



Project No.: 511016-LLP-1-2010-1-AT-GRUNDTVIG-GMP141803-LLP-2008-AT-GRUNDTVIG-GMP

Project Title: Meet the Need. Vocational Teaching Material Supporting the Integration of Migrants into the Labour Market

Project Acronym: Meet the Need

Deliverable No.: 5

Titel: Lingvistiske udfordringer for medarbejdere med etnisk minoritetsbaggrund i Social- og Sundhedssektoren

Skrevet af:

Tine Baatrup, seniorkonsulent og sociolog

Ane Kjær, konsulent og sproglærer

Mhtconsult ApS

Oktober 2011

This project is funded with support from the European Commission within the Lifelong Learning Programme, Grundtvig. Coordinated by Research Institute of the Red Cross, Austria.



Kontakt

mhtconsult ApS
Torvegade 3, 2. sal
3000 Helsingør
Danmark

Tine Baatrup

ts@mhtconsult.dk

www.mhtconsult.dk

www.meet-the-need-project.eu

1	Introduktion	4
2	Rationale	5
3	Anvendte metoder	8
3.1	Beskrivelse af dataindsamling	8
3.1.1	<i>Oversigt over dataindsamling</i>	8
3.1.2	<i>Interviews med arbejdsgivere</i>	8
3.1.3	<i>Interviews med migranter</i>	9
3.1.4	<i>Interviews med undervisere</i>	9
3.2	Beskrivelse af den undersøgte sektor (tekniske data)	9
4	Resultater for arbejdsstyrken	10
4.1	Rekrutteringsprocessen	10
4.2	Opgaver og sprogkompetencer	11
4.2.1	<i>(Daglige) Opgaver</i>	11
4.2.2	<i>Nødvendige sprogkompetencer i de daglige opgaver</i>	13
4.2.3	<i>Udfordrende situationer og håndtering af dem</i>	14
4.3	Støttende aktiviteter	18
4.4	Værdien og brugen af medarbejdernes førstesprog	19
4.5	Erfaringer med sprogkurser	19
4.5.1	<i>Arbejdsgivernes erfaringer</i>	19
4.5.2	<i>Migranternes erfaringer</i>	20
4.6	Succeshistorier og forslag	20
5	Resultater for sprogundervisning	22
5.1	Udfordringer i undervisning i og læring af erhvervsrelateret sprog	22
5.2	Det konkrete undervisningsmateriale	23
5.3	Undervisningsmaterialets tilgængelighed	26
5.4	Praktisk undervisningserfaring og forslag	26
6	Resumé	28
7	Litteratur	31

1 Introduktion

Sprogkundskab er en nøglekompetence for migranternes integration på arbejdsmarkedet: Manglende sprogkundskaber sættes ofte lig inkompetence, hvorfor det for mange migranter er en stor udfordring at finde passende og kvalificeret arbejde. Ifølge andetsproglærere vil differentieret viden om påkrævede termer, sætninger eller adfærdskodeks i arbejdslivet øge deres muligheder på arbejdsmarkedet – og samtidig styrke selvtilliden, når de udrustes med specifik og nødvendig erhvervsrettet viden.

Et andet vigtigt aspekt er, at det at have migrantbaggrund ofte ikke er en fordel i en jobsøgning. Krav til skrift- og sprogkundskaber i forbindelse med jobansøgningen er ofte forskellige fra de faktiske sprogkundskaber, som er nødvendige for at bestride jobbet. Derfor er det afgørende at bevidstgøre arbejdsgiverne om disse uoverensstemmelser – ligesom det vil gavne undervisernes arbejde at få viden om arbejdsgivernes perspektiver og krav. Det samme gør sig gældende for egnet undervisningsmateriale, som tilbyder nødvendige termer, krav eller forklarer forventninger til ansatte i det specifikke erhverv.

I EU-projektet **Meet the Need. Erhvervsrelateret undervisningsmateriale til støtte for migranternes integration på arbejdsmarkedet** tager 6 lande udfordringen op og skal i løbet af 2 år udvikle undervisningsmateriale målrettet udvalgte brancher til brug i undervisningen af tosprogede på landenes sprogcentre. De udvalgte brancher er Bygge- og Anlægsvirksomhed, Engros- og Detailhandel, Overnatningsfaciliteter og Restaurationsvirksomhed samt Sundhedsvæsen og sociale foranstaltninger¹. Brancherne er udvalgt ud fra analyser af, hvor der i fremtiden vil være brug for arbejdskraft, samt hvor migranter i forvejen er beskæftiget. Hver partner vil udarbejde (grundlæggende) undervisningsmateriale for én specifik branche. I Danmark fokuseres der på Sundhedsvæsen og sociale foranstaltninger, og opgaven løftes af mhtconsult. De øvrige deltagerlande er Østrig, Italien, England, Tyskland og Rumænien.

I samarbejde med erhvervsuddannelseseksperter, arbejdsgivere og sproglærere udarbejdes et kompendium med erhvervsrettet andetsprogsundervisningsmateriale med det formål at

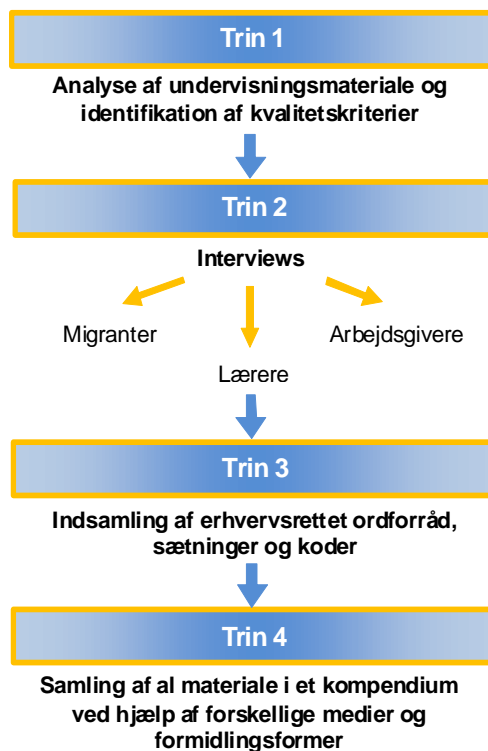
- Styrke specifik videreuddannelse af migranter
- Styrke migranternes muligheder for at indtræde på arbejdsmarkedet
- Støtte migranternes integrationsmuligheder
- Støtte migranternes identitet i et andetsprogs (erhvervs-) miljø
- Bevidstgøre arbejdsgivere om erhvervsrelaterede udfordringer for migranter

Alt materiale vil blive samlet til ét kompendium. Kompendiet udvikles til andetsproglærere og er ment som supplement til den generelle andetsprogsundervisning. Materialet vil også blive tilgængeligt online.

¹ Jf. NACE Code

http://ec.europa.eu/eurostat/ramon/nomenclatures/index.cfm?TargetUrl=LST_NOM_DTL&StrNom=NA_CE_REV2&StrLanguageCode=EN&IntPcKey=&StrLayoutCode=HIERARCHIC

Projektet forløber i 4 faser som illustreret i figur 1:



Pt. befinder projektet sig på trin 2, og nærværende rapport samler de erfaringer, som er indhøstet via interviews med migranter, lærere og arbejdsgivere i Danmark i relation til branchen Sundhedsvæsen og sociale foranstaltninger. Formålet med rapporten er at beskrive og fremanalysere, hvilke behov kompendiet skal imødekomme.

Projektet startede i januar 2011 og afsluttes december 2012. Projektet er finansieret af Europakommisionens Lifelong Learning Program, Grundtvig, og er koordineret af Røde Kors' Research Institut i Østrig.

2 Rationale

Som led i den første fase i projektet (trin 1) har alle partnerlande gennemført en analyse af arbejdsmarkedet i deres respektive land omkring, hvilke sektorer der har flest ansatte med migrantbaggrund, hvilke uddannelser disse har, hvilke sektorer der har størst behov for arbejdskraft i fremtiden mv. Formålet hermed har været at udvælge de sektorer, der skal fokuseres på i projektet i udviklingen af brancherettet undervisningsmateriale. I det følgende præsenteres kort de danske resultater fra denne analyse.

Det danske arbejdsmarked

Arbejdsmarkedssituationen i Danmark er pt. præget af den økonomiske krise, som også sætter sine spor i mange af de øvrige europæiske lande. Pr. august 2011 var 6,2 pct. af den

danske befolkning ledig², hvilket dækker over en stødt stigning hver måned i april til juli 2011. Hertil kommer, at den politiske debat pt. er præget af uenighed omkring, hvorvidt ledighedstallet faktisk er højere, fordi ledige udenfor kontanthjælps- og dagpengesystemet ikke medregnes. Med stramningen af dagpengereglerne, hvor borgere kun kan modtage dagpenge i 2 år frem for de tidligere 4 år, vil der være borgere, som efter de 2 år "ryger ud" af systemet, fordi de ikke er berettiget til at modtage kontanthjælp. Derfor kan den reelle ledighedsprocent i praksis være højere. Arbejdsgivere på det danske arbejdsmarked har således overvejende ikke problemer med at rekruttere arbejdskraft – dog findes der specifikke stillinger, som er vanskelige at besætte eksempelvis specialelæger.

I Danmark er der flest migranter ansat i følgende brancher:

Tabel 1: Sektorer med flest beskæftigede førstegenerationsindvandrere fra ikke-vestlige lande fordelt på køn.

Branche	Ansatte migranter, mænd (pct.)	Ansatte migranter, kvinder (pct.)
Industri, forsyning og renovation	18,9	10,2
Handel	14,7	11,7
Transport	12,6	2,2
Hotel og restauration	12,7	6,9
Rejsebureauer, rengøring mv.	10,8	17,3
Sundhedsvæsen	2,5	6,9
Sociale institutioner	3,9	21,8

Note: Tallene viser beskæftigede førstegenerationsindvandrere fra ikke-vestlige lande fordelt på sektor og køn. Den procentvise andel af mænd, der er opgivet, viser procentandelen af alle beskæftigede mænd med førstegenerationsindvandrer baggrund i den pågældende sektor. Det samme gør sig gældende for kvinderne.

Kilde: Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integrations udlændingedatabase i Danmarks Statistik, INMUDD59.

Vi har valgt at fokusere undersøgelsen på førstegenerationsindvandrere fra ikke-vestlige lande, idet disse udgør 67 pct. af alle migranter i Danmark – hovedsageligt fra Tyrkiet og Irak. Hertil kommer, at 67 pct. af disse ingen dansk uddannelse har, mens 12 pct. har folkeskolens afgangsprøve som højeste gennemførte uddannelse. Således tegnes et billede af de beskæftigede førstegenerationsindvandrere med ikke-vestlig baggrund i disse sektorer som overvejende værende ufaglærte.

I fremtiden vil der i Danmark være brug for uddannet arbejdskraft inden for alle sektorer. De forskellige branchers behov varierer fra region til region, men i denne undersøgelse fokuseres på Østdanmark, idet de største behov for uddannet arbejdskraft i fremtiden befinder sig her. Følgende sektorer vil i Østdanmark have brug for arbejdskraft³:

² Jf. „Konjunktur og Arbejdsmarked“, uge 40 2011, Beskæftigelsesministeriet.

³ Jf. ”Globalisering, vækst og velfærd. Østdanmarks udfordring. Arbejdsmarked og erhverv frem til 2020”, Region Sjælland, Region Hovedstaden samt Beskæftigelsesregion Hovedstaden & Sjælland, juni 2010.

- Sundhedsvæsen
- Handel
- Jern og metal industri
- Sociale institutioner

Disse sektorer har i en vis udstrækning vist sig også at have brug for arbejdskraft i de øvrige partnerlande. De valgte sektorer for projektet er således:

- Bygge- og Anlægsvirksomhed
- Svejsning
- Engroshandel og detailhandel
- Overnatningsfaciliteter og restaurationsvirksomhed
- Sundhedsvæsen og sociale foranstaltninger⁴

I Danmark fokuseres på Sundhedsvæsen og sociale foranstaltninger, og sektoren præsenteres i det følgende.

Sundhedsvæsen og sociale foranstaltninger

Sektoren *Sundhedsvæsen og sociale foranstaltninger* dækker ifølge Europakommissionens NACE Code over en bred vifte af jobfunktioner. Overordnet dækker betegnelsen over Sundhedsvæsen, Institutionsophold og Sociale foranstaltninger uden institutionsophold. Der er tale om følgende konkrete brancher:

- **Sundhedsvæsen:** Hospitaler, praktiserende læger og tandlæger samt sundhedsvæsen i øvrigt.
- **Institutionsophold:** Institutionsophold med sygepleje, institutionsophold for psykisk handicappede, psykisk syge og stofmisbrugere, institutionsophold for ældre og handicappede samt andre former for institutionsophold.
- **Sociale foranstaltninger uden institutionsophold:** Sociale foranstaltninger for ældre og handicappede uden institutionsophold samt andre sociale foranstaltninger uden institutionsophold.

I Danmark fokuseres på underbrancherne Institutionsophold og Sociale foranstaltninger uden institutionsophold, idet disse i højere grad end Sundhedsvæsenet beskæftiger medarbejdere med korte uddannelser og ufaglærte, og derfor udgør en branche med ansættelsesmuligheder for førstegenerationsindvandrere fra ikke-vestlige lande jf. foregående afsnit. Således udgøres undersøgelsens genstandsfelt af *plejehjem* og *hjemmeplejen*, som beskæftiger social- og sundhedshjælpere og -assistenter samt ufaglærte. I fremtiden estimeres behovet for arbejdskraft her at stige i takt med, at de store generationer bliver ældre og plejkrævende.

⁴ I udvælgelsen af sektorer på tværs af partnerlandene anvendes sektorinddelingen NACE Code for en sikre en ensretning i partnerlandene. Derfor fremkommer andre kategorier her end de tidligere anvendte, idet der i foranalysen i Danmark blev taget udgangspunkt i Ministeriet for Flygtning, Indvandrere og Integrations udlændingedatabase i Danmarks Statistik.

3 Anvendte metoder

3.1 Beskrivelse af dataindsamling

3.1.1 Oversigt over dataindsamling

Table 2: Overblik over de interviewede i undersøgelsen.

Method	Employers	m	f	Migrants	m	f	Teachers	m	f
Face to face interviews	3		3	5	2	3			
Telephone interviews							3		3
Focus group	3 (1)	1	2				7 (2)	3	4
Online survey									
others [please name]									
TOTAL each group									
TOTAL all	6	1	5	5	2	3	10	3	7

Note: Tallene i parentes angiver, at der er tale om deltagere i en fokusgruppe. Eksempelvis er 7 undervisere interviewet fordelt på to fokusgrupper.

Tabel 2 viser, at der i undersøgelsen er interviewet flest kvinder – 15 kvinder og 6 mænd – hvilket drejer sig om, at der i branchen generelt beskæftiges flest kvinder, jf. afsnit 3.2.

3.1.2 Interviews med arbejdsgivere

Der er i undersøgelsen gennemført interviews med 6 arbejdsgivere – 3 fra plejehjem og 3 fra hjemmeplejen. De interviewede arbejdsgivere varetager alle lederstillinger, enten som afdelingsleder, souschef eller områdechef. Blot en enkelt falder "uden for kategori" og varetager job som IT-medarbejder. Der er tale om 5 kvinder og 1 mand.

Interviewene er kommet i stand via direkte telefonisk kontakt til de pågældende, hvor de blev præsenteret for projektet og forespurgt om interesse i at deltage. Alle modtog tillige folderen med præsentation af projektet på mail enten før eller efter den telefoniske kontakt. Alle de kontaktede arbejdsgivere har udvist stor interesse i at deltage og har ligeledes ønsket at deltage i det videre forløb.

Der blev gennemført 3 personinterviews og 1 fokusgruppe med arbejdsgivere. De 3 personinterviews blev gennemført med ledere af plejehjem og foregik alle på de respektive plejehjem, mens fokusgruppen blev gennemført i mhtconsults kontorlokaler med arbejdsgivere fra hjemmeplejen. Interviewene varede i gennemsnit ca. 80 minutter (fra 65 minutter til 1½ time).

3.1.3 Interviews med migranter

Foruden interviews med arbejdsgivere er der ligeledes gennemført interviews med migranter, som er beskæftiget på plejehjem eller i hjemmeplejen. 5 migranter er i alt interviewet, hvoraf 4 er ansat på plejehjem og 1 i hjemmeplejen. 4 af disse er ansat som social- og sundhedshjælpere, mens 1 er hushjælp, hvilket overvejende indebærer rengøring og køkkenhjælp. De interviewede udgøres af 3 kvinder og 2 mænd.

Størstedelen af migranterne har været ansat i deres nuværende stilling forholdsvis længe: 3 har været ansat mellem 6 og 20 år, mens 2 blot har været ansat et års tid. Alle har opholdt sig i Danmark en stor del af deres liv – fra 10 til 24 år. De interviewedes oprindelseslande er Sri Lanka, Tyrkiet, Etiopien og Libanon og de fleste taler alene deres førstesprog og dansk, mens 2 taler lidt engelsk.

Interviewaftalerne blev for størstedelens vedkommende indgået telefonisk efter aftale med arbejdsgiveren. Arbejdsgiveren udvalgte relevante medarbejdere, orienterede dem og oplyste telefonnumre til mhtconsult, som efterfølgende tog kontakt og lavede aftaler. Medarbejderne fik således mulighed for at deltage i deres arbejdstid, og disse interviews blev gennemført som personinterviews på arbejdspladsen. Blot et interview blev gennemført i migrantens hjem uden for arbejdstid, idet vedkommende var kendt af mhtconsult og således rekrutteret via eksisterende netværk. Interviewene varede i gennemsnit 67 minutter (fra 25 minutter til 2 timer).

3.1.4 Interviews med undervisere

Endelig er der i undersøgelsen interviewet 10 undervisere, som arbejder med dansk som andetsprog. Interviewene er enten gennemført som telefoninterviews eller som fokusgrupper. Det drejer sig om 3 telefoninterviews med undervisere ansat på en Social- og Sundhedsskole, som alle underviser i dansk i en SOSU-faglig kontekst, og en enkelt er hertil også sprogvejleder og har skrevet bøger om sprogstøtte. De øvrige 7 undervisere er sproglærere ansat på sprogcentre og har deltaget i en af to gennemførte fokusgrupper, som begge fandt sted på to forskellige sprogcentre. Underviserne udgøres af 3 mænd og 7 kvinder.

Alle de interviewede undervisere har i forskelligt omfang erfaring med at undervise erhvervsrettet – enten branchespecifikt (6 undervisere) eller i generelle arbejdsmarkedsforhold (4 undervisere). Alle har således været i stand til at bidrage med erfaringer omkring brancherettet undervisningsmateriale i sprogundervisning.

Interviewaftalerne blev indgået ved først at sende forespørgsel pr. mail også indeholdende folderen med præsentation af projektet, hvorefter der blev taget telefonisk kontakt og lavet en aftale. Alle undervisere har været meget imødekommende og udvist stor interesse for projektet, ligesom alle ønsker at deltage i de senere faser. Interviewene varede i gennemsnit 57 minutter (fra 30 minutter til 1½ time).

3.2 Beskrivelse af den undersøgte sektor (tekniske data)

De interviewede arbejdsgivere er alle fra sektoren *Sundhedsvæsen og sociale foranstaltninger* – herunder fra undersektorerne *Institutionsophold for ældre og handicappede* (plejehjem) og *Sociale foranstaltninger uden institutionsophold*⁵ (hjemmeplejen), hvorfor hovedaktiviteten for virksomhederne således udgøres af pleje. Disse undersektorer er som tidligere nævnt valgt, idet der her i fremtiden vil være et stort arbejdskraftbehov, samt fordi denne sektor allerede har erfaringer med ansatte med anden etnisk baggrund.

Virksomhedernes størrelse spænder bredt: Fra 10 til 230 ansatte. Arbejdsgiverne fra hjemmeplejen har her blot besvaret, hvor mange ansatte de har under sig i deres respektive område. De resterende har angivet, hvor mange ansatte der er på det pågældende plejehjem. Halvdelen af de interviewede arbejdsgivere har omkring 80 ansatte, og der er således tale om forholdsvis store arbejdspladser.

Langt størstedelen af de ansatte er kvinder (90-98 pct.), mens der er lidt større forskel på, hvor mange ansatte med etnisk minoritetsbaggrund virksomhederne har ansat. Her ligger ansættelsesprocenten mellem 9 og 40 for ansatte med etnisk minoritetsbaggrund, og heraf er de fleste kvinder. Blot et enkelt sted er 12 pct. af de ansatte med anden etnisk baggrund mænd.

4 Resultater for arbejdsstyrken

4.1 Rekrutteringsprocessen

Rekrutteringsprocessen er for samtlige interviewede arbejdsgivere fast struktureret. For alle gælder det, at alle **faste stillinger** slås op. Det er forskelligt, hvor der annonceres, men lokalaviserne og forskellige steder på nettet samt egen hjemmeside udgør de mest gængse steder – ligesom ”mund til mund metoden” er en ofte anvendt strategi. Efter afholdelse af samtaler og valg af kandidat til stillingen tilrettelægges et introduktionsprogram, som generelt hos alle varer omkring 6 uger, og efter 3 måneder betragtes den nye medarbejder som oplært. På en enkelt arbejdsplads udfylder den nye ansatte et spørgeskema efter de 6 uger, der omhandler hele introduktions- og oplæringsprocessen, samt hvordan vedkommende synes, det går. På de fleste arbejdspladser er der ligeledes i introduktionsprogrammet indlagt en del obligatoriske kurser, og for alle gælder det, at nyansatte får tilknyttet en kollega som kontaktperson, der flere steder fungerer som en art mentor.

Er der tale om ansættelse af **vikarer**, er proceduren lidt anderledes. Disse stillinger kan slås op, men ofte ansættes, når personer møder personligt op for at forhøre sig om eventuelle stillinger. På én arbejdsplads opererer man med ”snusedage”, hvor vikarerne bruger 3 dage på arbejdspladsen for at få indblik i jobbet og vurdere, hvorvidt de har lyst til arbejdet. Dette gælder ved ansættelser af personer, som ikke har erfaring med at arbejde på plejehjem. Denne procedure er lidt mere løst struktureret, fordi situationen ofte opstår spontant med personlig henvendelse.

⁵ Jf. NACE Code

http://ec.europa.eu/eurostat/ramon/nomenclatures/index.cfm?TargetUrl=LST_NOM_DTL&StrNom=NA CE_REV2&StrLanguageCode=EN&IntPcKey=&StrLayoutCode=HIERARCHIC

Alle arbejdspladser tilkendegiver ligeledes, at de ofte ansætter **elever**. De faste stillinger skal slås op, men arbejdsgiverne opfordrer ofte eleverne til at søge disse, i de tilfælde hvor de har værdsat elevernes arbejde. 3 af de interviewede migranter beretter netop om at få tilbudt arbejde efter deres elevplads eller efter endt praktikophold. Migranterne uddyber ikke selve ansættelsesproceduren yderligere, men indtrykket er, at de på grund af deres tidligere arbejde som elev eller praktikant ikke gennemgår et så tilbunds gående introduktionsprogram. Ingen ytrer utilfredshed hermed. Ansættelse af elever og praktikanter må alt andet lige formodes at være mindre ressourcekrævende for arbejdspladsen, eftersom disse allerede er fortrolige med arbejdet. Introduktionsprogrammet må således formodes at ligge som en del af modtagelsen af eleverne og praktikanterne og derved ikke være nødvendigt ved fastansættelse.

2 migranter besvarer ikke spørgsmålet omkring processen, men fortæller blot, at de mødte personligt op og hurtigt derefter blev ansat.

4.2 Opgaver og sprogkompetencer

4.2.1 (Daglige) Opgaver

Medarbejdernes daglige arbejdsopgaver og -rutiner beskrives i det følgende med det formål at tegne et billede af dagligdagen og skabe en forståelsesramme for de sproglige udfordringer, som medarbejdere og arbejdsgivere støder på.

For ansatte på **plejehjem** ser dagligdagen i grove træk ud som følger:

Dagvagterne møder ind om morgenen omkring kl. 7.30, hvorefter de læser rapport fra nattevagterne. De skal her tjekke beboernes elektroniske journaler for, hvorvidt der er sket noget ekstraordinært, eller om der er noget særligt, de skal være opmærksomme på. Derefter afholdes de fleste steder et møde mellem alle dagvagter, hvor dagens opgaver fordeles.

Derefter følger en formiddag, hvor beboere hjælpes ud af sengene, klædes på, evt. bades, får medicin o.l. praktiske opgaver, ligesom alle medarbejdere giver beboerne morgenmad. Nogle steder laver SOSU-medarbejderne morgenmaden selv, andre steder har køkkenpersonalet forestået den del, mens SOSU-medarbejderne blot skal servere den. Generelt er det et krav, at medarbejderne har hygiejnebevis, idet de skal håndtere maden, uanset om de skal lave den selv eller blot servere den. Enkelte steder skal de kunne lave traditionel dansk mad til 20 personer. Arbejdet om formiddagen er ligeledes præget af, at nogle beboere skal følges til forskellige aktiviteter så som frisør, træning, fysioterapeut, kunstmaling, banko o.l. Andre praktiske opgaver som eksempelvis bestilling af varer, tøjvask, afhentning af sengelinned e.l. varetages også formiddag.

Omkring kl. 11 er formiddagens aktiviteter overstået, og personalet holder enten pause, laver frokost eller holder planlægningsmøde med fordeling af morgendagens arbejdsopgaver. Der serveres frokost kl. 12, hvor minimum 2 medarbejdere spiser sammen med beboerne som

led i et pædagogisk måltid. Flere beboere har ligeledes brug for hjælp til at skære maden ud eller skal mades. Efter frokosten lægges beboerne til at hvile.

Om eftermiddagen foregår der igen forskellige aktiviteter, som beboerne skal hjælpes til. Omkring kl. 14.30 serveres der de fleste steder kaffe og kage, mens der kan ses en film, spilles spil, ses tv e.l.

Medarbejderne skal i løbet af dagen skrive journal, og for nogle steder gælder det, at beboerne har handleplaner, som skal følges op. Her er det eksempelvis i forbindelse med beboere med demens vigtigt at beskrive sine observationer – hvis en dement som led i sin handleplan skal hjælpes til at finde ro, er det afgørende at beskrive, hvis vedkommende fandt ro og tryghed ved en bestemt situation, sted eller ting. Det er meget forskelligt fra arbejdsplads til arbejdsplads, hvornår disse journaler skrives, samt under hvilke betingelser. Nogle skriver, mens beboerne sover middagslur, andre skriver sidst på dagen, eller når de finder et roligt øjeblik. Nogle steder har medarbejderne bærbare pc'ere og kan skrive hvor som helst, mens de andre steder har stationære computere og skal gå til kontoret for at skrive.

Dagvagterne får som regel fri omkring kl. 15, hvor de afslutter med at afgive mundtlig rapport til aftenvagterne, især omkring hvorvidt de skal være opmærksomme på noget særligt, om der er sket noget mv. Aftenvagterne læser herefter journalerne og fordeler arbejdsopgaverne, på samme måde som dagvagterne starter deres arbejdsdag. De har dog langt færre praktiske opgaver, idet beboerne efter servering af aftensmaden de fleste steder skal hjælpes ind til sig selv, hvor de ser tv og derefter hjælpes i seng på forskellige tidspunkter i løbet af aftenen.

Natpersonalet skal de fleste steder lave så lidt som muligt for at sikre mest mulig ro om natten. De kan evt. ordne vasketøj, afkalke kaffemaskine e.l., men ellers består arbejdsopgaverne hovedsageligt i at overvåge beboerne og sikre sig, at ingen fx er faldet, hjælpe beboere på toilettet, ligesom de meget dårlige beboere skal vendes i løbet af natten. De steder, hvor der er demente, skal nattevagterne også holde øje med, at disse ikke står op og går forvildet rundt på gangene og ikke kan finde ud af, hvor de befinder sig.

En enkelt arbejdsgiver fortæller, at personalet dagligt udsættes for trusler og vold fra beboere. Foruden ældre mennesker bebos plejehjemmene også af demente, psykisk syge, fysisk handicappede og udviklingshæmmede – generelt mennesker der har det meget dårligt – og flere af disse kan have en meget aggressiv adfærd. Også pårørende til beboere kan være ubehagelige overfor personalet, som regel som udløber af dårlig omtale af plejehjem i medierne, der kanaliseres over på personalet. Alle trusler og voldsepisoder registreres af medarbejderne selv, hvorefter de kan få en samtale/et interview med deres leder, en arbejdsmiljørepræsentant eller en kollega, hvis de ønsker det. Arbejdsgiveren oplever, at det er denne del af jobbet, som medarbejderne har allersværest ved – i samspil med beboernes og samfundets større og større krav til dem, som det er vanskeligt at indfri under de givne samfundsmæssige betingelser.

For medarbejdere ansat i **hjemmeplejen** ser hverdagen ud som følger:

De møder ind om morgenen, hvor de modtager en køreseddel med navne på de borgere, de skal besøge den dag, samt hvad de skal lave. Medarbejderne får så vidt muligt samme borgere hver dag, så de kan fungere som gennemgående person. Hele formiddagen er medarbejderne ”i marken”, hvor de gør rent for borgerne og hjælper dem i bad, i tøjet, giver mad mv.

Kl. 12 vender medarbejderne tilbage til kontoret og spiser frokost sammen. Hver anden dag afholdes personalemøde på 20 minutter, som ligger i forlængelse af frokosten. Efter frokosten foretager medarbejderne igen besøg hos borgere, hvor de hovedsageligt laver indkøb, vasker tøj o.l. Derefter kører personalet hjem.

Ligesom medarbejderne på plejehjemmene skal hjemmeplejens medarbejdere ligeledes skrive journaler for borgerne, dog kun ved afvigelser fra det planmæssige. Medarbejderne har egen lille pc, som kan logge på systemet overalt. Har en medarbejder vanskeligt ved at foretage dokumentationen, kan vedkommende booke en tid hos ledelsen, en koordinator, en assistent, en sygeplejerske eller anden kollega for at modtage hjælp.

4.2.2 Nødvendige sprogkompetencer i de daglige opgaver

Opgave	Nødvendig sprogkompetence	S	L	W	R
Læse journaler	Læse og forstå de implicite budskaber				X
Planlægningsmøder	Deltage i planlægning af dagens aktiviteter og deling af arbejdsopgaver med kolleger	X	X		
Kollektive beskeder	Forstå det sagte som møntet på dem samt kunne handle på det		X		
Skrive i journaler	Skrive notater og observationer i længere forløb			X	
Hjælpe beboere med diverse	Tale med beboere om opgaver, behov, velvære mv. samt smalltalk	X	X		
Kommunikere med kolleger	Tale med kolleger omkring arbejdsopgaver samt deltage i det sociale samvær	X	X		
Kommunikere med eksterne samt pårørende	Tale med samarbejdspartnere og pårørende om beboere fx lave lægeaftaler, frisøraftaler, give beskeder til pårørende om helbredstilstand, holder overblik over beboers kalender mv.	X	X	X	X
Lave mad	Kunne tage hygiejnebevis, forstå opskrifter, madplaner o.l.			X	X
Afgive rapport ved vagtskifte	Mundtlig overlevering af dagens begivenheder til kolleger ved vagtskifte	X			

Tabel 1: Nødvendige sprogfærdigheder i udfordrende situationer på jobbet.

Note: S=speaking (tale), L=Listening (lytte), W=writing (skrive) og R=reading (læse).

4.2.3 Udfordrende situationer og håndtering af dem

Efter dette billede af hverdagen for medarbejdere i hjemmeplejen og på plejehjem opridses i det følgende de sproglige udfordringer, som disse arbejdsopgaver ifølge de interviewede arbejdsgivere og migranter giver, når der er tale om tosprogede medarbejdere. Gennem interviewrunden er 5 gennemgående udfordringer tydeliggjort. Det drejer sig om:

1. Skriftlig kommunikation
2. Implicitte budskaber
3. Mundtlig kommunikation
4. Kollektive beskeder
5. Forståelse af arbejdsmarkedsforhold

De sproglige udfordringer gennemgås i det følgende.

Skriftlig kommunikation

Det er et gennemgående træk i interviewrunden blandt såvel arbejdsgivere som migranter, at den skriftlige dokumentation i journalsystemet udgør en udfordring for de etniske minoritetsansatte. Arbejdsgiverne oplever, at migranterne helst undgår denne opgave, hvis muligt, og ellers formulerer sig kortfattet og unuanceret. Dette gælder også for uddannede SOSU-medhjælpere. Medarbejderne beder i stedet en kollega om at skrive i journalerne eller om at sidde med og assistere, mens vedkommende skriver i journalerne.

På én arbejdsplads oplever arbejdsgiveren ikke den skriftlige dokumentation som et problem. Her opfordrer hun generelt sine medarbejdere til at sidde sammen to og to og skrive journaler i par, hvor én er god til IT og én er god til at læse borgeren. Efter hendes opfattelse fungerer denne metode tilfredsstillende, da medarbejderne derved bruger hinandens stærke sider. Generelt er det hertil hendes opfattelse, at de migranter, der har haft sprogundervisning, er gode skriftligt.

Det er dog gennemgående i interviewene, at migranterne skriver korte sætninger og har lidt vanskeligere ved forkortelser, men det er forskelligt, hvorvidt arbejdsgiverne oplever dette som et problem. Dog opleves det som problematisk, at migranterne er usikre og tilbageholdende i deres skriftlige dokumentation, fordi de frygter at skrive et ukorrekt dansk. Her pointerer flere arbejdsgivere gang på gang over for disse medarbejdere, at det er vigtigere at få kommunikeret al væsentlig information, frem for at få stavet ord korrekt eller have korrekt ordstilling. Dette ser de fleste ikke som et krav i stillingen. Denne tilbageholdenhed udgør et problem, når det er nødvendigt at beskrive længere forløb med forskellige observationer. Her anvender migranterne især deres kolleger, hvilket også kommer til udtryk i interviewene med migranterne.

Implicitte budskaber

Én udfordring, som opleves blandt halvdelen af arbejdsgiverne, er problemer hos migranterne med at læse og forstå implicitte budskaber, der ligger i de skriftlige dokumentationer:

Når der gives beskeder om morgenen, sker der hurtigt det, at der gives beskeder på én gang og beskeder, hvor man måske ikke får tydeliggjort hele opgaven. Man kan fx bede om "laver du morgenmaden", og der er stor forskel på, hvad der ligger i det. Der er mange uklarheder.

Men sprogligt er det der, udfordringen ligger. Fx "husk at der i dag er fællesspisning pga. fødselsdag", og det betyder, at de skal spise her (hvor vi sidder) og ikke i boligenheden. Det kan godt misses. Og der gøres, som der plejer, og man får ikke forberedt beboerne på, at der skal ske noget andet i dag. Ofte skal man lige sige det til beboerne, når man hjælper dem op om morgenen, så de er forberedt på dagen (citater fra interview med arbejdsgiver fra plejehjem).

Et andet eksempel er:

Men udfordringen for de etniske minoriteter er at læse og forstå. Fx kan det gå galt, hvis der står "beboeren er faldet aftenen før", og så skal man reflektere over det – hvad indebærer det? De skal fx så sikre sig, om vedkommende har slået sig, hvordan går det, har du ondt i hovedet, går det bedre, er du kommet til skade, har du ondt – følge op på det. De skal kunne forstå, hvad det betyder og kunne forholde sig til det (...) Fx kan der også stå "ægtefælle kommer og hente kone kl. 11". Det skal kunne forstås, at beboeren så skal være oppe og klar. Det er implicit, og det kan være svært, og hvis man så også har svært ved at forstå selve sproget. Det er alt det, der forstås implicit. Der står jo ikke "du skal derfor sørge for, at fru Jensen er oppe, har spist, fået tøj på mv.". Personalet skal tage ansvar på den måde. Og der kan nogle være vant til at få besked på, hvad præcist vedkommende så skal gøre (citater fra interview med arbejdsgiver fra plejehjem).

Manglende forståelse af sådanne implicite budskaber er rod til irritation og frustration for såvel kolleger til migranterne som for beboerne. I nogle tilfælde beretter arbejdsgiverne om, at det i grelle tilfælde kan være årsag til fyring.

Også i forhold til det faglige kan manglende forståelse af implicite budskaber være årsag til mangler i indsatsen over for borgeren. En arbejdsgiver giver eksemplet med en journal, hvor der står skrevet, at "vandladning skal observeres", og hvor der efterfølgende ikke noteres nogen observation, fordi der ikke har været nogen vandladning. Manglende vandladning er ligeledes en observation, der skal nedfældes, og sådanne misforståelser vanskeliggør til tider arbejdet for kollegerne – ligesom det kan være til skade for beboerne.

Mundtlig kommunikation

Flere arbejdsgivere beretter om, at migranter med dårligt dansk også holder sig mere tilbage i den mundtlige kommunikation med **kolleger**. Eksempelvis kan de være meget passive til personalemøderne omkring den daglige planlægning af arbejdsopgaverne, hvilket betyder, at de derfor heller ingen indflydelse får på deres egne opgaver – ligesom de heller ikke får de særlige ansvarsfulde opgaver som eksempelvis praktikvejleder, arbejdsmiljørepræsentant e.l. Enkelte opfatter ifølge arbejdsgiverne dette som udtryk for racisme, mens det afgørende dog er sprogkunderskab frem for fordomme. Også når der skal læses højt i plenum fra journalsystemet, oplever en arbejdsgiver en nervøsitet blandt migranterne, som tilsyneladende er usikre på korrekt udtale og forståelse af alle ord. Det er dog kun en enkelt

arbejdsgiver, der giver udtryk for denne praksis med højtlesning – også blot en enkelt arbejdsgiver fortæller om, at det sociale samvær med kolleger lider under migranternes manglende dansk kundskaber, i tilfælde hvor migranterne ikke taler flydende dansk og ikke kan få alle nuancer med. Dette er tilsyneladende ikke et generelt problem.

Flere arbejdsgivere fortæller om oplevelser, hvor migranter giver udtryk for at have forstået en besked eller opgave, idet de siger ja og smiler – men alligevel ikke har forstået det sagte. Arbejdsgiverne opfordrer disse til at fortælle, når der er noget, de ikke forstår, men oplever det som vanskeligt for dem at praktisere. Her kan det dog handle om, at migranterne er af den opfattelse, at de har forstået opgaven, frem for en frygt for at tilkendegive, at man ikke har forstået. Denne problemstilling er almenkendt – misforståelser, hvor arbejdsgiveren tror, at medarbejderen har forstået, men hvor de positive tilbagemeldinger fra medarbejderen i stedet kan være udtryk for generthed, autoritetstro, misforståelse e.l. Arbejdsgivere, kolleger og migranterne selv håndterer tilsyneladende disse situationer ved at tale med hinanden om det. Nogle gange indkalder arbejdsgiverne til en samtale omkring konkrete situationer/episoder, hvor man i nogle tilfælde vælger at lægge en plan til hjælp for medarbejderen – eksempelvis omkring hvordan man holder overblik og planlægger en beboers kalender – for at selvstændiggøre vedkommende og tilføre en læring.

Samtlige interviewede migranter beretter, at de håndterer udfordringerne ved at spørge deres kolleger, hvis der er noget, de ikke forstår, og at disse er meget imødekomende. Blot en enkelt giver udtryk for en tilbageholdenhed her. Vedkommendes ordforråd er meget lille, og hun oplever det til tider som pinligt at måtte spørge, fordi hun har opholdt sig i landet i mange år og er dansk gift.

Også i forhold til mundtlig kontakt med **samarbejdspartnere** forholder flere migranter sig passive og får i stedet kolleger til at varetage kontakten. Én leder har deraf valgt ikke at have aftenvagter med migrantbaggrund, da medarbejderne om aftenen det pågældende sted står alene med opgaverne og ofte skal varetage meget kontakt med pårørende i dette tidsrum – især hvis en beboer er dårlig. Andre steder opleves det dog ikke som et problem, og ansatte med migrantbaggrund varetager i lige så høj grad denne kontakt – ligesom de har overblik over beboeres kalendere, bestiller tid til lægen, videregiver beskeder mv. Her er det et krav i stillingen, at man som medarbejder kan varetage ansvaret med en sådan planlægning for beboere. Kan man ikke det, vil det blive tydeligt i ansættelsens prøveperiode, hvorefter der således ikke fastansættes.

Den mundtlige kommunikation med **beboere** opleves derimod overvejende som problemløs. Blandt de meget dårlige beboere og især de demente er kommunikationen i høj grad baseret på kropssprog og et meget enkelt sprog. Her peges kun på udtalen som mulig problemområde. Beboerne kan blive meget utålmodige og vrede – især de demente – hvis ord ikke udtales, så de kan forstå dem. Derimod har det ingen betydning, hvis migranterne anvender omvendt ordstilling eller taler langsomt. Migranterne håndterer tilsyneladende kommunikationsproblemerne med beboerne ved at tale langsomt og tydeligt samt gentage det sagte flere gange og gerne med andre ord.

Enkelte medarbejdere oplever fordomme og racistiske udtalelser og holdninger fra beboerne, men det er ikke meget udbredt. Arbejdsgiverne undlader i disse tilfælde at sende medarbejdere med etnisk minoritetsbaggrund til disse beboere. Oplevelsen er dog generelt, at beboerne er åbne over for at høre om andre lande og prøve anderledes mad om end kun som supplement til den sædvanlige mad.

Kollektive beskeder

Enkelte arbejdsgivere fremhæver problemer med at forstå kollektive beskeder blandt ansatte med etnisk minoritetsbaggrund. Oplevelsen er, at disse ansatte ikke "får det hele med" og ikke opfatter det sagte som møntet på dem – at de skal have direkte besked en-til-en. Det kan være kollektive beskeder givet såvel mundtligt som skriftligt. Som eksempel på en mundtlig besked kan nævnes "husk fællesspisning i dag", hvori der også ligger de føromtalt implicite beskeder omkring information og forberedelse af beboere o.l. Her handler nogle af migranterne ikke i overensstemmelse med denne information. Som eksempel på en skriftlig besked nævnes opslag omkring ferieønsker med information om deadlines for tilbagemeldinger. Her fortæller flere arbejdsgivere om, at deres ansatte med migrantbaggrund efter en sådan proces kan komme til dem med en uforståenhed overfor processen:

Vi indkalder fx til møde om planlæg af sommerferie – det foregår kollektivt. Og man skal skrive sig på en seddel med ferieønsker inden og derefter deltage i møde, hvor man så planlægger det. Der misses noget. Det er noget med, at de tænker, "skal jeg ønske? Er det mig, du mener?" Og hvis man så kommer bagefter, efter mødet hvor alt er fastlagt, så er der ikke noget at gøre. Det kan ikke laves om. Jeg tror meget, det er formen med det kollektive – de kollektive beskeder. Det er noget der internt ift kolleger skaber frustration. Det handler jo også om fridage. Irritation over, at man ikke forstår de beskeder. De får ikke skrevet sig på den seddel. Jeg ved ikke hvorfor. Tit vil en kollektiv besked om morgenen være at "der er hængt opslag op om, hvem der ønsker fri i pinsen og husk at skrive jer på inden den første". Og så følges også op pr. mail. Men jeg tænker, at de ikke opfatter, at det er dem, der tales til. Men jeg ved det ikke (...) Tit opdager de det først, når der fx har været helligdage – hvorfor fik jeg ikke fri? Men du havde ikke skrevet dig på! (citater fra interview med arbejdsgiver fra plejehjem).

Arbejdsgivernes måde at håndtere denne udfordring på er ved i starten af ansættelsesforholdet at spørge grundigt ind, gentage og forklare for at sikre sig, at beskederne er forstået – og på den måde forhåbentlig tidligt i ansættelsen opbygge en kultur hos den enkelte, hvor den kollektive form forstås. De garvede ansatte, som trods lang tids ansættelse ikke forstår de kollektive beskeder, opfordrer man til at spørge ekstra ind og sikre sig, at man har forstået alt – dog er problemet her, at den ansatte formentlig selv mener at have forstået, ikke ser sig selv som modtager af budskabet eller slet ikke er vant til eksempelvis kollektive beskeder på skrift (fx seddel på opslagstavle) og derfor ikke har det i sin bevidsthed. Alfa og omega er tilsyneladende her at tage en snak med den ansatte med det samme en konflikt opstår samt at være meget konkret, når budskabet skal formidles.

Forståelse af arbejdsmarkedsforhold

Som en sidste udfordring, der ikke har direkte forbindelse med den ansattes daglige arbejdsopgaver, nævnes af flere arbejdsgivere problemer med at forstå arbejdsmarkedsforhold. Det er især forståelse af lønsedler, regler omkring eksempelvis barsel og ferie samt udfyldelse af diverse blanketter og skemaer – og ikke mindst uvidenhed omkring, hvad de har krav på i ansættelsen. Her beder medarbejderne ofte om hjælp, og arbejdsgiverne tager sig flere af stederne tid til at sætte sig ned og give den nødvendige hjælp:

Nogen gange laver man meget sagsbehandler arbejde, fordi vi skal hjælpe med så mange andre ting. Fx at søge om børnepenge og slå op på hjemmesider og generelt at søge info
(citat fra interview med arbejdsgiver fra plejehjem).

Der gives ligeledes i interviewene eksempler på en manglende forståelse for den herskende arbejdsmarkedskultur – eksempelvis beretter en arbejdsgiver om en medarbejder, der i forbindelse med en fætters død ville rejse til hjemlandet i 3 uger. Her tages en snak med den ansatte, når specifikke situationer opstår, hvor arbejdsgiver eller kolleger fx lønadministrationspersonale må sætte dem ind i forholdene.

4.3 Støttende aktiviteter

I interviewrunden fokuseres ligeledes på, hvilke støttende aktiviteter såvel arbejdsgivere som migranter kunne ønske i håndtering af disse lingvistiske udfordringer. Det kommer der sparsomme bud på, som gennemgås i det følgende.

For **arbejdsgivernes** vedkommende ytres der følgende ønsker:

- **Kurser** omkring kulturforståelse. Indstillingen er, at større viden om forskellige kulturer og deres arbejdsmarkedskulturer vil kunne mindske mange misforståelser. Her ønskes kurser, som er prioriteret fra kommunens side og således sender et signal om, at dette område er et vigtigt og prioriteret indsatsområde. Heri ligger også viden omkring, hvordan det er at være minoritet i Danmark – at se på os selv med ”de andres øjne”. Hvad er det egentlig, vi gør, hvilke vendinger er det vi bruger, i hvilke sammenhænge og hvorfor mv., så arbejdsgivere og kolleger på antropologisk vis ser sig selv ude fra.
- **Kommunikationsværktøjer** som en art spørgeguide, hvor arbejdsgivere og kolleger på lavpraktisk vis får værktøjer til at tjekke, om noget er forstået. Der er tale om en form for samtaleværktøj udviklet til at mindske misforståelser, hvor begge parter tror de har en fælles forståelse af en opgave.

For **migranternes** vedkommende fremkommer følgende ønsker og gode råd, som er ytret i interviewene med både arbejdsgivere og migranter:

- **Fagforbundene** skal mere på banen, så migranterne kan bruge disse til at hjælpe med at forstå og afkode regler og klæde dem på ift at forstå det danske arbejdsmarked. Dog

oplever en arbejdsgiver, at der ikke blandt fagforbundene er opbakning hertil, men oplever tværtimod lidt modstand fra den side.

- **Spørg løs**. Migranterne skal blive bedre til at spørge ind og turde gå til ledelse og kolleger med spørgsmål og tvivl. Hellere spørge en gang for meget.
- **Danskundervisning** med fokus på udtale og på at forstå og afkode de implicite budskaber. Også muligheden for at få adgang til en computer med ordbog fremkommer der ønske om. Eksempelvis findes der ikke en amahric⁶-dansk ordbog og her gives udtryk for ønsket om en form for hæfte med billeder af relevante redskaber fra branchen (fx viskestykke, kørestol, lift mv.) med tilhørende tekst.
- **Sprogmentor**. En migrant giver udtryk for et ønske om en personlig hjælper – en slags sprogmentor – som befinder sig på arbejdspladsen, og hvor der bliver afsat tid til øvelser på arbejdspladsen.
- **Undervisning i kropssprog**. Der stilles forslag om undervisning i kropssprog, idet enkelte har observeret vanskeligheder med at forstå kropssprog og især selv at bruge det.

4.4 Værdien og brugen af medarbejdernes førstesprog

Gennem interviewrunden fremkommer der et generelt billede af, at migranternes forskellige førstesprog ikke systematisk anvendes i professionel sammenhæng. Få migranter har en enkelt gang oplevet, at kunne bruge deres førstesprog, men det var enkeltstående hændelser.

Arbejdsgiverne giver overordnet heller ikke udtryk for at indtænke denne sprogdimension i deres medarbejders arbejde. Det drejer sig hovedsageligt om, at plejehjemmene har meget få beboere med anden etnisk baggrund end dansk. I hjemmeplejen berettes om tilfælde, hvor medarbejderne er brugt som tolke ude i etniske minoritetshjem, og især i forbindelse med dødsfald har deres kulturelle viden været af høj værdi.

En enkelt arbejdsgiver bliver ved spørgsmålet bevidst om en mulig fordel ved at koble nye medarbejdere og allerede ansatte med samme nationale baggrund sammen i en oplæringsperiode – både pga. sprogdimensionen og pga. "oversættelse" af de kulturelle koder – men dette er ikke afprøvet eller sat i system.

4.5 Erfaringer med sprogkurser

4.5.1 Arbejdsgivernes erfaringer

Arbejdsgiverne har meget få erfaringer med danskkurser. Enkelte har kørt danskkurser for svenske medarbejdere gennem VUC eller som interne kurser, dog uden stor succes, idet

⁶ Sprog talt i Etiopien.

medarbejderne tilsyneladende af forskellige årsager ikke var motiveret. Kun en enkelt arbejdsgiver har efter behov kørt kurser omkring genopfriskning af fagudtryk o.l. for migranter.

4.5.2 Migranternes erfaringer

Med undtagelse af en enkelt har alle de interviewede migranter deltaget i sprogkurser, hvor de har færdiggjort danskprøver på forskellige niveauer. Alle ytrer dog ønske om mere sprogundervisning, som samlet dækker over følgende behov:

- Udtaletræning
- Større ordforråd – også sygeplejefagligt
- Bedre skriftlighed
- Større viden om den danske kultur – fx om Danmark i gamle dage versus nutiden, hvilket vil være gavnligt i arbejdet med ældre mennesker.

Disse punkter nævnes både når talen falder på migranternes nuværende behov, og når der spørges til, hvad en medarbejder har brug for til at håndtere et job i branchen.

Det er dog de færreste af de interviewede migranter, der har lyst til at sidde på skolebænken. De giver i stedet følgende forslag til, hvad der kunne støtte dem i at forbedre deres dansksproglige kompetencer:

- **Sprogmentor:** Alle interviewede ytrer ønske om en mentor, som kan træne og udfordre dem, så de kan forbedre deres udtale og ordforråd. Alle lægger hertil vægt på, at denne træning skal foregå på arbejdspladsen. De foretrækker denne personlige kontakt frem for eksempelvis træning via pc. Træningen kunne fx bestå i små udfordringer i løbet af dagen, hvor man skal lære et nyt ord og bruge det i forskellige sammenhænge i sine daglige arbejdsopgaver. De finder det ligeledes vigtigt, at der er afsat tid og rum til denne mentor-mentee relation, og at det dermed er sat i system og prioriteret.
- **Ordbog og billedbog:** Omkring halvdelen af migranterne ønsker adgang til en ordbog med deres modersmål oversat til dansk. En enkelt giver hertil direkte udtryk for ønsket om en billedbog, hvor forskellige arbejdsrelaterede effekter er afbilledet med tilhørende tekst på dansk.
- **Kommunikation på arbejdspladsen:** Alle vægter derforuden at øve sproget på jobbet med kollegerne, da dette anses som den bedste vej i tilegnelsen af et sprog. Flere har tidligere haft job, hvor de ikke havde kontakt med kolleger og oplevede, at de i denne periode gik i stå eller bagud med sprogtilegnelsen.

4.6 Succeshistorier og forslag

Det har været en central pointe i undersøgelsen at få interviewpersonerne til at fremhæve succeshistorier for herigennem at sætte fokus på, hvorfor og hvordan noget lykkes, og hvad der udgør de afgørende faktorer, når man som migrant skal integreres på arbejdsmarkedet i

SOSU-branchen. Følgende citat er et eksempel på en succeshistorie fremhævet af en arbejdsgiver:

Jeg har en fyr fra Sri Lanka, som er tamiler og flygtning. Han kom i uddannelse som sygehjælper og var elev hos os. Og vi var meget glade for ham, og han blev ansat og taler rigtig godt dansk. Han er god skriftligt og er meget vellidt. Han er mand, kulsort og alligevel accepteret af alle og meget vellidt – også af de pårørende. For 5 år siden hentede han en kone til DK, og hende har vi ansat i rengøring, og hun ville gerne uddanne sig. For at komme ind [på uddannelsen, red.], skulle hun have 1 års praksis, så det har vi arrangeret, og nu skal hun starte på uddannelsen. Så dem har vi begge ansat nu. De er virkelig blevet velintegreret (...) Vores indstilling til det og den måde kollegerne har taget imod ham [har været afgørende]. Hans måde at tackle ting på og hans væsen. Han er venlig og høflig og faglig og meget omhyggelig (citat fra arbejdsgiver fra plejehjem).

Såvel arbejdsgivere som migranter er enige om, at det afgørende handler om personlighed, indstilling og forståelse frem for alene sprogfærdigheder. Der skal selvfølgelig være et vist sprogligt niveau hos medarbejderne for at kunne varetage et job med så meget kontaktarbejde, men det afgørende for succes er indstillingen og gåpåmodet. Overordnet fremhæves følgende som afgørende for succes:

- **Kollegial støtte:** At kollegerne tager godt i mod migranterne, støtter op og hjælper omkring sprog og forståelse af opgaverne og i det hele taget integrerer migranterne i det sociale samvær på arbejdspladsen.
- **Opbakning fra ledelsen:** Enkelte migranter fremhæver denne dimension, som er med til at signalere støtte samt give tryghed og anerkendelse.
- **Migrantens indstilling:** Flere fremhæver i forskellige vendinger dette aspekt. Det er afgørende, at migranten selv tager det roligt, giver sig tid til at komme ind i opgaverne og ikke er bange for at begå fejl. Det vigtigste er ifølge migranterne empati frem for sprog, hvorfor det især er vigtigt at være åben, få viden om landet, tage pausesnakke med kolleger, prøve at forstå beboernes erfaringsverden samt træne sprog i alle sammenhænge uden at frygte fejl.
- **Viden om samfundet:** En enkelt fokuserer på en undervisning i samfundsfag, som vedkommende modtog på et kursus. Denne viden var særlig vigtig, fordi migranten fik tegnet et billede af landet – også ift gamle dage.

Én migrant, som har været i landet længe, fortæller om, at han ved sin ankomst fik en kontaktfamilie, som hjalp ham ind i samfundet:

Den gang jeg kom, havde jeg en kontaktfamilie, som hjalp, og jeg var tit hos dem. Man lærte hurtigt sprog og kultur og mentalitet på den måde. Så jeg er også en, der skal yde noget. Derfor gjorde jeg mig umage med sprog og sad med mange ordbøger både engelsk, tamil og dansk. Gjorde mig umage og var glad for lærerne på skolen og familien. Jeg boede også hos en dansk familie dengang og lejede et værelse der, og de havde børn, som jeg kunne

kommunikere med. Det hjalp rigtig meget. (Interviewer: Hvordan fik du en kontaktfamilie?). Vedkommende arbejdede på flygtningecenteret, og hun inviterede mig til sin familie og til fødselsdage og til jul og har meget kontakt. Det var tilfældigt, at det blev hende, men andre fik også kontaktfamilier, hvis de ønskede det. Sådan gjorde man det den gang (citater fra interview med SOSU-hjælper fra plejehjem).

Citatet afspejler det afgørende i mange af de ovenfor fremhævede punkter og viser især, at det handler om migrantens og samfundets (her ledelsens og kollegernes) indstilling til hinanden for at opnå succes. Det er ikke nok blot at lære sproget, ligesom et mangelfuldt sprog ikke behøver at spænde ben for succes, hvis der er det rette gåpåmod.

5 Resultater for sprogundervisning

5.1 Udfordringer i undervisning i og læring af erhvervsrelateret sprog

De interviewede undervisere i denne undersøgelse underviser enten på et sprogcenter eller på en SOSU-skole. Lærerne på sidstnævnte varetager alle funktioner, hvor de arbejder med sprogundervisning på den pågældende skole.

Lærerne fremhæver følgende som særligt udfordrende for de tosprogede, når der undervises brancherettet:

- **Ordforråd og udtale:** På SOSU-skolerne arbejdes med teoristof og fagstof, som ofte er meget tungt og handler om at forstå ord og begreber. Her oplever underviserne, at de tosprogede har vanskeligt ved udtale og har brug for at udbygge deres ordforråd.
- **Uddannelseskultur:** Flere lærere oplever udfordringer med, hvad man kan kalde uddannelseskultur, dvs. hvordan man er "en god elev". De oplever elever, som er vant til blot at skulle sidde stille og lytte for at være en god elev, mens det i Danmark kræves, at man arbejder problembaseret. Det vil sige, at eleven skal stille spørgsmål, reflektere, fremlægge, arbejde i grupper, føre logbog o.l. Det er en måde at lære på, som elever med anden etnisk baggrund kan have vanskeligt ved eller blot ikke er vant til.
- **Nuancer og gråzonestprog:** Dette handler om fyldeord, eksempelvis: "hun har det nogenlunde", hvilket er en vurdering, hvis betydning man skal gætte sig til. Det kan være vanskeligt for migranter at forholde sig til sådanne beskrivelser, som er formuleret på en meget vævende måde – og det er vanskeligt for ikke-migranter at forklare.
- **Situeret læring:** Handler også om nuancer og at forstå og forholde sig til den kontekst, man befinder sig i. Hvordan taler man med en kollega contra en veninde? Hvad er forskellen mellem at skrive journaler og erindringer? Det drejer sig også om at kunne kommunikere med mange forskellige målgrupper – kolleger, beboere, pårørende mv. – og forstå, hvordan man skal agere i et arbejdsmiljø. Selvom eleverne sagtens kan

kommunikere og formulere sig på skrift og i tale, kan det være vanskeligt at finde ud af, hvem de taler med og hvordan. Hertil kommer også viden om, hvordan man skal anvende forkortelser og formulere sig i logbøger og journaler – nuancer og variation i sproget. Lærerne på sprogskolerne fremhæver hertil udfordringer omkring kendskab til udtryk, ordsprog, talemåder og uskrevne regler. Eksempelvis taler man på mange arbejdspladser på kryds og tværs, når man får stillet en opgave, og her kan det være svært at afkode, hvori kommandoen ligger. En kommando pakkes ofte ind i en venlig form, fx ”hvis du har tid, så kig lige ind til fru Jensen”, men heri ligger egentlig en kommando/ordre om rent faktisk at kigge ind til fru Jensen – ikke kun hvis man har tid.

- **Ret og pligt:** Få nævner udfordringer blandt migranterne med at forstå ret og pligt, når der undervises i arbejdsmarkedsforhold, hvilket mange etniske danskere ligeledes har vanskeligt ved. Hvilke rettigheder og pligter eksisterer i et ansættelsesforhold, og hvordan er arbejdsmarkedet generelt skruet sammen?
- **Skriftlig dansk:** En underviser på en SOSU-skole nævner vanskeligheder med sætningsopbygning, hvor oplevelsen er, at migranterne ikke har basisfærdighederne i orden her, når de påbegynder et uddannelsesforløb på skolen.
- **Manglende forståelse på arbejdspladserne:** En sprogskole, som blandt andet underviser i brancerettet dansk ude på virksomheder, oplever til tider en udfordring, der handler om manglende forståelse blandt virksomhederne for, hvad det betyder at være migrant på en arbejdsplads – dvs. en manglende forståelse for, hvad der er svært og hvorfor, samt for at se på sig selv med migrantens øjne. Denne opfattelse deles dog ikke af alle deltagere i interviewet, som oplever, at forståelsen netop vokser, når arbejdspladsen ser konsekvensen af ikke at fokusere herpå.

5.2 Det konkrete undervisningsmateriale

I det følgende præsenteres undervisernes refleksioner og forslag vedr. undervisningsmaterialets udformning. Det drejer sig om, hvilket sprogligt niveau materialet skal udformes til, hvordan det skal designes, hvilke undervisningsformer det skal lægge op til, samt hvorvidt underviserne kan forestille sig at anvende et sådant materiale.

Sprogligt niveau

De interviewede undervisere giver forskellige bud på, hvilket sprogligt niveau materialet skal udvikles til. De er dog overvejende enige om, at materialet skal udformes, så underviserne kan differentiere deres undervisning, idet eleverne i deres klasser ofte befinder sig på meget forskellige niveauer. Der bliver stillet forslag om niveauerne A1 og B1, men hovedsageligt pointeres vigtigheden af muligheden for denne differentiering.

Design

Underviserne fremkommer med mange forskellige ideer til, hvordan materialet kan og bør designes. De følgende punkter sammenfatter disse:

- **Skabelon.** I én fokusgruppe foreslås det at udforme materialet som en art pædagogisk ramme med tilhørende metoder og tilgange samt med standardskabeloner. Skabelonerne udfyldes herefter med indhold, som er situationsafhængig og brancheafhængig.
- **Film og lyd.** Der er enighed blandt underviserne om, at der bør sættes på filmklip og eventuelt også lydclip for denne målgruppe. Flere undervisere har gode erfaringer med eksempelvis filmklip af en given situation – fx af hvordan man redder en seng, eller af en kommunikativ situation, som går galt – hvor eleverne efterfølgende forholder sig mundtligt til klippet og laver simple skriftlige øvelser⁷. Nogle undervisere fremhæver også vigtigheden af at træne gestik og kropssprog, og her vil filmmediet være velegnet.
- **Internetbaseret og interaktivt.** Underviserne peger ligeledes på, at film- og lydclip kan være internetbaseret og udgøre en del af et internetbaseret og interaktivt undervisningsmateriale, hvor øvelserne laves individuelt eller i grupper ved computeren. Alle understreger dog i denne sammenhæng, at det for denne målgruppe er afgørende, at programmet er yderst simpelt og brugervenligt. Der kan her skeles til materialet "Dansk på arbejde" og "ABC-dansk", som har gode skabeloner og øvelser, men som er for svært at bruge, fordi det opererer på et for højt niveau.
- **Autentisk materiale.** Flere undervisere fremhæver, at materialet skal være autentisk. Eleverne får mest ud af at tage udgangspunkt i realistiske situationer fra deres dagligdag - herunder at arbejde med meningsfulde samtaler med reel udveksling mellem eleverne. Det kan være eksempler på semiautentiske samtaler mellem fx en SOSU-hjælper og en beboer, kollega, leder, pårørende e.l. Nogle undervisere råder til, at nærværende projekt udfører observation af feltet inden udformning af materialet for at få indsigt i behovene, virksomhedskulturen, arbejdsformerne mv. Det er vigtigt at have indsigt i, hvad medarbejderne laver, hvad smalltalken i pauserne handler om, om de gode aftaler laves ved kaffemaskinen eller på møder mv. Det handler i høj grad om virksomhedskulturen.
- **"Back to basics"**. En underviser foreslår, at materialet tager udgangspunkt i noget helt basalt for branchen fx ord som "smerter", "velbefindende" e.l. og fokuserer på forskellige øvelser inden for de termer – eksempelvis hvordan man spørger ind til velbefindende, og hvad ordet dækker over mv. Hertil kommer basale høflighedsfraser og instruktioner – hvordan bruger man høflighedsfraser, og hvordan får man fx beboerne til at flytte sig, tage tøj på, sætte sig mv. Her er eksempelvis ordet "lige" godt at krydre med for ikke at komme til at kommandere med beboerne. Således foreslås det at tage udgangspunkt i SOSU branchen som tema og opøve forskellige fraser her, som er generelle.
- **Skriftlig dokumentation.** En underviser foreslår øvelser, der fokuserer på den skriftlige dokumentation, som medarbejderne i branchen skal udarbejde i journalsystemerne over borgere. Det handler om redskaber til, hvordan man som medarbejder beskriver sine observationer objektivt uden at tolke, og på en måde så andre kan forstå det på skrift. Underviseren foreslår her en art miniordbog, som medarbejderen med fordel kan gøre brug af i disse beskrivelser, som eksempelvis indeholder typiske vendinger, tillægsord o.l.

⁷ Nogle undervisere anvender sådanne filmklip fra www.emu.dk med succes.

- **Korte tekster.** Alle undervisere understreger, at det skriftlige materiale i undervisningsmaterialet skal være simpelt og forfattet med et ordforråd, som er let forståeligt, så eleverne ikke i læsning af tekststykker må stoppe op mange gange og afbrydes, fordi de ikke forstår ordene. Spørgsmål skal stilles meget konkret, frem for eksempelvis formuleringen ”drøft hvordan...”, hvilket er for svævende.
- **Overskueligt materiale.** Undviserne er enige om, at materialet overordnet set skal være designet, så det fremstår overskueligt. Det skal fokusere på én ting ad gangen, være formuleret i et nemt sprog og være krydret med illustrationer.

Undervisningsformer

Undviserne forholder sig ligeledes til, hvilke undervisningsformer materialet skal lægge op til. Punkterne herunder præsenterer disse:

- **Cooperate learning.** Som helt overordnet undervisningsform benytter nogle af de interviewede undervisere cooperate learning. Cooperate learning er en ny måde at tilrettelægge læreprocesser på, der kort fortalt handler om at organisere klasseaktiviteter i akademiske og lærende oplevelser. Det er et struktureret system, der sætter læring i fællesskab i højsædet. Metoden bygger på den nyeste viden om motivation og læring og skaber et anderledes og højaktivt univers. Forskning viser, at eleverne opnår et højere fagligt niveau og blandt andet udvikler deres sprog med stor fordel for de tosprogede⁸.
- **Afvekslende.** Alle undervisere understreger, at materialet skal lægge op til vekslende undervisningsformer, idet de er vant til at arbejde med mange forskellige metoder. Således anvendes oplæg, gruppearbejde, rollespil, computere, film, spil mv.
- **Rollespil.** Alle undervisere foreslår øvelser, der lægger op til rollespil, idet eleverne herigennem kan træne sprog, kropssprog, gestik, ordsprog o.l. kommunikative færdigheder i semiautentiske situationer. Der lægges vægt på, at øvelserne er meget inkluderende og dialogbaserede.
- **Spil.** Også udvikling af forskellige spil foreslås som metode, idet formen gør det muligt at inddrage alle og kan tilføre undervisningen en sjov måde at lære på. Det kan ligeledes være spil på computeren.

Situationer hvor materialet kan anvendes

Undviserne på sprogcentrene har alle vanskeligt ved at forestille sig situationer på deres almene undervisningshold, hvor et undervisningsmateriale af denne art kunne anvendes. Det drejer sig om, at de på disse ordinære hold har et stort obligatorisk pensum, som de skal igennem, og som ikke levner meget tid til andre temaer. Derimod kan disse undervisere forestille sig at anvende materialet på deres særlige projekter, som ofte har et erhvervs- og

⁸ Læs mere på www.cooperativelearning.dk

arbejdsmarkedsfokus. Et sprogcenter forestiller sig at kunne anvende materialet som en art brobygningsforløb for en samlet klasse rettet mod en bestemt branche efter endt sprogskeleforløb, hvor basisfærdighederne således er på plads. Men dette forudsætter, at niveauet i materialet ligger forholdsvis højt.

For underviserne på SOSU-skolerne gælder det, at disse i højere grad kan forestille sig at anvende materialet – særligt på deres grundforløb (som ligeledes findes på mange Voksen Uddannelses Centre) og på valgfaget ”Erhvervsrettet andetsprogsdansk”.

5.3 Undervisningsmaterialets tilgængelighed

Når underviserne søger efter nyt undervisningsmateriale foregår det ad flere kanaler. De søger hovedsageligt inspiration i deres hverdag – eksempelvis på interne arbejdsdage med kolleger, netværker på arbejdspladser og på uddannelsesinstitutioner, sammensætter eget materiale via tilbudsaviser, lader sig inspirere af en særlig interesse i klassen e.l.

Med undtagelse af en enkelt søger alle dog ny viden via Internettet på hjemmesider som eksempelvis Integrationsministeriet⁹, Undervisningsministeriet, fagforbund, Dansk på arbejde o.l. Enkelte går på biblioteket, og alle orienterer sig i nyudkomne bøger.

Til formidling af projektets undervisningsmateriale foreslås:

- EU's databank
- Integrationsministeriets og Undervisningsministeriets hjemmesider (www.inm.dk er nu nedlagt, www.uvm.dk)
- Lægge links til materialet med mulighed for at downloade og printe på diverse hjemmesider – eksempelvis på Uddannelsesforbundet, Det Flyvende Tæppe, FOA's medlemsblad for SOSU-området, sprogcentre, SOSU-skolerne o.l.
- Reklamere for materialet i diverse fagblade, nyhedsbreve og foreningsblade
- Udsende det færdige materiale i fysisk form til alle sprogcentre, SOSU-skoler og andre relevante uddannelsesinstitutioner
- Udsende materialet til relevante virksomheder

5.4 Praktisk undervisningserfaring og forslag

Underviserne bliver afslutningsvis bedt om at beskrive en succesfuld undervisningssituation i relation til brancherettet undervisning eller undervisning i arbejdsmarkedsforhold. Det gælder generelt, at underviserne oplever succes med en undervisning, der tager udgangspunkt i elevernes interesser, når der undervises i såvel fagsprog som almenfagligt. Følgende citat er et eksempel herpå:

⁹ I forbindelse med regeringsskiftet i Danmark i september 2011 er Ministeriet for Flygtninge, Indvandrer og Integration blevet nedlagt. Dette var dog ikke tilfældet, da interviewrunden blev gennemført, hvorfor ministeriet fortsat nævnes i rapporten.

Fx i går havde jeg et billede af kroppen. Det, de er interesserede i, er sygdom og sundhed.

Og da snakkede vi om kropsdelene, og at der findes så mange forskellige udtryk omkring kropsdele fx "tage benene på nakken", "give en hånd", "spidse albuer". Man skal snakke om det, de er interesserede i – hvornår kan man bruge de forskellige udtryk? Fx "at få fingeren ud" – hvornår kan man bruge det og over for hvem? Det var de meget interesserede i. Det handler om at få nuancerne ind og at tage udgangspunkt i deres virkelighed og erfaringer. Og så må det ikke være teksttungt, men meget gerne understøttet af billeder. Og havde jeg haft video, så havde det været godt. Så hvis I kan lave sådan noget så... (citat fra interview med underviser på SOSU-skole).

Citatet er et eksempel på, hvordan undervisere kan tage udgangspunkt i et specifikt fag og relatere almenfaglig undervisning her til.

Derforuden fremkommer det, at undviserne ligeledes har succes med at inddrage eleverne og gøre dem aktive. Det kan være via debatoplæg, hvor de sammen skal diskutere, de kan stille spørgsmål til hinanden, lave øvelser omkring genre, hvor de skal klippe avisartikler ud inden for forskellige genre, eller det kan være via lege, hvor de fx skal lave en quiz. Sådanne undervisningssituationer, hvor eleverne selv kommer på banen og bliver aktive, har tilsyneladende stor positiv værdi.

Virksomhedsbesøg og sprogpraktikker fremhæves desuden af en enkelt som gode redskaber. På besøgene tager eleverne billeder og arbejder med den nye viden på klassen efterfølgende, mens de i sprogpraktikkerne får mulighed for at øve sproget i en specifik arbejds kontekst.

En enkelt underviser beretter om succes med at tale om elevernes kultur, og hvilke problemstillinger der kan opstå på arbejdspladsen. Det er gerne efter praktikkerne, hvor en elev eksempelvis har vanskeligt ved at sige fra over for en beboer, der "hundser" med hende, fordi hun er vant til at udvise stor respekt for ældre. Sådanne problematikker har undviseren stor succes med at sætte fokus på og diskutere i klassen.

Afslutningsvis pointerer undvisere fra et sprogcenter, at de har størst succes med at undervise i dansk i hjemlandet, før migranterne flytter til Danmark. Denne sprogscole har stor erfaring med at gennemføre danskundervisning i andre lande i forbindelse med virksomheders rekruttering af udenlandsk arbejdskraft. Det er deres oplevelse, at migranterne får den bedste sproglige ballast ved at modtage danskundervisning i et intensivt forløb, før de ankommer til landet.

Den undervisning, som undviserne har mindst succes med, er at undervise i grammatik, i meget teoretiske emner som fagudtryk samt at holde lange foredrag. Når undvisningen bliver for teoretisk og teknisk, er det oplevelsen, at undviserne taber eleverne.

Det materiale, som undviserne fremhæver som særlig succesfuldt er:

- *"Dansk på arbejde"*, som er et undervisningsmateriale for udlændinge, der er på en arbejdsplads og lærer dansk samtidig. Der findes opgaver under temaerne *"undervisning*

før”, som forbereder til perioden på arbejdspladsen, ”på arbejdspladsen”, hvor der er opgaver til løsning på arbejdspladsen og ”undervisning efter” med opgaver, der bearbejder det, migranten har lært på arbejdspladsen.

- ”Ind i samtalen – dialoger i hverdagen” med tilhørende CD og Cd-rom af Lisbeth Thorborg samt hendes udtalebøger. Dette er materiale, der fokuserer på det mundtlige sprog med det formål at give eleven et sprogligt grundlag for at tage del i samtaler om diverse hverdagsemner.
- ”Håndbog i sprogstøtte” og ”Guide til praktikvejledere” af Laura Trojaborg. Materialet angiver praktiske veje til at organisere sprogstøtteundervisning i skole- og praktikregi og er udviklet som led i et projekt på SOSU-skolen, SOSU-C. Formålet var at mindske frafald blandt tosprogede elever, give undervisere og praktikvejledere større viden om aktiv sprogindlæring samt at afdække behovet for sprogstøtte og afprøve løsningsmuligheder.
- Én underviser fremhæver Sprogcentermateriale omkring ”genre”, men angiver ikke hvilket.
- ”Danskbogen til social- og sundhedselever” udgivet af Gad. Bogen er den første grundfagsbog i Sosu Careserien til social- og sundhedshjælpere og -assistenter. Bogen er ny og er ifølge en underviser mere erhvervsrettet end den tidligere anvendte.

6 Resumé

Nærværende rapport udgør en videnindsamling omkring sproglige udfordringer for migranter i branchen *Sundhedsvæsen og sociale foranstaltninger* i Danmark. Der er til formålet gennemført interviews med 10 undervisere fra sprogcentre eller SOSU-skoler, 6 arbejdsgivere fra plejehjem eller hjemmepleje samt 5 migranter ansat på plejehjem eller i hjemmeplejen. I det følgende opsummeres udfordringer og forslag til støttende aktiviteter.

Ifølge såvel arbejdsgivere som migranter er udfordringerne i jobbet:

- **Skriftlig dokumentation:** Skriftlig dokumentation i journalsystemet udgør en forholdsvis stor del af jobbet som SOSU-hjælper, og her udviser migranterne tilbageholdenhed. De udtrykker sig kortfattet og i et simpelt sprog, og de søger hjælp hos kolleger, ligesom nogle forsøger at få kolleger til at udføre skrivearbejdet for dem.
- **Implicitte budskaber:** Dette drejer sig om, hvad der siges mellem linierne. Eksempelvis ligger der i beskeden ”I dag skal fru Jensen til fødselsdag” implicit, at fru Jensen skal være oppe, klædt pænt på, være et sted på et bestemt tidspunkt mv., som ikke udspecificeres. Det samme gælder, hvis der er i en journal står anført, at en beboer er faldet. Dette betyder, at der skal følges op, spørges ind til velbefindende, smerter mv. – reflekteres over hændelsen.
- **Mundtlig kommunikation:** Oplevelsen er, at migranterne holder sig tilbage i den mundtlige kommunikation med kolleger med det resultat, at migranterne ikke får stor indflydelse på egne arbejdsopgaver ved fordelingen på personalemøderne ved vagtskifte – og nogle opgaver får de slet ikke. Misforståelser nævnes også her som årsag til frustration. Mundtlig kommunikation med beboere er dog tilsyneladende ikke noget problem, særligt ikke beboere med demens, som har brug for simpel kommunikation og

kropssprog. Kun udtale kan være et problem her, mens langsom tale og omvendt ordstilling ikke er til gene.

- **Kollektive beskeder:** Arbejdsgiverne oplever, at migranterne har svært ved at forstå beskeder givet kollektivt. Eksempelvis beskeder omkring at skrive ferieønsker på en seddel på opslagstavlen eller ”husk der er fællesspisning i dag”. Sådanne beskeder handler migranterne ikke på, hvorfor arbejdsgiverne tolker, at de enten ikke hører beskederne eller ikke oplever dem som møntet på dem.
- **Forståelse af arbejdsmarkedsforhold:** Arbejdsgiverne oplever, at migranterne har vanskeligt ved at forstå forskellige arbejdsmarkedsforhold som eksempelvis deres lønseddel, rettigheder og pligter i ansættelsen mv. samt arbejdspladskulturen. Arbejdsgiverne bruger indimellem meget tid på at hjælpe migranterne med at udfylde, forstå og forklare papirer fra offentlig instanser, som omhandler deres private liv.

Ifølge sproglærerne udgør følgende aspekter udfordringerne i undervisningen af tosprogede:

- **Ordforråd og udtale:** Undervisere fra SOSU-skolerne oplever, at studerende med migrantbaggrund har problemer med udtale og har brug for at udvide deres ordforråd.
- **Uddannelseskultur:** Dette handler om, hvordan man er en god studerende – handler det om at sidde stille og lytte eller om at reflektere, deltage, stille spørgsmål, lave præsentationer mv.? Sidstnævnte læringsform benyttes i en dansk uddannelsessammenhæng og denne kan migranter have vanskeligt ved eller blot ikke være bekendt med.
- **Nuancer og gråzonesprog:** Dette handler om fyldeord som eksempelvis ”hun har det nogenlunde”, hvor man skal gætte betydningen. Sådanne beskrivelser kan være vanskelige at forholde sig til, fordi de udtrykkes på en uklar måde og er vanskelige at forklare.
- **Situeret læring:** Dette fremhæves ligeledes af underviserne og drejer sig om evnen til at kommunikere med forskellige målgrupper samt at have forståelse for, hvordan man skal opføre sig i et arbejdsmiljø. Hertil kommer også forståelse for udtryk og uskrevne regler som eksempelvis ”hvis du har tid, må du meget gerne tjekke fru Jensen”. Dette er egentlig en kommando, som skal udføres, uanset om vedkommende har tid eller ej. Her kan det være vanskeligt at forstå sådanne ”ordre”, når de pakkes ind i høflige vendinger.
- **Rettigheder og pligter:** Underviserne fremhæver ligesom arbejdsgiverne også dette aspekt. Hvilke rettigheder og pligter eksisterer der i et ansættelsesforhold og hvordan er arbejdsmarkedet generelt skruet sammen?
- **Skriftlig dansk:** Her fremhæver underviserne sætningsopbygning som en udfordring for migranterne.
- **Manglende forståelse på arbejdspladserne:** Få undervisere fremhæver manglende forståelse blandt arbejdsgivere for, hvad det vil sige at være migrant på en dansk arbejdsplads – de evner ikke at se på arbejdspladsen med migrantens øjne.

Følgende punkter opsummerer, hvilke aktiviteter der ifølge arbejdsgiverne og migranterne kan støtte sproglæringen:

- Kurser omkring kulturforståelse til arbejdsgivere. Indstillingen er, at større viden om forskellige kulturer og deres arbejdsmarkedskulturer vil kunne mindske mange

misforståelser. Heri ligger også viden om, hvordan det er at være minoritet i Danmark – på antropologisk vis at se sig selv med "de andres øjne".

- Kommunikationsværktøjer som en art spørgeguide eller samtaleværktøj, hvor arbejdsgiver og medarbejdere på lavpraktisk vis kan tjekke, om noget er forstået.
- Fagforbundene skal mere på banen, så migranterne kan bruge disse til at hjælpe med at forstå og afkode regler og klæde dem på ift at forstå det danske arbejdsmarked.
- Migranterne skal blive bedre til at spørge ind og turde gå til ledelse og kolleger med spørgsmål og tvivl.
- Mere danskundervisning med fokus på udtale og på at forstå og afkode de implicite budskaber – samt ønske om adgang til computer med ordbog.
- Sprogmentorer som personlige hjælpere på arbejdspladsen, hvor der afsættes tid til øvelser i arbejdstiden.
- Undervisning i kropssprog som enkelte har vanskeligt ved at forstå og bruge.

Såvel arbejdsgivere som migranter er enige om, at det afgørende for et succesfuldt ansættelsesforhold er kollegial støtte, opbakning fra ledelsen og migrantens indstilling, som især handler om personlighed, indstilling og forståelse frem for sprog alene – empati er vigtigere end sprogfærdigheder i denne type job. Hertil kommer viden om samfundet for at kunne forstå og samtale med de ældre beboere om deres liv.

Alle undervisere bliver bedt om at reflektere over og give forslag til det konkrete undervisningsmateriale, der skal udformes som led i projektet. Følgende opsummerer deres pointer:

- **Sprogligt niveau:** Det er vigtigt, at materialet udformes, så undviserne kan differentiere deres undervisning, idet eleverne i deres klasser ofte befinder sig på meget forskellige niveauer.
- **Skabelon:** Det foreslås, at materialet udformes som en art pædagogisk ramme med tilhørende metoder og tilgange samt med standardskabeloner, som kan udfyldes situationsafhængigt og brancheafhængigt.
- **Film og lyd:** Alle fremhæver, at der bør sættes på filmklip og lydclip for denne målgruppe, gerne YouTube.
- **Internetbaseret og interaktivt:** Film- og lydclip kan være internetbaseret og udgøre en del af et internetbaseret og interaktivt undervisningsmateriale, hvor øvelserne laves individuelt eller i grupper ved computeren. Programmet skal dog være yderst simpelt og brugervenligt.
- **Autentisk materiale:** Flere understreger, at materialet skal være autentisk. Eleverne får mest ud af at tage udgangspunkt i realistiske situationer fra deres dagligdag eksempelvis semiautentiske samtaler mellem en SOSU-medhjælper og en beboer.
- **"Back to basics":** En underviser foreslår, at materialet tager udgangspunkt i noget helt basalt fra branchen fx ord som "smerter", "velbefindende" e.l. og fokuserer på forskellige øvelser inden for de termer. Hertil kommer basale høflighedsfraser og instruktioner – fx hvordan man får en beboer til at flytte sig uden at kommandere med vedkommende. Overordnet tages udgangspunkt i SOSU-branchen som tema, mens der opøves forskellige fraser heri, som er generelle.
- **Skriftlig dokumentation:** Dette handler om at give redskaber til, hvordan medarbejderne kan beskrive deres observationer i journalsystemet på en objektiv måde uden at tolke. Det foreslås at lave en miniordbog med fx typiske vendinger, som medarbejderen kan bruge.

- **Korte tekster:** Det skriftlige i materialet skal forfattes i et simpelt sprog og med et let forståeligt ordforråd.
- **Overskueligt materiale:** Materialet skal fokusere på én ting ad gangen, være formuleret i et nemt sprog og være krydret med illustrationer.
- **Materialet skal lægge op til:** Læringsstilen Cooperative learning, det skal lægge op til afvekslende undervisningsformer som eksempelvis rollespil, gruppearbejde, spil, oplæg mv. Især rollespil og spil fremhæves som gode undervisningsformer for denne målgruppe.

7 Litteratur

Beskæftigelsesministeriet (2011). "Konjunktur og Arbejdsmarked", uge 40.

Region Sjælland, Region Hovedstaden samt Beskæftigelsesregion Hovedstaden & Sjælland, (juni 2010). "Globalisering, vækst og velfærd. Østdanmarks udfordring. Arbejdsmarked og erhverv frem til 2020".

"Dansk på arbejde", <http://www.dansk-paa-arbejde.dk/>

Trojaborg, Laura (2010). "Håndbog i sprogstøtte". Social- og Sundhedsuddannelses Centeret.

Trojaborg, Laura (2010). "Guide til praktikvejledere". Social- og Sundhedsuddannelses Centeret.