

The logo features the word 'COMBI' in a bold, dark blue, sans-serif font. The letter 'O' is replaced by a stylized speech bubble containing two overlapping circles, one red and one orange. The background is white with several faint, light blue speech bubbles scattered around the logo.

# COMBI

Communication competences for migrants  
and disadvantaged background learners in bilingual work environments

---

## HOJA DE RUTA HACIA LA MEJORA DE LAS COMPETENCIAS DE COMUNICACIÓN DE LAS PERSONAS MIGRANTES QUE TRABAJAN EN ZONAS BILINGÜES

---

Producto del proyecto COMBI Competencias de comunicación  
para personas migrantes y alumnos procedentes de colectivos  
desfavorecidos en entornos laborales bilingües

01/11/2016 - 31/08/2019

[combiproject.eu](http://combiproject.eu)



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



COMBI: Competencias de comunicación para personas  
migrantes y alumnos procedentes de colectivos desfavorecidos en entornos laborales bilingües

---

# HOJA DE RUTA HACIA LA MEJORA DE LAS COMPETENCIAS DE COMUNICACIÓN DE LAS PERSONAS MIGRANTES QUE TRABAJAN EN ZONAS BILINGÜES

---

Alberto Biondo - Ana Labaka Usabiaga  
- Christina Wagoner - Cor van der Meer - Dario Ferrante - Elina Tuomikoski -  
Gwennan Higham - Helene Armentia - Jidde Jacobi  
- Johanneke Buning - Jorrit Huizinga - Jutta Kosola - Marit Bijlsma - Petra Elser - Ramziè Krol-Hage - Richt Sterk

Consejo Asesor de COMBI:  
Arantza Lekuona Zabala - Jeroen Darquennes - Kathryn Jones - Kristiina Kuparinen -  
Roberta Lo Bianco - Xabier Aierdi Urraza

[combiproject.eu](http://combiproject.eu)



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

This work is licensed under a Creative  
Commons Attribution 4.0 License



**Hoja de ruta hacia la mejora de las  
competencias de comunicación de las  
personas migrantes que trabajan en  
zonas bilingües**

# Acerca del proyecto COMBI

## Competencias de comunicación para personas migrantes y alumnos procedentes de colectivos desfavorecidos en entornos laborales bilingües

El proyecto COMBI, financiado por Erasmus+, se puso en marcha con el fin de desarrollar material y prácticas de aprendizaje innovadores e inclusivos destinados a mejorar las competencias de comunicación y el conocimiento de las lenguas minoritarias entre las personas migrantes que trabajan en muchas regiones bilingües de Europa, concretamente en sectores que requieren el bilingüismo, como los sociales, de atención sanitaria y de cuidado de las personas mayores. Los métodos de COMBI no pretenden que el alumno consiga dominar la lengua sino adquirir un nivel lingüístico funcional que satisfaga los requisitos del puesto de trabajo.

El equipo de COMBI está formado por seis socios de cinco países europeos y cada uno de ellos es experto en un área específica de la investigación académica, la formación profesional y la comunicación digital.

El siguiente documento es una hoja de ruta cuya finalidad es dar a conocer la situación actual con respecto a las personas migrantes que trabajan en zonas bilingües y al aprendizaje de lenguas minoritarias, y cómo se puede mejorar esta situación.

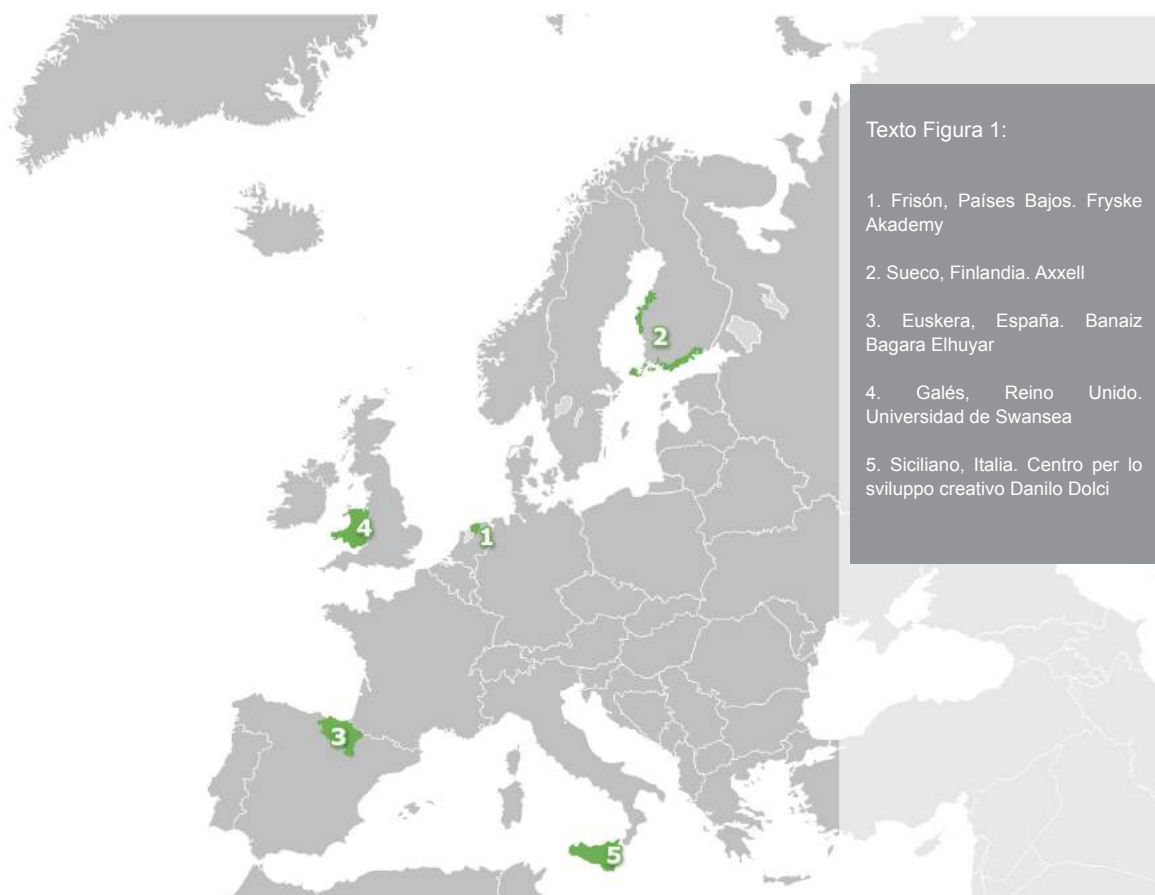


Figura 1: ubicaciones de los seis socios del proyecto COMBI.

# Estructura de la hoja de ruta:



# 1 Retos europeos

## que han dado lugar al planteamiento de los objetivos de COMBI

### Idioma: una barrera importante para personas migrantes que buscan trabajo...

En 2015, un total de 4,7 millones de personas inmigraron a uno de los 28 Estados miembros de la UE (Eurostat 2017). Estas personas suelen necesitar ganarse la vida en su nuevo entorno. Es evidente que esta es una tarea difícil causada por diversos desafíos, vista la elevada tasa de desempleo entre personas migrantes muy cualificadas (*Agenda de Nuevas Cualificaciones para Europa*, 2016).

### En el sector asistencial y en otros ámbitos laborales, las aptitudes para la comunicación, incluida la capacidad de comunicarse en la lengua materna del paciente, son extremadamente importantes.

Un ámbito laboral en el que el conocimiento de la lengua minoritaria resulta muy importante es el sector asistencial: los pacientes suelen preferir hablar en su lengua materna con el personal y las investigaciones demuestran que los trabajadores que emplean la lengua materna del paciente, o que la conocen, tienen un efecto positivo en el bienestar y la sensación de comodidad (Irvine *et al.* 2008).

“El idioma tiene unos matices que hacen que el contexto sea algo completamente diferente tan solo con una única palabra.

No puede haber malentendidos en medicina. Hay que ser extremadamente preciso en este ámbito”.  
(Médico de hospital Doctor, cita de Irvine *et al.* 2008)

Por último, las experiencias de las regiones que participan en el proyecto reflejan que los trabajadores migrantes pueden sentirse excluidos si no pueden unirse a las

El obstáculo al que se enfrentan las personas migrantes cuando buscan trabajo y que se menciona con más frecuencia es el del idioma (p. ej., Yao y Ours 2015) y una óptima integración lingüística constituye un gran paso hacia la inclusión económica.

Es natural que, en zonas bilingües, las personas migrantes afronten problemas adicionales: en estas zonas, para muchos empleos se exige conocer tanto la lengua nacional como la lengua minoritaria.

conversaciones en la lengua que emplean el personal y los pacientes para comunicarse entre sí.

“A veces, el hablar su propia lengua apreciándola, también significa que los aprecias a ellos como persona”.  
(Enfermera galesa, cita en Irvine *et al.* 2008)

Además, parece que a lo que menos o en una última fase afecta la demencia es a la lengua materna, haciendo que, al final, esta lengua sea el único medio de comunicación verbal a medida que avanza la enfermedad (Mendez, Saghafi y Clark 2004).

“La gente empezó a hablar de experiencias que había vivido hace años. La mayoría decía que se había sentido discriminada y excluida por no hablar euskera”  
(Experiencias de personas migrantes que trabajan en el sector asistencial y que han participado en el proyecto piloto de COMBI)

Podría plantearse el uso de intérpretes en lugar de enseñar el idioma al personal del centro. Sin embargo, los expertos sostienen que los intérpretes no pueden equipararse a los trabajadores bilingües del sector de la asistencia sanitaria porque estos últimos pueden ofrecer un mejor cuidado y poseen más autoridad, más conocimientos y/o transmiten más confianza al paciente (Cioffi 2003).

## Hay que proteger de manera continuada el patrimonio lingüístico de Europa

Europa posee un rico paisaje lingüístico: la mayoría de Estados miembros de la Unión Europea reconocen oficialmente la existencia de idiomas en su territorio además de la lengua estatal. Las medidas generales tomadas por el Parlamento Europeo reflejan un esfuerzo persistente por proteger estas lenguas minoritarias y la diversidad lingüística de Europa. Además, muchos Estados miembros de la Unión Europea han ratificado la *Carta Europea de las Lenguas Regionales o Minoritarias*. Uno de los artículos de la Carta declara específicamente la necesidad de fomentar el uso de la lengua minoritaria en los servicios sociales (*Carta Europea de las Lenguas Minoritarias o Regionales*, Artículo 13, punto 2, letra c)

### Por tanto, parece esencial:

determinar cuáles son las vías disponibles para que los trabajadores migrantes aprendan la lengua minoritaria, y cómo hay que mejorar dichas vías.

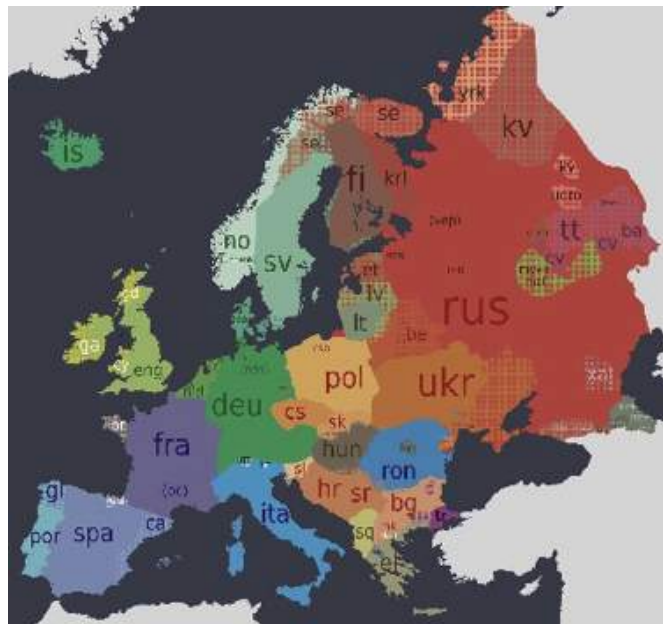


Figura 2: mapa de las lenguas de Europa (por Urión Argador, bajo la protección de la licencia CC Attribution-Share Alike 2.5 Generic).



## 2 Análisis de necesidades

para identificar obstáculos y sugerir qué recursos / medidas son necesarios para mejorar (primer resultado de COMBI)

### Análisis de necesidades de COMBI:

Para saber más sobre las vías ya existentes para que las personas migrantes aprendan la lengua minoritaria, COMBI llevó a cabo un análisis de necesidades: consiste en una revisión de la literatura y una encuesta realizada a las personas migrantes, la dirección de los centros de asistencia, formadores profesionales y profesores de idiomas de los cinco países de los socios de COMBI. El análisis muestra las políticas y prácticas que existen con relación al aprendizaje de la lengua minoritaria por parte de migrantes que trabajan en el sector asistencial, y cuáles son las posturas de las personas encuestadas con respecto a las personas migrantes que aprenden la lengua minoritaria además de la lengua nacional.

### Resulta:

Que los países varían mucho en cuanto a las políticas y las prácticas pero todos ofrecen vías para aprender la lengua nacional. Sin embargo, hay muchas menos vías para aprender la lengua minoritaria. Solo el País Vasco y Suecia poseen políticas destinadas a que las personas migrantes se familiaricen con la lengua minoritaria y solo en el País Vasco se aplica esta política con regularidad.

El estudio demuestra que las personas migrantes que trabajan en el sector asistencial perciben la importancia de aprender la lengua regional pero no se suelen ofrecer cursos adaptados a las necesidades de estas personas y/o a los requisitos lingüísticos específicos del lugar de trabajo.

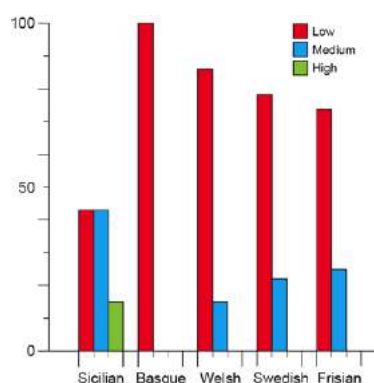


Figura 3: conocimientos de la lengua minoritaria expresados por las personas migrantes entrevistadas que trabajan en el sector asistencial en uno de los cinco países participantes.

### Recomendaciones del análisis de necesidades:

Hay que crear métodos de aprendizaje del idioma específicamente destinados a personas migrantes y centrados en mejorar las competencias de comunicación necesarias para el puesto de trabajo. Estos métodos deben tener en cuenta la lengua minoritaria.

Además, hay que concienciar mucho más a los responsables políticos y los centros asistenciales sobre la importancia de que los trabajadores sepan comunicarse en la lengua minoritaria.

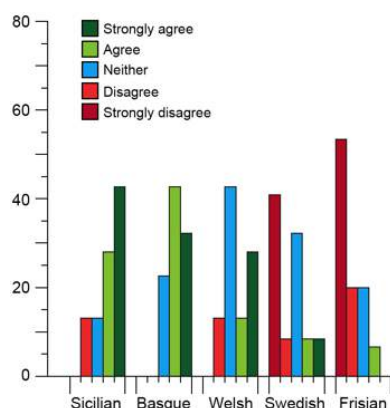


Figura 4: opinión de las personas migrantes que trabajan en el sector asistencial en uno de los cinco países participantes sobre la afirmación "Hablar en la lengua minoritaria es esencial para mi trabajo".

Texto Figura 3:

Percentage: Porcentaje

Low: Bajo

Medium: Medio

High: Elevado

Sicilian: Siciliano

Basque: Euskera

Welsh: Galés

Swedish: Sueco

Frisian: Frisón

Texto Figura 4:

Strongly agree: Totalmente de acuerdo

Agree: De acuerdo

Neither: Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Disagree: En desacuerdo

Strongly disagree: Totalmente en desacuerdo

Sicilian: Siciliano

Basque: Euskera

Welsh: Galés

Swedish: Sueco

Frisian: Frisón

# El análisis de necesidades de COMBI está disponible:

en inglés, con una licencia abierta, en:

<http://combiproject.eu/wp-content/uploads/COMBI-output-01.pdf>

En la página web de COMBI, pronto habrá disponibles unas versiones reducidas en inglés, español, italiano y holandés.



## 3 Desarrollo

### de productos necesarios para la mejora y la experimentación

Siguiendo las recomendaciones del *Análisis de necesidades*, COMBI ha desarrollado métodos que contribuyen a abrir nuevas vías para que las personas migrantes que trabajan en zonas bilingües mejoren sus competencias de comunicación y conocimiento de la lengua minoritaria.

#### *Kit de herramientas para el formador/profesor de COMBI:*

Es un documento muy **flexible** que puede ser utilizado por formadores profesionales, profesores de idiomas, centros asistenciales y su personal para diseñar cursos destinados a que el personal y los alumnos migrantes aumenten sus competencias de comunicación y el conocimiento de la lengua minoritaria.

Ofrece herramientas para adaptar un curso a las políticas específicas de un país y de una institución, a las necesidades lingüísticas de los pacientes y a los entornos culturales/lingüísticos y las aptitudes que ya poseen los alumnos.

Mediante el análisis de necesidades del kit de herramientas, se puede determinar la política de una institución y las posturas y prácticas de su personal con respecto al uso de la lengua minoritaria.

El kit de herramientas es **innovador** y **multidisciplinar**: ofrece herramientas para que los formadores profesionales incorporen la enseñanza del idioma en sus cursos, y herramientas para que los profesores de idiomas adapten sus cursos al centro de trabajo.

Ofrece métodos **inclusivos** y se basa en la premisa de que no hace falta dominar el idioma sino que cierto conocimiento del idioma y unas aptitudes lingüísticas funcionales que satisfagan los requisitos del centro de trabajo afectan de por sí positivamente a la calidad del cuidado y al bienestar de los pacientes.

Además de en un documento imprimible, el kit de herramientas también está disponible como curso **interactivo**:

#### *El Kit de herramientas para el formador/profesor estará pronto disponible:*

en inglés, español, italiano y holandés bajo una licencia abierta en la página web de COMBI. El curso interactivo ya puede seguirse gratuitamente en [openlearning.com](https://www.openlearning.com/courses/combi-teachin-minority-languages/):

<https://www.openlearning.com/courses/combi-teachin-minority-languages/>

## Módulos de COMBI: cursos personalizados, basados en el Kit de *herramientas* para el *formador/profesor*, destinados a profesores, directores de centros asistenciales y responsables políticos

Se han elaborado siete módulos, basados en el kit de herramientas de COMBI, y ya están disponibles en un curso digital en [openlearning.com](https://openlearning.com). Cada curso está destinado a un grupo específico y da a conocer los siguientes temas:

1. Cómo se puede recopilar información en el centro de trabajo sobre las situaciones en las que se utilizan lenguas nacionales y/o minoritarias (*Recopilación y análisis de necesidades de comunicación*).
2. Cómo se pueden introducir métodos innovadores e interdisciplinarios en el curso (*Enfoques multidisciplinares del aprendizaje*)
3. Ejemplos de ejercicios en los que se aplican enfoques innovadores e interdisciplinarios (*Ejercicios con enfoques multidisciplinares*). En este módulo, también se muestran vídeos de una escena de asistencia y cuidado y de una clase impartida a los alumnos basándose en dicha escena a modo de ejemplo de cómo se pueden poner en práctica los métodos del kit de herramientas.
4. Qué aspectos hay que tener en cuenta a la hora de planificar un curso para aumentar el conocimiento de la lengua minoritaria por parte de los alumnos (*Planificación de cursos*).
5. Cómo utilizar los métodos de evaluación *inclusiva* que valoran las aptitudes lingüísticas útiles para el trabajo asistencial, frente al dominio de la lengua (*Herramientas de evaluación*)
6. Ejemplos de la elaboración y gestión óptimas de políticas en Europa que abren nuevas vías para que las personas migrantes aprendan todas las lenguas de la comunidad de acogida, incluida la lengua minoritaria (*Mejores prácticas transferibles a nivel paneuropeo*).
7. Por último, una lista de herramientas de aprendizaje interactivo on-line de las lenguas minoritarias de las regiones de los cinco participantes (*Herramientas para trabajadores migrantes del sector de la asistencia sanitaria*).

### Todos los módulos COMBI están disponibles:

en inglés, español, italiano, finlandés y holandés, con una licencia abierta, en [openlearning.com](https://openlearning.com): <http://www.openlearning.com/courses/combiproject/homepage>

# 4 Ejecución

## Difundir los productos de COMBI y fomentar su uso

Los productos de COMBI tienen como finalidad abrir nuevas vías para que las personas migrantes que trabajan o desean trabajar en el sector asistencial aprendan la lengua minoritaria. Para que los productos COMBI sean eficaces, las propias personas migrantes, los profesores de idiomas, los formadores profesionales y los responsables políticos deben conocer los productos y los resultados de las investigaciones de COMBI.

### Difusión hasta hoy:

Durante el plazo de ejecución del proyecto, los socios participantes mantuvieron informados a los centros asistenciales y los centros de lenguas minoritarias de la zona sobre los avances y los productos publicados. Personas migrantes, profesores y trabajadores asistenciales participaron en las encuestas de COMBI y ayudaron a probar y mejorar el *Kit de herramientas para el formador/profesor*. Se informó a los responsables políticos sobre los objetivos del proyecto mediante presentaciones como, por ejemplo, la presentación al *Intergrupo del Parlamento Europeo para las Minorías* en Estrasburgo. El mundo académico tuvo conocimiento de los resultados de las investigaciones de COMBI gracias a las presentaciones en conferencias de carácter académico. Y, por supuesto, miembros de todos los grupos destinatarios participaron en los cuatro Eventos Multiplicadores, en los que se presentaron los cuatro productos COMBI: el *análisis de necesidades*, el *kit de herramientas para el formador/profesor*, los *módulos* y la *hoja de ruta*.



## 5 Recomendaciones

### para los responsables políticos, profesores y la dirección de los centros asistenciales: además de aplicar los productos de COMBI, ¿qué más hay que hacer?

Gracias a sus productos y actividades de difusión, COMBI espera contribuir mucho a *la mejora de las competencias de comunicación y el conocimiento de la lengua minoritaria por parte de las personas migrantes que trabajan en zonas bilingües*. Sin embargo, para alcanzar el objetivo de COMBI, aún hace falta hacer más. Por tanto, los participantes de COMBI desean recomendar lo siguiente:

#### Lista de recomendaciones:

##### Los responsables políticos deben:

- reconocer que, para favorecer la inclusión económica de las personas migrantes, su integración lingüística también debe centrarse en las aptitudes lingüísticas necesarias para el trabajo.
- reconocer que, en muchos sectores laborales, como los sociales, de atención sanitaria y de cuidado de las personas mayores, es importante conocer la lengua mayoritaria y la lengua minoritaria.
- por tanto, reconocer que la integración lingüística de las personas migrantes puede y, a menudo, debe tener lugar tanto en la lengua dominante como en la lengua minoritaria de la comunidad de acogida.
- desarrollar un marco para evaluar las aptitudes lingüísticas de las personas migrantes que tenga en cuenta la lengua minoritaria.
- apreciar el entorno lingüístico de las personas migrantes y el valor de dicho entorno en los cursos centrados en la integración lingüística y cultural.
- reconocer que las necesidades de los alumnos migrantes que se están formando para trabajar suelen diferir de las de otros alumnos.
- percatarse de que, actualmente en Europa, apenas existen vías para que las personas migrantes se integren en la práctica lingüística y cultural de los centros de trabajo bilingües, y que hay que crear dichas vías
  - + financiando y/o facilitando la creación de cursos y material de aprendizaje adaptados a la realidad multilingüe del centro de trabajo.
  - + financiando preferiblemente cursos de idiomas y de formación profesional que tengan en cuenta la lengua minoritaria.

### **Los centros asistenciales deben:**

- conocer el paisaje lingüístico de los pacientes para que el personal reciba la formación idónea.
- plantearse adoptar un principio de “oferta activa”, como la de Gales, donde se pregunta a los pacientes por el idioma que prefieren para comunicarse.
- plantearse aplicar métodos para comunicar visiblemente las preferencias de idioma del paciente al personal. Por ejemplo, haciendo una anotación en el historial clínico del paciente para que, cuando haya cambio de turno, no se pasen por alto dichas preferencias.
- plantearse contar con un profesor de idiomas u organizar cursos para que el personal mejore sus competencias de comunicación teniendo en cuenta la lengua minoritaria. Estos cursos deben adaptarse tanto a las demandas del centro de trabajo como al entorno lingüístico de los alumnos.
- reconocer que, aunque las aptitudes lingüísticas sean limitadas o funcionales, pueden aportar tranquilidad y confort a los pacientes y permitir que el personal aproveche dichas aptitudes aún siendo limitadas.

### **Los profesores de idiomas y los formadores profesionales deben:**

- adaptar las prácticas interdisciplinarias: los cursos de idiomas pueden ser adaptados al centro de trabajo y la formación profesional puede centrarse en mejorar las aptitudes lingüísticas. Los formadores profesionales y los profesores de idiomas deben trabajar conjuntamente.
- incluir el conocimiento de la lengua minoritaria en la formación profesional y destacar la importancia de las necesidades lingüísticas de los pacientes.
- ofrecer cursos de lenguas minoritarias destinados a las personas migrantes y centrados en el puesto de trabajo.
- recurrir a los actuales trabajadores asistenciales para que se ofrezcan como voluntarios para enseñar porque ellos están familiarizados con las situaciones en las que se utilizan las lenguas estatales y minoritarias.

### **Los responsables políticos, los centros asistenciales, los profesores de idiomas y los formadores profesionales deben saber que:**

- en Internet, y de manera gratuita, hay disponible material de aprendizaje flexible y de código abierto desarrollado por COMBI que tiene en cuenta tanto las necesidades de los alumnos migrantes y como el entorno lingüístico y cultural de la comunidad de acogida.





# Bibliografía

- Cioffi, RN Jane, 'Communicating with Culturally and Linguistically Diverse Patients in an Acute Care Setting: Nurses' Experiences', *International Journal of Nursing Studies*, 40 (2003), 299–306
- *European Charter for Regional or Minority Languages*, European Treaty Series (Strasbourg)
- <<https://www.coe.int/en/web/conventions/full-list/-/conventions/rms/0900001680695175>>
- European Commission, Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions - A New Skills Agenda For Europe (Brussels, 2016) <<https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2016/EN/1-2016-381-EN-F1-1.PDF>>
- Eurostat. (2017). Migration and migrant population statistics. [Online] Eurostat: Statistics Explained. Retrieved from [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Migration\\_and\\_migrant\\_population\\_statistics](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Migration_and_migrant_population_statistics)
- Irvine, Fiona E, Gwerfyl W Roberts, Peter Jones, Llinos H Spencer, Colin R Baker, and Cen Williams, 'Communicative Sensitivity in the Bilingual Healthcare Setting: A Qualitative Study of Language Awareness', *Journal of Advanced Nursing*, 53 (2006), 422–434
- Mendez, Mario F, Samira Saghafi, and David G Clark, 'Semantic Dementia in Multilingual Patients', *The Journal of Neuropsychiatry and Clinical Neurosciences*, 16 (2004), 381–381
- Yao, Yuxin, and Jan C van Ours, 'Language Skills and Labor Market Performance of Immigrants in the Netherlands', *Labour Economics*, 34 (2015), 76–85

## NOTAS:

## NOTAS:

combiproject.eu



[facebook.com/COMBIproject](https://facebook.com/COMBIproject)



[twitter.com/project\\_combi](https://twitter.com/project_combi)

**Funding institution**

EACEA, Erasmus+ KA2 Strategic Partnerships for adult education

**Project duration**

01/09/2016 - 31/08/2019



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 License



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

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.