

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

Diplomsko delo

**ANALIZA POTREB PO TUJEJEZIKOVNEM
IZOBRAŽEVANJU V ORGANIZACIJAH
JAVNEGA SEKTORJA:
PRIMER CSD LJUBLJANA-ŠIŠKA**

Aleksandra Adamović

Ljubljana, oktober 2014

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

DIPLOMSKO DELO

**ANALIZA POTREB PO TUJEJEZIKOVNEM IZOBRAŽEVANJU V
ORGANIZACIJAH JAVNEGA SEKTORJA:
PRIMER CSD LJUBLJANA-ŠIŠKA**

Kandidatka: Aleksandra Adamović
Vpisna številka: 04040554
Študijski program: Univerzitetni študijski program Uprava 1. stopnja
Mentorica: Lektorica angleškega jezika Manica Danko

Ljubljana, oktober 2014

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA

Podpisana Aleksandra Adamovič, študentka Univerzitetnega študijskega programa Uprava 1. stopnja, z vpisno številko 04040554, sem avtorica diplomskega dela z naslovom Analiza potreb po tujejezikovnem izobraževanju: primer CSD Ljubljana-Šiška.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predloženo delo izključno rezultat mojega lastnega raziskovalnega dela;
- sem poskrbel/-a, da so dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric, ki jih uporabljam v predloženem delu, navedena oz. citirana v skladu s fakultetnimi navodili;
- sem poskrbel/-a, da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric navedena v seznamu virov, ki je sestavni element predloženega dela in je zapisan v skladu s fakultetnimi navodili;
- sem pridobil/-a vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti prenesena v predloženo delo in sem to tudi jasno zapisal/-a v predloženem delu;
- se zavedam, da je plagijatorstvo – predstavljanje tujih del, bodisi v obliki citata bodisi v obliki skoraj dobesednega parafraziranja bodisi v grafični obliki, s katerim so tuje misli oz. ideje predstavljene kot moje lastne – kaznivo po zakonu (Zakon o avtorski in sorodnih pravicah, Ur. list RS, št. 21/95), kršitev pa se sankcionira tudi z ukrepi po pravilih Univerze v Ljubljani in Fakultete za upravo;
- se zavedam posledic, ki jih dokazano plagijatorstvo lahko predstavlja za predloženo delo in za moj status na Fakulteti za upravo;
- je elektronska oblika identična s tiskano obliko diplomskega dela ter soglašam z objavo dela v zbirki »Dela FU«.

Diplomsko delo je lektorirala: Petra Krapež

Ljubljana, 1. 10. 2014

Podpis avtorice:

POVZETEK

Znanje tujih jezikov je v današnjem svetu več kot dobrodošlo. Tuji jeziki niso le obvezni del učnega načrta v osnovnih in srednjih šolah, temveč so postali pomemben del uspešnega poklicnega dela, poslovanja in raziskovalne dejavnosti.

Angleški jezik je najbolj razširjen in najpomembnejši svetovni jezik. Njegova vloga je zelo pomembna, saj se uporablja na skoraj vseh področjih globalnega delovanja, kot so poslovni svet, trgovina in diplomacija. Je mednarodno komunikacijsko orodje, oziroma most med ljudmi različnih kultur in maternih jezikov.

Zaradi globalizacije poslovanja v Sloveniji, mednarodno sodelovanje in čezmejni stiki dobivajo vedno večji pomen. Zato narašča tudi pomen uporabe angleškega jezika. Zaposleni v organizacijah javnega sektorja se za potrebe službe oziroma delovnega mesta učijo angleški jezik (angleščina kot jezik stroke), kar predstavlja tujejezikovno izobraževanje v organizacijah javnega sektorja.

Načinov in pristopov k poučevanju tujih jezikov je veliko, vendar prav vsi pristopi, načini poučevanja ter tečaji temeljijo na analizi potreb. Analiza potreb v kontekstu poučevanja angleščine kot jezika stroke je sestavni del priprave na poučevanje jezika. S pomočjo analize potreb skušamo zbrati čim več informacij, s katerimi izrišemo celovito razumevanje potreb, problematike in trenutnega stanja v organizaciji.

Analiza potreb po tujejezikovnem izobraževanju je prvi in najpomembnejši korak tujejezikovnega izobraževanja.

Ključne besede: tujejezikovno izobraževanje, angleški jezik, angleščina kot jezik stroke, analiza potreb, javni sektor.

SUMMARY

NEEDS ANALYSIS FOR FOREIGN LANGUAGE EDUCATION IN ORGANIZATIONS OF PUBLIC SECTOR: THE CASE OF CSD LJUBLJANA-ŠIŠKA

Today language knowledge is more than welcome, since foreign languages represent much more than just a compulsory part of the educational curriculum in elementary and high schools, but rather an important part of a successful professional, business and research sphere.

English language is the most widely used and important language in the world. Its role is very important because it is used in almost every area of global activities, such as business, trade and diplomacy. It is an international communication tool and a bridge between different cultures and different native speakers.

In Slovenia the international cooperation in the globalization of business and cross-border contacts is becoming very important. English language is used as an international communication tool. Employees in public sector learn English for works purposes which is called English for specific purposes. This activity is called foreign language education within organizations of public sector.

Today we use numerous approaches to studying foreign languages, but every single one of them is based on needs analysis. Needs analysis in the context of teaching English for specific purposes represents an essential part of the preparation for language teaching. Through needs analysis we try to gather as much information as possible to then get a comprehensive understanding of the needs, problems and the current status of the organization. Needs analysis for foreign language education is the first and most important step in foreign language education.

Keywords: foreign language education, English language, English for Specific Purposes, needs analysis, the public sector

KAZALO

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA.....	iii
POVZETEK.....	v
SUMMARY.....	vi
KAZALO.....	vii
KAZALO PONAZORITEV	viii
KAZALO GRAFIKONOV	viii
KAZALO TABEL.....	viii
SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC IN OKRAJŠAV	ix
1 UVOD	1
2 TUJEJEZIKOVNO IZOBRAŽEVANJE	3
2.1 TUJEJEZIKOVNA POLITIKA V SLOVENIJI.....	3
2.1.1 NACIONALNI PROGRAM ZA JEZIKOVNO POLITIKO 2014–2018.....	3
2.1.2 TUJEJEZIKOVNA PRAKSA V VZGOJNO-IZOBRAŽEVALNEM SISTEMU.....	5
2.1.3 TUJEJEZIKOVNA PRAKSA V SLOVENSKEM JAVNEM SEKTORJU	8
2.2 ANGLEŠČINA KOT LINGUA FRANCA.....	9
2.3 ANGLEŠČINA KOT JEZIK STROKE IN V PRIMERJAVI S SPLOŠNO ANGLEŠČINO.....	10
2.4 UČENJE ANGLEŠKEGA JEZIKA ZAPOSLENIH V JAVNEM SEKTORJU	12
3 ANALIZA POTREB PO TUJEJEZIKOVNEM IZOBRAŽEVANJU	14
3.1 ZAKONITOSTI ANALIZE POTREB	14
3.2 PROCESI ANALIZE POTREB PO TUJEJEZIKOVNEM IZOBRAŽEVANJU.....	15
4 ANALIZA POTREB PO TUJEJEZIKOVNEM IZOBRAŽEVANJU V CSD LJUBLJANA-ŠIŠKA	19
4.1 CENTER ZA SOCIALNO DELO LJUBLJANA-ŠIŠKA IN NJEGOVE DEJAVNOSTI	19
4.2 OPREDELITEV PROBLEMA IN METODOLOGIJA IZDELAVE	21
4.3 PREDSTAVITEV REZULTATOV IN NJIHOVA INTERPRETACIJA	21
4.3.1 ANALIZA OSNOVNIH PODATKOV	22
4.3.2 ANALIZA TRENUTNE SITUACIJE IN UČNIH POTREB	27
4.3.3 ANALIZA ŽELJA IN MNENJ.....	30
4.3.4 INTERPRETACIJA IN DISKUSIJA	33
5 ZAKLJUČEK	35
LITERATURA IN VIRI.....	38

KAZALO PONAZORITEV

KAZALO GRAFIKONOV

Grafikon 1: Spolna struktura anketirancev.....	22
Grafikon 2: Struktura anketirancev po izobrazbi.....	23
Grafikon 3: Obiskovanje tečaja angleškega jezika.....	26
Grafikon 4: Oddelek zaposlitve anketirancev	27
Grafikon 5: Povprečne ocene področij angleškega jezika, ki si jih anketiranci želijo izboljšati	28
Grafikon 6: Ali je znanje angleškega jezika v CSD Ljubljana-Šiška potrebno?.....	31
Grafikon 7 : Izbira načina dela pri učenju AJS	32
Grafikon 8: Pripravljenost na obiskovanje tečaja AJS	33

KAZALO TABEL

Tabela 1: Spolna struktura anketirancev	22
Tabela 2: Stopnja izobrazbe anketirancev	22
Tabela 3: Struktura anketirancev glede na fakultete, kjer so zaključili študij.....	23
Tabela 4: Delež anketirancev, ki se je angleškega jezika v osnovi šoli učil vsa 4 leta.....	24
Tabela 5: Delež anketirancev, ki se je angleškega jezika v srednji šoli učil vsa 4 leta	24
Tabela 6: Delež anketirancev glede na število let učenja angleškega jezika v sklopu visokošolskega izobraževanja.....	24
Tabela 7: Delež anketirancev glede na leta izobraževanja s področja angleškega jezika .	25
Tabela 8: Obiskovanje tečaja angleškega jezika	25
Tabela 9: Oddelek zaposlitve anketirancev.....	26
Tabela 10: Število oseb, ki je ocenilo določeno področje z ocenami 1 - 6.....	28
Tabela 11: Ali je znanje angleškega jezika v CSD Ljubljana-Šiška potrebno?	30
Tabela 12: Izbira načina dela pri učenju AJS	31
Tabela 13: Pripravljenost na obiskovanje tečaja AJS	32

SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC IN OKRAJŠAV

- AJS – angleščina kot jezik stroke
- CSD Ljubljana-Šiška – Center za socialno delo Ljubljana-Šiška
- EU – Evropska unija
- Itd. – in tako dalje
- PDEU – Pogodba o delovanju Evropske unije
- ReNPJP14–18 – Nacionalni program za jezikovno politiko 2014–2018
- ZDA – Združene države Amerike

1 UVOD

Dejstvo, da dve tretjini svetovnega prebivalstva govorita dva ali tri jezike priča o pomembnosti in razsežnosti tujih jezikov. Časi, ko so se ljudje učili tujih jezikov zaradi potovanj v druge države, ali ker so se jim zdeli zanimivi, so že davno mimo. Če želimo biti danes v koraku s svetom, se moramo poslužiti tujejezikovnega izobraževanja.

S tujimi jeziki se lahko srečamo že zelo hitro, saj imamo veliko število jezikovnih šol s pestrimi programi, ki so namenjeni celo predšolskim otrokom, obvezno učenje tujih jezikov pa je del osnovnošolskega in srednješolskega programa. Potrebno se je zavedati, da s končano maturo in pridobitvijo diplome ali magisterija še ni konec učenja, saj se to pravzaprav šele začne. Znanje nam odpira vrata v nov svet in poveča našo mobilnost. Če želimo postati zaposljivi in konkurenčni, je nenehno izobraževanje in iskanje novih znanj nujno. Jezikovno znanje ni le nuja, temveč tudi pravica posameznika.

Angleški jezik nesporno prednjači pred vsemi jeziki. Ne le, da predstavlja mednarodno komunikacijsko orodje, je tudi najpogosteje uporabljen jezik Evropske unije, kljub temu da so vsi jeziki držav članic v skupnosti uradni in enakopravni.

Vsaka evropska država se trudi z razvojem svojega gospodarstva vplivati na celotno Evropsko unijo. V ta namen je potrebnega veliko učenja in medsebojnega sodelovanja pri čemer angleški jezik služi kot »lepilo«. Tudi sicer se angleščina uporablja na skoraj vseh področjih globalnega delovanja, kot so politika, poslovni svet, trgovina, diplomacija ter druga področja.

Ker je angleščina najpogosteje uporabljen jezik EU, večina seminarjev in izobraževanj v poslovnem svetu poteka v tem jeziku. Če se bo torej zaposleni v slovenskem javnem sektorju želel udeležiti mednarodnih konferenc, ali če ima organizacija, v kateri je zaposlen, mednarodne partnerje in sodeluje z drugo mednarodno organizacijo, se bo moral poslužiti angleškega jezika. Tako se oblikuje koncept angleškega jezika kot jezika stroke. Oseba, ki je zaposlena na pravnem področju, potrebuje za komunikacijo popolnoma drugačno besedišče v angleškem jeziku kot zaposleni na področju financ. Da bi vsak zaposleni pridobil znanje angleškega jezika, ki ustreza njegovemu področju, je najučinkovitejši način obiskovanje tečaja oziroma pouka angleščine kot jezika stroke.

Pred izvedbo tečaja je nujno treba izvesti analizo potreb, ki nato predstavlja temelj tujejezikovnega izobraževanja. Z analizo potreb zberemo informacije, ki nam omogočajo celovito razumevanje potreb, problematike in trenutnega stanja, poleg tega pa z njo načrtamo cilje tečaja.

V diplomskem delu bom predstavila analizo potreb za namene tujejezikovega izobraževanja s poudarkom na potrebah po učenju angleškega jezika kot dela izobraževanja zaposlenih v organizacijah javnega sektorja.

Osnovni namen mojega diplomskega dela je predstaviti ter ovrednotiti potrebe po tujejezikovnem izobraževanju v slovenskih organizacijah javnega sektorja, cilj pa je identificirati potrebe po tujejezikovnem izobraževanju organizacij javnega sektorja, konkretno v Centru za socialno delo Ljubljana-Šiška (v nadaljevanju CSD Ljubljana-Šiška).

Metodologija in hipoteze

Pri izdelavi diplomskega dela se bom v teoretičnem delu poslužila deskriptivne metode s študijem domače in tuje literature ter spletnih virov. Pri praktičnem delu naloge bom uporabila kvantitativno raziskovalno metodo¹, in sicer anketo. Anketiranci bodo odgovarjali na že vnaprej sestavljena vprašanja, vezana na njihovo predhodno znanje jezika in potrebe po tujejezikovnem izobraževanju na trenutnem delovnem mestu.

Hipoteze:

Hipoteza 1: Visoko šolstvo po bolonjski prenovi obsega več ur angleščine, (na prvi stopnji študija) s katerimi študente pripravi na morebitno uporabo angleškega jezika na delovnem mestu.

Hipoteza 2: Vsi zaposleni v CSD Ljubljana-Šiška so se učili angleškega jezika v šoli ali na jezikovnih tečajih.

Hipoteza 3: Zaposleni v CSD Ljubljana-Šiška ugotavljajo, da v srednji šoli in na dodiplomskem študiju niso bili deležni dovolj tujejezikovnega izobraževanja in je zato nadaljnje učenje angleškega strokovnega jezika nujno potrebno.

Diplomsko delo je razdeljeno na dva dela, in sicer na teoretični in empirični del. Teoretični del je sestavljen iz uvoda, jedra, ki se deli na dva dela, in zaključka. Jedro sestavljata poglavji »Tujejezikovno izobraževanje« in »Analiza potreb po tujejezikovnem izobraževanju«. V prvem delu je predstavljena jezikovna politika v Sloveniji v teoriji in praksi. Poleg tega bom predstavila tudi angleški jezik kot *linguo franco* in primerjala splošno angleščino z angleščino kot jezikom stroke ter poiskala vzrok za tujejezikovno izobraževanje zaposlenih v slovenskem javnem sektorju. Poglavje »Analiza potreb po tujejezikovnem izobraževanju« vključuje analizo potreb in njeno vlogo v tujejezikovnem izobraževanju v organizacijah.

Empirični del je sestavljen iz analize anketnega vprašalnika, ki je bil razdeljen med zaposlene v CSD Ljubljana-Šiška. Z njim sem želela ugotoviti, kakšne so potrebe zaposlenih v CSD Ljubljana-Šiška po učenju angleškega jezika kot jezika stroke, oziroma če sploh obstajajo potrebe in želje po tovrstnem učenju. Cilj diplomskega dela je torej identificirati potrebe po učenju angleščine kot jezika stroke v CSD Ljubljana-Šiška.

¹ Razlaganje pojavov z zbiranjem številčnih podatkov, ki jih analiziramo z uporabo matematičnih metod, natančneje statistično.

2 TUJEJEZIKOVNO IZOBRAŽEVANJE

2.1 TUJEJEZIKOVNA POLITIKA V SLOVENIJI

Znanje tujih jezikov je danes nepogrešljiva sestavina našega življenja. Predvsem po vstopu Slovenije v EU je učenje tujih jezikov postalo naložba, ki se nam pozneje gotovo obrestuje. Ena izmed štirih temeljnih svoboščin, ki jo evropskim državljanom zagotavlja EU, je namreč prost pretok oseb. Ta nam omogoča potovanja, izobraževanje in upokojevanje kjer koli na ozemlju EU, ker smo upravičeni tudi do izobraževalnih, zdravstvenih in drugih javnih storitev (izjema so dejavnosti, za katere so pristojni javni organi, kot so državni uradniki, sodniki, pravniki, zdravniki in dejavnosti oboroženih sil, zunanjih zadev ipd ...).

45. člen PDEU² opredeljuje pojem prostega pretoka delavcev, kar pomeni, da smo pri iskanju zaposlitve v državah članicah EU enakopravni v primerjavi z domačimi delavci.

Zato lahko trdimo, da so družbene okoliščine tiste, ki pogojujejo potrebo po znanju jezikov in motivacijo za njihovo učenje.

Že evropski dokumenti o izobraževanju in specifični dokumenti o tujih jezikih, poudarjajo pomen znanja tujih jezikov. Žal strokovnjaki s področja tujega jezika kot jezika stroke v slovenskem visokem šolstvu ugotavljajo, da področje poučevanja tujih jezikov ni sistemsko urejeno. Celotno na evropski ravni nimamo jasno izoblikovane enotne jezikovne politike. (Djurić in Jukrović, 2009, str. 215)

Jezikovni pluralizem je priznan kot dragocen vir in dolžnost vsakega državljana je, da se poleg svoje materinščine uči še dveh jezikov Evropske skupnosti.

V Sloveniji nimamo celovitega zgodovinskega prikaza poučevanja tujih jezikov in prav to je privedlo do dejstva, da je za Slovenijo značilna nedosledna tujejezikovna politika. (Skela, 2009, str. 185-186)

2.1.1 NACIONALNI PROGRAM ZA JEZIKOVNO POLITIKO 2014–2018

Nacionalni program za jezikovno politiko (v nadaljevanju ReNPJP14–18) je sprejel Državni zbor na seji dne 15. julija 2013.

ReNPJP14–18 določa smernice oziroma ukrepe za razvoj čim boljše jezikovne politike v Sloveniji.

Poglavje 2.1.6 je posvečeno tujim jezikom v Sloveniji, torej tujejezikovni politiki.

V tem poglavju je opisana predvsem problematika tujejezikovnega izobraževanja. Na tem področju namreč prihaja do neusklajenosti in pomanjkanja enotnih usmeritev na ravni države in posameznih regij. Šole oziroma njihovi ravnatelji so tisti, ki držijo v rokah vse

² Pogodba o delovanju Evropske unije

vajeti v povezavi s ponudbo tujih jezikov, saj določajo obvezne in izbirne dele osnovnošolskih in srednješolskih programov. Zato tudi ReNPJP14–18 kot smiselno navaja oblikovanje enotne politike poučevanja v okviru vzgojno-izobraževalnega sistema. Seveda je treba pred tem analizirati celotno stanje na področju učenja in poučevanja tujih jezikov. Ta analiza bo nato pripomogla k oblikovanju smernic za pravilno uvajanje drugega tujega jezika v osnovne in srednje šole, k zagotovitvi ustrezne in s strokovnimi argumenti utemeljene razmestitve in razpršenosti učenja tujih jezikov znotraj države in znotraj posameznih regij, ter k zagotavljanju ustreznega razmerja med njimi, ki bo temeljilo na upoštevanju njihove kulturno-civilizacijske in gospodarsko-politične vloge in mesta, tako v širšem (evropskem) kot v ožjem (lokalnem) kontekstu.

ReNPJP14–18 podaja upe, da se bo z uvedbo zgodnjega učenja prvega tujega jezika v izobraževalni sistem, razširila miselnost, da je učenje tujih jezikov nekaj popolnoma naravnega. Pri tem naj bo v osnovni in srednji šoli izbor tujih jezikov širok, vendar ožji pri prvem tujem jeziku.

Osnovne šole naj učence naučijo, oziroma pripravijo na fleksibilen prehod v srednjo šolo v povezavi z drugim tujim jezikom. S tem jim bo omogočeno, da izbirajo med nadaljevanjem učenja drugega jezika v srednji šoli, izbiro novega drugega tujega jezika, ali po potrebi tudi med vnovičnim začetkom učenja istega tujega jezika na osnovni ravni.

V skladu s tem naj bi se na nivoju osnovnošolskega in srednješolskega izobraževanja pouk vseh jezikov načrtoval in izvajal tako, da se vsi navezujejo drug na drugega in se medsebojno povezujejo. Pri tem naj bi se povezovali na tak način, da bi spodbujali medsebojni prenos, čim večjo skladnost in stopenjsko nadgrajevanje jezikovnega in zunajjezikovnega znanja.

Poglavje »Tuji jeziki« se zaključuje z opredelitvijo cilja za zagotavljanje kakovosti in optimizacije poučevanja ter učenja tujih jezikov in s predstavitvijo ukrepov za njihovo dosego.

Med ukrepe se nanašajo dejavniki, kot so usposabljanje ravnateljev in učiteljev za sprejemanje ustreznih strokovnih odločitev v zvezi z načrtovanjem in izvajanjem (tuje)jezikovnega izobraževanja, spodbujanje uvajanja inovativnih pristopov k učenju in poučevanju jezikov in spodbujanje stalnega strokovnega izpopolnjevanja učiteljev na jezikovnem in didaktičnem področju. Pomembni so tudi ukrepi, kot so izdelava ustreznih učnih gradiv za različne stopnje poučevanja tujih jezikov, certificiranje pridobljenega znanja tujih jezikov v okviru formalnega in neformalnega izobraževanja po veljavni evropski lestvici (Skupni evropski jezikovni okvir) ob zaključku osnovnošolskega in srednješolskega izobraževanja.

Zunaj institucij formalnega izobraževanja kakovostno učenje in rabo tujih jezikov pri odraslih govornikih omogočajo predvsem spodbujanje udeleževanja na tečajih tujih jezikov na delovnem mestu in drugje, spodbujanje izobraževanja prevajalcev in tolmačev za

potencialno deficitarne jezike in stalno izobraževanje članov prevajalskih in lektorskih služb na jezikovnem in strokovnem področju.

Vsi ti ukrepi ciljajo na doseganje usklajenega načrtovanja in razvijanja jezikovne platforme za poučevanje tujih jezikov, zvišanje stopnje kakovosti poučevanja in znanja ter uporabe tujih jezikov, širjenje nabora tujih jezikov v izobraževalnih procesih in izven njih ter povečevanje možnosti izbire med njimi.

(2013) Resolucija o Nacionalnem programu za jezikovno politiko 2014–2018 (ReNPJP14–18). Ur.list RS, št. 62/2013

ReNPJP14–18 je edini pravni dokument s področja tujejezikovnega izobraževanja na delovnem mestu, saj omenja obstoj tujejezikovnega izobraževanja s tečaji na delovnih mestih v Sloveniji. Slednjega dokument spodbuja, kar kaže na visoko vrednost tujejezikovnega izobraževanja na delovnem mestu. Vendar pa se tukaj omemba tujejezikovnega izobraževanja za službene potrebe konča, kar pomeni, da je tujejezikovno izobraževanje v organizacijah javnega sektorja s pravnega stališča dokaj nedefinirano.

Kot smo videli se ReNPJP14–18 zavzema za oblikovanje enotne politike poučevanja v okviru vzgojno-izobraževalnega sistema. Prav poučevanje tujih jezikov v okviru vzgojno-izobraževalnega sistema pa predstavlja temelj oziroma začetek tujejezikovnega izobraževanja posameznika.

Izpolnjevanje zgoraj navedenih smernic bi v okviru tujejezikovnega izobraževanja za javne uslužbenke pomenilo, da bi na ta način vsi zaposleni v javnem sektorju imeli popolnoma enake jezikovne osnove oziroma, da bi bili vključeni v enotne programe v vzgojno-izobraževalnem sistemu. Zaposleni v javnem sektorju bo tako prvič v stik z obveznim učenjem tujega jezika prišel v osnovni šoli, tega pa bi pozneje nadgrajeval v srednji šoli. Če imajo posamezniki dobre osnove s področja tujejezikovnega izobraževanja, bo to omogočilo tudi lažje in učinkovitejše učenje tujih jezikov v nadaljnjem izobraževanju, bodisi na fakulteti ali na tujejezikovnem tečaju. Zaradi tega bo veliko lažje načrtovati tujejezikovno izobraževanje za zaposlene, saj bi tako vsi zaposleni imeli popolnoma enako ozadje oziroma zgodovino tujejezikovnega izobraževanja.

2.1.2 TUJEJEZIKOVNA PRAKSA V VZGOJNO-IZOBRAŽEVALNEM SISTEMU

Ko govorimo o praksi tujejezikovnega izobraževanja v vzgojno-izobraževalnem sistemu, govorimo o učenju tujih jezikov v šolah (osnovna šola, srednja šola ter visoko šolstvo) in izven institucij formalnega izobraževanja.

Tujejezikovno izobraževanje v organizacijah spada v kategorijo neformalnega učenja jezikov.

Neformalno učenje tujih jezikov se lahko začne že v vrtcu v obliki interesne dejavnosti. Zadnja leta je moč beležiti velik obisk zasebnih jezikovnih šol, kar nam daje vedeti, da je zanimanje za učenje tujih jezikov veliko. Program učenja jezika v osnovnih in srednjih

šolah ter na fakultetah je vnaprej določen, medtem ko zasebne jezikovne šole program lahko prilagodijo potrebam učencev.

V osnovnih in srednjih šolah učenje jezikov poteka v okviru obveznih predmetov. Med prvimi tujimi jeziki, ki se jih učenci učijo v osnovnih in srednjih šolah, je daleč na prvem mestu angleščina, ta pa prevladuje tudi v visokem šolstvu.

Tuji jeziki v visokošolskih programih v primerjavi z osnovnimi in srednjimi šolami igrajo precej drugačno vlogo, saj so visokošolski programi dokaj ozko usmerjeni.

Poleg jezikovnih študijskih programov v visokem šolstvu obstajajo nejezikovni študijski programi, v okviru katerih učenje tujega jezika predstavlja le majhen del programa. Učenje tujega jezika je prisotno predvsem na prvostopenjskih programih, pri tem pa ga družboslovni študijski programi predvidevajo precej več kot naravoslovni in tehnični.

Raziskave so pokazale, da se je z bolonjsko prenovo³ na kar 77 % fakultet število ur tujega jezika zmanjšalo. Svetlin Gvardjančič je leta 2009 izvedla raziskavo, v katero je vključila vse tri slovenske univerze in prišla do ugotovitve, da na približno polovici fakultet pouk tujega jezika poteka samo en semester (60 kontaktnih ur, ponekod tudi 45). Po bolonjski prenovi so nekatere fakultete celo spremenile status tujega jezika iz obveznega v izbirni predmet, nekatere fakultete pa so naredile še korak dlje in učenje tujega jezika iz študijskih programov popolnoma izbrisale. Jezikovni predmeti so ovrednoteni z med 3 in 6 kreditnimi točkami, kar je najmanj v primerjavi z ostalimi predmeti. Večina fakultet v Sloveniji (razen Fakulteta za turizem) ima v svojem programu en obvezen tuj jezik, kjer prevladuje angleščina. Ta se izvaja največ in tudi v primeru, da je ponujen več tujih jezikov. Drugi tuj jezik je pa ponujen v obliki izbirnega predmeta (nemščina, italijanščina, španščina, francoščina in ruščina). Ponekod so tuji jeziki poimenovani kot strokovni jeziki (npr. Angleščina – jezik stroke, Poslovna angleščina), v ostalih primerih pa Tuj jezik, Angleščina ipd. (Svetlin Gvardjančič v: Djurić in Jurković, 2008, str. 218)

Vsebina predmetov, ki vključujejo učenje tujih jezikov v visokem šolstvu, je vir različnih polemik. Nekatere fakultete namreč ne uporabljajo izraza »tuj jezik stroke« temveč le »tuj jezik«, kar pomeni, da je vsebina teh predmetov popolnoma prepuščena njihovim izvajalcem. Niti en univerzitetni dokument namreč ne vsebuje zahtev, ki bi opredeljevale vsebine tujejezikovnih predmetov, kar pomeni, da predavatelji tujih jezikov sami določajo vsebino in cilje predmetov. Seveda skušajo pri tem vsebino predmeta sestaviti v skladu s celotnim programom izobraževalne ustanove, kar pomeni da je sodelovanje s profesorji glavnih strokovnih predmetov nujno potrebno. Zaželeno je, da visokošolska ustanova to sodelovanje spodbuja.

Za uresničitev ciljev bolonjskega procesa je nujno potrebno sodelovanje inštitucij, učiteljev in študentov, saj bo le na tak način prišlo do pravilnega oblikovanja tujejezikovne politike. (Djurić in Jurković, 2008, str. 220)

³ Postavila smernice razvoja Evropskega visokošolskega prostora

Učenje tujih jezikov na fakulteti oziroma v sklopu visokega šolstva je torej nekakšna odskočna deska za prihodnost. Na tak način bo oseba zaposlena v organizaciji javnega sektorja, ki bo zaradi službenih razlogov potrebovala znanje tujega jezika, že imela določeno predznanje na račun učenja tega jezika na fakulteti. Do neke mere bo izraze v tujem jeziku že poznala, te pa bo lahko nadgradila z vpisom v jezikovni tečaj. Učenje jezika tako ne bo potekalo popolnoma od začetka, temveč se bo znanje tega tujega jezika le še dopolnjevalo in nadgrajevalo.

Primer učnega načrta za angleški jezik na Fakulteti za socialno delo

V raziskovalnem delu svojega diplomskega dela sem ugotavljala potrebe po znanju angleškega jezika zaposlenih v Centru za socialno delo Ljubljana-Šiška. Večina študentov Fakultete za socialno delo se po končanem študiju namreč želi zaposliti v centru za socialno delo.

Študentje Fakultete za socialno delo se že takoj srečajo z angleškim jezikom, saj je predmet *Uvod v angleški jezik* del učnega načrta v 1. letniku dodiplomskega študija. Cilj tega predmeta je obnoviti pred tem pridobljeno znanje (program vključuje širjenje splošnega besedišča in pregled pomembnih slovničnih poglavij) do mere, ki bi omogočala aktivno sodelovanje pri zahtevnejših programih, kot so *Angleščina za socialno delo* in *Angleščina za akademske potrebe*.

V 3. letniku del učnega načrta predstavljata predmeta *Angleščina: problemsko naravnano učenje* in *Angleški jezik za socialno delo*. Že iz poimenovanja predmetov je razvidno, da pri teh ne gre več za splošno angleščino. Pri predmetu *Angleščina: problemsko naravnano učenje* namreč študent rešuje strokovni problem in hkrati pridobiva jezikovno znanje. Poudarek je na razlikovanju med jezikom govorne komunikacije in formalnim pisnim jezikom. Predavatelj predstavi določeno strokovno temo ob kateri študent razvija znanje angleškega jezika.

Pri predmetu *Angleški jezik za socialno delo* pa se študentje seznanijo s strokovno terminologijo socialnega dela v angleškem jeziku in pri tem poglobijo vse štiri osnovne jezikovne spretnosti: poslušanje, branje, pisanje in govorjenje. Glavni namen predmeta je, da se študentje naučijo uporabljati angleški jezik v povezavi s področjem socialnega dela in, da so sposobni spremljati strokovno literaturo v angleškem jeziku. To znanje pridobijo na tak način, da se v angleškem jeziku učijo in pogovarjajo o vsebini ostalih predmetov.

V zadnjem letniku dodiplomskega študija del učnega načrta predstavlja predmet *Angleški jezik za akademske potrebe*, kjer se študent usposobi za pisanje člankov v angleškem jeziku in pridobi spretnost za učinkovito govorno nastopanje.

V sklopu učnega načrta podiplomskega študija učenje angleškega jezika ni predvideno, saj podiplomski študij traja eno leto in je namenjen pripravi študenta na specifično delo v službi, torej na centru za socialno delo. (Fakulteta za socialno delo, 2008)

2.1.3 TUJEJEZIKOVNA PRAKSA V SLOVENSKEM JAVNEM SEKTORJU

Zaposleni v javnem sektorju uporabljajo tuje jezike pri mednarodnem sodelovanju javnih služb.⁴ To pomeni, da je raba tujega jezika pri uradnem delovanju dovoljena v primerih, ko uslužbenci javnega sektorja nastopajo v postopkih pred državnimi organi in organi samoupravnih lokalnih skupnosti in izvajalci javnih služb ter nosilci javnih pooblastil, skupaj s tujo fizično osebo in je njihovo poslovanje namenjeno tujcem.

V preteklosti so potrebo po tujejezikovnem izobraževanju v Sloveniji sprožile migracije delavcev iz nekdanje Jugoslavije (iz Bosne in Hercegovine, Srbije, Črne Gore in Hrvaške). Po letu 2006 se je število priseljencev iz teh držav zmanjšalo, saj se je v Sloveniji leta 2006 začela uveljavljati svoboščina Evropske unije, ki govori o prostem pretoku in gibanju delavcev državljanov vseh držav članic EU.

Tujejezikovne potrebe v javnem sektorju se lahko kažejo v povezavi s turističnimi, z raziskovalnimi, s poslovnimi ali z delovnimi dejavnostmi. Njihovo trajanje je odvisno od postopka in posledično vpliva na stik tujca z našo upravo. Tujec lahko med bivanjem v Sloveniji na upravni enoti ureja upravne zadeve, kot so na primer zadeve s področja vstopa tujcev v Republiko Slovenijo, bivanja v Republiko Slovenijo, integracije, urejanja državljanstva in s področja zadev beguncev in oseb z začasno zaščito.

Seveda pa tujejezikovna praksa v slovenskem javnem sektorju ni povezana zgolj s priseljenci. Javni uslužbenci vse več sodelujejo v mednarodnih projektih in skrbijo za prijave na razpise EU, ki so večinoma prevedeni v angleški jezik, ter za službene potrebe prebirajo uradne dokumente. Kljub temu, da so vsi jeziki držav članic uradni jeziki EU, so namreč nekateri dokumenti zaradi časovnih in finančnih razlogov prevedeni le v angleški jezik.

Mednarodno sodelovanje zaradi globalizacije poslovanja in čezmejnih stikov dobiva vse večji pomen. To posledično vpliva na organizacije v javni upravi, saj njihovi zaposleni potrebujejo še druga znanja in veščine razen tistih, ki jim zagotavljajo uspešnost in učinkovitost v domačem okolju.

Večjezičnost je pojav, ki ga narekuje globalizacija, v EU pa je pravzaprav pogoj za sobivanje različnih narodov in pomembno prispeva k zavedanju o pomenu lastnega jezika v tem prostoru. Vse večja potreba po znanju različnih jezikov je povezana z dejavniki, kot so poenostavljen dostop do informacij prek interneta, izpostavljenost posameznikov različnim jezikom in kulturam, prost pretok dela in blaga ter izobraževanja in bivanja. Pri tem ima angleščina kot prevladujoči svetovni jezik izjemno vlogo. (Danko in dr., 2012, str. 71-103)

⁴ Madžarščina in italijanščina uživata poseben status, saj sta uradna jezika v Sloveniji (jezika narodnih manjšin)

2.2 ANGLEŠČINA KOT LINGUA FRANCA

Angleščina je dokončno uveljavljena mednarodna *lingua franca*. To pomeni, da je angleščina sredstvo za sporazumevanje govorcev različnih maternih jezikov. Ta vse bolj izpodriva jezike, ki so se jih ti tradicionalno učili v šolah.

Lingua franca se uporablja že stoletja, saj je vedno obstajal en jezik, ki je predstavljal most med ljudmi. Danes je to angleščina. Postala je mednarodno komunikacijsko orodje kot posledica gospodarske in znanstvene širitve Velike Britanije in pozneje Združenih držav Amerike. Konec 19. stoletja je Velika Britanija imela zelo velik vpliv, saj je bila vodilna pomorska sila, imela je ogromen imperij, vodila je v industrijski revoluciji in postajala vse bolj močna na ekonomskem in kulturnem področju. V 20. stoletju pa so na širitev angleškega jezika vplivale Združene države Amerike. (Seidlhofer, 2005, str 339-340)

Angleški jezik se izredno hitro širi zaradi mednarodnih odnosov, za to pa poskrbijo tudi mediji, poslovna dokumentacija in zabavna industrija z glasbo in filmi, ki so zelo priljubljeni med mladimi.

Na en način lahko govorimo o »svetovni angleščini«, ki se uporablja v poslovnem svetu, trgovini, diplomaciji in na drugih področjih globalnega delovanja. Angleščina kot lingua franca je pravzaprav del večjega fenomena. Je del koncepta »angleščine kot mednarodnega jezika«, »svetovne angleščine«. Vzroke za to, da jezik postane mednarodni oziroma globalni, gre iskati v ekonomski in vojaški moči naroda, ki ga govori. To torej pomeni, da angleški jezik nima statusa globalnega jezika zaradi posebnih strukturnih lastnosti.

Angleščina je status globalnega jezika dobila z gospodarsko prevlado Združenih držav Amerike od leta 1950 dalje. In prav močan gospodarski razvoj in globalizacija sta privedla do potrebe po svetovnem globalnem jeziku, ki je olajšal trgovanje, komunikacijo v znanosti in kulturi ter olajšal sporazumevanje v novih medijih. Seveda ne smemo zanemariti kulturnih vplivov, ki so v času interneta pripomogli k široki uporabi angleščine – sem na primer spada kultura Hollywooda, ki je izjemno priljubljena med mlajšo generacijo. (Basturkmen, 2010, str 339-340)

Teoretiki opozarjajo, da prihaja zaradi dominacije angleščine do zanemarjanja manjših jezikov, kar bo postoma povzročilo odmiranje jezikov manjših. Še več, strokovnjaki so podali oceno, da bo kar 80 % od 6000 jezikov, ki jih trenutno govorimo, izginilo.

Evrocentrična ideologija povzroča jezikovni imperializem. Poleg tega prihaja tudi do premikov v jezikovnih pravicah, saj je moč opaziti kulturno neenakost med angleškim in ostalimi jeziki. Ta se kaže v tem da je tistim, ki se je ne učijo, družbeni in gospodarski napredek onemogočen, spet pa po drugi strani pa je »navadni ljudje« za vsakdanje potrebe ne potrebujejo. (Skela, 2009, str. 185)

Vendar ne smemo prezreti pomembnosti angleškega jezika, saj je ta najpogosteje uporabljan jezik EU. Kljub temu, da so vsi uradni jeziki EU enakopravni, so številni delovni dokumenti dostopni le v enem jeziku – angleščini. Ta združuje vse poglede in znanja svetovnih kultur in ni več izključno kultura »naravnih govorcev angleščine«. Angleški jezik je prisoten po celem svetu in število njenih govorcev iz dneva v dan narašča. Kot univerzalno in skoraj nevtralno sredstvo za sporazumevanje v večkulturnih in večjezičnih sredinah omogoča neovirano sporazumevanje.

2.3 ANGLEŠČINA KOT JEZIK STROKE IN V PRIMERJAVI S SPLOŠNO ANGLEŠČINO

Potrebno se je vprašati, kakšno angleščino potrebujejo zaposleni v javnem sektorju in kakšen je namen njene uporabe.

Po koncu 2. svetovne vojne sta tehnologija in trgovina doživela velik razcvet. ZDA so postale ekonomsko zelo močne, kar je posledično povzročilo, da je angleški jezik dobil velik pomen. Ko je postala »mednarodni jezik poslovanja«, je počasi začelo naraščati tudi število govorcev angleščine, ki so točno vedeli, zakaj se je učijo. Poslovneži so želeli prodati svoje izdelke, mehaniki so morali brati navodila, zdravniki so morali biti v koraku z razvojem medicine. Čas in denarne omejitve so ustvarili potrebe po stroškovno učinkovitih in natančno določenih ciljih.

Tedanje študije so se usmerile v odkrivanje jezika, ki se je uporabljal v komunikaciji. Med drugim so razkrile, da se govorniki in pisni jezik precej razlikujeta in, da sta odvisna tudi od konteksta. Tako so ugotovili, da se na primer angleščina za potrebe inženirjev razlikuje od angleščine za potrebe trgovcev. Na tem spoznanju temelji ideja, da je možno za jezik, ki je odvisen od situacij, določiti značilnosti posebnih razmer. Prav te značilnosti predstavljajo osnove tečaja ali učenja jezika.

Angleški jezik, ki ga določena skupina ljudi potrebuje, je moč identificirati z analizo jezikovnih značilnosti področja v katerem ti ljudje delujejo.

Na tak način se je razvila angleščina kot jezik stroke (v nadaljevanju AJS). Razvoj na področju AJS je v ospredje postavil učence. Ti imajo različne potrebe in interese, in prav ti vplivajo na motivacijo in učinkovitost učenja jezika. Na rast AJS so vplivale vse večje zahteve po znanju angleškega jezika, ki je zadovoljeval točno določene potrebe, razvoj različnih področij in razvoj pedagoške psihologije.

Tujih jezikov se učimo zaradi komunikacije za potrebe stroke ali potovanj. To spoznanje je privedlo do tega, da je angleščina kot jezik stroke postala pomemben del učenja jezika in, da zanjo obstajajo ločeni pristopi k učnemu načrtu ali učenju jezika. (Nunan v: Basturkmen, 2010, str. 2)

Učenje AJS je strogo povezano z analizo potreb učencev in analizo besedil ter pripravo učencev na učinkovito komunikacijo v svoji stroki. (Dudley-Evans in St John v: Basturkmen, 2010, str. 2)

AJS in splošna angleščina sta zelo povezani. Kdor se bo učil angleščine kot jezika stroke, bo nujno potreboval tudi splošno angleščino (pravilna uporaba časov, besedni red ...). (Holme v: Basturkmen, 2010, str. 2)

Vendar meje med AJS in splošno angleščino ni vedno lahko določiti. Kam bi na primer uvrstili tečaj angleščine namenjen korejskim poslovnežem, ki bodo potovali v tujino? Če je njihovo znanje jezika na nizki ravni, bo večji del tečaja na ravni splošne angleščine. Večina bi ta tečaj zaradi ciljev uvrstila pod AJS, saj poslovneži potrebujejo točno določeno znanje besedišča. Ker je znanje angleškega jezika korejskih poslovnežev zelo slabo, se tečaj angleškega jezika ne bo osredotočal le na besedišče, ki ga ti poslovneži potrebujejo, temveč tudi na splošno angleščino, ki bo v tem primeru temelj tečaja. Ta primer kaže na to, da ni vsak tečaj za zaposlene hkrati tudi tečaj AJS. (Bernard in Zemach v: Basturkmen, 2010, str. 3)

Tečaji AJS se osredotočajo na vprašanja kdaj, kje in zakaj učenci potrebujejo jezik v učnem kontekstu ali na delovnem mestu. AJS daje strog poudarek na jezik kot na za situacijo uporaben jezik. (Basturkmen, 2010, str. 1-3)

Vzemimo primer tečaja angleščine za medicinske sestre. Ta bi moral biti sestavljen iz medicinske terminologije, komunikacijskih vzorcev med medicinsko sestro in pacientom, pisnih dokumentov, kot je na primer evidenčni karton bolnikov, ter ostalih komunikacijskih sfer, ki osebam, ki ne poznajo področja dela medicinskih sester, niti niso razumljive.

In prav tukaj je vidna razlika med AJS in splošno angleščino. AJS je osredotočena na določeno skupino ljudi, oziroma natančneje na potrebe teh ljudi. Tečaji AJS se izvedejo šele po analizi potreb učencev. Splošna angleščina se uporablja kot univerzalni jezik v vsakdanjih pogovorih s tujci, medtem ko se AJS uporablja na določenem področju zaposlitve, potrebujejo pa jo zaposleni, ki uporabljajo angleški jezik v službene namene. (Basturkmen, 2010, str. 8)

Vsi smo se z angleškim jezikom srečali že v osnovni šoli, nato pa učenje jezika nadaljevali v srednji šoli. To je tipičen primer splošne angleščine, kjer so učni načrti pripravljene že vnaprej, ne glede na predhodno in trenutno znanje učencev. Na tak način smo pridobivali splošno znanje angleščine, obravnavali smo najpogostejše teme iz vsakodnevnega življenja, uporabljali slovnico skozi pogovore in besedila v učbenikih, se učili pravih časov. Pri tem smo izoblikovali vse spretnosti: govorno in pisno sporazumevanje, branje in slušno razumevanje. Če posplošimo, smo se učili angleščine, ki jo lahko uporabljamo v vsakdanjem življenju v pogovoru z angleško govorečimi ljudmi, oziroma lahko »preživimo« turistična potovanja v druge države, kot radi povedo učitelji.

Učenje angleščine poteka tudi v visokem šolstvu, vendar ne moremo trditi, da gre tu za popoln primer AJS, saj je tečaj AJS osredotočen na potrebe in zahteve učencev. Seveda je angleščina v visokem šolstvu bolj specifična kot tista, ki smo se je učili v osnovni in srednji šoli, saj se osredotoča na vsebino našega celega študija, vendar ji še vedno manjka pomembna prvina AJS – osredotočenost na specifične potrebe učencev. Pouk AJS je

nemogoče izvesti brez analize potreb učencev oziroma obiskovalcev tečaja. Učni načrti v visokem šolstvu pa so že vnaprej pripravljene na osnovi predvidenih bodočih zaposlitev diplomantov in potreb trga dela, pri tem pa ne vključujejo podrobnih analiz potreb vsake posamične generacije študentov.

Pri učenju splošne angleščine jezikovnih potreb učencev ni treba ugotavljati, medtem ko izvajanje tečajev AJS večinoma zahteva podrobno analizo potreb učencev.

Učitelji pri poučevanju ali vodenju tečaja splošne angleščine v glavnem ne poznajo zgodovine oziroma kakovosti predznanja jezika učencev. Ker tečaji AJS potekajo na podlagi analize potreb, so učni cilji teh bolj strnjeni kot pri učenju splošne angleščine.

Na tej točki naletimo na pomemben pojav–motivacijo, ki ima izredno pomembno vlogo pri učenju AJS. Predvidevamo lahko, da imajo učenci oziroma tečajniki na tečajih AJS večji interes in željo po učenju, saj so teme, ki jih obravnavajo na tečajih AJS, neposredno povezane z njihovim delovnim ali študijskim področjem. To pomeni, da sta zanimanje in motivacija veliko večja kot na primer pri srednješolcu, ki mora biti obvezno prisoten na uri angleškega jezika, ki ga niti najmanj ne zanima. Znano pa je, da motivacija pomembno vpliva na dosego uspeha. (Basturkmen, 2010, str. 11)

Vendar učenje AJS ne more potekati brez znanja splošne angleščine. Vzemimo primer ekonomista, ki obvlada celotno besedišče povezano z njegovim področjem, vendar pa mu to ne more pomagati, če ne obvlada osnov angleščine.

Študentje Fakultete za socialno delo v vseh letih študija obiskujejo predmete, ki se izvajajo v angleškem jeziku in so povezani z vsebino študija. V tem primeru angleškega jezika ne moremo uvrščati med splošno angleščino, saj je učni načrt sestavljen posebej za študente Fakultete za socialno delo. To še ne pomeni, da je to tudi jezik, ki se bo dejansko uporabljal na delovnem mestu na centru za socialno delo. Na fakulteti se študentje naučijo določenih besednih zvez, ki so povezane z vsebino celotnega študija, vendar bo nato šele na delovnem mestu posameznik ugotovil, kakšne so njegove dejanske potrebe po znanju angleškega jezika. Na tem mestu se pojavi potreba po AJS.

2.4 UČENJE ANGLEŠKEGA JEZIKA ZAPOSLENIH V JAVNEM SEKTORJU

Javni sektor je sestavljen iz vseh javnopravnih organizacij, ki opravljajo javne funkcije, uresničujejo javni interes in zadovoljujejo javne potrebe. To zagotavljajo javne službe oziroma javne storitve. (Virant, 2009, str. 13.-14)

Na vprašanje, zakaj se je treba učiti angleški jezik v javnem sektorju, sem delno odgovorila v poglavju »Angleščina kot lingua franca«. Angleški jezik ima zelo pomembno vlogo kot »svetovna angleščina«, uporablja se v poslovnem svetu, trgovini, diplomaciji in na drugih področjih globalnega delovanja. Je mednarodno komunikacijsko orodje in most med ljudmi različnih kultur in maternih jezikov.

Slovenija je leta 2004 postala polnopravna članica EU. Takrat se je začelo prilagajanje slovenske zakonodaje evropskemu pravnemu redu, kar pomeni, da je bila Slovenija primorana ustanoviti nove mednarodne oddelke, ki se na posameznih ministrstvih ukvarjajo z evropskimi zadevami. Pravzaprav mora biti celo delovanje Slovenije v skladu s pravili EU. Zanimivo je dejstvo, da so vsi jeziku držav članic EU uradni, vendar pa obstajajo dokumenti, ki so dosegljivi le v angleškem jeziku, kar privede do tega, da so zaposleni v javnem sektorju v nekaterih situacijah primorani uporabljati le angleški jezik.

Znanje in komunikacijske tehnologije imajo vse večji pomen. Prav tako je vse večja potreba po znanju in inovativnosti, saj to lahko pripelje do hitrejše gospodarske rasti. En izmed dejavnikov, ki vpliva na uspešnost slovenskih podjetij, je globalna tržna usmerjenost.

Vse evropske države se trudijo povečati evropsko konkurenčnost. Evropska industrija je v več strateških sektorjih vodilna sila na svetovni ravni. Močne so avtomobilska industrija, aeronavtika, tehnična stroka, vesoljska tehnologija ter kemija in farmacija. Vsaka država želi, da bi prispevala k tej uspešnosti, tudi Slovenija.

Da bi bili v koraku z uspešnimi državami, je potrebno veliko učenja in medsebojnega sodelovanja, pri čemer angleški jezik odigra največjo vlogo, saj se uporablja v poslovnem svetu, trgovini, diplomaciji in na drugih področjih globalnega delovanja, kljub temu, da so vsi jeziki držav članic EU uradni. Glede uporabe angleščina predstavlja jezik številka ena v Evropi. Večina seminarjev in izobraževanj namreč poteka v angleškem jeziku, še več, delovanje celotnega »poslovnega sveta« temelji na uporabi angleškega jezika. To velja tudi v primerih, ko angleščina ni materni jezik govorcev. Ker velja angleščina za mednarodno komunikacijsko orodje tudi vsa dodatna izobraževanja in poslovanje potekajo v tem jeziku.

Zaposleni v mednarodnih oddelkih podjetij oziroma tisti, ki se vsakodnevno in pogosto srečujejo z angleškim jezikom, nujno potrebujejo znanje tega jezika.

V Sloveniji ni zakonodaje, ki bi podjetjem narekovala obvezno tujejezikovno izobraževanje. Zato tudi ni mogoče zaslediti teorije o tujejezikovnem izobraževanju v slovenskih organizacijah javnega sektorja. Podjetja se sama odločajo, ali je takšno izobraževanje sploh potrebno in, če je, v kolikšni meri. Žal je gospodarska kriza tako načela podjetja, da si nekatera tega ne morejo privoščiti, zato je zaposlen prepuščen sam sebi in se sam odloča, ali potrebuje dodatno znanje angleščine. Če se zanj odloči, ga mora tudi sam financirati. Danes na tržišču obstaja veliko jezikovnih šol, ki ponujajo različne programe, kot so: splošna angleščina za tajnice, poslovno komuniciranje v angleščini, angleščina za pravnike, pogajanje v angleščini, srečanja in sestanki v angleščini, poslovna korespondenca v angleščini, telefoniranje v angleščini, angleščina v zavarovalništvu, angleščina v prodaji, nabavi in proizvodnji, sklepanje pogodb v angleščini, angleščina za finančnike, angleščina v bančništvu, angleščina v farmaciji⁵ itd.

⁵ Vrste tečajev so naštet iz ponudbe Jezikovno izobraževalni center Babylon d.o.o.

3 ANALIZA POTREB PO TUJEJEZIKOVNEM IZOBRAŽEVANJU

Ko zaposleni v javnem sektorju ugotovijo, da obstaja potreba po dodatnem izobraževanju na področju tujega jezika, je to potrebo treba analizirati. To je prvi in hkrati najpomembnejši korak k tujejezikovnem izobraževanju in odskočna deska za samo izvedbo tečaja.

3.1 ZAKONITOSTI ANALIZE POTREB

Analiza potreb skuša zbrati čim več informacij, s katerimi izrišemo celovito razumevanje potreb, problematike in trenutnega stanja. Šele, ko potrebe identificiramo, se lahko začnemo soočati s težavami in jih reševati. Pravzaprav gre pri analizi potreb za pregled trenutnega stanja, popis razvitosti posameznih področij in identifikacijo tistih, kjer je še potrebno učenje.

Tečaj AJS se osredotoča na učenje jezika in komunikacijskih spretnosti določene skupine ljudi. Pred samim tečajem je treba oblikovati, oziroma identificirati »specifik jezika« in spretnosti, ki se jih bodo učenci učili na tečaju. To je proces, ki ga imenujemo analiza potreb. Oblikovanje oziroma identifikacija »specifik jezika« in spretnosti nato določa in opredeljuje vsebino tečaja AJS.

Sodobna definicija analize potreb je razložena s pomočjo elementov analize potreb. Če želimo izvesti uspešno analizo potreb potrebujemo naslednje informacije:

- Informacije o stroki učencev: ugotoviti, katere so naloge in dejavnosti, ki jih bodo učenci opravljali v angleškem jeziku. Tu gre za ciljno situacijsko analizo in objektivne potrebe.
- Informacije o učencih: raziskati kulturo učenca, razlog za obiskovanje tečaja, njegova pričakovanja, odnos do angleščine. To so želje in subjektivne potrebe.
- Informacije o trenutnem znanju angleščine: pred samim tečajem je treba ugotoviti, kakšno je učenčevo trenutno znanje angleščine. To imenujemo trenutna situacijska analiza.
- Vrzeli med strokovnimi informacijami in znanjem angleščine: treba je ugotoviti, kakšne so vrzeli med trenutnim znanjem angleščine in želenim znanjem angleščine oziroma ciljem tečaja. Ta korak analize se imenuje »vrzeli«.
- Najučinkovitejši načini učenja angleščine: učitelj oziroma izvajalec tečaja mora ugotoviti, kakšen je najučinkovitejši način izobraževanja oziroma učenja, s katerim bo učenec dosegel dobre rezultate in bo pridobljeno znanje lahko prenesel na službeno področje. Ta proces imenujemo potrebe po učenju.
- Strokovne komunikacijske informacije: ugotoviti je treba, kako sta jezik in spretnost uporabljena v ciljni situaciji. Ta del procesa se imenuje jezikovna analiza, analiza diskurza in analiza žanra.
- Opredeliti je treba cilje in zahteve tečaja.

- Treba je pridobiti informacije o načinu izvajanja tečaja. Ta zadnja stopnja se imenuje pomenska analiza. (Dudley-Evans in St John, 1998, str. 125)

Za analizo potreb lahko uporabimo metaforo potovanja, ki opisuje elemente analize potreb. Na začetku se analiza potreb osredotoča predvsem na objektivne potrebe, ki predstavljajo destinacijo potovanja. Cilj te stopnje analize je ugotoviti prioritete, kot na primer katere spretnosti (branje, poslušanje, govor, pisanje) in katere situacije (telefonski pogovor, beleženje sestankov in klicev ...) so pomembne v ciljni situaciji. Nato se koncept analize potrebe razširi na analizo pomanjkljivosti, torej na vrzeli med zahtevami, ki jih učenec mora zadovoljiti v ciljni situaciji in med učenčevim trenutnim znanjem. Ta del analize predstavlja točko odhoda na učno-jezikovno potovanje. Bistvo potovanja pa predstavlja strateška analiza, torej metode in tehnike poučevanja. Ta se zaključi z namensko analizo, ki vključuje pridobivanje informacij o kulturi učencev, profesorjev ali izvajalcev tečaja ..., ki pravzaprav predstavlja samo potovanje v AJS. (West v: Bastrukmen, 2010, str. 17-19)

3.2 PROCESI ANALIZE POTREB PO TUJEJEZIKOVNEM IZOBRAŽEVANJU

Analiza potreb za AJS se nanaša na sam proces razvoja tečaja. V tem procesu sta jezik in spretnosti, ki jih bo učenec oziroma zaposleni uporabljal v delovnem okolju opredeljene in povezane s sedanjim znanjem učenca, njegovim pogledom na potrebe in praktičnimi omejitvami pri pouku ali na tečaju. Analiza potreb za AJS je sestavni del priprave na poučevanje jezika.

Analizo potreb za AJS razdelimo na tri glavne dele, ki tvorijo celotno sliko analize potreb za AJS. To so:

- ciljno-situacijska analiza, ki vključuje objektivne, zaznavajoče in na izdelek usmerjene potrebe, torej ciljne potrebe;
- analiza potreb učnih situacij s katero analiziramo občutke posameznikov in, ki vključuje subjektivne in procesno-orientirane potrebe;
- analiza trenutne situacije s katero analiziramo, oziroma ocenimo spretnosti, trenutno znanje jezika ter najmočnejše in najšibkejše točke v znanju jezika. (Bastrukmen, 2010, str.19)

CILJNE POTREBE

Analiza ciljnih potreb nam pove, kaj mora učenec oziroma zaposleni storiti in, kako se obnašati v ciljnih situacijah. Za lažjo razlago ciljne potrebe delimo na strokovne potrebe, vrzeli v znanju tujega jezika in želje glede učenja.

Strokovne potrebe so določene glede na zahteve ciljne situacije: kakšno znanje zaposleni potrebuje, da bo učinkovito deloval v ciljni situaciji? Če vzamemo za primer poslovneža, mora ta najverjetneje znati brati in razumeti poslovna pisma in dokumentacijo, saj se bo

le tako lahko učinkovito sporazumeval na prodajnih konferencah, razumel prodajne kataloge itd. Treba je torej poznati jezikovne spretnosti, ki so potrebne v določeni ciljni situaciji.

Te informacije je moč pridobiti brez težav, saj gre tu za opazovanje razmer, v katerih zaposleni deluje oziroma opravlja službene dolžnosti. Nato je treba analizirati sestavne dele teh razmer.

Vrzeli v znanju tujega jezika: identifikacija strokovnih potreb ni dovolj, saj se učenje AJS osredotoča na točno določeno skupino ljudi. Treba je ugotoviti, kakšno je njihovo predhodno oziroma trenutno znanje in tako poiskati vrzeli v znanju tujega jezika. Morda je ena izmed ciljnih potreb branje besedil z določenega področja, zato bo njihova trenutna spretnost branja besedil določila, v kolikšni meri bo tečaj oziroma izobraževanje s tega področja potrebno. Ciljno znanje je torej treba uskladiti z obstoječim znanjem.

Želje glede učenja: analiza strokovnih potreb in vrzeli v znanju predstavljata objektivni del analize potreb, kjer zaposleni nimajo pretirano aktivne vloge. Toda ti se še kako zavedajo, kakšne so njihove potrebe. Zavedanje o potrebi je značilno za učenje AJS. Vendar pa je to stvar percepcije in dojemanja in se zato lahko razlikujejo glede na posameznikova stališča. Zaposleni lahko imajo jasno predstavo o strokovnih potrebah ciljne situacije, zagotovo pa se bodo zavedali tudi svojih pomanjkljivosti. Vendar pa obstaja možnost, da bodo stališča zaposlenih v nasprotju z dojetjem drugih zainteresiranih: delodajalcev, oblikovalcev tečaja, sponzorjev, učiteljev itd. V skladu s tem je treba najti skupno točko, saj je motivacija dejavnik uspešnega učenja.

Analiza ciljnih potreb obsega veliko več dela kot pridobivanje informacij oziroma podatkov o jezikovnih značilnostih. Podatke, ki jih potrebujemo, dobimo na veliko različnih načinov: z vprašalniki ali anketami, opazovanjem, intervjuji, zbiranjem podatkov, neformalnimi posveti s sponzorji, učenci itd.

Pri analizi ciljnih potreb gre v bistvu za spraševanje, oziroma poizvedovanje o ciljnih potrebah in obnašanju učencev v teh situacijah.

Okvir ciljne situacijske analize obsega:

- namen uporabe jezika (za študij, delo, usposabljanje);
- način uporabe jezika (govor – na primer preko telefona ali v živo, pisanje, branje, razumevanje različnih vrst besedil, ...);
- vsebinska področja (stopnja predznanja in vsebina – na primer medicina, trgovina, tehnična stroka, arhitektura, ...) in raven znanja (stopnja končane izobrazbe);
- učenčev sogovornik (materni govornici⁶, ...);
- prostor uporabe jezika (pisarna, razni sestanki, konference v tujini ali doma, ...);
- čas uporabe (v času izvajanja AJS ali po tečaju) in pogostost uporabe jezika (vsak dan, občasno, določeno obdobje, ...).

⁶ Prevod angleške besede native speaker

Če upoštevamo analogijo, da je analiza potreb za AJS kot potovanje, ta del analize potreb predstavlja izhodišče (vrzeli v znanju) in cilj (strokovne potrebe) potovanja, saj smo videli, da lahko obstaja tudi diskusija o tem, kakšna naj bi bila destinacija (želje glede učenja) potovanja. Seveda je treba upoštevati tudi samo pot. (Bastrukmen, 2010, str.55-60)

UČNE POTREBE

Kot smo videli, pri ciljnih potrebah odgovarjamo na vprašanje »kakšno znanje in sposobnosti zaposleni potrebuje, da lahko opravlja določeno delo v skladu z zahtevanimi stopnjami pristojnosti v ciljni situaciji?«, pri učnih potrebah pa se sprašujemo, na kakšen način bomo prispeli od začetka poti do cilja.

Da bi razumeli pojem učne potrebe, je treba najprej podrobneje pogledati, kaj se dogaja v analizi ciljnih situacijskih potreb. Obiskovalec pouka AJS se najprej vpraša »kaj moram znati, da bom lahko uspešno deloval na svojem poslovnem področju?«. Ta podatek se nanaša na jezikovne lastnosti, spretnosti in strategije. Torej kaj je predmet znanja. Vendar pa nam ta analiza ne prikaže, kako se je ta oseba naučila jezikovnih lastnost, spretnosti in strategij, ki jih že uporablja. (Smith v: Huntchinson, Walters, 2010, str. 61).

Pouk AJS se ne osredotoča na besede kot sta »vedeti« in »početi«, temveč na besedo »učenje«. Treba se je zavedati, da pouka AJS ni moč oblikovati samo na podlagi trenutnega znanja in ciljnih potreb. Pri tem je namreč treba upoštevati tudi potrebe, možnosti in omejitve, ki zaznamujejo pot do cilja.

V ciljni situaciji bodo morda morali zaposleni brati dolga, monotona in zapletena besedila, vendar pa bo pri tem njihova stopnja motivacije visoka, ker jih bo vsebina zanimala, saj jih morda čaka napredovanje, ali pa jim je vsebina že sama po sebi zanimiva, angleški jezik pa jim predstavlja šibko točko in ga želijo izpopolniti.

Analiza ciljno-situacijskih potreb lahko določa cilj in služi kot kompas med potovanjem, vendar si učenec sam izbere pot glede na »vozila in vodila« (pogoj učne situacije), glede na »obstoječe ceste, ki jih ima učenec v mislih« (znanje, spretnosti, strategije) ter glede na motivacijo, da začne s potovanjem.

Okvir učnih potreb obsega:

- razloge, zakaj zaposleni obiskujejo tečaj:
 - obvezno ali neobvezno,
 - sta razlog denar in napredovanje,
 - kaj mislijo, da bodo dosegli s poukom AJS,
 - kakšen je njihov odnos do AJS,

- načine učenja:
 - katera metodologija jim najbolj ustreza,
 - kako so se učili do sedaj,

- katere tehnike so jim najmanj ustrezne,
- sredstva, ki ji imajo na voljo:
 - profesionalna usposobljenost učiteljev,
 - odnos učiteljev do AJS,
- kdo so ti zaposleni:
 - spol, starost, narodnost,
 - kakšni so njihovi interesi,
 - katerih učnih slogov so vajeni,
 - kakšen odnos imajo do angleškega jezika, oziroma do kultur angleško govorečih držav,
- kje bo potekal pouk AJS:
 - ali bo okolje mirno, živahno, prijetno,
- kdaj bo potekal pouk AJS:
 - kateri del dneva,
 - kako pogosto,
 - ali bo potekal hkrati s pojavom potrebo, ali pozneje.

(Hutchinson in Walters, 2010, str. 60-63)

ANALIZA TRENUTNE SITUACIJE, je pravzaprav kombinacija obeh zgoraj opisanih analiz. Opravimo jo hkrati z analizo ciljnih potreb in analizo učnih potreb. Rezultat obeh analiz nam namreč poda opis trenutne situacije, torej razloge za obiskovanje pouka, trenutno znanje jezika, trenutno izobrazbo, lastnosti zaposlenih, njihove želje itd.

Analiza potreb po tujejezikovnem izobraževanju je kompleksen proces, ki obsega veliko več kot le preprosto iskanje odgovora na vprašanje, kaj je ciljna situacija. Takšne ciljno-situacijske potrebe in učne potrebe je treba analizirati. Analiza ciljnih potreb se ukvarja z besedo »uporabljati«, vendar pa je uporaba le del zgodbe, saj je treba učenje jezikov tudi razumeti. Analiza ciljnih potreb nam pove, kaj bodo zaposleni storili z jezikom, treba pa je tudi vedeti, kako se ga bodo učili, kaj pravzaprav storiti s tem znanjem jezika in kako ga uporabljati.

Kot smo torej videli je analiza potreb najpomembnejša funkcija izobraževanja oziroma pouka AJS. Predstavlja nekakšno odskočno desko in prvi neposredni stik med učitelji oziroma izvajalci tečaja in zaposlenimi. Na podlagi analize potreb se sestavi celoten tečaj AJS, zato je to prvi korak k ustreznemu izobraževanju. To nato vpliva na učinkovitost in uspešnost, ne le posameznika, ki se uči oziroma izobražuje, temveč tudi organizacije, v kateri je zaposlen, saj vse znanje prenese na delovno mesto.

Po opravljeni analizi potreb sledi zasnova pouka oziroma predmetnika, nato pa izbor materiala za uporabo pri procesu poučevanja in učenja. Na koncu sledi vrednotenje.

4 ANALIZA POTREB PO TUJEJEZIKOVNEM IZOBRAŽEVANJU V CSD LJUBLJANA-ŠIŠKA

Za potrebe raziskave za diplomsko nalogo sem izbrala Center za socialno delo Ljubljana-Šiška, ki je javni zavod oziroma institucija javnega sektorja.

Na praktičnem primeru sem izvedla analizo potreb po tujejezikovnem izobraževanju v organizaciji javnega sektorja v Sloveniji, s katerim sem želela identificirati potrebe zaposlenih v CSD Ljubljana-Šiška po učenju angleškega jezika.

4.1 CENTER ZA SOCIALNO DELO LJUBLJANA-ŠIŠKA IN NJEGOVE DEJAVNOSTI

CSD Ljubljana-Šiška je javni socialno-varstveni zavod, katerega osrednji namen je urejanje socialno-varstvenih dajatev in s tem odpravljanje socialnih stisk. Stroka socialnega dela se v največji meri izkazuje kot avtonomna stroka z jasnimi, tako teoretičnimi kot praktičnimi izhodišči.

CSD Ljubljana-Šiška svoje naloge opravlja na območju Mestne občine Ljubljana, in sicer za področje četrtnih skupnosti Šiška, Šentvid, Šmarna gora, Dravlje ter za občini Medvode in Vodice.

Zaposleni v CSD Ljubljana-Šiška opravljajo strokovna dela na področju socialnega varstva.

Ustanovitelj Centra za socialno delo Ljubljana Šiška je Republika Slovenija.

Center za socialno delo Ljubljana-Šiška se področno deli na tri enote:

- **CSD Ljubljana-Šiška:** je osrednja enota, ki nudi vse dejavnosti CSD Ljubljana-Šiška.
- **Enota CSD Medvode:** v enoti CSD Medvode je zaposlenih 5 oseb, ki skušajo občanom Medvod približati storitve in dejavnosti centra. Področja dela v enoti CSD Medvode obsegajo varstvo otrok in družine, prvo socialno pomoč, denarno socialno pomoč, varstvo odraslih in starejših, starševsko varstvo in družinske prejemke in pravice s področja Zakona o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev (ZUPJS).
- **Materinski dom:** po sklepu vlade Republike Slovenije je bil materinski dom leta 2004 pridružen Centru za socialno delo Ljubljana-Šiška in od takrat deluje kot program pod njegovim okriljem. Materinski dom je namenjen materam z mladoletnimi otroki do 14. leta starosti in nosečnicam, ki so se znašle v hudi socialni stiski, ali so bile žrtev nasilja v domačem okolju. Delavci nudijo strokovno podporo uporabnicam materinskega doma in jim pomagajo pri urejanju samostojnega življenja izven Materinskega doma.

Dejavnosti, ki jih obsega CSD Ljubljana-Šiška:

1. socialno varstvene storitve:

- socialna preventiva,
- prva socialna pomoč,
- osebna pomoč,
- pomoč družini za domu,

2. javna pooblastila:

- zakonske zveze,
- razmerja med starši in otroki,
- posvojitve,
- rejništva,
- skrbništva,
- delo z mladostniki,
- varstvo otrok s posebnimi potrebami,
- varstvo odraslih in starejših,
- druga javna pooblastila,
- druge naloge,

3. denarni transferji (denarne socialne pomoči in oprostitve pri plačilih socialno- varstvenih storitev):

- trajna denarna socialna pomoč,
- denarna socialna pomoč,
- izredna denarna socialna pomoč,
- enkratna izredna denarna socialna pomoč,
- oprostitev plačila socialno-varstvenih storitev,

4. družinski prejemki:

- starševski dodatek,
- pomoč ob rojstvu otroka,
- otroški dodatek,
- dodatek za veliko družino,
- dodatek za nego otroka,
- delno izplačilo za izgubljeni dohodek,

5. starševsko varstvo:

- starševsko nadomestilo,
- plačilo prispevkov za čas krajšega delovnega časa,
- pravica staršev do plačila prispevkov za socialno varnost zaradi starševstva.

(Center za socialno delo Ljubljana Šiška)

Na dan 12. 5. 2013 je bilo na CDS Ljubljana-Šiška zaposlenih 50 uslužbencev.

Kot je razvidno iz napisanega CSD Ljubljana-Šiška obsega dejavnosti, ki pokrivajo vsa socialna področja, ki obstajajo v Republiki Sloveniji. Vse države članice EU so uvedle sisteme socialne zaščite, ki pokrivajo področja kot so brezposelnost, invalidnost in družinske zadeve. Seveda so države članice same odgovorne za organizacijo in financiranje svojih sistemov socialne zaščite, vendar ima EU pomembno vlogo pri koordinaciji nacionalnih sistemov socialne varnosti, predvsem v povezavi z mobilnostjo prebivalcev med državami članicami EU.

S svojim diplomskim delom sem želela ugotoviti, v kolikšni meri mednarodno evropsko sodelovanje pri zaposlenih vpliva na uporabo angleškega jezika.

4.2 OPREDELITEV PROBLEMA IN METODOLOGIJA IZDELAVE

V prejšnjih poglavjih sem predstavila teoretično podlago analize potreb po tujejezikovnem izobraževanju, v tem pa želim ugotoviti, oziroma analizirati potrebe po učenju AJS na konkretnem primeru, saj me zanima kašen je položaj AJS pri nas.

S svojo raziskavo sem želela ugotoviti, kakšne so potrebe zaposlenih v CSD Ljubljana-Šiška po učenju angleškega jezika, torej angleščine kot jezika stroke, oziroma če sploh obstajajo potrebe in želje po učenju.

Analizirala sem trenutno znanje angleškega jezika zaposlenih ter identificirala želje in ciljne potrebe po učenju AJS na ravni zaposlenih in celotne organizacije. Cilj je torej bil identifikacija potreb po učenju AJS v CSD Ljubljana-Šiška.

Raziskave sem se lotila s pomočjo anketnega vprašalnika (Priloga 1), ki je sestavljen iz treh delov. V prvem delu so predstavljeni osnovni podatki o zaposlenih, kot so spol, stopnja izobrazbe in oddelek, v katerem so zaposleni. Ta del vsebuje tudi podatke o preteklem izobraževanju v angleškem jeziku.

S pomočjo drugega dela anketnega vprašalnika sem pridobila podatke o znanju in dejanski uporabi in potrebi po znanju angleškega jezika zaposlenega na določenem delovnem mestu. Zadnji, tretji del je sestavljen iz želja in mnenj zaposlenih v povezavi z AJS.

Vprašalnike sem med zaposlene razdelila jeseni 2013, pri tem se je odzvalo in jih izpolnilo 23 ljudi. Odgovore, ki sem jih pridobila s pomočjo vprašalnikov, sem nato vnašala v datoteko v programu Excell in podatke tudi grafično obdelala.

Analizirala sem vsako vprašanje posebej.

4.3 PREDSTAVITEV REZULTATOV IN NJIHOVA INTERPRETACIJA

Ta del problemske naloge je sestavljen iz grafičnih prikazov rezultatov, ki izhajajo iz posameznega vprašanja, pod grafi pa se nahajajo interpretacije rezultatov in ugotovitve.

4.3.1 ANALIZA OSNOVNIH PODATKOV

OSNOVNI PODATKI

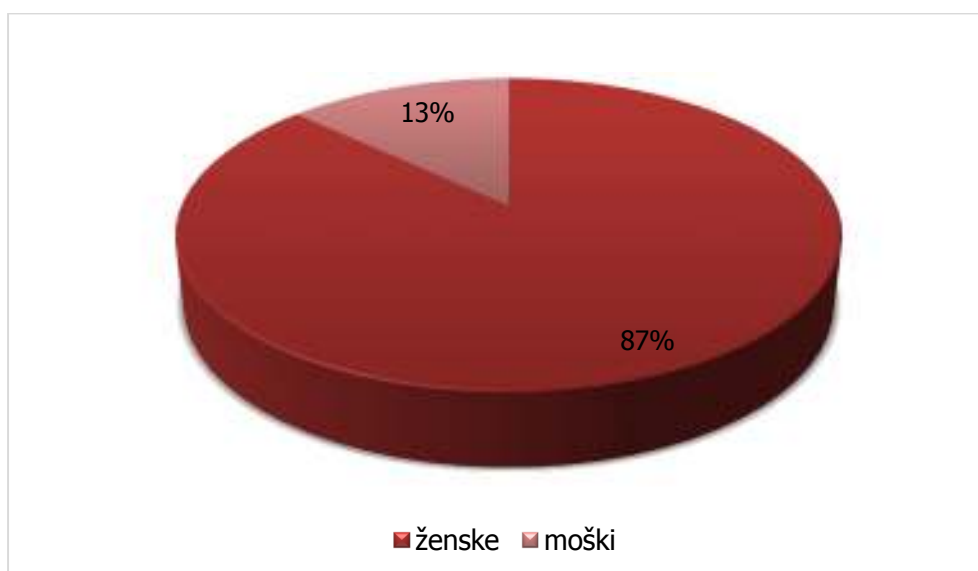
- **Spol**

Tabela 1: Spolna struktura anketirancev

Spol	Število	V %
Ženske	20	87 %
Moški	3	13 %
Skupaj	23	100 %

Vir: lasten

Grafikon 1: Spolna struktura anketirancev



Vir: lasten, Tabela 1

Anketirala sem 23 zaposlenih med njimi 20 žensk in 3 moške, kar pomeni, da 87 % anketirancev predstavljajo ženske, ostalih 13 % pa moški.

- **Stopnja izobrazbe**

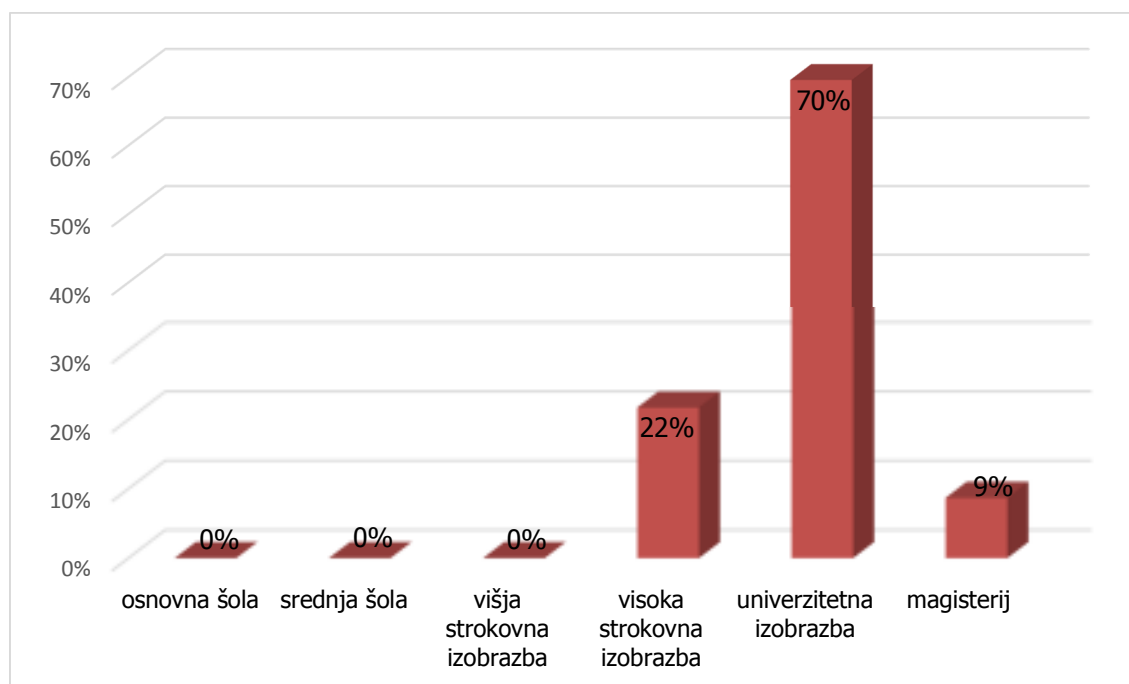
Tabela 2: Stopnja izobrazbe anketirancev

Možni odgovori	V številkah	V %
Osnovna šola	0	0 %
Srednja šola	0	0 %

Višja strokovna izobrazba	0	0 %
Visoka strokovna izobrazba	5	22 %
Univerzitetna izobrazba	16	70 %
Magisterij	2	9 %
Skupaj	23	100 %

Vir: lasten

Grafikon 2: Struktura anketirancev po izobrazbi



Vir: lasten, Tabela 2

Kot je iz tabele in grafa razvidno, ima največ anketirancev univerzitetno stopnjo izobrazbe – teh je 70 %, 2 zaposlena (9 %), ki sta izpolnila anketni vprašalnik, sta tudi magistrirala, ostalih 22 % pa ima visoko strokovno izobrazbo. Oba zaposlena, ki sta magistrirala, sta ta naziv pridobila na Fakulteti za socialno delo.

Tabela 3: Struktura anketirancev glede na fakultete, kjer so zaključili študij

	Odgovori	V številkah	V %
Fakulteta za socialno delo		14	88 %
Filozofska fakulteta		1	6 %
Fakulteta za upravo		1	6 %

Skupaj	16	100 %
--------	----	-------

Vir: lasten

Največ anketirancev (14) je diplomski študij zaključilo na Fakulteti za socialno delo, en je diplomiral na Fakulteti za upravo, en pa na Filozofski fakulteti.

KOLIKO LET STE SE UČILI ANGLEŠKI JEZIK V OSNOVNI IN SREDNJI ŠOLI TER V SKLOPU VISOKOŠOLSKEGA IZOBRAŽEVANJA?

Pri tem vprašanju so anketiranci morali navesti število let učenja angleškega jezika v osnovni šoli, srednji šoli in v sklopu visokošolskega izobraževanja.

Vseh 23 anketirancev je odgovorilo, da se je angleškega jezika učilo v okviru učnega načrta, in sicer vsa 4 leta, tako v osnovni šoli kot v srednji šoli.

Tabela 4: Delež anketirancev, ki se je angleškega jezika v osnovni šoli učil vsa 4 leta

Odgovori	V številkah	V %
4 leta	23	100 %
Skupaj	23	100 %

Vir: lasten

Tabela 5: Delež anketirancev, ki se je angleškega jezika v srednji šoli učil vsa 4 leta

Odgovori	V številkah	v %
4 leta	23	100 %
Skupaj	23	100 %

Vir: lasten

Tabela 6: Delež anketirancev glede na število let učenja angleškega jezika v sklopu visokošolskega izobraževanja

Odgovori	V številkah	V %
Eno leto	17	74 %
Dve leti	6	26 %
Skupaj	23	100 %

Vir: lasten

17 zaposlenih, ki je izpolnilo anketo (74 %), je napisalo, da se je angleškega jezika v sklopu študijskega predmetnika na fakulteti, učilo le 1 leto, ostalih 6 (26 %) pa se je angleščine v okviru študija učilo 2 leti.

To pomeni, da ima 6 zaposlenih (26 % anketirancev) za sabo 10 let izobraževanja s področja angleškega jezika v času šolanja, ostalih 17 (74 % anketirancev) pa 9 let. Kar na nek način znese maksimum izobraževanja.

Tabela 7: Delež anketirancev glede na leta izobraževanja s področja angleškega jezika

Število let	V številkah	v %
10 let	6	26 %
9 let	17	74 %
Skupaj	23	100 %

Vir: lasten

ALI STE KDAJ OBISKOVALI TEČAJ ANGLEŠKEGA JEZIKA?

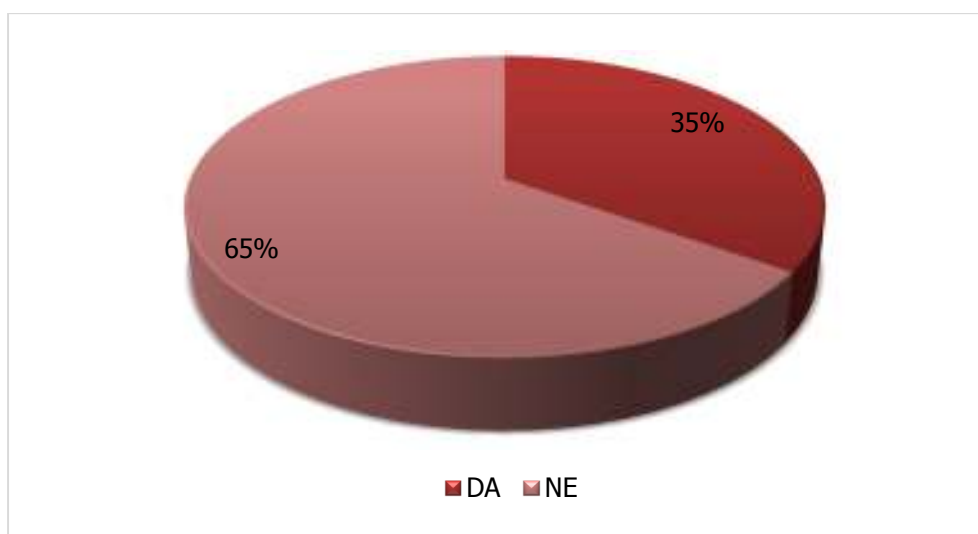
S tem vprašanjem sem želela ugotoviti, če so zaposleni kdaj obiskovali tečaj angleškega jezika, torej če so dodatno izpopolnjevali svoje znanje angleškega jezika.

Tabela 8: Obiskovanje tečaja angleškega jezika

Možni odgovori	V številkah	V %
DA	8	35 %
NE	15	65 %
Skupaj	23	100 %

Vir: lasten

Grafikon 3: Obiskovanje tečaja angleškega jezika



Vir: lasten, Tabela 8

15 anketirancev, kar predstavlja 65 %, ni posebej dopolnjevalo svojega znanja angleškega jezika, medtem ko je 8 zaposlenih (35 %), ki so izpolnili anketo, obiskovalo tečaj angleškega jezika. Zanimivo je, da je vseh teh 8 kot razlog za obiskovanja tečaja navedlo željo po razširitvi osnovnega znanja angleškega jezika. Iz tega sklepamo, da so želeli utrditi, oziroma razširiti svoje znanje, vendar pa je pri tem treba poudariti, da gre tu za splošno angleščino, torej za širitev znanja, ki so ga pridobili v času obveznega šolanja.

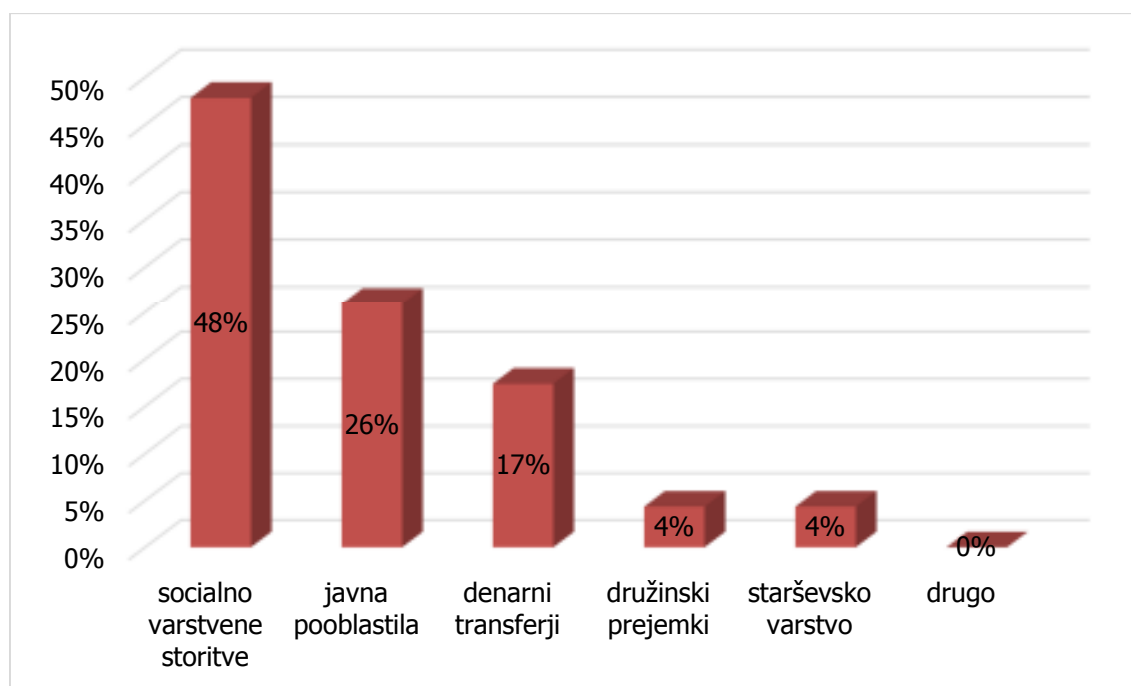
ODDELEK ZAPOSLOTITVE

Tabela 9: Oddelek zaposlitve anketirancev

Možni odgovori	V številkah	V %
Socialno-varstvene storitve	11	45 %
Javna pooblastila	6	27 %
Denarni transferji	4	18 %
Družinski prejemki	1	5 %
Starševsko varstvo	1	5 %
Drugo	0	0 %
Skupaj	23	100 %

Vir: lasten

Grafikon 4: Oddelek zaposlitve anketirancev



Vir: lasten, Tabela 9

48 % anketirancev se ukvarja s socialno-varstvenimi storitvami, 26 % z javnimi pooblastili, 17 % ima pristojnosti na področju denarnih transferjev, 4 % anketirancev se vsakodnevno srečujejo z zadevami s področja javnih prejemkov, prav tolikšni delež anketirancev pa ima pristojnosti s področja starševskega varstva.

4.3.2 ANALIZA TRENUTNE SITUACIJE IN UČNIH POTREB

V tem delu ankete me je zanimalo trenutno stanje na področju uporabe angleškega jezika pri zaposlenih CSD Ljubljana Šiška. Želela sem ugotoviti v kolikšni meri oziroma, če sploh, uporabljajo angleški jezik na delovnem mestu in v kakšnih oblikah je ta uporaba izražena.

- **Spretnosti in jezik**

Zanimalo me je, za katera področja angleškega jezika zaposleni menijo, da jim predstavljajo težave in za katera področja menijo, da ni potrebujejo izboljšav.

Pri tem so lahko izbirali med šestimi področji: branje, pisanje, govor, poslušanje, slovnica in besedišče. Anketiranci so morali označiti področja s številkami od 1–6, pri čemer številka 6 označuje področje, ki si ga najbolj želijo izboljšati, 1 pa področje za katerega menijo, da izpopolnjevanja ne potrebujejo.

Spodnja tabela prikazuje rezultate, ki izhajajo iz tega vprašanja, saj prikazuje število oseb, ki so ocenile določena področja z ocenami 1–6. Iz nje lahko razberemo, koliko oseb je ocenilo, da ne potrebuje izboljšanja svojih bralnih sposobnosti v angleškem jeziku (torej

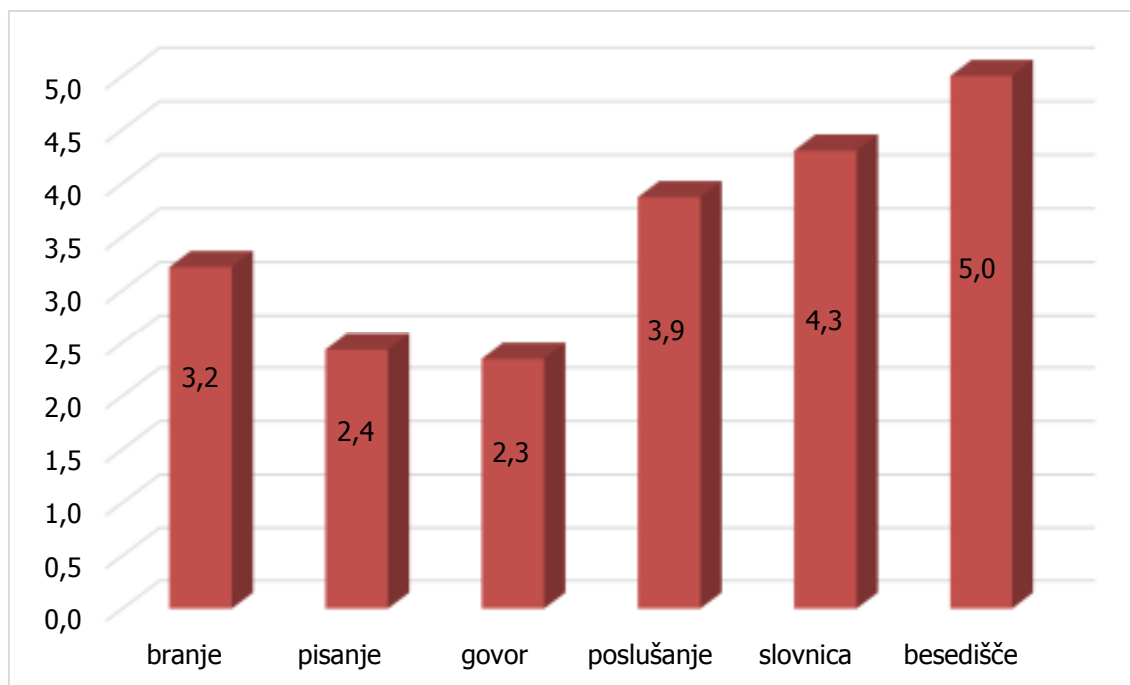
tistih, ki so branje označili s številko 1), koliko oseb je ocenilo, da največ izpopolnjevanja potrebujejo pri besedišču (tu jih je 8 pripisalo številko 6) itd.

Tabela 10: Število oseb, ki je ocenilo določeno področje z ocenami 1 - 6

Ocena	Branje	Pisanje	Govor	Poslušanje	Slovnica	Besedišče
	Število oseb, ki je ocenilo določeno področje z ocenami 1 - 6					
1	3	9	7	3	0	0
2	3	4	10	0	5	1
3	9	3	3	5	0	3
4	2	5	0	7	6	3
5	6	2	0	5	7	4
6	0	0	3	3	5	12
Skupaj	23	23	23	23	23	23

Vir: lasten

Grafikon 5: Povprečne ocene področij angleškega jezika, ki si jih anketiranci želijo izboljšati



Vir: lasten, Tabela 10

Iz grafa je razvidno, da zaposlenim v povezavi z angleškim jezikom največ preglavic povzročata slovnica in besedišče. Najvišjo povprečno oceno ima kategorija »besedišče«, in sicer 5 točk, kar pomeni, da je to področje, kjer si ga želijo zaposleni anketiranci najbolj

dopolniti svoje znanje. Na drugem mestu je kategorija »slovnica« s povprečno oceno 4,3 točke. Ocena je dokaj visoka, kar pomeni, da poleg besedišča, zaposleni svojo šibko točko vidijo tudi v obvladovanju slovnice angleškega jezika. Kategorijo »poslušanje« so ocenili s povprečno oceno 3,9 točke, kar si razlagam kot željo zaposlenih anketirancev po dodatnem razvijanju slušnega razumevanja angleškega jezika. Zlato sredino predstavlja kategorija »branje«, ki je bila ocenjena s povprečno oceno 3,2 točke. Zanj torej anketiranci menijo, da ni niti najšibkejša, niti najmočnejša točka. Analiza je poleg tega pokazala, da zaposleni menijo, da ne potrebujejo dodatnega izobraževanja v pisanju (2,4 točke) in v govornem sporazumevanju (2,3 točke) v angleškem jeziku.

Ti podatki kažejo na trenutno situacijo na področju znanja angleškega jezika zaposlenih CSD Ljubljana-Šiška. Analiza nam je pokazala, kaj zaposleni menijo o tem, kje so njihove močne točke in kje zaznavajo vrzeli v znanju angleškega jezika.

- **Pisanje**

Prav na tem delu ankete je prišlo do največjega preobrata, saj je analiza tega dela pokazala, da je uporaba angleškega jezika na delovnem mestu zaposlenih v CSD Ljubljana-Šiška, minimalna.

Želela sem ugotoviti, katero obliko jezikovnega sporočanja v angleškem jeziku uporabljajo na delovnem mestu. V ta namen sem jim navedla 8 oblik jezikovnega sporočanja: pogodbe, odločbe, poslovna elektronska pošta, osebna elektronska pošta, poročila, poslovna pisma, faks sporočila in uradna obvestila, nato pa so morali anketiranci izbrati 5 od zgoraj navedenih oblik jezikovnega sporočanja, ki jih največ pišejo v angleškem jeziku. Nato pa so morali naštetih 5 oblik jezikovnega sporočanja, s katerimi se največ srečujejo pri branju v angleškem jeziku.

Na to vprašanje so le 4 anketiranci odgovorili, da in pišejo in berejo v angleškem jeziku le osebno elektronsko pošto, ostalih 19 pa je odgovorilo, da na delovnem mestu ne berejo in ne pišejo v angleškem jeziku.

- **Govor in poslušanje**

Kategorija »govor in poslušanje« je razdeljena na 4 sklope. Pri prvem in drugem sklopu so imeli anketiranci na razpolago naslednje situacije: konference, »ena-na-ena« sestanki, telefonske pogovore, sestanke, strokovne predstavitve in druženja. Nato so morali odgovoriti na vprašanje, v katerih od naštetih situacijah govorijo angleško in v katerih situacijah poslušajo angleški jezik.

Tudi ta del ankete, s katerim sem želela ugotoviti, v katerih službenih situacijah zaposleni uporabljajo angleški jezik v obliki govora in poslušanja, ni obrodil sadov. Le 4 anketiranci so namreč odgovorili, da angleški jezik uporabljajo ob strokovnih predstavitev in prav ti štirje so odgovorili, da tudi poslušajo strokovne predstavitve v angleškem jeziku. Ostali anketiranci v nobeni situaciji ne uporabljajo angleškega jezika.

Žal ti odgovori ne pripomorejo k boljši analizi, zato je grafični prikaz nemogoč.

S tretjim sklopom, ki vsebuje kategorijo »govor in poslušanje«, sem skušala ugotoviti, v komunikaciji s katerimi osebami so zaposleni govorili, oziroma uporabljali angleški jezik. V ta namen sem navedla naslednje osebe: stranke, bodoče stranke, nadrejeni, podrejeni, sodelavci, tuji strokovni delavci in drugo. Na to vprašanje je odgovorilo 10 anketirancev od katerih je polovica, torej 5 anketirancev, odgovorila, da angleščino govori s strankami. Zanimivo je to, da je vseh 5 pripisalo, da gre v teh primerih za izjemo in ne pravilo. Ostalih 5 je odgovorilo, da so angleško govorili s tujimi strokovnimi delavci.

Preostalih 13 anketirancev je odgovorilo, da na delovnem mestu še niso govorili v angleškem jeziku.

Iz tega lahko sklepamo, da zaposleni na CSD Ljubljana-Šiška neposredno na delovnem mestu ne uporabljajo angleškega jezika. Uporabljajo ga le s strokovnimi delavci in še to le takrat, ko so prisotni na strokovnih predstavitev.

Z zadnjim sklopom sem želela ugotoviti, katera težava jim na delovnem mestu pri govorjenju angleškega jezika povzroča največ preglavic. Na to vprašanje so odgovorili le 4 anketiranci, pri tem so vsi složno izpostavili kategorijo »strokovni izrazi«. Prav ti štirje anketiranci so v prejšnjem sklopu napisali, da so v angleškem jeziku govorili s tujimi strokovnimi delavci. Iz tega lahko sklepam, da so na tak način tudi ugotovili, kaj jim povzroča največ težav pri govorjenju v angleškem jeziku.

Ostalih 19 anketirancev je napisalo, da angleškega jezika ne uporablja na delovnem mestu, zato ne morejo odgovoriti na zastavljeno vprašanje.

Analiza tega dela ankete nam je pokazala, da je nemogoče določiti, oziroma razbrati ciljne potrebe po učenju AJS zaposlenih znotraj organizacije, saj je angleškega jezika v CSD Ljubljana-Šiška ne uporabljajo.

4.3.3 ANALIZA ŽELJA IN MNENJ

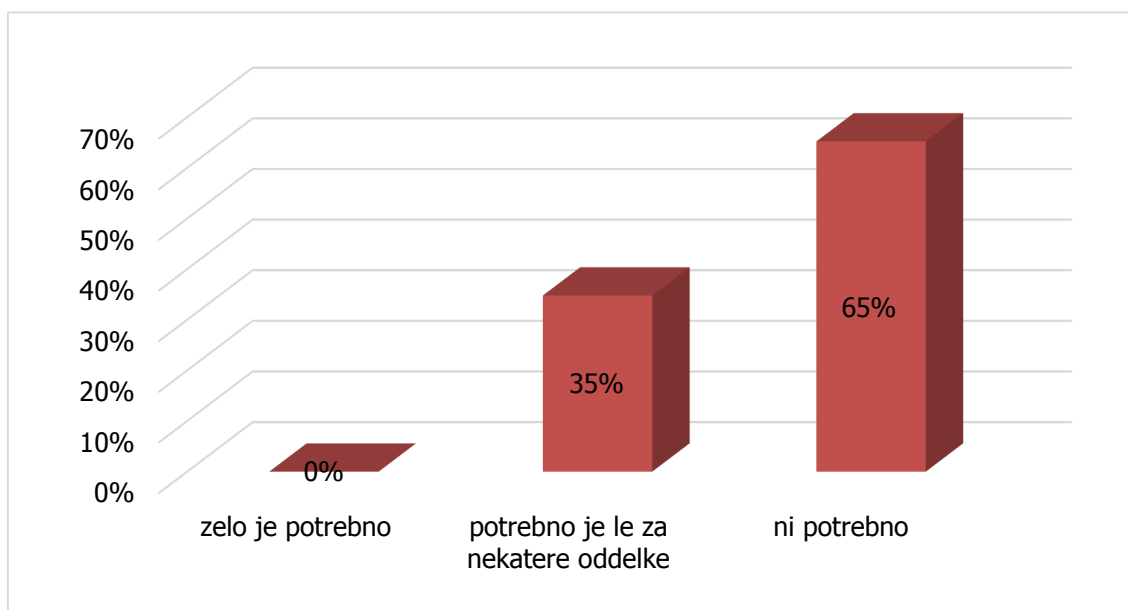
- **Ali je znanje angleškega jezika v CSD Ljubljana-Šiška potrebno?**

Tabela 11: Ali je znanje angleškega jezika v CSD Ljubljana-Šiška potrebno?

Možni odgovori	V številkah	V %
Zelo je potrebno.	0	0 %
Potrebujejo ga le nekateri oddelki.	8	35 %
Ni potrebno.	15	65 %
Skupaj	23	100 %

Vir: lasten

Grafikon 6: Ali je znanje angleškega jezika v CSD Ljubljana-Šiška potrebno?



Vir: lasten, Tabela 11

Iz grafa je razvidno da večina, to je 65 % anketirancev meni, da znanje angleškega jezika na njihovem delovnem mestu ni potrebno, medtem ko dobra tretjina anketirancev, to je 35 %, pravi, da to znanje morda potrebujejo le nekateri oddelki.

Sklepamo lahko, da tako mnenje prevladuje, ker zaposleni ne uporabljajo angleškega jezika na delovnem mestu.

- **Katere načine dela bi želeli, da učitelj uporablja, če bi obiskovali tečaj angleščine?**

Tabela 12: Izbira načina dela pri učenju AJS

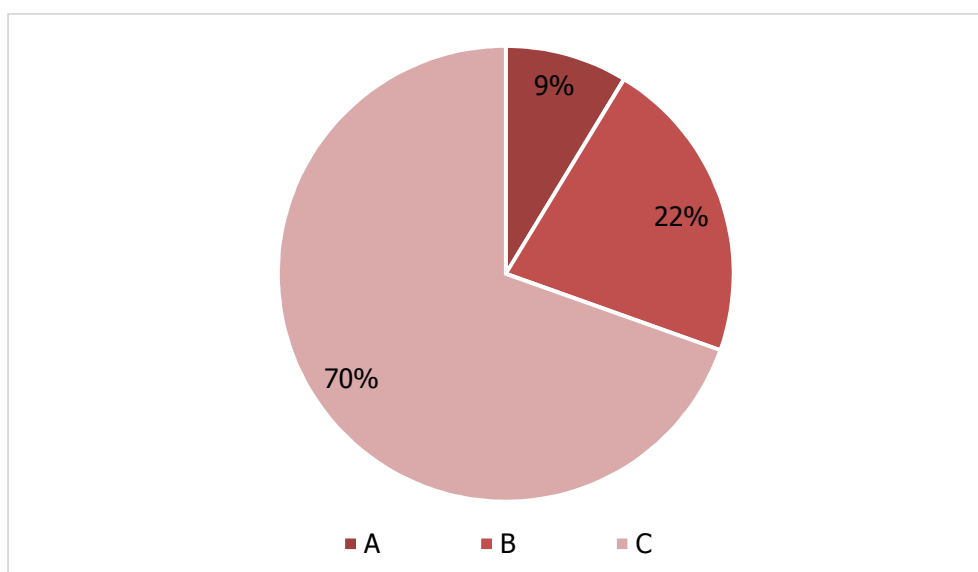
Možni odgovori	V številkah	V %
A	2	9 %
B	5	22 %
C	16	70 %
Skupaj	23	100 %

Vir: lasten

Legenda:

A	Učitelj razloži novo temo, nato delamo vaje, pri tem pa učitelj sproti popravlja naše napake.
B	Analiziranje jezikovnih struktur, ki jim sledijo samostojne vaje z novimi besedami.

Grafikon 7 : Izbira načina dela pri učenju AJS



Vir: lasten, Tabela 12

Iz grafa je razvidno, da bi največ anketirancev (70 %), če bi obiskovali tečaj angleškega jezika, želelo, da tečaj poteka na način razrednih razprav, oziroma da bi udeleženci v skupinah in skupaj reševali vaje in naloge. 22 % anketirancev je bolj naklonjenih delu, ki vključuje analiziranje jezikovnih struktur, ki mu sledi samostojno reševanje vaj z novimi besedami naučenimi na uri. Najmanj, torej 9 % anketirancev, bi se odločilo za tečaj, na katerem učitelj razloži novo temo, temu pa nato sledi reševanje vaj in sprotne popravljanje napak s strani učitelja.

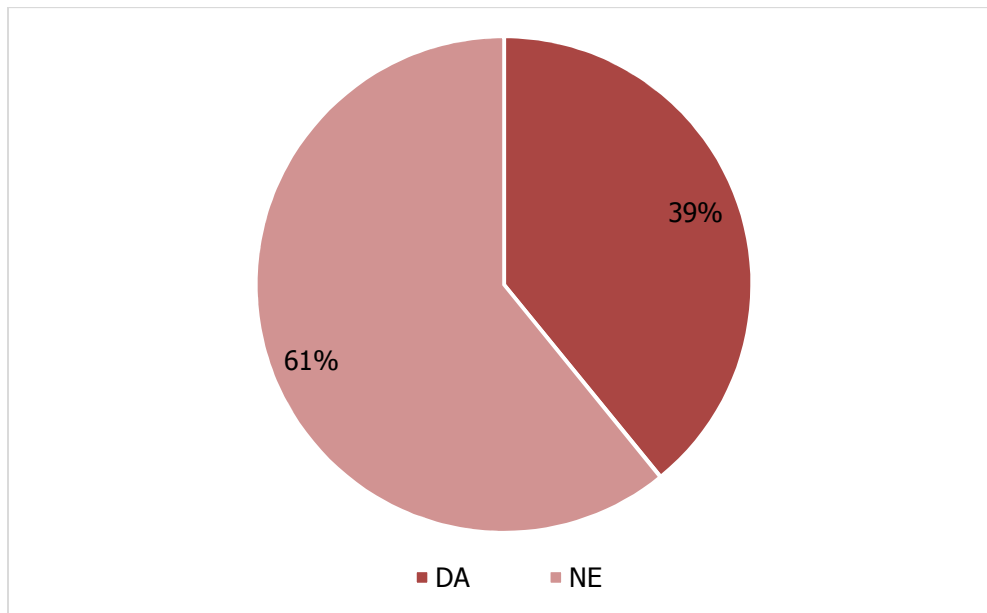
- **Ali bi se odločili za neobvezen tečaj angleškega jezika kot jezika stroke?**

Tabela 13: Pripravljenost na obiskovanje tečaja AJS

Možni odgovori	V številkah	V %
DA	9	39 %
NE	14	61 %
Skupaj	23	100 %

Vir: lasten

Grafikon 8: Pripravljenost na obiskovanje tečaja AJS



Vir: lasten, Tabela 13

Kot je razvidno iz tabele in grafa, se večina anketirancev (61 %) ne bi odločila za tečaj AJS. Menim, da je temu tako, zaradi neuporabe angleškega jezika na delovnem mestu.

Preostalih 39 % anketirancev je pripravljenih obiskovati tečaj AJS, četudi ta ne bi bil obvezen.

- **Napotki za učitelja ob morebitnem izvajanju tečaja**

S tem vprašanjem sem želela ugotoviti, kakšne so želje zaposlenih v povezavi z morebitnim izvajanjem tečaja AJS, zato sem anketirance vprašala, če imajo posebne napotke ali želje, ki bi jih želeli sporočiti učitelju, ki bi izvajal tečaj.

Na to vprašanje je odgovorilo le 9 anketirancev, in sicer tistih, ki so pripravljeni obiskovati tečaj AJS. Vseh 9 je napisalo, da bi se želeli naučiti izrazov, ki jih vsakodnevno uporabljajo v slovenskem jeziku. 3 anketiranci so pripisali, da bi poleg tega radi obnovili osnovno znanje angleščine.

4.3.4 INTERPRETACIJA IN DISKUSIJA

Analiza potreb po tujejezikovnem izobraževanju v CSD Ljubljana-Šiška je pokazala, da je uporaba AJS v CSD Ljubljana-Šiška izredno majhna, saj so zaposleni v CSD osredotočeni na delo s prebivalci Republike Slovenije. To se posledično odraža tudi na želji po tujejezikovnem izobraževanju, saj je več kot polovica anketirancev mnenja, da na delovnem mestu ne potrebujejo znanja angleškega jezika, dobra tretjina pa jih pa meni, da znanje angleščine potrebujejo le na nekaterih oddelkih. Več kot polovica anketirancev je odgovorila, da nima posebne želje po obiskovanju tujejezikovnega pouka. Za večino zaposlenih tako učenje angleškega jezika v sklopu šolanja predstavlja vrhunec učenja tega

jezika. Vsi anketiranci so se angleškega jezika učili v sklopu visokošolskega izobraževanja, več kot tretjina anketirancev je celo obiskovala tečaj angleškega jezika v preteklosti, vendar v vseh teh primerih ni šlo za službene potrebe, temveč za širitev znanja, ki so ga pridobili v času obveznega šolanja. Zanimivo je, da je večina zaposlenih na vprašanje o tem katera področja angleškega jezika jim predstavljajo težave, odgovorila »slovnica« in »besedišče«. Prav obvladovanje besedišča je ključnega pomena pri AJS, sej se besedišče razlikuje od stroke do stroke.

Uporaba angleškega jezika za pisanje in branje je med zaposlenimi v CSD Ljubljana-Šiška minimalno, saj so le 4 anketiranci odgovorili, da pišejo in berejo v angleškem jeziku, in sicer le osebno elektronsko pošto.

Vseeno je uporaba angleškega jezika v CSD Ljubljana-Šiška prisotna, saj se nekateri zaposleni, teh je sicer zelo malo – 4, srečujejo z angleškim jezikom na strokovnih predstavitev, kjer poslušajo in govorijo v angleškem jeziku, vendar je to redok pojav. Trdimo lahko, da sta to pravzaprav edina primera pojavljanja angleškega jezika v CSD Ljubljana-Šiška.

Prav strokovne predstavitve v angleškem jeziku, katerih namen je izobraževanje zaposlenih, so bistvenega pomena, saj kažejo na to, da obstaja nekakšna mednarodna povezanost. EU ima izredno pomembno vlogo pri koordinaciji nacionalnih sistemov socialne varnosti in veliko pozornosti poveča socialni koheziji oziroma socialni povezanosti. V vseh državah članicah želi vpeljati socialno pravičnost in zmanjšati revščino.

EU je tista, ki državam članicam daje navodila, kako ravnati in kakšne sisteme vpeljati v javni sektor, ta pa sloni na zaposlenih v organizacijah javnega sektorja.

Morda je 4 res premajhno število zaposlenih, ki se neposredno srečuje z angleškim jezikom na delovnem mestu, vendar pa ti znanje, ki ga pridobijo na strokovnih predstavitev, posredujejo ostalim zaposlenim v CSD Ljubljana-Šiška. Novo znanje je namreč le potrebno na delovnem mestu.

5 ZAKLJUČEK

Znanje tujih jezikov je nepogrešljiva sestavina našega življenja. Kot smo videli, je angleški jezik pri nas pridobil še večji pomen po vstopu Slovenije v EU, s čimer se je državljanom Slovenije odprlo veliko vrat: lahko se izobražujemo, zaposlimo in upokojimo kjerkoli na ozemlju EU, vendar pa je to nemogoče brez znanja tujega jezika.

Teorija: nacionalni program za jezikovno politiko 2014–2018 opisuje problematiko povezano s tujejezikovnim izobraževanjem. Tu namreč prihaja do neusklajenosti in pomanjkanja enotnih usmeritev na ravni države in posameznih regij. Program spodbuja k oblikovanju enotne politike poučevanja v okviru vzgojno-izobraževalnega sistema, zunaj institucij formalnega izobraževanja pa sta kakovostno učenje in raba tujih jezikov pri odraslih govorcih omogočena predvsem s spodbujanjem tečajev tujih jezikov na delovnem mestu.

Praksa je precej drugačna od teorije. Tuji jeziki postanejo obvezni predmeti v osnovni in srednji šoli, v sklopu visokega šolstva pa je učenje tujih jezikov po bolonjski prenovi doživelo velik preobrat. Literatura namreč navaja, da se je na kar 77 % fakultet število ur tujega jezika zmanjšalo. Nekatere fakultete so celo spremenile status tujega jezika iz obveznega v izbirnega, spet druge so šle še korak dlje in tuj jezik iz študijskih programov popolnoma izbrisale. Na podlagi tega lahko svojo 1. hipotezo, ki pravi da »*Visoko šolstvo po bolonjski prenovi obsega več ur angleščine, (na prvi stopnji študija) s katerimi študente pripravi na morebitno uporabo angleškega jezika na delovnem mestu*«, ovržem. Priznati je treba, da je ta poteza dokaj nesmiselna, še posebej ker je namen bolonjske prenove približanje celotnega slovenskega visokošolskega sistema evropskim standardom. Še več, prav na fakultetah se študentje izobražujejo za svoj bodoči poklic in pri tem jim stik s tujim jezikom pravzaprav omogoča prvo srečanje s tujim jezikom stroke, saj se pri tem seznanijo z besediščem, ki bi ga lahko pozneje uporabljali na delovnem mestu.

Slovenske organizacije javne uprave so se v zadnjih letih srečevale z različnimi oblikami tujejezikovnih potreb. Vzrok za to gre iskati v zgodovinskih, političnih in strukturnih spremembah. Javni uslužbenci vse več sodelujejo v mednarodnih projektih in se prijavljajo se razpise Evropske unije, ki so večinoma prevedeni v angleški jezik. Kljub temu, da so vsi jeziki držav članic uradni, so nekateri dokumenti zaradi časovnih in finančnih razlogov prevedeni le v angleški jezik.

Angleški jezik kot lingua franca ima neskončne razsežnosti. Je skupno sredstvo sporazumevanja govorcev različnih maternih jezikov. Postal je mednarodno komunikacijsko orodje.

Slovenija se, kot vse ostale evropske države, trudi z razvojem svojega gospodarstva vplivati na celotno evropsko gospodarstvo, pri tem pa je potrebna veliko medsebojnega, mednarodnega sodelovanja. Kot smo videli igra angleški jezik pri tem pomembno vlogo. Uporablja se v poslovnem svetu, trgovini, diplomaciji in na drugih področjih globalnega delovanja, kar je privedlo do teženj po učenju angleščine kot jezika

stroke. Vsako področje ima namreč svoje zahteve in specifične vsebine, ki niso enake drugim področjem in centri za socialno delo tu niso nobena izjema. EU igra izredno pomembno vlogo pri koordinaciji nacionalnih sistemov socialne varnosti in socialna kohezija oziroma socialna povezanost, je izjemnega pomena. EU je šla celo korak dlje, saj so nekateri dokumenti dostopni le v angleškem jeziku, kar pomeni, da je znanje angleškega jezika nujno potrebno.

Preden se sploh izvede pouk AJS, je treba opraviti analizo potreb. Videli smo, da je analiza potreb temelj tujejezikovnega izobraževanja, z njo analiziramo trenutno znanje učencev, ugotovimo kakšen je njihov namen in cilj obiskovanja pouka. S pomočjo analize potreb izdelamo celoten program pouka in, če je ta dobro sestavljen, je uspešnost na tečajih zagotovljena. Analiza potreb je torej odskočna deska za celotno tujejezikovno izobraževanje.

S pomočjo anketnega vprašalnika sem analizirala potrebe po tujejezikovnem izobraževanju v CSD Ljubljana-Šiška. Analiza je pokazala, da je v CSD Ljubljana-Šiška uporaba angleškega jezika minimalna, saj je specifična dela tam takšna, da so zaposleni osredotočeni na delo s prebivalci Republike Slovenije. To se posledično odraža tudi na željah zaposlenih, saj je več kot polovica anketirancev (61 %) odgovorila, da nima želje po obiskovanju tujejezikovnega pouka. 39 % bi se jih sicer odločilo za obiskovanje tečaja angleškega jezika, vendar bi se za to odločili iz osebnih in ne službenih razlogov. Še več, kar 65 % anketirancev meni, da znanja angleškega jezika na delovnem mestu sploh ne potrebujejo. Na podlagi tega sem hipotezo številka 3 *»Zaposleni v CSD Ljubljana Šiška ugotavljajo, da v srednji šoli in na dodiplomskem študiju niso bili deležni dovolj tujejezikovnega izobraževanja in je zato nadaljnje učenje angleškega strokovnega jezika nujno potrebno«*, ovrgla.

Za večino zaposlenih tako učenje angleškega jezika v sklopu šolanja predstavlja vrhunec učenja tega jezika. Vsi anketiranci so bili deležni učenja angleškega jezika v sklopu visokošolskega izobraževanja, 74 % anketirancev se je angleškega jezika v okviru študija učilo eno leto, ostalih 26 % anketirancev pa kar dve leti. S pomočjo te analize sem potrdila hipotezo številka 2, ki pravi *»Vsi zaposleni v CSD Ljubljana-Šiška so se učili angleškega jezika v šoli ali na jezikovnih tečajih.«*

Analiza nam je pokazala trenutno stanje oziroma znanje angleškega jezika zaposlenih in razkrila mnjenja o tem, kje so njihove šibke točke. Vendar pa je analiza pokazala tudi, da skoraj noben zaposlen na CSD Ljubljana-Šiška ne uporablja angleškega jezika na delovnem mestu na nobenem področju in v nobeni obliki sporočanja.

Ne moremo pa trditi, da angleški jezik v CSD Ljubljana-Šiška sploh ne obstaja. Nekateri zaposleni, teh je sicer zelo malo – 4, se srečujejo z angleškim jezikom na strokovnih predstavitev, kjer poslušajo in govorijo v angleškem jeziku, vendar je to redkejši pojav. Trdimo lahko, da sta to pravzaprav edina primera pojavljanja angleškega jezika v CSD Ljubljana-Šiška. Morda je ta stik z angleškim jezikom res precej omejen, je pa vseeno izredno pomemben. Namen teh strokovnih predstavitev je izobraževanje zaposlenih in

znanje, ki ga tam dobijo, nato posredujejo ostalim zaposlenim v CSD Ljubljana-Šiška. Prav tukaj se kaže mednarodna povezanost, saj je EU tista, ki spodbuja socialno povezanost vseh držav članic in vpliva na koordinacijo nacionalnih sistemov socialne varnosti. Države članice le sledijo navodilom EU in jih nato prenašajo na zaposlene v javnem sektorju. Prej omenjene strokovne predstavitve so ena od oblik prenašanja navodil in znanja iz EU na državo članico.

Seveda rezultatov analize CSD Ljubljana-Šiška ne moremo posplošiti na celotni javni sektor. Vsako organizacijo zaznamuje njej lastna specifika dela, poleg tega v Sloveniji nimamo predpisov, ki bi organizacijam javnega sektorja in njihovim zaposlenim predpisovali obvezno tujejezikovno izobraževanje. Organizacije so zato prepuščene same sebi, še več, tudi posameznik oziroma zaposlen je prepuščen sam sebi. Ta se mora sam odločiti za pouk AJS in ga sam tudi financirati. Samoiniciativnost posameznika je pomembna in to velja tudi na področju tujejezikovnega izobraževanja. Posameznik se mora zavedati, da vlaganje v tujejezikovno izobraževanje pravzaprav pomeni investicijo v prihodnost.

Kljub temu, da je posameznik morda že zaposlen, lahko znanje tujih jezikov, še posebej v stroki, ki zahteva poznavanje točno določenega besedišča, prinese, ne le napredovanje, ampak tudi izziv, ki vpliva na boljšo samopodobo. Življenje je namreč ciklus nenehnega učenja.

LITERATURA IN VIRI

LITERATURA

- Basturkmen, Helen (2010). *Developing courses in English for specific purposes*. Palgrave Macmillan, Hampshire, Združeno kraljestvo Velike Britanije in Severne Irske.
- Danko, Manica in drugi (2012). Tujejezikovno izobraževanje – analiza potreb in praks tujejezikovnega izobraževanja v slovenski javni upravi. *Uprava*. Letnik 10, št. 1, str. 71–103.
- Djurić, Melita, Jurković Violeta (2009). Tuji jeziki stroke v visokem šolstvu. V: Ivšek, Milena (ur) : *JEZIKI V IZOBRAŽEVANJU - Zbornik prispevkov konference*, Zavod RS za šolstvo, Ljubljana, str. 215-223
- Dudley-Evans, Tony, St John, Maggie Jo (1998). *Developments in English for Specific Purposes: A Multi-Disciplinary Approach*. Cambridge University Press. Združeno kraljestvo Velike Britanije in Severne Irske.
- Hutchinson, Tom, Walters, Alan (1987). *English for Specific Purposes: A learning-centered approach*. Cambridge University Press. Cambridge, Združeno kraljestvo Velike Britanije in Severne Irske.
- Miglič, Gozdana (2002). *Analiza potreb po usposabljanju*. Ministrstvo za notranje zadeve Republike Slovenije, Ljubljana.
- Miglič, Gozdana (2005). *Načrtovanje uposabljanja v državni upravi: analiza potreb po usposabljanju in evalvacija učinkov usposabljanja*. Ministrstvo za notranje zadeve, Ljubljana.
- Seidlhofer, Barbara (2005). English as a lingua franca. *ELT Journal*. 2005. Letnik 54, št. 4, stran 339-340.
- Skela, Janez (2009). Nazaj v prihodnost: Teorija, praksa in politika poučevanja tujih jezikov v Sloveniji. V: Ivšek, Milena (ur) : *JEZIKI V IZOBRAŽEVANJU - Zbornik prispevkov konference*, Zavod RS za šolstvo, Ljubljana, str. 175-197
- Virant, Gregor (2009). *Javna uprava*. Fakulteta za upravo, Ljubljana
- Vučo, Julijana (2012). *O učenju tujih jezikov. Pogled v zgodovino glotodidaktike: od pradavnine do druge svetovne vojne*. Znanstvena založba Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani, Ljubljana

PRAVNI VIRI

- (2013). Resolucija o Nacionalnem programu za jezikovno politiko 2014–2018 (ReNPJP14–18). Uradni list RS, št. 62/2013

SPLETNI VIRI

- Babylon (jezikovno izobraževanje in svetovanje d.o.o.) (2005). *Posebni tečaji*. Privzeto dne 1. 4. 2014 iz <http://www.babylon.si/posebnitecaji.asp>

- Evropski parlament (2013). *Prost pretok delavcev*. Privzeto 1. 4. 2104 iz http://www.europarl.europa.eu/aboutparliament/sl/displayFtu.html?ftuId=FTU_3.1.3.ht
- Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje (2009). *Zaposlitev in delo v Evropi*. Privzeto 1. 4. 2014 iz http://www.ess.gov.si/eures/iskalci_zaposlitve/zaposlitev_in_delo_v_evropi
- Slovensko društvo učiteljev tujega strokovnega jezika (2009). *Tujejezikovna politika*. Privzeto 28. 3. 2014 iz http://www.sdutsj.edus.si/tujejezikovna_politika.html
- Statistični urad republike Slovenije (2010). *Evropski dan jezikov*. Privzeto 1. 4. 2014 iz http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=3421
- Fakulteta za socialno delo (2008). *Univerzitetni študijski program socialnega dela*. Privzeto 26. 8. 2014 iz http://www.fsd.unilj.si/dodiplomski_studij/studijski_program/program_1%20stopnje/

PRILOGE

Priloga 1: Anketni vprašalnik

Spoštovani,

moje ime je Aleksandra Adamović in sem študentka Fakultete za upravo. Spodnji anketni vprašalnik je del mojega diplomskega dela, s katerim bom ugotavljala potrebe po znanju angleškega jezika v organizacijah javnega sektorja. Zato vas lepo prosim, če ga izpolnite v skladu z navodili.

Zahvaljujem se vam za sodelovanje.

Osnovni podatki

1. Spol Ž M

2. Stopnja izobrazbe
 - a) Osnovna šola
 - b) Srednja šola
 - c) Višja strokovna izobrazba.
 - d) Visoka strokovna izobrazba
 - e) Univerzitetna (naziv fakultete): _____
 - f) Magisterij (naziv fakultete): _____

3. Koliko let ste se učili angleški jezik?
 - a) V osnovni šoli: _____
 - b) V srednji šoli: _____
 - c) V sklopu visokošolskega izobraževanja: _____

4. Ali ste kdaj obiskovali tečaj angleškega jezika?

DA

NE

Če ste obkrožili DA, napišite vaš tedanji namen obiskovanja tečaja:

5. Oddelek v katerem ste zaposleni

- a) Socialno varstvene storitve
- b) Javna pooblastila
- c) Denarni transferji
- d) Družinski prejemki
- e) Starševsko varstvo
- f) Drugo: _____

Uporaba angleškega jezika

1. Spretnosti in jezik

Katere od spodaj navedenih področij želite najbolj izboljšati v povezavi s svojim znanjem angleškega jezika? (Označite po vrstnem redu: s številko 6 označite področje, ki si ga najbolj želite izboljšati, z 1 pa področje, za katerega menite, da izpopolnjevanja ne potrebujete):

- a) Branje ___
- b) Pisanje ___
- c) Govor ___
- d) Poslušanje ___
- e) Slovnica ___
- f) Besedišče ___

2. Pisanje

- a) Pogodbe
- b) Odločbe
- c) Poslovni elektronska pošta
- d) Osebni elektronska pošta
- e) Poročila
- f) Poslovna pisma
- g) Faks
- h) Uradna obvestila
- i) Drugo: _____

Naštete 5 od zgoraj navedenih oblik jezikovnega sporočanja, ki jih največkrat pišete v angleškem jeziku:

Katere od zgoraj naštetih oblik jezikovnega sporočanja največkrat berete v angleškem jeziku? (na prvem mestu napišite najpogostejšo obliko)

3. Govor in poslušanje

- a) Konference
- b) »Ena-na-ena« sestanki
- c) Telefonski pogovori
- d) Sestanki
- e) Strokovne predstavitve
- f) Druženje
- g) Drugo:

V katerih od zgoraj navedenih situacijah govorite angleško?

V katerih od zgoraj navedenih situacijah poslušate angleški jezik?

S katerimi osebami ste govorili, oziroma uporabljate angleški jezik (lahko obkrožite več odgovorov)?

- a) Stranke
- b) Bodoče stranke
- c) Nadrejeni
- d) Podrejeni
- e) Sodelavci
- f) Drugo:

Napišite, katera je vaša največja težava pri govorjenju angleškega jezika na delovnem mestu? Zakaj menite, da je temu tako?

Želje in mnenje

- 1) Ali mislite, da na vašem delovnem mestu potrebujete znanje angleškega jezika?
 - a) Zelo se potrebuje.
 - b) Potrebuje se na nekaterih oddelkih.
 - c) Ni potrebno.

- 2) Katere načine dela bi želeli, da učitelj uporablja, če bi obiskovali tečaj angleščine?
 - a) Učitelj razloži novo temo, nato delamo vaje pri tem pa učitelj sproti popravlja naše napake.
 - b) Analiziranje jezikovnih struktur, ki jim sledijo samostojne vaje z novimi besedami.
 - c) Razredne razprave, skupinsko delo ali vaje

- 3) Ali bi se odločili za neobvezen tečaj angleškega jezika kot jezika stroke?

DA NE

- 4) Prosim, napišite, če imate posebne napotke ali želje za učitelja, ki bi izvajal tečaj.

HVALA ZA SODELOVANJE!