



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

CoCoFe

Communicative Competency for Female Refugees on the Shop Floor.
Improving communication skills in the workforce.

IO1/A4 COCOFE INFORME INTERNACIONAL

IO1: Análisis del lenguaje utilizado en
pequeñas industrias y comercio al por
menor que emplean a mujeres
refugiadas y migrantes forzosas

2020-1-UK01-KA204-079046



IO1/A4 Informe Internacional

CoCoFe

Referencia del IO:	IO1: Análisis del lenguaje utilizado en pequeñas industrias y comercio al por menor que emplean a mujeres refugiadas y migrantes forzosas.
Líder del IO:	CSI
Título del proyecto:	Competencia Comunicativa para Mujeres Refugiadas en Talleres: Mejorando las habilidades comunicativas de la fuerza de trabajo.
Acrónimo del Proyecto:	CoCoFe
Número del proyecto:	2020-1-UK01-KA204-079046

Información del documento



Criterios	Detalles
Número y título del IO:	IO1: Análisis del language utilizado en pequeñas industrias y comercio al por menor que emplean a mujeres refugiadas y migrantes forzosas.
Autor del documento:	CSI
Versión:	Primer borrador
Fecha:	30/11/2021

Control de la version del documento:

Versión	Fecha	Socio	Descripción
1.0	30/11/2021	CSI	Primera versión
2.0		CSI	Versión final

Contenido

Introducción.....	5
Objetivos del informe.	5
Magnitud de la investigación.....	6
Metodología.....	6
Contribución a la literatura existente.....	6
Mujeres refugiadas y migrantes forzosas en España, Reino Unido, Finlandia, Francia y Chipre.	7
Demografía.	7
Contexto nacional.	8
El lenguaje empleado en pequeñas industrias y comercio al por menor.....	10
Reino Unido.....	10
Chipre.....	11
España.....	11
Francia.....	12
Finlandia.....	12
Conclusiones.....	13
Las necesidades lingüísticas de las mujeres refugiadas y migrantes en las pequeñas industrias y comercio al or menor.....	13
United Kingdom.....	14
Chipre.....	14
España.....	14
Francia.....	15
Finlandia.....	15
Conclusiones.....	16
Resultados clave.....	16
Recomendaciones.....	17
Taxonomía de Terminología.....	17
Reino Unido.....	17
Chipre.....	19
Francia.....	20
España.....	21
Finlandia.....	21
Bibliografía.....	22

Introducción

El presente informe representa el Informe Transnacional del IO1 (Análisis del lenguaje usado en las pequeñas industrias y comercios al por menor que emplean a mujeres refugiadas y migrantes forzosas) del proyecto CoCoFe: Competencias Comunicativas para Mujeres Refugiadas: mejorando las habilidades comunicativas de la fuerza de trabajo.

Los cinco socios del proyecto CoCoFe han realizado una investigación teórica y de campo para determinar el lenguaje empleado y las necesidades lingüísticas de las mujeres refugiadas y migrantes forzosas que trabajan en pequeñas industrias y comercios al por menor en Chipre, el Reino Unido, España, Finlandia y Francia. Adicionalmente, cada socio ha elaborado una taxonomía de la terminología (ver anexo I) con palabras y frases que resultan particularmente problemáticas para el grupo objetivo.

Este informe tiene como objetivo resumir las conclusiones a las que han llegado los socios y preparar el terreno para el desarrollo del IO2: la Plataforma de Aprendizaje Digital CoCoFe.

Objetivos del informe.

El objetivo del informe es ofrecer información sobre el lenguaje empleado en pequeñas industrias y comercios al por menor donde trabajan mujeres refugiadas y migrantes forzosas en los países socios del proyecto (Chipre, España, Finlandia, Reino Unido y Francia) . Asimismo, este informe indica las necesidades lingüísticas en los países socios y muestra las taxonomías de la terminología empleada en esos ambientes. Así, el informe tiene los siguientes objetivos:

- Identificar los casos de empleo de las refugiadas y migrantes forzosas empleadas en los ámbitos laborales en los países socios;
- Examinar el lenguaje empleado en las pequeñas industrias y comercios al por menor donde las mujeres refugiadas y migrantes forzosas se encuentran empleadas;
- Identificar las necesidades lingüísticas de las refugiadas y migrantes forzosas que trabajan en pequeñas industrias y comercios al por menor;
- Crear una taxonomía de la terminología del lenguaje informal que se emplea en los contextos estudiados;
- Complementar la literatura existente en la material.

Magnitud de la investigación.

La magnitud de la investigación se define por los objetivos generales del proyecto. El proyecto lidia con las necesidades lingüísticas de las mujeres refugiadas y migrantes forzosas que trabajan en las pequeñas industrias y comercios al por menor en los cinco países socios. Así, el foco del informe se pone en identificar, corregir y responder a las necesidades y retos existentes en este asunto.

Metodología.

El método empleado en este informe mezcla la investigación teórica con la de campo. La investigación teórica hace uso de material cuantitativo, como estadísticas, y prácticas actuales, así como análisis cualitativos (revisión de la literatura, políticas y prácticas). La investigación de campo comprende entrevistas con representantes de los tres actores clave en cada país. Es importante destacar que, aunque la investigación de campo y teórica son metodológicamente diferentes, no se han llevado a cabo como diferentes estadios de investigación. Por el contrario, se han de entender como procesos complementarios. Por ejemplo, la investigación teórica ha provisto importantes pistas para determinar qué industrias y personas podrían incorporarse a la investigación. De manera similar, la investigación de campo ha resultado en una mayor comprensión de las palabras y frases problemáticas y las necesidades lingüísticas de la que habría sido posible solamente con la investigación teórica.

Contribución a la literatura existente.

Este informe contribuye a la literatura existente de las siguientes tres maneras:

- Informa y actualiza la literatura existente en este tema al realizar un análisis de los datos relevantes y recientes acerca del lenguaje empleado en pequeñas industrias y comercios al por menor.
- La combinación metodológica de la investigación teórica y de campo aporta más datos y resultados más relevantes que aquellas que solo emplean una de las dos.
- Finalmente, en la selección de las entrevistadas, los autores del informe contactaron con personas con diferentes relaciones administrativas con mujeres refugiadas. Tomar diferentes perspectivas en consideración ha sido importante porque ha demostrado que existen discrepancias y necesidades que no constituyen una categoría fija – al contrario, el contenido exacto depende de la relación de cada uno de los actores con el tema examinado.

Mujeres refugiadas y migrantes forzosas en España, Reino Unido, Finlandia, Francia y Chipre.

Este capítulo busca proveer una visión general de la situación actual de las mujeres refugiadas y migrantes forzosas en los países socios. Más específicamente, este capítulo ofrece información estadística sobre mujeres refugiadas y migrantes forzosas en los países socios, sus oportunidades de empleo e información sobre las oportunidades disponibles para ellas para aprender el idioma de sus países de acogida.

Demografía.

Para empezar, en el Reino Unido se estimó que se ofreció asilo y protección humanitaria a unas 20,339 personas. A finales de marzo también ofreció 12,863 concesiones de asilo, lo que significó un aumento del 40% respecto al año anterior (gov.uk, 2021). En el mismo año también se informó de que un 16% de todas las personas empleadas en el Reino Unido habían nacido en otro país. El Observatorio de la Migración vio que había menos mujeres nacidas en el extranjero empleadas en relación a las mujeres nacidas en el Reino Unido (67% de las extranjeras frente al 73% de las británicas) De manera similar, en 2020 los empleados nacidos en el extranjero en el sector del comercio al por menor suponían el 18% y el 19% en el sector manufacturero.

En Chipre, de acuerdo con los datos estadísticos, había a principios de 2018 aproximadamente 71,797 personas de terceros países residiendo legalmente en el país. El 88% de ellos tenían un permiso de residencia temporal y el 12% uno permanente. El empleo (45%), la reunificación familiar (13%) y la protección internacional (11%) son los motivos más comunes, como se detalla en los datos publicados el 31 de Julio de 2016 por el Departamento del Registro Civil y Migración. Los tres países más representados en términos de población según el censo de 2011 fueron Filipinas, Rusia y Sri Lanka.

De manera similar, en España se ha observado que el 50,8% de la población migrante son mujeres (Instituto Nacional de Estadística, Enero 2021). Estas mujeres migrantes tienden a concentrarse en determinados trabajos, principalmente aquellos que tienen que ver con el trabajo doméstico y los cuidados. La Comisión Española de la Ayuda al Refugiado informa de que España es el tercer país de la UE por número de refugiados. Sin embargo, también menciona que tan solo el 5% de las casi 115,000 personas que solicitaron asilo lo obtuvieron, mientras que el 45% obtuvieron un permiso de residencia por razones humanitarias.

En Francia, las nacionalidades más comunes son Afganistán (8,888 solicitantes adultos), Bangladesh (4,345), Pakistán (4,345), Guinea (2,781) y Costa de Marfil (2,742)¹. La mayor proporción

¹Ibid.

de mujeres vienen de países africanos y americanos, particularmente la República Dominicana (68% de mujeres) marfileñas ((55,6% de mujeres) y Angola (56,2%). Por el contrario, la proporción de mujeres es especialmente baja para países asiáticos: las mujeres paquistaníes fueron solo el 5,4% de las personas provenientes de este país, y las bangladeshíes y afganas el 8%. En relación con el resto de la población migrante y trabajadora en Francia, sus tasas de actividad continúan por debajo de las de los migrantes varones. El 23% de las mujeres inmigrantes son trabajadoras de cuello azul, comparado con el 10% de las mujeres no inmigrantes. Pero tienen la mitad de probabilidades de trabajar en la industria (poco más del 10% comparado con el 20%). Están especialmente presentes en los servicios directos a los individuos: 26% de ellas trabajan en este sector, comparado con el 11% de las mujeres no migrantes.

Finalmente, de acuerdo con los datos de los Servicios de Inmigración de Finlandia, en el año 2015 Finlandia recibió aproximadamente 32,476 solicitudes de asilo. En términos de países de origen, casi dos tercios de ellos fueron de iraquíes (20,485), afganos (5,214), somalíes (1,981) albanos (762) e iraníes (619). Asimismo, la proporción de mujeres migrantes empleadas era inferior a la de los hombres.

En general, basándonos en los datos demográficos expuestos arriba se puede concluir que los cinco países socios han visto un aumento del influjo de refugiados y migrantes. Finlandia ha experimentado el menor incremento. En Chipre, Finlandia y el Reino Unido la mayoría de los refugiados provinieron de la Asia y el Medio Oriente, mientras que en Francia fueron de países africanos y en España de Latino América. En relación con las migrantes y refugiadas se observe que en general las mujeres tenían menos probabilidades de acceder al empleo comparadas con migrantes varones y mujeres nativas. Por último, también se observó que las mujeres refugiadas y migrantes forzadas tenían más probabilidades de tener empleos mal remunerados, siendo sus empleos más comunes la hostelería, la limpieza y los cuidados.

Contexto nacional.

La investigación llevada a cabo en el Reino Unido ha demostrado que muchas mujeres refugiadas se enfrentan a retos cuando se trata de obtener formación en lengua inglesa para integrarse en la sociedad británica y encontrar un trabajo. Más específicamente, Alice Bloch mencionó en 2004 que el empleo es esencial para la integración exitosa de los refugiados. Sin embargo, sin el apoyo del idioma pueden ser víctimas de bajos salarios y explotación. Esto también puede llevar a horarios incompatibles con la vida familiar, aunque muchas de ellas tienen familias a las que cuidar. Un informe generado por la Greater London Authority (2012) subraya la importancia de implementar ESOL en lugares como las escuelas donde los niños tienen padres refugiados.

De manera similar, de acuerdo con el informe de ACNUR sobre la integración en Chipre, aprender el idioma del país de acogida es crucial para la integración de las mujeres refugiadas y migrantes forzadas. Aún más importante es el acceso al mercado de trabajo que permite el dominio del idioma. En Chipre, aunque los refugiados legalmente

reconocidos pueden acceder a empleos en cualquier sector, siguen enfrentándose a muchas barreras debido al idioma. A pesar de ello, Chipre no dispone de una política e integración específica y la adquisición de competencias lingüísticas se dejó en manos de ONGs y proyectos financiados por la UE.

En España se ha concluido que la situación se hace más insegura y socioeconómicamente vulnerable para las las mujeres refugiadas y migrantes forzosas, ya que una gran parte de ellas se hallan estancadas en las partes más bajas del mercado de trabajo. Siguiendo este análisis, el Instituto de la Mujer señala que las mujeres migrantes tienen peculiaridades y necesidades diferentes a las mujeres nativas.

Un informe de 2016 del INSEE muestra que la obtención de un trabajo se relaciona claramente con el conocimiento del idioma francés. El impacto del lenguaje también se relaciona positivamente en la correspondencia entre las cualificaciones y habilidades de las personas migrantes y el tipo de trabajo al que acceden. La ley del 7 de marzo de 2016 sobre los derechos de las personas extranjeras establecidos en el Contrato de Integración Republicano, se ha convertido en la base de la política de integración de Francia. Consiste en formación en el idioma, impartido por personal de la Oficina Francesa de la Inmigración y la Integración para inmigrantes que no han adquirido el nivel A1 en tres cursos de 50, 100 y 200 horas, y un curso cívico al que asisten todos los migrantes. En Francia, diferentes organizaciones profesionales han asumido que aprender francés es una forma más efectiva y rápida de acceder a un empleo y varios cursos accesibles para migrantes se encuentran disponibles.

Por último, de acuerdo con el extenso informe UTH 2014 llevado a cabo por el servicio de estadística finlandés, los refugiados tienen una tasa más alta de desempleo que los nativos. Esto puede deberse en parte a su menor nivel educativo: el 40% de los refugiados que participaron en el estudio solo tenían educación básica y muchos de ellos eran analfabetos. El estudio también señalaba la importancia del conocimiento del finlandés. La falta de habilidades lingüísticas en finlandés y en inglés se considera una de las barreras principales a la integración de los refugiados. Pittaway y Van Genderen Stort (2011) señalan que las mujeres refugiadas destacaban lo complicado de encontrar un trabajo a menos que uno hablase un finlandés correcto. De acuerdo con estos autores, las mujeres migrantes también destacaban que la enseñanza del finlandés adolecía de una falta de flexibilidad y adaptación de los cursos a las necesidades de los estudiantes. Estos cursos parece estar dirigidos más hacia mujeres que a hombres, ya que éstas son más proclives a estar empleadas en sectores que requieren el uso del finlandés, como el comercio o los cuidados, en contraste con los hombres, que se emplean más a menudo en sectores en los que se emplea el inglés, como el transporte.

En general, en el contexto nacional de los cinco países participantes hay un consenso acerca de que no conocer el idioma del país de acogida tiene un impacto significativo en las oportunidades de empleo de las mujeres refugiadas y migrantes forzosas y su integración en la sociedad. Sin embargo, de los cinco países solo Francia ha demostrado tener una política de integración bien estructurada que facilita el aprendizaje del francés. Por el contrario, Chipre no tiene una política de integración, mientras que en el Reino Unido las clases pueden no ser gratuitas o requerir una larga espera. En este sentido, se puede afirmar que hay una

necesidad clara de cursos adaptados y específicos para refugiados que incrementen las posibilidades de empleo de las mujeres refugiadas y migrantes forzosas.

El lenguaje empleado en pequeñas industrias y comercio al por menor.

Los socios en los cinco países han realizado una investigación teórica y de campo para examinar el uso del lenguaje en comercios al por menor y pequeñas industrias en Chipre, España, Finlandia, Francia y Reino Unido. Los hallazgos son los siguientes:

Reino Unido

En el Reino Unido, la investigación ha demostrado que el problema inicial de desconocer el idioma del país de acogida se ha de añadir las dificultades derivadas de desconocer la jerga empleada en el lugar de trabajo, como expresiones, abreviaciones y habla coloquial.

Más específicamente, los resultados de la investigación teórica han mostrado que en cualquier lugar de trabajo se ha de distinguir entre el habla formal e informal. El lenguaje que usamos con nuestros colegas, comparado con el empleado con un directivo, tiene enormes diferencias. Por ejemplo, usaremos formas informales de saludo con nuestros colegas, pero formas más respetuosas con los directores. La formalidad del lenguaje depende enteramente del lugar de trabajo y de su cultura específica. Cuando se trata con clientes siempre se recomienda emplear un lenguaje educado y cortés. Es común entre los empleados que tienen buena relación dirigirse al otro en términos cariñosos. No se considera aceptable emplear estos términos con los clientes. Adicionalmente, muchos lugares de trabajo emplean términos específicos que pueden ser difíciles de entender para personas ajenas; es lo que se conoce como jerga de trabajo.

De acuerdo con la investigación de campo llevada a cabo en el Reino Unido, el idioma inglés se requiere de forma casi universal para encontrar un empleo, incluyendo la habilidad de escribir, leer, escuchar y hablar. Sin embargo, el nivel de conocimiento requerido depende del trabajo específico. De forma similar, la investigación reveló que no hay disponibles cursos para mujeres migrantes que provean el requerido conocimiento y espacio para preguntar dudas. En relación con el lenguaje empleado entre empleados, supervisores, directores y clientes, se ha sugerido que el personal de la empresa puede hablar entre sí con un lenguaje informal, pero que siempre se emplea un lenguaje formal con los clientes.

Chipre.

En Chipre, el lenguaje empleado en general es bastante peculiar. El idioma oficial de Chipre es el griego², y a los chipriotas se les enseña en griego en las escuelas y todos los servicios y trámites se realizan en griego “correcto”. Sin embargo, Chipre tiene un dialecto distintivo, el griego chipriota. De acuerdo con Arvaniti, conforme pasan las décadas se acrecienta la diferencia entre el griego estándar y el dialecto chipriota³. Es más, considera que *“aunque el griego chipriota se considera un dialecto el griego, el griego estándar y el chipriota son demasiado poco similares.”* Es importante mencionar que las mujeres migrantes que trabajen en el comercio al por menor y las pequeñas industrias y que hablen griego pueden seguir encontrando problemas derivados de las particularidades del dialecto chipriota. Otras publicaciones señalan que la comunicación diaria de los chipriotas es “generalmente muy informal”. En relación con el pequeño comercio se ha sugerido que en general la mayoría de los chipriotas en Chipre tienen al menos un conocimiento básico del inglés y que los restaurantes y tiendas en Chipre tienden a emplear al menos a una persona que hable inglés.

De manera similar, la investigación de campo ha establecido que el pequeño comercio en Chipre emplea generalmente un lenguaje muy informal, incluso entre empleados y empresarios. Esto es debido a que hablar griego no es siempre un requisito siempre que se hable inglés; el idioma empleado en esta línea de trabajo es mayormente una mezcla de inglés y griego.

España

La investigación teórica muestra que hay un gran número de cursos de español dirigidos a personas migrantes, en muchos casos ofrecidos gratuitamente por diferentes gobiernos y otras entidades. Es común entre los ayuntamientos en España el ofrecer un conocimiento básico del castellano a las personas migrantes como parte del proceso de integración, especialmente en las grandes ciudades en las que los migrantes tienden a concentrarse. La efectividad de estos cursos en relación con el empleo es normalmente reducida, ya que suelen limitarse a los niveles más bajos del conocimiento del español. Así, aunque proveen un primer conocimiento del castellano, en muchos casos no permiten adquirir el dominio necesario para acceder a muchos empleos. Las personas migrantes han de recurrir

²https://europa.eu/european-union/about-eu/countries/member-countries/cyprus_en

³https://escholarship.org/content/qt3qx6t51c/qt3qx6t51c_noSplash_ddd4cc95cc95e3c5767d8dbce9fc56a6.pdf

generalmente a complementar este conocimiento con cursos privados si se lo pueden permitir, y con sus interacciones diarias con los hablantes nativos.

Cuando se trata del empleo en el pequeño comercio y en la pequeña industria, se emplea principalmente un registro informal. Esto plantea un doble reto a los migrantes. Por un lado, el registro informal puede diferir notablemente del formal en el que se suelen centrar los cursos de castellano. Por otro lado, la gran variedad de acentos y dialectos significa que en muchos casos los avances de las personas migrantes se ponen en jaque por incluso pequeños cambios geográficos o de trabajo. La investigación de campo ha sugerido que en las pequeñas industrias a veces se requiere solo un conocimiento limitado del castellano, pero que el comercio al por menor con frecuencia requiere un gran dominio del castellano. Esto es debido al contacto diario con los clientes, en el que el registro informal predomina como forma de establecer familiaridad, excepto con las personas más mayores, con las que se usa un registro más formal.

Francia

En Francia, la investigación teórica muestra que incluso las ocupaciones menos cualificadas, como aquellas desempeñadas por mujeres migrantes en pequeñas industrias y comercios al por menor, requieren habilidades lingüísticas específicas. La primera de ellas es la oral, ya que los empleados han de ser capaces de entender instrucciones, presentarse a los clientes, intercambiar información y presentar informes, dentro del marco del proceso de validación para acceder a determinadas cualificaciones. Segundo, la correcta comunicación es esencial, ya que los empleados han de ser capaces de entender instrucciones relativas a la organización del puesto de trabajo y a medidas de seguridad, mensajes cortos, notas, informes y comunicaciones de clientes.

La investigación de campo ha sugerido que en Francia el uso del lenguaje informal depende del nivel educativo de las mujeres migrantes. También se ha señalado que en Francia se necesita una educación especial en el lenguaje informal que se espera de las mujeres migrantes en el trabajo, ya que los cursos de idiomas disponibles no suelen explorar este contenido. Más aún, la investigación de campo muestra que las mujeres migrantes pueden encontrar un problema adicional en los acentos y pronunciación. La gente en Francia no suele hablar muchos idiomas y no están habituados a los acentos poco comunes, por lo que los migrantes con acentos marcados pueden tener problemas serios de comunicación. En términos de gramática, el uso del condicional francés es muy importante para el empleo de un lenguaje educado. Por último, en las pequeñas industrias y comercio al por menor, no se suele requerir el uso de un registro formal.

Finlandia

En Finlandia no hay informes formales que indiquen que el uso del finés es requerido en las pequeñas industrias y comercio al por menor, pero la investigación de campo demuestra que el lenguaje informal se emplea habitualmente en estos campos. Por ejemplo, el registro informal significa que no hay saludos formales, como el pronombre formal “te”. De manera similar, el saludo informal “hei” se emplea en lugar de “päivää”. A veces se emplea el registro formal, pero siempre entre empleados y clientes. También se ha sugerido que las habilidades habladas tienen una gran importancia en el trabajo en el pequeño comercio, ya que es importante establecer una relación amistosa y cercana con los clientes. Por último, la investigación de campo señala que es muy importante ofrecer suficiente formación en finlandés a los migrantes, ya que dominar el idioma es esencial para el empleo.

Conclusiones

Basado en lo expuesto anteriormente, se puede llegar a varias conclusiones. En primer lugar, en Chipre, España, Francia y Finlandia, el registro informal predomina en estos ámbitos de trabajo. El lenguaje informal puede emplearse entre empleados, entre empleados y clientes, e incluso entre empleados y directores. Por el contrario, en Reino Unido, a pesar de que el lenguaje informal es aceptable en algunas circunstancias, se emplea generalmente el registro formal ante los empleados y los directores y los clientes. Segundo, en relación con el lenguaje empleado para conseguir un empleo, en el Reino Unido el inglés es el idioma predominante y un cierto dominio se requiere siempre. Por el contrario, en Chipre no siempre se requiere el griego. En España, Francia y Finlandia el conocimiento del idioma local ayuda a obtener un trabajo en el que los empleados interactúen con los clientes, mientras que en las pequeñas industrias puede no ser un requisito. Por último, se ha señalado que en el Reino Unido y Francia las personas migrantes pueden encontrar problemas debido a los acentos y dialectos.

Las necesidades lingüísticas de las mujeres refugiadas y migrantes en las pequeñas industrias y comercio al por menor.

Los socios en los cinco países han llevado a cabo investigaciones teóricas para examinar y analizar las necesidades lingüísticas de las mujeres refugiadas y migrantes que trabajan en el comercio al por menor y pequeñas industrias en España, Francia, Finlandia, Reino Unido y Chipre.

United Kingdom

De acuerdo con la investigación desarrollada en el Reino Unido, una necesidad lingüística muy importante es el uso de la pronunciación. Hay muchos ejemplos de confusión causada por la pronunciación incorrecta de una palabra. De forma similar, los diferentes acentos y dialectos del Reino Unido pueden causar un problema a aquellos que no estén acostumbrados a ellos. Los trabajadores suelen tener una gran movilidad en el Reino Unido, por lo que es habitual emplear a gente de todo el país y no solo de la zona en la que se ubican físicamente. En las pequeñas industrias y comercios al por menor, la gente no suele conversar en el inglés formal al que muchos extranjeros están habituados, sino en una jerga específica mezcla de los dialectos locales y el vocabulario de su campo de trabajo. Por último, en este tipo de empleo se usan a menudo frases hechas. Muchos hablantes nativos las usan dentro y fuera del lugar de trabajo. Sin contexto, estas expresiones pueden ser difíciles de entender, ya que carecen de sentido propio.

Chipre

En Chipre, en relación con las necesidades lingüísticas, la investigación demostró que hay una necesidad significativa de una política de integración específica. En concreto, se ha sugerido que hay muy pocas oportunidades disponibles para migrantes y refugiados, especialmente mujeres. De acuerdo con el Instituto Mediterráneo de Estudios de Género, las políticas de integración generalmente ignoran a las mujeres en términos de lenguaje empleado y sus necesidades en relación con la doble jornada como trabajadoras y cuidadoras. Las políticas de integración son a menudo acusadas de no tener en cuenta las necesidades de las mujeres.

España

En España se han identificado numerosas necesidades y dificultades con el lenguaje durante la investigación. En primer lugar, se ha sugerido que el uso generalizado de la ironía y del sarcasmo generan problemas de comprensión a las personas que no están acostumbradas a él o que no dominan el idioma lo suficiente como para manejarse con soltura. El género de las palabras también genera dificultades a las personas migrantes. Asimismo, se ha identificado como un problema la rápida velocidad a la que se habla el castellano y la escasa articulación de algunas palabras. Por último, se detectaron problemas con las diferencias entre la escritura y pronunciación de algunas palabras, especialmente los sonidos “c” y “s” y las palabras con “rr”.

Francia

En base a la investigación llevada a cabo en Francia, se ha sugerido que el 11% de la gente (mayoritariamente migrantes) tienen dificultades con el lenguaje oral y escrito. Este porcentaje se incrementa en la región de Ile-de-France, una de las más relevantes del país por número de personas extranjeras. El problema del idioma se ha vuelto central para los actores implicados en las políticas de integración de migrantes en Francia. También se ha detectado un problema metodológico. Los cursos ofrecidos actualmente se limitan a los niveles más básicos de conocimiento y no están adaptados a la diversidad de perfiles de los estudiantes. Llama la atención que solo uno de cada dos refugiados con más de diez años de residencia en un país de la UE ha adquirido un nivel avanzado de conocimiento del idioma de su país de acogida, mientras que la proporción es del 69% entre los migrantes de fuera de la UE con el mismo número de años de residencia. Esto plantea la cuestión de si se necesita desarrollar cursos específicos para refugiados.

Finlandia

En Finlandia, la investigación ha enseñado que el dominio del finlandés es esencial para el empleo para mujeres refugiadas y migrantes en general. En el estudio UTH 2014, el 27% de aquellos que llegaron como refugiados a Finlandia declararon tener un conocimiento básico del finlandés, el 47% intermedio y el 21% avanzado. Las personas refugiadas declararon en mayor porcentaje haber asistido a cursos de finlandés que los migrantes por otros motivos, lo que puede deberse a que muchos cursos de finés se dirigen a refugiados. La mejora del conocimiento de principiante a intermedio solo mejora las oportunidades de empleo para aquellos que han adquirido una educación básica. Entre personas con un nivel educativo medio o alto, una mejor comprensión del finlandés no se relaciona con una mejora sustancial de las oportunidades de empleo. En los cursos de integración, el aprendizaje del idioma llega normalmente solo hasta el nivel intermedio. Los resultados del estudio de la UTH sugieren que el nivel ideal de conocimiento del idioma se corresponde con el de educación general de la persona. Adicionalmente, el inglés se ha posicionado como un factor central en determinados campos a la hora de acceder a la educación y el empleo. (Leppänen, S. y Nikula, T. (2007).

Conclusiones

Basándonos en los datos expuestos antes, se pueden obtener varias conclusiones acerca de las necesidades lingüísticas de las mujeres refugiadas y migrantes forzosas en los cinco países socios del proyecto. En primer lugar, se ha concluido que tanto en el Reino Unido como en España existe un problema similar de pronunciación, acentos regionales, frases hechas y velocidad del habla. En los otros tres países, se ha detectado un problema adicional: la falta de medidas específicas de integración y más específicamente la falta de cursos de idiomas a medida para las mujeres refugiadas y migrantes.

Based on the above assessment, several conclusions can be made in regards to the language needs of refugee women and migrant women in the five partner countries. Firstly, it is concluded that in the United Kingdom and in Spain there is a similar issue regarding pronunciation of words, regional accents, use of idioms, speaking too fast, and use of specific phrases. This issue results in female refugees and female forced migrants who may know the basics of a language to struggle even more because it is impossible for them to learn all the accents and pronunciations. In a likewise manner, in the remaining three partner countries- Cyprus, France, and Finland – another issue was raised. The issue of language needs concerns the lack of a targeted integration policy and more specifically the lack of specific language courses tailor-made for female refugees and migrants.

Resultados clave

Para empezar, hay unanimidad en torno a que conocer el idioma del país de acogida no solo incrementa las posibilidades de empleo, sino también la integración de refugiadas y migrantes que ya trabajan en el comercio al por menor y en las pequeñas industrias.

Otro resultado clave es que a fin de proveer un buen conocimiento del idioma no es suficiente asistir a un curso genérico. Es importante que las mujeres refugiadas y migrantes aprendan los diferentes acentos, refranes, formas de expresión, y otros modismos que puedan mejorar su comprensión del idioma. Por ejemplo, en el Reino Unido se ha sugerido que uno de los elementos que quizá jueguen un papel más importante en la integración es la habilidad para entender el humor británico. Paralelamente, se ha sugerido que en Francia las mujeres migrantes deberían centrarse en su pronunciación para evitar problemas de comunicación, especialmente con franceses que no hablan otra lengua y que pueden tener problemas con acentos extranjeros.

Más aún, en base a este informe se puede afirmar que la existencia de cursos especializados de idiomas diseñados para mujeres migrantes y refugiadas sería altamente beneficioso. Por ejemplo, en Chipre no es suficiente hablar griego estándar debido a las peculiaridades del dialecto griego

chipriota. De forma similar, se ha concluido que en Finlandia hacen falta cursos de idiomas a diferentes niveles. Por último, en España y Chipre se ha determinado que es deseable tener en cuenta el doble papel de las mujeres como trabajadoras y cuidadoras a la hora de diseñar los cursos de idiomas.

Recomendaciones.

Por lo expuesto anteriormente, este informe recomienda:

1. Las necesidades lingüísticas de las mujeres migrantes difieren entre industrias. Por ello, un curso especializado provisto por el empleador en el puesto de trabajo sería especialmente eficiente.
2. Las clases de idiomas deberían ser flexibles para dar adaptarse a los horarios de las refugiadas y migrantes.
3. Los cursos de idiomas deberían adaptarse a las necesidades de las mujeres de otras culturas.
4. Combinar el aprendizaje de idiomas con el digital es importante para adquirir habilidades esenciales.
5. Se necesitan más cursos de niveles avanzados. La mayoría de los existentes se centran en los niveles más básicos.
6. Se necesita un mayor énfasis en el uso diario y coloquial del lenguaje, en contraposición con las habilidades de escritura y habla formal.
7. Es importante incluir en el curriculum la enseñanza de jerga, refranes, acentos, pronunciaciones y dialectos.

Taxonomía de Terminología

Reino Unido

La lengua inglesa está llena de palabras con diferentes significados. Una palabra puede tener diferentes usos. La palabra “get” y su forma pretérita “got” es un ejemplo de ello:

- **I’ve got a car** = Esto significa que tengo un coche – lo poseo.
- **I got my car fixed the other day** = Esto significa que el coche estaba roto y alguien lo reparó.

- **I've got to go** = Tienes que ir a algún sitio.
- **I got a loaf of bread from the shop** = Compré una hogaza de pan en la tienda.
- **I've got to get this work finished** = Tengo que acabar el trabajo que estoy haciendo.
- **I've got you** = Te apoyo.

Normalmente, palabras como “get” o “got” son fáciles de entender por el contexto, algo que mejora aún más con la exposición al idioma.

Otra área difícil del inglés son las contracciones. En el inglés moderno e informal las contracciones son muy comunes. Una de las más comunes y extendidas es “ain’t”, que a veces se emplea en un contexto informal en lugar de “isn’t”. “Ain’t” es a veces pronunciada como “ent”. Este tipo de jerga es generalmente usada por gente joven, en contraposición a gente mayor y solo en lenguaje informal. Puede ser difícil oír contracciones, incluso para los hablantes nativos.

Cada vez más en el Reino Unido la forma contraída de “could have”, “could’ve” se confunde con “could of” por las nuevas generaciones. La contracción de “they are” es “they’re”. En el lenguaje hablado es imposible diferenciarla de las palabras “there” y “their”. Una vez más es esencial pensar en el contexto cuando se habla.

Otra palabra cuya contracción se está haciendo más común es “innit”. Se puede oír a menudo al final de la frase cuando se está solicitando la acquiescencia del oyente.

A través de entrevistas de campo se han detectado varias palabras problemáticas para los refugiados y migrantes en pequeñas industrias y comercios al por menor. Palabras como “gondola”, “omni-channel retailing” y “visual merchandising” pueden ser especialmente desafiantes porque no aparecen a menudo y son importantes para una persona que busque trabajo en este ámbito.

- **Click and Collect:** Cuando los clientes pueden comprar en línea y recoger su compra en la tienda.
- **EPOS “Electronic Point of Sale”:** El sistema electrónico usado para registrar las ventas de la tienda y organizar el inventario.
- **Gondola:** Las estanterías en las que las tiendas disponen sus artículos.
- **Inventory:** Refiere a las existencias de las que dispone la tienda, ya sea en la propia tienda o en el almacén.
- **Merchandise Presentation:** Todo aquello que la tienda hace para asegurarse de que sus artículos se presentan de una forma atractiva a los clientes. Incluye la gestión de los

colores, de las etiquetas de precio, de las formas de disposición y de la posición de los bienes que vende la tienda.

- **Merchandising:** Se emplea a menudo para describir toda aquella acción que tiene como objetivo incrementar las posibilidades de aumentar las ventas de un producto.
- **Omni-Channel Retailing:** Tener presencia online en diferentes canales y sitios web.
- **Point-of-Purchase Display:** Una demostración promocional en el escaparate de la tienda o cerca de él que ofrece la “última oportunidad” de comprar determinados productos.
- **Back of house:** Área de la tienda a la que los clientes no tienen acceso. Puede ser donde se almacenan las existencias.
- **Front of house/shop floor:** La parte de la tienda a la que los clientes pueden acceder.
- **Visual merchandising:** Todo aquello que la tienda hace para mejorar la presentación de los bienes e incrementar las ventas.

Chipre

- **Posaine? (Πόσα είναι?)** ¿Cuánto vale? (pronunciado como ‘posakamni’ en griego chipriota)
- **[kaltses] ‘calcetines’** (pronunciado como klatses en griego chipriota)
- El uso de la forma masculina de los títulos incluso cuando los ostenta una mujer ([diefthintis] ‘el director general’ en lugar del griego estándar [idiefthintria])⁴
- «έχετε» – “tienes”, se pronuncia “eshete” y no “ehete.”⁵
- **Katalava (entendí)** pronunciado como ‘Ekatalava’: el chipriota mantiene el aumentativo –e del griego antiguo en todas las formas pasadas.
- **Aquí (edo)** pronunciado (dame)⁶

Nota: recientemente se ha creado un diccionario que traduce el griego al griego chipriota :<https://wikipriaka.com/>

Asimismo, una palabra o frase generalmente problemática es la cantidad de dinero que se ha de pagar. Los entrevistados no conocían los números en griego. Igualmente, otras frases problemáticas fueron:

⁴ Ibid

⁵ https://www.kiprinform.com/en/cyprus_interesting/the-cypriot-language/

⁶ Ibid

- **‘¿Cuánto cuesta?’**

Otras frases problemáticas fueron los saludos diarios y la charla banal entre ellos y los clientes o los colegas. Aunque todos ellos entendían saludos básicos como “hola”, “buenos días”, etcétera, era difícil para ellos entender cosas como:

- **“¿Qué has hecho este fin de semana?”**
- **“Hoy hace buen tiempo”**
- **“Hace mucho calor”**

También fueron problemáticas algunas instrucciones básicas como:

- **“Puedes pasarme...”**
- **“Puedes limpiar...”**

Por último, todos los entrevistados encontraron problemas identificando palabras y objetos. Por ejemplo, el entrevistado que trabaja en una fábrica de comida declaró que el encargado dice el nombre de los vegetales en griego y se los muestra usando gestos.

Francia

Los puntos problemáticos del uso del francés en este tipo de trabajos son generalmente los mismos que en otros contextos:

- Una de las principales dificultades del francés es elegir el género correcto. En una tienda, esto se traduce en saber si una falda o un vestido tienen un género u otro.
- Otro problema que puede afectar el entendimiento es la pronunciación. Por ejemplo, la correcta pronunciación de varios sonidos nasales o la r francesa puede ser complicado.
- La conjugación de los verbos y el uso correcto del subjuntivo para las personas que están aprendiendo. La diferencia entre el modo indicativo y el subjuntivo es sutil pero muy importante en francés, ya que expresa una gran cantidad de significados.
- Las uniones también pueden ser complicadas. Por ejemplo, hay una unión en la frase **“cette jupe coute deux euros” (esta falda cuesta dos euros)**, entre la x de la palabra *deux* y la e de la palabra *euros*.
- Un obstáculo fonético adicional es la presencia de letras mudas. Los principiantes a menudo pronuncian la terminación –ent de la tercera persona del plural, pero esto es incorrecto. Por ejemplo, el verbo travailler (trabajar) en tercera persona es *travaillent* pero la terminación –ent no se pronuncia.

España

Aunque es relativamente fácil adquirir un nivel básico de competencia en castellano, dominar los niveles más avanzados requiere un esfuerzo mucho más considerable. Entre los obstáculos más comunes están:

- Confusiones con el género de los nombres. El género en castellano indica más que simplemente masculino o femenino, ya que un cambio de género puede indicar un cambio de significado (ej: puerto y puerta).
- Como en otros idiomas romances, los verbos se han de conjugar no solo en el tiempo correcto, sino también el modo. El hablante ha de aprender cuándo emplear el modo indicativo y el subjuntivo, ya que ambos se emplean extensamente en el habla diaria.
- Al contrario que muchos otros verbos, el castellano emplea dos verbos para describir el estado, “ser” y “estar”. Las diferencias entre ellos pueden ser sutiles, pero expresan muchos matices y pueden ser difíciles para los hablantes no nativos.
- Por último, el castellano tiene una gran variedad de dialectos con notables diferencias de pronunciación y vocabulario. Aunque la gran mayoría de los castellanoparlantes son capaces de comunicarse en una variedad estándar, el adecuado conocimiento de los dialectos es muy deseable para una buena integración en la sociedad.

Finlandia

Los principales retos según los entrevistados son las marcadas diferencias entre el finés hablado y el escrito y formal y que los cursos de idiomas tienden a centrarse en los últimos en detrimento del primero. Esto es problemático, ya que todos los entrevistados destacan la necesidad de dominar bien el registro oral para trabajar en el comercio al por menor e interactuar adecuadamente con los clientes.

Otros aspectos del finlandés que pueden percibirse como difíciles son las pronunciaciones, debido a que palabras con significados diferentes se diferencian solo en la pronunciación duplicada de una letra (por ejemplo, “tuli” (fuego) y “tuuli” (viento) o “kuka” (quién) y “kukka” (flor)).

Las palabras largas también se perciben como difíciles, ya que el finés tiende a combinar varias palabras para crear una nueva.

En palabras de uno de los entrevistados:

“La gramática finlandesa es muy difícil y tiene 16 casos. También hay una pronunciación especial de las palabras que para mí suena todo igual.”

También se encuentra dificultad en al pronunciación de las letras “ä”, “ö” e “y”.

Bibliografía

21 Essential Phrases You'll Need in Cyprus, Culture Trip, accessed via:

<https://theculturetrip.com/europe/cyprus/articles/21-essential-phrases-youll-need-in-cyprus/>

ASAP project, 2016: Section 96 Support. Accessed

via: <https://www.asaproject.org/uploads/Factsheet-1-section-95.pdf>

Bontenbal, I., Pekkarinen, A. G., & Lillie, N. (2019). Finnish integration policies as barriers and enablers to migrant labour market integration. SIRIUS WP3 national report. Link:

<https://www.jyu.fi/hytk/fi/laitokset/yfi/en/staff/bontenbal-ilona/wp3-finland-nationalreport-1.pdf>

Bloch, A 2004. Refugee women and employment. Accessed

via: [https://www.refugeewomen.org.uk/PDF/Refugee ° Women ° and ° Employment ° 27.pdf](https://www.refugeewomen.org.uk/PDF/Refugee%20Women%20and%20Employment%2027.pdf)

Cypriot Culture, Cultural Atlas, accessed via: <https://culturalatlas.sbs.com.au/cypriot-culture/cypriot-culture-communication>

Cyprus Overview, European Union, accessed via: [https://european-union.europa.eu/principles-countries-history/country-profiles/cyprus ° en](https://european-union.europa.eu/principles-countries-history/country-profiles/cyprus/en)

Employment and unemployment in Finland (source:Statistics Finland)

<https://ulkomaalaistaustaisethelsingissa.fi/en/content/employment-and-unemployment>

Fernández-Reino, M. and , 2021: Dr. Rienzo, C, 2021: Migration Observatory. Accessed

Via: <https://migrationobservatory.ox.ac.uk/resources/briefings/migrants-in-the-uk-labour-market-an-overview/>

Fernandez-Reino, M 2021, Migration Observatory: English Language use and proficiency of Migrants in the UK. Accessed via: <https://migrationobservatory.ox.ac.uk/resources/briefings/english-language-use-and-proficiency-of-migrants-in-the-uk/>

Finnish Integration Policies as Barriers and Enablers to Migrant Labour Market Integration. SIRIUS WP3 national report. 2019. Ilona Bontenbal, Anna-Greta Pekkarinen

Finland's 'Refugees of the year' call for better integration, more equality.

[https://yle.fi/uutiset/osasto/news/finlands ° refugees ° of ° the ° year ° call ° for ° better ° integration ° more ° equality/11993657](https://yle.fi/uutiset/osasto/news/finlands_refugees_of_the_year_call_for_better_integration_more_equality/11993657)

Foreign women difficult to find employment in Finland <https://www.mipex.eu/raportti-ulkomaalaisten-naisten-vaikea-saada-toita-suomesta-tilanne-pohjoismaista-huonoin>

Forsander, A. (2003). *Insiders or outsiders within? Immigrants in the Finnish labor market*. Finnish Yearbook of Population Research, 55-72

Ganassin, S and Holmes, P. 2013: *Multilingual research practices in community research: The case of migrant/refugee women in North East England*. Accessed via: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/ijal.12043>

Gender Dynamics across Reception and Integration in Cyprus, Maria Angeli, published by the Mediterranean Institute of Gender Studies on 2020, accessed via: <https://medinstgenderstudies.org/wp-content/uploads/2020/09/WP6-Report-Cyprus.pdf>

Gov.UK, 2020: *How many people do we grant asylum protection to?* Accessed via: <https://www.gov.uk/government/statistics/immigration-statistics-year-ending-march-2020/how-many-people-do-we-grant-asylum-or-protection-to>

Guidelines for Best Practice of Inclusion based on Needs Analysis of Refugee Families, Cyprus National Report, published by Cardet on 2018, accessed via: <https://support-refugees.eu/media/sofie-national-report-cy-en.pdf>

Helsinki Times Article, 2021. *Harder for immigrant women to find jobs in Finland rather than in other Nordic countries*. <https://www.helsinkitimes.fi/finland/news-in-brief/18669-report-harder-for-immigrant-women-to-find-jobs-in-finland-than-other-nordic-countries.html>

Integration into the Labour Market and Skills Training of Migrants in Cyprus, Maria Angeli, published by the Mediterranean Institute of Gender Studies on 2020, accessed via: <https://medinstgenderstudies.org/wp-content/uploads/2020/06/WP5-Report-Cyprus-Labour-Market.pdf>

Jalava, I. (2011). *The role of the English language in the integration of refugees into Finnish society*. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/26723/URN:NBN:fi:jyu-2011040310583.pdf>

Kielitaito – avain moneen lukkoon Maahanmuuttajien näkemyksiä kotoutumisen onnistumiseen vaikuttavista tekijöistä (Language skills - the key to many locks Immigrants' views on integration factors contributing to success) <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0597-0>

Kostiainen, E. & Laakso, S. (2014) *Turun TE-toimiston kansainvälisten palveluiden asiakkaiden työllistyminen ja ansiotaso*. Kaupunkitutkimus TA Oy. *Maahanmuuton ja kotouttamisen suunta 2011–2014*. (2015)

Leppänen, S. and Nikula, T. (2007) *Diverse Uses of English in Finnish Society: Discourse-pragmatic Insight into Media, Educational and Business Context*. *Multilingua* 26(4), 333–380.

LINGUISTIC PRACTICES IN CYPRUS AND THE EMERGENCE OF CYPRIOT STANDARD GREEK, Amalia Arvaniti, 2006, accessed via: https://escholarship.org/content/qt3qx6t51c/qt3qx6t51c_noSplash_ddd4cc95cc95e3c5767d8dbce9fc56a6.pdf

Maahanmuuttajien koulutuspolkujen nopeuttaminen ja joustavat siirtymät –työryhmän loppuraportti ja toimenpideesitykset. Publication of the Ministry of Economic Affairs and Employment 36/2017. 29

Ministry of the Interior & Ministry of Economic Affairs and Employment. Publication 2/2015. Helsinki.

Ministry of Economic Affairs and Employment. (2016) Kunnille suunnattu palvelukysely. Ministry of Economic Affairs and Employment Publications. 23/2016. Ministry of Economic Affairs and Employment. (2017)

Ministry of Education and Culture. (2017) Maahanmuuton vastuukorkeakoulutoiminta. Publication of the Ministry of Education and Culture 2017:38. Helsinki

Migrant integration policy index. Finland. 2019. <https://www.mipex.eu/finland>

Mwai, A. & Ghaffar, N. (2014) The role of learning Finnish language in the integration process of immigrant women. Thesis. Diaconia University of Applied Sciences.

ÖLNCX CBÅ& Nathan Lillie. <https://www.jyu.fi/wp3-finland-nationalreport-1>

Pittaway, E., & Van Genderen Stort, A. (2011). A dialogue with refugee women in Finland. Protectors, Providers, Survivors. UNHCR and Centre for Refugee Research, University of New South Wales, Australien.

Population with foreign background in Helsinki (source:Statistics Finland)<https://ulkomaalaistaustaisethelsingissa.fi/en/content/refugees-and-asylum-seekers>

Sarvimäki, Matti. Labor Market Integration of Refugees in Finland, 2017. <https://vatt.fi/documents/2956369/4207575/t185.pdf/466d79aa-ec0d-4982-9b5d-e45b536d6ae2>.

Service design of employment services for immigrants in Helsinki and Espoo area. Turku UAS, 2020. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/339795/Hussain%20latazaz.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Support, guidance and counselling of unemployed immigrant women in Helsinki to the Finnish labour market. UAS thesis, 2019.

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/265209/Final%20Thesis%20word%20%28B%20%26%20E%29.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

The Cypriot Language, accessed via: <https://www.kiprinform.com/en/cyprus%20interesting/the-cypriot-language/>

Towards a Comprehensive Refugee Integration Strategy for Cyprus, published by UNHCR on 2018, accessed via: <https://www.unhcr.org/cy/wp-content/uploads/sites/41/2018/07/Integration%20Report%202018.pdf>

Yle News Article, 2020. Finland has not performed as well as its Nordic neighbours in terms of getting immigrant women into the workforce, 2020.

<https://yle.fi/uutiset/osasto/news/report%20finland%20trails%20nordics%20in%20employing%20immigrant%20women/11170260>