



UC Diakonissestiftelsen
Social- og Sundhedsskolen
Valgfri specialefag
Kulturmødet i plejen og på arbejdspladsen
Kompendium 3
7. juni 2011
Kursusledere: Sofie Valbjørn og Margit Helle Thomsen

Kulturmødet i plejen og på arbejdspladsen

Program for tredje kursusdag

Kl. 08.15 - 09.00

Kursustema B) fortsat:

Den sproglige udfordring i interkulturelle møder

Første session:

- Vidensoplæg om sprogets betydning
- Sprogøvelse to-og-to
- Opsamling i plenum

Kl. 09.10 - 09.55

Anden session:

- Vidensoplæg om sprogets betydning / fortsat
- Gruppeopgave: hvornår er sproget en

barriere i jobudøvelsen, og hvordan kan vi i

Session B4)

Interkulturel kommunikation – om sprogets betydning

"Man behersker et sprog, når man kan forelske sig, skælde ud og tage en uddannelse på sproget..."

(Citat af Jørgen Gimbel, Danmarks Pædagogiske Universitet).

Modersmål → Mellemsprog → Målsprog

Session B4)

Interkulturel kommunikation – om sprogets betydning

Europarådets fokus på flersprogethed:

Vi er alle flersprogede fordi vi:

- Taler flere varianter af samme sprog og ofte flere forskellige sprog.
- Behersker disse sprog på forskellige niveauer på forskellige tidspunkter gennem livet.
- Bruger forskellige sprog og typer af sprog til forskellige mennesker i forskellige situationer om forskellige emner.
- Taler nogle sprog, skriver andre, læser og forstår i forskelligt omfang.
- Kan videreudvikle vores sprogtilegnelse og bruge kontakt mellem sprogene til mere sprogtilegnelse.

Session B4)

Interkulturel kommunikation – om sprogets betydning

Nogle teser om sprogets betydning

- Sproget er menneskets mest generelle og differentierede udtryksmiddel.
- Hvert ord er med til at forme en betydning og et personligt budskab eller respons.
- Sproget indeholder både en social, historisk og politisk dimension, der præger brugen af sproglige "koder".
- Sproget formidler følelser og værdier, hvor tolkningen afhænger af modtagerens sprogkompetence.
- Tilegnelse af den sproglige kommunikationskompetence er derfor en kompleks og langvarig proces.
- Jobrelateret sproglæring stiller i praksis både krav til lytning, læsning, skrivning og tale.
- Sproglæring er en **gensidig proces**, hvor majoriteten også har brug for at være opmærksom på den kommunikative tilgang og brugen af kommunikative metoder.

Session B4)

Interkulturel kommunikation – om sprogets betydning

Sproglig høflighed – også en del af den interkulturelle dialog

Sproglig høflighed er forskellig fra kultur til kultur, og derfor kan tosprogede opfattes som uhøflige, hvis de ikke har kendskab til den danske "kulturgrammatik":

- giv mig saltet!
- giv mig lige saltet!
- vil du give mig saltet?
- vil du være så venlig at give mig saltet?
- du ville vel ikke give mig saltet?

Session B4)

Interkulturel kommunikation – om sprogets betydning

Sproglige udfordringer kan blive forvekslet med manglende faglige færdigheder

"Jeg forstår ikke altid, hvad der bliver sagt. Jeg har svært ved udtalen, og det betyder, at jeg forstår mere, end jeg kan formulere. Men skolen har hjulpet mig til at lære meget mere dansk, end jeg kunne før..."

(Interview med elev på særligt tilrettelagt grundforløb inden for sosu-området, 2007)

Session B4)

Interkulturel kommunikation – om sprogets betydning

Hvad kan forstyrre sproglæringen i dagligdagen?

Nogle opmærksomhedspunkter

- **Baggrundsstøj**, hvor samtalen bliver forstyrret af andre samtaler og aktiviteter i baggrunden.
- **Stress i situationen**, hvor der bliver givet kollektive informationer i højt tempo, og miljøet er præget af travlhed og hektisk aktivitet.
- **Indforståethed**, hvor både ledelse og kolleger i praksis kommer til at udelukke en nytilkommen, der i forvejen har svært ved at opfange jargonen og de sproglige koder.
- **En særlig lokal humor** i det kollegiale fællesskab, hvor omgangstonen kan være præget af "kærlig" ironi eller sarkasme.

(Inspireret af Laura Trojaborg: Sprogstøtte til tosprogede elever i praktik – en guide til praktikvejledere", Sosu C, 2009)

Session B4)

Interkulturel kommunikation – om sprogets betydning

Hvad kan forstyrre sproglæringen i dagligdagen?

Nogle opmærksomhedspunkter

- **Overdreven omsorg**, hvor ledelse og kolleger i god mening kommer til at "patronisere" og overbeskytte en ny, tosproget kollega, der herved hæmmes i at lære nyt og vise sine kompetencer.
- **Sammenblanding af privatsnak og arbejdsrelateret snak**, hvor det kan være vanskeligt for den tosprogede at skelne mellem væsentlige og uvæsentlige budskaber og pointer.
- **Mangel på direkte kobling mellem tale og handling**, hvor det både på møder og i instruktioner kan være vanskeligt at følge abstrakte eller upræcise henvisninger, fx "den dér..." Det er vigtigt at vise de redskaber, man refererer til.
- **Udtale**, hvor en forkert intonation hos den tosprogede kan sætte kommunikationen med både kolleger og borgere i stå – og nødvendiggøre støtte fra kollegerne.

Session B4)

Interkulturel kommunikation – om sprogets betydning

Sproglæring via modersmål – tilladt eller tabuiseret?

- Selv om vi fastholder, at vi er på en dansk arbejdsplads, kan det være en hjælp for nye kolleger eller praktikanter med nyere dansk som andetsprog, hvis der er **andre på arbejdspladsen** med samme modersmål.

- **Dansk via modersmål** er en anerkendt læringsmetode, som også kan bruges på arbejdspladsen i konkrete

Session B4)

Interkulturel kommunikation – om sprogets betydning

Forståelse eller forvirring i samtalen

Modspørgsmål er en metode til "forståelsescheck"

Kollega A):

Vil du være sød at give patienterne drikkevarer?

Kollega B):

Skal jeg stille drikkevarer i dagligstuen?

Kollega A):

Nej, stil drikkevarer ind på stuerne.

Kollega B):

Skal alle patienterne have drikkevarer på deres stuer?

Kollega A):

Ja, alle patienter skal have drikkevarer på deres stuer.

Session B4)

Interkulturel kommunikation – om sprogets betydning

Forståelse eller forvirring i samtalen

Kollega A):

- ▶ Har du været inde hos Lilly med aftensmedicinen – er du sikker på, at hun har husket at tage medicinen?

Kollega B):

Ja, Lilly bekommt Drogen...

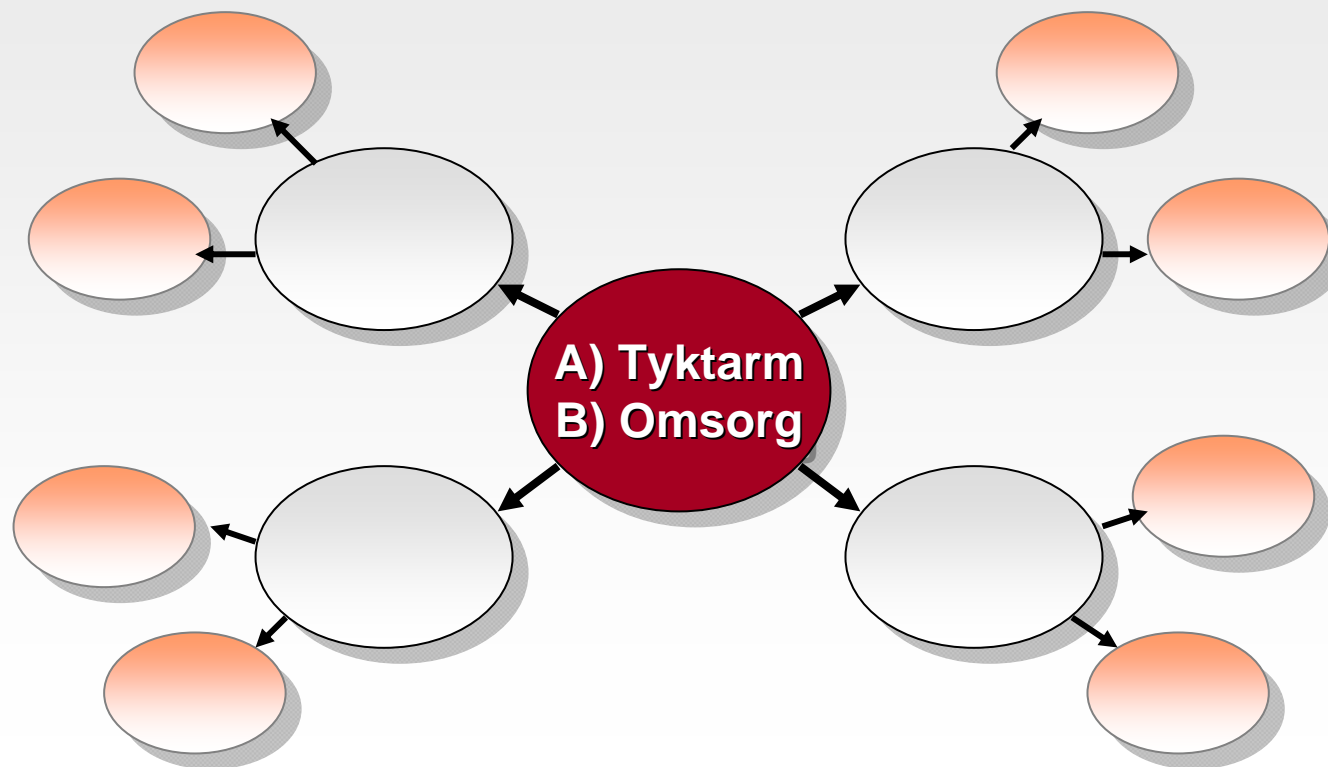
Kollega A):

Jamen, har du kontrollert, at hun har taget medicinen her til

Session B5)

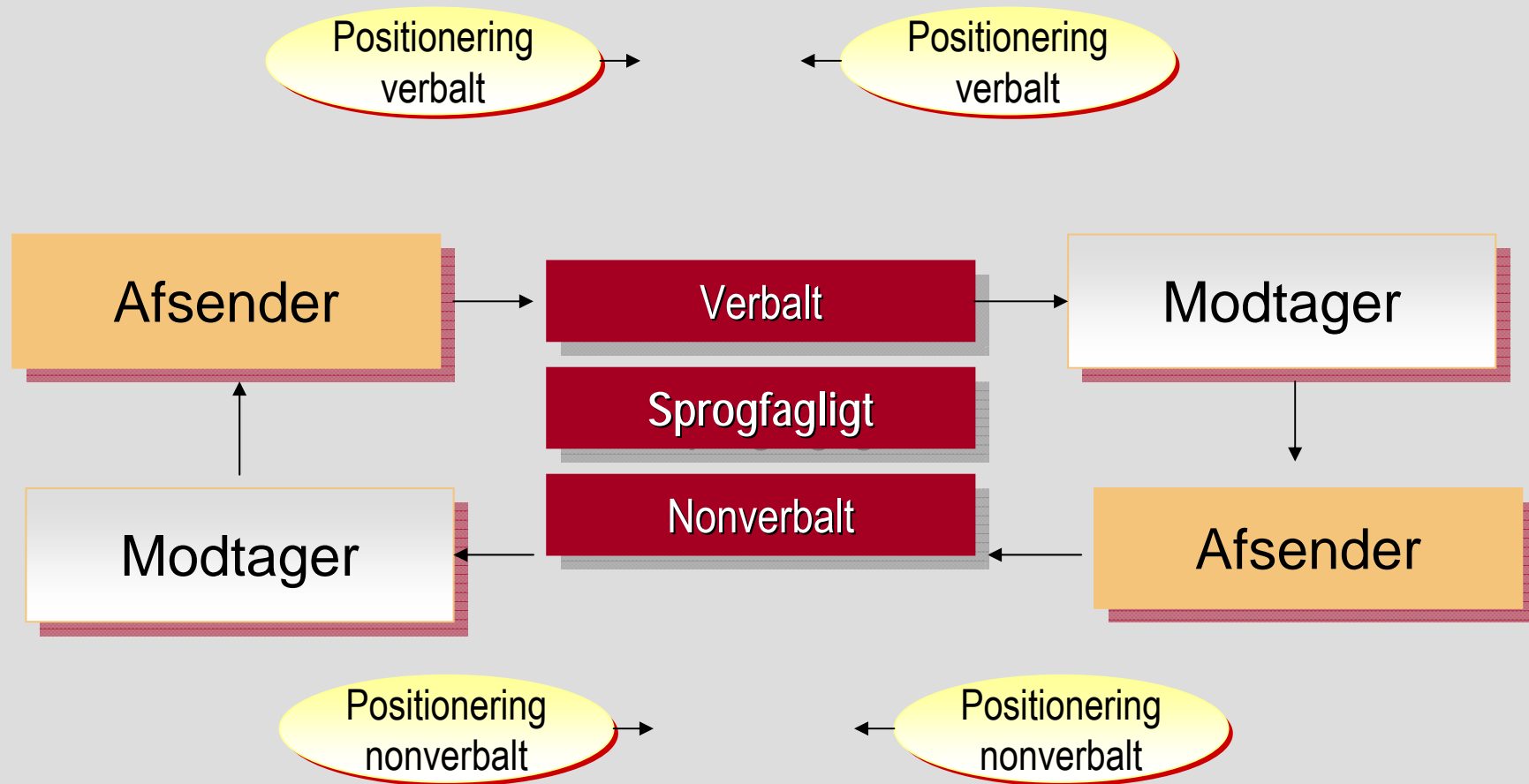
Interkulturel kommunikation – om sprogets betydning

Mindmapping i et interkulturelt perspektiv - at sætte centrale begreber i den rette bås



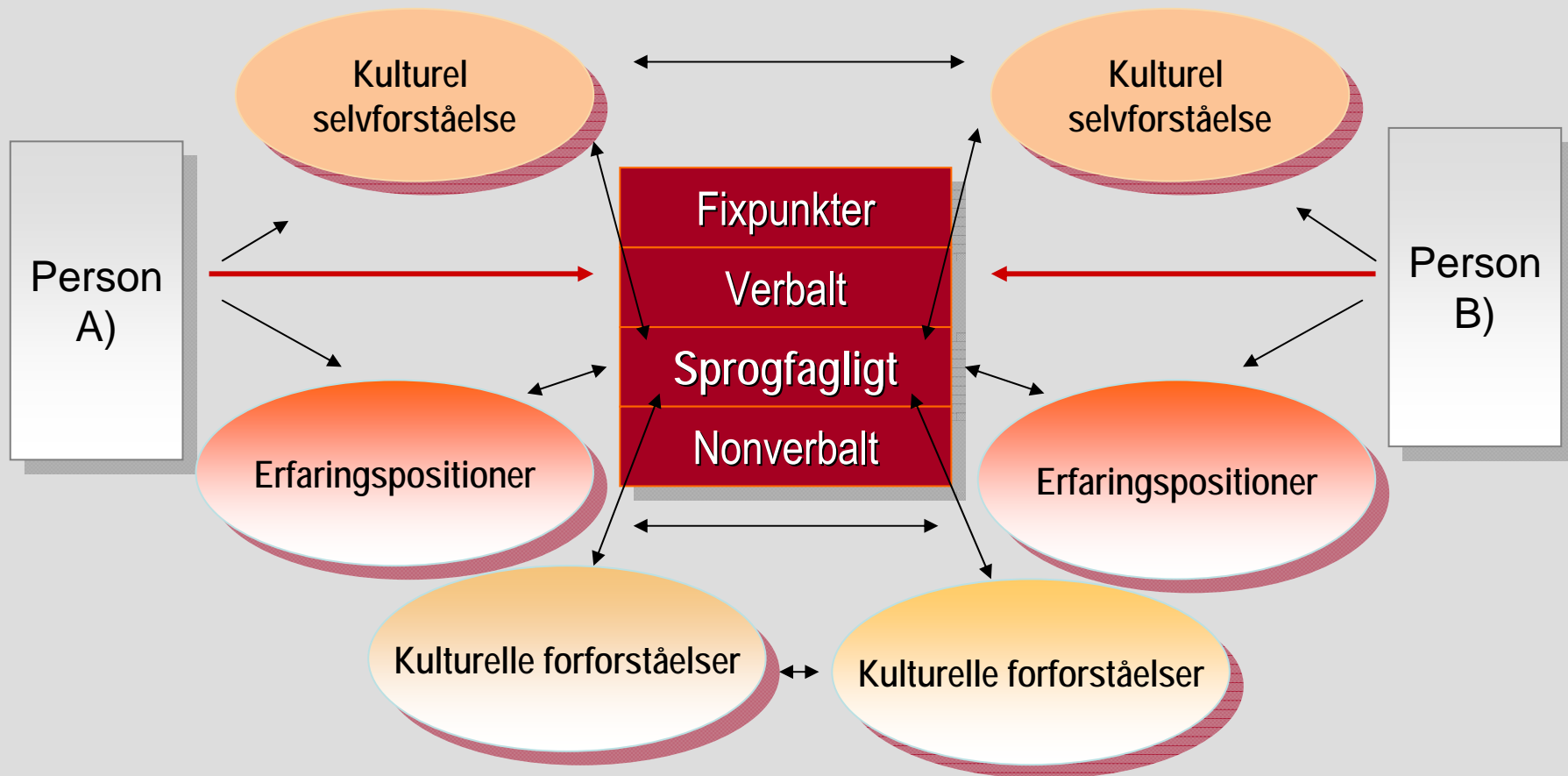
Session B5)

Den klassiske forståelse af kommunikation



Session B5)

Det interkulturelle kommunikationsfelt



Session B5)

Interkulturel kommunikation – om sprogets betydning

Gruppeopgave

Hvilke erfaringer har I omkring sproglige udfordringer?

- Vælg i gruppen 2-3 forskellige situationer, som viser, hvordan sproget har betydning for kommunikationen med enten borgere, patienter, pårørende og/eller kolleger.
- Det må meget gerne være situationer, som en eller flere af jer har oplevet i praksis.
- Beskriv situationerne og skriv stikord på placher:
 - Hvilke situationer er der konkret tale om ("scenen")?
 - Hvem indgår i situationerne ("aktørerne")?
 - Hvad er den sproglige barriere ("dilemmaet") i situationerne?
 - Hvilke konsekvenser har den sproglige barriere for jeres jobudførelse i situationerne?
 - Hvilke løsninger kunne der være på de sproglige udfordringer ("handlingen") - har I konkrete idéer?

Session B6) Mangfoldighed i arbejdsmiljøet

Kommunikation og ansvar

"De forstår ikke det danske samfund og misforstår, for eksempel helt strejken. De tror, det er, fordi de er etniske eller ikke taler dansk, at de fratages noget hjælp. Men det er jo ikke vores ansvar. Vi skal jo ikke begynde at fortolke at det hér over for dem. Sådan er det danske samfund bare..."

"Citat fra evaluering af et mangfoldighedsforsøg inden for ældreplejen, 2008).

Session B6)

Mangfoldighed i arbejdsmiljøet

- Se på de 10 udsagn, der fremgår af kulturskemaet.
- Vurdér, om de enkelte udsagn passer på en eller eventuelt flere af de arbejdspladser, du har været på. Det er vigtigt, at du **ikke** tager udgangspunkt i dine egne holdninger, men alene svarer ud fra arbejdspladsens omgangsform. Sæt kryds i ja, hvis udsagnene passer rigtig godt på din arbejdsplads. Sæt kryds i nej, hvis du er meget i tvivl.
- Fortæl på skift i plenum, hvad der ligger til grund for jeres vurderinger af arbejdspladsens kultur- og mangfoldighedsprofil.
- Diskutér i plenum, hvilke muligheder og barrierer der er for et positivt og anerkendende kulturmøde i jeres arbejdsmiljøer ud fra skemaet.

Session B6)

Mangfoldighed i arbejdsmiljøet

- **1. Mangfoldighedsprofil**

Arbejdspladsen har endnu ikke sat etnisk ligestilling og mangfoldighed på den personalepolitiske dagsorden. Hidtil har både ledelse og medarbejdere været modstandere af, at nydanskere skal have en særlig behandling på bekostning af danskere.

- **2. Mangfoldighedsprofil**

Arbejdspladsen er opmærksom på behovet for, at virksomhederne også er med til at styrke nydanskernes integration på arbejdsmarkedet. Men der er så mange emner, der har høj prioritet på den personalepolitiske dagsorden, og det er svært at overskue, hvordan arbejdspladsen kan komme i gang med en mangfoldighedsstrategi.

- **3. Mangfoldighedsprofil**

Arbejdspladsen er godt på vej til at indføre en mangfoldighedsstrategi og arbejder målrettet på at skabe sig et image som en arbejdsplads, hvor både ledelse og medarbejdere støtter nydanskernes integration på arbejdsmarkedet. Arbejdspladsen er indstillet på at gennemføre de ændringer i både rekrutteringen, arbejdsorganiseringen og arbejdspladskulturen, som en mangfoldighedsstrategi vil kræve.