



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



virtulapp

## **Frequently Asked Questions**

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

Available in:  
English, Español, Euskara, Français, Frysk, Gaeilge, Nederlands



## English

How can a teacher provide emotional support for multilingual children in order to enhance their learning motivation, especially when communication is too challenging?

Prof. Sarah Mercer

The key for all learners is to feel psychologically safe (Edmondson, 2018). This refers to an environment where everyone feels safe to be themselves, to ask questions, to make mistakes without any fear of judgement or that people will make fun of, embarrass, or humiliate them in any way. Especially when seeking to communicate across languages, it is vitally important that individuals feel safe to speak up. In a psychologically safe classroom, everyone feels respected, valued, and heard. It means that time is well spent when teachers invest in the quality of relationships and feelings of trust among learners and in their own rapport with students.

A useful practical approach is to think of ways to maximise 'choice and voice' (Mercer & Dörnyei, 2020) in the classroom. Choice is about building in ways to enable learners to make decisions about their learning. This helps them feel a sense of investment and ownership about their learning. For example, students can make decisions about 'how' they want to learn such as who their partner is, whether they create a text or video as output, or how long they feel they need to complete a task. They can also sometimes make decisions about 'what' they learn such as in choosing texts and topics that they would want to work on. Voice is about ensuring learners have ways of communicating meaningfully their authentic self and in doing so feel a sense of connection to the group. Ice-breaker activities are very familiar to most teachers and these short activities can be incredibly valuable, not just at the outset of a course but ongoing to help students find ways to learn about each other and connect in personally meaningful ways. Through the growth of online teaching, 'show-and-tell' activities have become popular and these are a wonderful way to get learners to share aspects of their lives on their own terms in ways they feel comfortable with.

Essentially, everyone needs to be able to participate in class, feel actively involved in learning activities, and connected to the group, and feel safe in doing so. Investing in the relationships in a class and the psychological safety of the group is key to setting solid social and emotional foundations for engaged language learning and use.

### References:

- Edmondson, A. C. (2018). *The fearless organization: Creating psychological safety in the workplace for learning, innovation, and growth*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Mercer, S., & Dörnyei, Z. (2020). *Engaging language learners in contemporary classrooms*. Cambridge: Cambridge University Press.

Available in:  
English, Español, Euskara, Français, Frysk, Gaeilge, Nederlands



## Español

¿Cómo puede el profesorado brindar apoyo emocional al alumnado multilingüe para mejorar su motivación de aprendizaje, especialmente cuando la comunicación es demasiado desafiante?

Prof. Sarah Mercer

La clave para todo el alumnado es sentirse psicológicamente seguro (Edmondson, 2018). Esto se refiere a un entorno en el que todas las personas se sientan seguras para ser ellas mismas, para hacer preguntas, para cometer errores sin temor a ser juzgadas o en el que las personas se burlarán, avergonzarán o humillarán de alguna manera. Especialmente cuando se busca comunicarse en varias lenguas, es de vital importancia que las personas se sientan seguras a la hora de hablar. En un aula psicológicamente segura, todas las personas se sienten respetadas, valoradas y escuchadas. Significa que el tiempo está bien aprovechado cuando el profesorado invierte en la calidad de las relaciones y los sentimientos de confianza entre el alumnado y el profesorado.

Un enfoque práctico útil es pensar en formas de maximizar la "elección y la voz" (Mercer y Dörnyei, 2020) en el aula. La elección consiste en construir formas que permitan al alumnado tomar decisiones sobre su aprendizaje. Esto le ayuda a tener un sentido de inversión y propiedad sobre su aprendizaje. Por ejemplo, el alumnado puede tomar decisiones sobre "cómo" quiere aprender, quién quiere que sea su compañero o compañera de trabajo, si crean un texto o un video (output), o cuánto tiempo siente que necesita para completar una tarea. A veces, también puede tomar decisiones sobre "qué" aprender, como al elegir textos y temas en los que les gustaría trabajar. Dándoles voz se trata de garantizar que el alumnado tenga formas de comunicarse de manera significativa con su yo auténtico y, al hacerlo, sientan una conexión con el grupo. Las actividades para romper el hielo son muy familiares para la mayoría del profesorado y estas actividades breves pueden ser increíblemente valiosas, no solo al comienzo de un curso, sino también de manera continua para ayudar al alumnado a encontrar formas de aprender entre ellos y ellas y conectarse de manera personalmente significativa. A través del crecimiento de la enseñanza online, las actividades de "mostrar y contar" se han vuelto populares y son una manera maravillosa de lograr que el alumnado comparta aspectos de sus vidas en sus propios términos de una manera con la que se sientan cómodos.

Esencialmente, todas las personas del grupo deben poder participar en la clase, sentirse involucradas activamente en las actividades de aprendizaje y conectadas con el grupo, y sentirse seguras al hacerlo. Invertir en las relaciones de una clase y en la seguridad psicológica del grupo es clave para establecer bases sociales y emocionales sólidas para el aprendizaje y usos comprometidos de las lenguas.

### References:

- Edmondson, A. C. (2018). *The fearless organization: Creating psychological safety in the workplace for learning, innovation, and growth*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Mercer, S., & Dörnyei, Z. (2020). *Engaging language learners in contemporary classrooms*. Cambridge: Cambridge University Press.

Available in:  
English, Español, Euskara, Français, Frysk, Gaeilge, Nederlands



## Euskara

**Ikasteko motibazioa hobetzeko irakasleak nola lagun diezaieke emozionalki haur eleaniztunei, batez ere, komunikazioa zaila denean?**

Sarah Mercer irakaslea

Ikasle guztientzako giltzarri da psikologikoki seguru sentitzea (Edmondson, 2018). Hau da, inguruak ahalbidetu behar du: norbera izateko, galderak egiteko, akatsak egiteko epaitua izateko beldurrik gabe edo jendeak isekarik egin gabe eta lotsa edo umiliaziorik ez sentitzea. Batez ere, komunikatzeko hizkuntza desberdinak erabili nahi direnean oso garrantzitsua da hitz egiterakoan norbanakoa seguru sentitzea. Psikologikoki segurua den ikasgela batean, guztiak errespetatuak, baloratuak eta entzunak sentitzen dira. Hau da, denbora ondo erabili da irakasle eta ikasleen arteko harremanei eta konfiantza sentimenduen kalitateri denbora eskaini bazaio.

Ikuspegi praktiko erabilgarria ikasgelan "aukera eta ahotsa" (Mercer eta Dörnyei, 2020) maximizatzeko moduetan pentsatzea da. Aukerak esan nahi du ikasleek ikaskuntzari buruzko erabakiak hartzeko aukerak ematea. Horrek laguntzen dielako irakaskuntza sentimendu propioa garatzen eta prozesuaren jabe izaten. Adibidez ikasleek erabaki dezakete "nola" ikasi nahi duten, esaterako nor nahi duten izatea bere lanerako bikotea, zeregin bateko emaitza testu edo bideo bat izatea nahiago duten edota zeregin bat burutzeko zenbat denbora behar duten adieraztea. Batzuetan "zer" ikasi erabaki dezakete, esaterako landu nahi duten gaia edo irakurri nahi dituzten testuak. Ahotsa entzutearen bidez ikasleak taldearekin komunikatzean beraien benetako "ni"-a modu adierazgarrian komunikatzen dela bermatu nahi da taldearekiko lotura sentitzeko.

Irakasle gehienentzat oso ezagunak dira izotzaldia urtzeko jarduerak eta horiek ikasturte hasieran ez ezik ikasturte osoan zehar erabili daitezke ikasleen artean lotura sendoak sortzeko edota elkarri buruz gehiago ikasteko. Online irakaskuntza haztearen eraginez, "erakutsi eta kontatu" izeneko jarduerak ezagunak egin dira. Horiek modu zoragarria eskaintzen dute ikasleek beraien bizitzako alderdiez hitz egiteko, baina beraien terminoetan eta eroso sentitzen diren moduetan.

Funtsean, guztiek gai izan behar dute ikasgelako irakaskuntza jardueretan parte hartzeko eta taldeari lotuta sentitzeko, eta hori eginez, seguru sentitu behar dute. Ikasgelako harremanen kudeaketan eta taldearen segurtasun psikologikoan inbertitzea funtsezkoa da hizkuntzak ikasteko eta erabiltzeko konpromiso sozial eta emozional sendoak ezarri nahi badira.

### References:

- Edmondson, A. C. (2018). *The fearless organization: Creating psychological safety in the workplace for learning, innovation, and growth*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Mercer, S., & Dörnyei, Z. (2020). *Engaging language learners in contemporary classrooms*. Cambridge: Cambridge University Press.

Available in:  
English, Español, Euskara, Français, Frysk, Gaeilge, Nederlands



## Français

Comment un enseignant peut-il apporter un soutien émotionnel aux enfants multilingues afin de renforcer leur motivation d'apprentissage, en particulier lorsque la communication est difficile ?

Prof. Sarah Mercer

La clé pour tous les apprenants est de se sentir psychologiquement en sécurité (Edmondson, 2018). Cela fait référence à un environnement où chacun se sent en sécurité pour être lui-même, pour poser des questions, faire des erreurs sans crainte de jugement ou dont les gens se moqueront, les embarrasseront ou les humilieront de quelque manière que ce soit. Surtout quand on cherche à communiquer entre les langues, il est d'une importance vitale que les individus se sentent en sécurité pour parler. Dans une classe psychologiquement sûre, tout le monde se sent respecté, valorisé et entendu. Cela signifie que le temps est bien dépensé lorsque les enseignants investissent dans la qualité des relations et des sentiments de confiance entre les apprenants et dans leurs propres rapports avec les élèves. Une approche pratique utile consiste à réfléchir à des moyens de maximiser « le choix et la voix » (Mercer et Dörnyei, 2020) dans la salle de classe.

Le choix consiste à créer des moyens permettant aux apprenants de prendre des décisions concernant leur apprentissage. Cela les aide à ressentir un sentiment d'investissement et d'appropriation par rapport à leur apprentissage. Par exemple, les élèves peuvent décider « comment » ils veulent apprendre, par exemple qui est leur partenaire, s'ils créent un texte ou une vidéo en tant que résultat, ou combien de temps ils jugent nécessaire pour terminer une tâche. Ils peuvent aussi parfois prendre des décisions sur « ce qu'ils apprennent », par exemple en choisissant des textes et des sujets sur lesquels ils souhaiteraient travailler.

La voix consiste à s'assurer que les apprenants ont des moyens de communiquer de manière significative leur « moi-même », leur propre personnalité authentique et, ce faisant, ressentent un sentiment de connexion avec le groupe. Les activités brise-glace sont très familières à la plupart des enseignants et ces courtes activités peuvent être extrêmement précieuses, non seulement au début d'un cours, mais en continu pour aider les élèves à trouver des moyens d'apprendre les uns sur les autres et de se connecter de manière personnellement significative. Grâce à la croissance de l'enseignement en ligne, les activités « montrer et raconter » sont devenues populaires et constituent un moyen formidable d'amener les apprenants à partager des aspects de leur vie selon leurs propres conditions, d'une manière avec laquelle ils se sentent à l'aise.

Essentiellement, chaque élève a le droit de pouvoir participer en classe, se sentir activement impliqué dans les activités d'apprentissage et connecté au groupe et se sentir en sécurité en le faisant. Investir dans les relations dans une classe et la sécurité psychologique du groupe est essentiel pour établir des bases sociales et émotionnelles solides pour l'apprentissage et l'utilisation engagée des langues.

### Références:

- Edmondson, A. C. (2018). *The fearless organization: Creating psychological safety in the workplace for learning, innovation, and growth*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Mercer, S., & Dörnyei, Z. (2020). *Engaging language learners in contemporary classrooms*. Cambridge: Cambridge University Press.

Available in:  
English, Español, Euskara, Français, Frysk, Gaeilge, Nederlands



## Frysk

Hoe kin in learkrêft emosjonele stipe jaan oan meartalige learlingen om harren learmotivaasje te fergrutsjen, yn it bysûnder wannear't kommunikaasje in te grutte útdaging foarmet?

Prof. Sarah Mercer

De kaai foar alle learders is om harren psychologysk feilich te fielen (Edmondson, 2018). Dat ferwiist nei in omjouwing dêr't elkenien harren feilich fielt om harrensels te wêzen, om fragen te stellen, om flaters te meitsjen sûnder bang te wêzen foar oardielen of dat minsken de gek mei harren hawwe, harren yn ferlegenheid bringe of harren fernederje op hokfoar wize dan ek. Benammen wannear'tst besikest te kommunisearjen mei talen is it fan grut belang dat yndividuën harren feilich fiele om harren te oppenearjen. Yn in psychologysk feilich klasselokaal fielt elkenien harren respektarre, wurdearre en heard. Dat betsjut dat tiid goed brûkt wurdt wannear't learkrêften ynvestearje yn de kwaliteit fan relaasjes en gefoelens fan betrouwen ûnder de learders en yn harren eigen ferhâlding mei de learlingen.

In handige praktyske oanpak is om nei te tinken hoe't de 'kar en stim' (*voice and choice*) (Mercer & Dörnyei, 2020) maksimalisearre wurde kin yn 'e klasse. Kar giet oer it bouwen yn mooglikheden om learders yn steat te stellen om besluten te meitsjen oer harren learen. Dat helpt harren it gefoel te jaan fan ynvestearring en eigendom fan harren learen. Learlingen kinne bygelyks beslute oer 'hoe't' sy leare wolle, lykas wa't harren dielgenoat is, oft sy de útfiering yn tekst of fideo dogge, of hoefolle tiid sy nedich tinke te hawwen om de opdracht te meitsjen. Sy kinne somtiden ek beslute oer 'wat' sy leare, lykas it kiezen fan teksten en ûnderwerpen dêr't sy oan wurkje wolle. Stim giet oer it fersekerjen dat learders manieren hawwe om mei doel harren autentike sels oer te bringen en, wylst sy dat dogge, in ferbining te fielen mei de groep. Aktiviteiten om it iis te brekken binne frij bekend by de measte learkrêften en dy koarte aktiviteiten kinne tige weardefol wêze, net allinne by it begjin fan in fak, mar kontinu om learlingen te helpen om manieren te finen om oer inoar te learen en mei-inoar te ferbinen op wizen dy't persoanlik fan belang binne. Troch de groei fan online lesjaan, binne toan-en-fertel-aktiviteiten (*show-and-tell*) populêr wurden en dy binne geweldige manieren om learders aspekten fan harren libben diele te litten op har eigen betingstenop in wize dêr't sy harren goed by fiele.

It komt der op del dat it foar elkenien mooglik wêze moat om diel te nimmen yn 'e klasse, om aktyf belutsen te fielen yn de learaktiviteiten, om ferbûn te fielen mei de groep en dat elkenien harren feilich fielt wylst sy dat dogge. Ynvestearje yn de relaasjes yn in klasse en de psychologyske feiligens fan de groep is de kaai ta it stellen fan stevige sosjale en emosjonele fûneminten foar belutsen taallearen en taalgebrûk.

### Referinsjes:

- Edmondson, A. C. (2018). *The fearless organization: Creating psychological safety in the workplace for learning, innovation, and growth*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Mercer, S., & Dörnyei, Z. (2020). *Engaging language learners in contemporary classrooms*. Cambridge: Cambridge University Press.

Available in:  
English, Español, Euskara, Français, Frysk, Gaeilge, Nederlands



## Gaeilge

An tOllamh Sarah Mercer

**Conas is féidir le múinteoir tacaíocht mhothúchánach a thabhairt do pháistí ilteangacha chun an spreagadh foghlama a fheabhsú, go háirithe nuair a bhíonn cúrsaí cumarsáide ródhúshlánach?**

An rud is tábhachtaí do gach foghlaimeoir ná bheith slán go síceolaíoch (Edmondson, 2018). Baineann sé seo le timpeallacht ina mothaíonn gach duine slán sábháilte bheith ar a nós féin, chun ceistanna a chur, chun botúin a dhéanamh gan eagla bheith orthu go mbeadh daoine ag tabhairt breithiúnas orthu, ná ag spochadh astu, ná ag iarraidh iad a náiriú ar bhealach ar bith. Tá sé fíorthábhachtach go mothódh daoine slán sábháilte bheith ag labhairt, go háirithe agus iarracht á dhéanamh cumarsáid a dhéanamh idir teangacha. I seomra ranga atá slán, go síceolaíoch, mothaíonn gach duine go bhfuil meas orthu, go bhfuil luach acu agus go n-éistear leo. Ciallaíonn sé go gcaitear an t-am go maith nuair a bhíonn múinteoirí ag cur le caighdeáin na gcaidreamh agus na mothúchán a bhaineann le muinín i measc foghlaimeoirí agus dáimh ag na daltaí leo.

Cur chuige úsáideach praiticiúil ná bheith ag smaoineamh faoi bhealaí ar féidir 'rogha agus glór' (Mercer & Dörnyei, 2020) a uasmhéadú sa seomra ranga. Baineann rogha le bealaí a thógáil ina gcumasaítear foghlaimeoirí cinntí a dhéanamh maidir lena gcuid foghlama. Cabhraíonn sé seo le daltaí bheith ag mothú go bhfuil dlúthbhaint acu lena gcuid foghlama. Mar shampla, is féidir le daltaí cinntí a dhéanamh maidir le 'conas' is mian leo foghlaim, amhail an comhpháirtí atá acu, más mian leo téacs nó físeán a chruthú mar aschur, nó an méid ama a measann siad a dtógfaidh sé orthu tasc a chur i gcrích. Chomh maith leis sin is féidir leo cinntí a dhéanamh maidir le 'cad' ar mian leo foghlaim faoi amhail téacsanna agus topaicí, ar mian leo foghlaim fúthu a roghnú. Baineann glór le cinnte a dhéanamh go bhfuil bealaí ag foghlaimeoirí iad féin a chur in iúl ar shlí fhiúntach agus iad ag mothú go mbaineann siad leis an ngrúpa. Tá gníomhaíochtaí, lena n-áirítear féidir le páistí aithne a chur ar a chéile, ar eolas ag formhór na múinteoirí agus is féidir leis na gníomhaíochtaí gearra seo bheith an-luachmhar, ní hamháin ag tús an chúrsa, ach go leanúnach chun cabhrú le daltaí bealaí a aimsiú le foghlaim faoina chéile agus nasc a dhéanamh go pearsanta ar bhealaí fiúntacha. Le fás an mhúinte ar líne, tá gníomhaíochtaí 'taispeáin is inis' ag éirí an-choitianta agus is bealach iontach é seo chun iarraidh ar fhoghlaimeoirí gnéithe dá saolta a roinnt ar a suaimhneas féin i mbealach a bhfuil siad compordach leis.

Go bunúsach, ní mór go mbeadh gach duine in ann bheith gníomhach sa rang, iad ag mothú go bhfuil siad rannpháirteach i ngníomhaíochtaí foghlama, agus iad nasctha leis an ngrúpa, agus iad ag mothú go bhfuil siad sábháilte agus amhlaidh á dhéanamh. Tá sé an-tábhachtach cur le caidrimh sa rang, chomh maith le sábháilteacht síceolaíoch an ghrúpa, chun bunús seasta sóisialta agus mothúnach a shocrú le haghaidh foghlaim agus úsáid teanga rannpháirteach.

### Tagairtí:

- Edmondson, A. C. (2018). *The fearless organization: Creating psychological safety in the workplace for learning, innovation, and growth*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Mercer, S., & Dörnyei, Z. (2020). *Engaging language learners in contemporary classrooms*. Cambridge: Cambridge University Press.



Available in:  
English, Español, Euskara, Français, Frysk, Gaeilge, Nederlands



## Nederlands

### Hoe kan een leerkracht meertalige kinderen emotionele ondersteuning bieden om hun leermotivatie te vergroten, met name wanneer de communicatie een te grote uitdaging vormt?

Prof. Sarah Mercer

De sleutel voor alle leerlingen is om zich psychologisch veilig te voelen (Edmondson, 2018). Dit verwijst naar een omgeving waarin iedereen zich veilig voelt om zichzelf te zijn, om vragen te stellen, om fouten te maken zonder bang te zijn voor een oordeel of dat mensen hen op welke manier dan ook zullen uitlachen, in verlegenheid brengen of vernederen. Vooral wanneer men probeert te communiceren in verschillende talen, is het van cruciaal belang dat mensen zich veilig voelen om hun stem te laten horen. In een psychologisch veilige klas voelt iedereen zich gerespecteerd, gewaardeerd en gehoord. Dit betekent dat de tijd goed besteed is wanneer leerkrachten investeren in de kwaliteit van de relaties en gevoelens van vertrouwen tussen leerlingen en in hun eigen verstandhouding met leerlingen.

Een nuttige praktische aanpak is het bedenken van manieren om 'keuze en stem' (voice and choice) (Mercer & Dörnyei, 2020) te maximaliseren in de klas. Keuze gaat over het werken aan manieren om leerlingen in staat te stellen beslissingen te nemen over hun leren. Dit helpt hen een gevoel van betrokkenheid en eigenaarschap over hun leerproces te krijgen. Leerlingen kunnen bijvoorbeeld beslissen over 'hoe' ze willen leren, bijvoorbeeld wie hun partner is, of ze een tekst of video maken als output, of hoe lang ze denken nodig te hebben om een taak af te werken. Soms kunnen ze ook beslissen over 'wat' ze leren, bijvoorbeeld door teksten en onderwerpen te kiezen waaraan ze willen werken. Stem gaat over ervoor te zorgen dat leerlingen manieren hebben om op een betekenisvolle manier hun authentieke zelf over te brengen en zich daardoor verbonden te voelen met de groep. De meeste leerkrachten zijn bekend met activiteiten om het ijs te breken en deze korte activiteiten kunnen ongelooflijk waardevol zijn, niet alleen aan het begin van een vak, maar ook tijdens het vak om leerlingen te helpen manieren te vinden om elkaar te leren kennen en zich op persoonlijk betekenisvolle manieren met elkaar te verbinden. Door de groei van online lesgeven zijn 'toon-en-vertel'-activiteiten ('show-and-tell') populair geworden, en deze activiteiten zijn een geweldige manier om leerlingen aspecten van hun leven te laten delen op hun eigen voorwaarden, op een manier waar zij zich prettig bij voelen.

Het komt erop neer dat iedereen moet kunnen participeren in de klas, zich actief betrokken moet voelen bij de leeractiviteiten en verbonden moet zijn met de groep, en zich daarbij veilig moet voelen. Investeren in de relaties in een klas en de psychologische veiligheid van de groep is de sleutel tot het leggen van betrouwbare sociale en emotionele fundamenten voor betrokken taalonderwijs en taalgebruik.

#### Referenties:

- Edmondson, A. C. (2018). *The fearless organization: Creating psychological safety in the workplace for learning, innovation, and growth*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Mercer, S., & Dörnyei, Z. (2020). *Engaging language learners in contemporary classrooms*. Cambridge: Cambridge University Press.