți feedback constructiv de la egal la egal. În plus față de a asculta activ, spuneți altora cum vă puteți simți în anumite situații despre acțiunile lor sau despre munca lor și fiți deschis cu privire la feedback-ul pe care îl primiți în schimb.

Îmbunătățiți conectivitatea umană. Ascultați, înclinați-vă și mențineți contactul vizual. Toate acestea sunt semne ale ascultării empatică - probabil cea mai puternică abilitate umană a noastră.

#### 5. *Utilizarea limbajului*

Utilizați un limbaj clar și concis, fără jargon și limbaj specific cultural, cum ar fi: profanitate, verbe frazale și expresii idiomatice. Utilizarea punctuației orale și pauze pentru a ușura comunicarea sunt binevenite.

Nu vă complicați. Claritatea este rege. Dacă puteți explica ceva complex într-un mod simplu și ușor de înțeles, o faci bine. Folosiți jargonul din industrie după caz, dar nu are rost să vă distanțați de publicul dvs. folosind cuvinte complicate dacă nu sunt necesare.

Evitați „flacăra”. Dacă citești ceva care te supără, este foarte tentant să scrii în grabă un răspuns și să apeși pe „Trimite” - dar nu! Discuțiile online și schimburile de mesaje pe Twitter par a fi deosebit de predispuse la astfel de „flăcări” și pot ajunge la o

spirală aprinsă de mesaje furioase. Deci, dacă simțiți că temperatura crește în timp ce scrieți, salvați-vă mesajul, faceți o pauză - nu apăsați pe „Trimiteți”.

Luați-va timp pentru a scrie un răspuns adecvat. O mare diferență între comunicarea online și cea personală este că avem timp să elaborăm răspunsuri mai bune și mai bine gândite. Acest lucru înseamnă că puteți spune ceea ce trebuie, să evitați răspunsurile neobișnuite și vă puteți da seama mai clar de ceea ce vreți să comunicați. Dacă sunteți într-o conversație confruntativă, acest timp suplimentar poate fi diferența dintre remedierea unei situații și escaladarea acesteia la nivelul următor. Nimeni nu mai așteaptă răspunsuri instantanee online. Luați timp suplimentar pentru a scrie unul bun (Pham, 2019).

Evitați să folosiți ALL CAPS. Le puteți folosi pentru a atrage atenția asupra unui lucru important, doar aveți grijă să nu încercați în mod evident să transmiteți că sunteți furios sau supărat de ceva.

Potrivii răspunsurile în lungime și ton. Dacă cineva vă laudă și mesajul are o lungime de 6 propoziții, răspunsul cu un „ms” te face să arăți indiferent. Adăugați o substanță la răspunsul dvs. și arătați că vă pasă. Ceva de genul: „Mulțumesc! Înseamnă foarte mult pentru mine să aud asta”.

## 6. *Abilități în convorbiri telefonice*

Acestea se concentrează pe apelurile efectuate, primite, apeluri de marketing. De asemenea, se concentrează pe modul de a dezvolta abilitățile telefonice și personalitatea unei persoane prin pregătire, voce telefonică pozitivă, răspuns la apeluri de afaceri, controlul apelurilor, vocii și tonului, onestitatea față de scuze, oferirea de programe de apel înapoi funcționale și feedback, tratarea întrebărilor dificile și a agresivității. Aceasta include și SMS și WhatsApp.

Exersați mulțumirea, recunoașterea și sprijinirea oamenilor. Oamenii nu te pot vedea dând din cap, zâmbind sau încruntându-te când le citești mesajele. Deci, dacă nu primesc nici o recunoaștere, se pot simți ignorați și descurajați să contribuie în continuare.

Arătați-vă clar emoțiile prin SMS și WhatsApp. Emoțiile pot fi ușor înțelese greșit atunci când nu puteți vedea fețele sau limbajul corpului. Este posibil ca oamenii să nu-și dea seama când glumești, iar gluma unei persoane poate să nu pară amuzantă pentru altcineva. Ar trebui să fiți întotdeauna la curent cu receptorul (mesajele) mesajului dvs., mai ales că persoanele din diferite culturi și medii diferite pot citi ceea ce scrieți online. Ceea ce vi se pare amuzant poate fi jignitor pentru ei.

### **Referințe:**

BBC. (2012). Disponibil la What is netiquette?: Disponibil la:  
<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*. Disponibil la Education World. Disponibil la:  
[https://www.educationworld.com/a\\_tech/responsible-student-technology-use.shtml](https://www.educationworld.com/a_tech/responsible-student-technology-use.shtml)

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

Okkonen, J., Bordi, L., Mäkinen, 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). Disponibil la Collaborative problem solving for community safety, Online communication skills: Disponibil la:  
<https://www.open.edu/openlearn/ocw/mod/oucontent/view.php?id=65953&section=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). Disponibil la How to Write an Email Response Professionally in Every Situation?: Disponibil la: <https://ejoy-english.com/blog/how-to-write-an-email-response-professionally-in-every-situation/>

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

## Concluzii

Locul de muncă actual se schimbă rapid și dramatic atunci când vine vorba de abilități și competențe. Cererile față de personal au devenit mai presante și a crescut și nevoia de lucrători educați, agili și inventivi. Pentru a ține pasul cu schimbările rapide și mediile de lucru care se dezvoltă rapid, profesioniștii trebuie să reîmprospăteze, să actualizeze sau să își actualizeze în mod constant aptitudinile. De fapt, recent „Sloan Management Review și Deloitte’s Digital Business Global Executive Study and Research Project, care au chestionat 4.300 de directori și profesioniști din întreaga lume, au descoperit că 90% consideră că trebuie să-și actualizeze abilitățile cel puțin anual și 44% văd dezvoltarea ca exercițiu pe tot parcursul anului” (Education First, 2020, p. 14).

De mulți ani, cunoașterea limbilor străine, în special a limbii engleze, a fost o abilitate de bază necesară pentru o serie de locuri de muncă și funcții. Ele sunt percepute ca „capital uman, ca vehicul pentru transmiterea valorilor și ca un activ cu valoare geostrategică” (Ribeiro, Calvão & Simões, 2019, p. 81). Cunoașterea scăzută a limbilor străine, în special engleza, pot fi dăunătoare atât angajaților, cât și companiilor pentru care lucrează; invers, stăpânirea limbilor străine reprezintă un avantaj competitiv atât pentru indivizi, cât și pentru organizații, promovând mobilitatea în carieră, coeziunea grupului și formarea încrederii, deschiderea piețelor internaționale și a oportunităților de afaceri (Tenzer, Terjesen & Harzing, 2017). Globalizarea (întreprinderilor din toate sectoarele, precum și mobilitatea sporită a oamenilor, fie pentru muncă, fie pentru petrecerea timpului liber) și dezvoltarea rapidă a noilor tehnologii au favorizat nevoia de o limbă comună, iar engleza a devenit astfel limba afacerilor internaționale, știință și cercetare.

Toate acestea sunt evidente din informațiile colectate de cercetările efectuate în diferitele țări partenere și, ca o concluzie generală, conform datelor prezentate, putem spune că engleza este utilizată în majoritatea companiilor contactate, indiferent de sectorul afacerilor, fiind o abilitate obligatorie pentru angajați.

În ceea ce privește competențele necesare angajatorilor, cercetările sugerează că toate cele patru competențe lingvistice sunt considerate importante de către angajatori atunci când luăm în considerare comunicarea orală și scrisă. Pe parcurs au devenit conștienți de faptul că doar scrisul, cititul, ascultarea și vorbirea nu sunt suficiente să comunice eficient în engleză și, prin urmare, subliniază importanța comunicării non-verbale, a politeții, a prieteniei și a clarității comunicării

Întrucât, datorită internaționalizării companiilor, se realizează zilnic contacte cu persoane din diferite locații geografice, conștientizarea culturală devine din ce în ce

mai importantă, deși cercetările din Portugalia și Spania sugerează că organizațiile îi acordă mai puțină importanță.

Serviciul pentru clienți, participarea la întâlniri și conferințe, susținerea de prezentări, oferirea de instrucțiuni, conversațiile telefonice sunt subliniate ca fiind obișnuite în viața de zi cu zi a companiilor în ceea ce privesc sarcinile legate de comunicarea orală.

Scrierea e-mailurilor, rapoartelor, contractelor, propunerilor, regulilor și manualelor, manualelor de instrucțiuni și a altor documente, agende și memorandumuri foarte specializate au fost printre cele mai frecvente sarcini legate de comunicarea scrisă.

Potrivit cercetărilor efectuate cu privire la tipul de intervenții disponibile pentru perfecționarea șomerilor, putem spune că în țările partenere există mai multe inițiative publice și private care se adresează predării limbii engleze, cu unele cursuri adaptate activităților comerciale specifice, deși un număr relevant de exemple indică cursurile generale de engleză.

În unele țări, cum ar fi Malta, de exemplu, există o lipsă de oferte pentru ca șomerii să învețe engleza de afaceri și profesională. În țări precum Cipru, educația formală nu pregătește cursanții în limba engleză profesională. În Spania, de exemplu, cercetarea a identificat un grup de 35-45 de ani care nu a avut mari oportunități de a învăța limba engleză la școli și, prin urmare, este mai puțin echipat pentru a face față cerințelor angajatorilor.

În ceea ce privește cursurile profesionale de engleză oferite în țările partenere, toate par a fi cursuri de scurtă durată axate pe sectoare specifice și sunt bazate pe o abordare mai tradițională în ceea ce privește predarea, concentrându-se pe gramatică, vocabular, exerciții de joc de rol. Nu se acordă o relevanță specială unor aspecte cruciale, cum ar fi conștientizarea culturală.

Prin urmare, vedem acest lucru ca o oportunitate de a inova în construirea unui curs de engleză profesional, bazat pe o abordare mai cuprinzătoare care integrează competențe culturale, competențe specifice limbii, abilități de comunicare on-line, comunicare nonverbală și abilități profesionale și care prevede utilizarea instrumentelor tehnologice pentru a permite un proces mai dinamic de predare și învățare.



### **Referințe:**

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