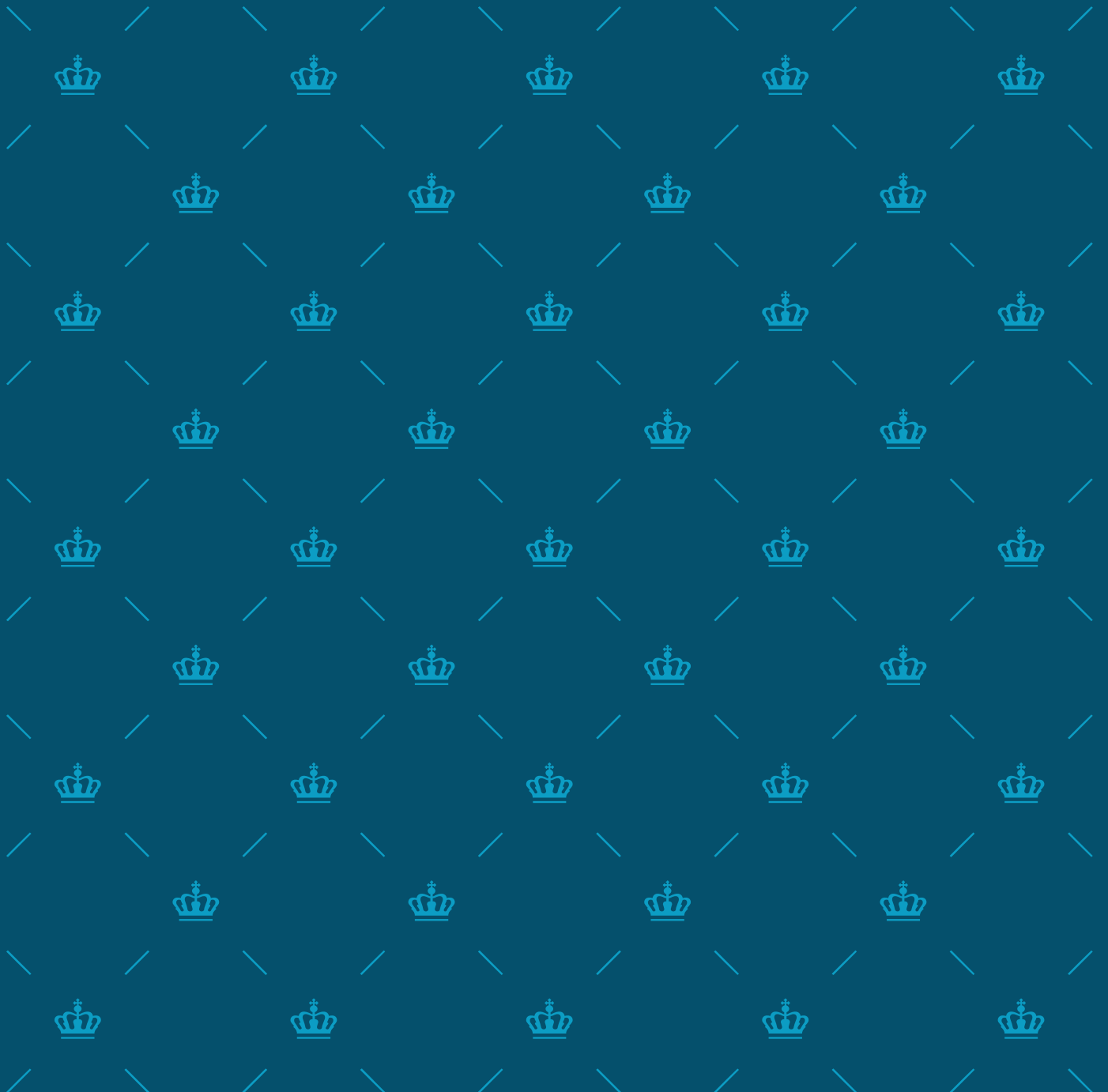




Udlændinge- og
Integrationsministeriet

Styrelsen for International
Rekruttering og Integration

Evaluering af sprogstøtteindsatsen 2021-2022



Indholdsfortegnelse

Evaluering af sprogstøtteindsatsen	3
Datagrundlag	3
De vigtigste erfaringer	3
1. Betydningen af tidspunktet for deltagelse i kursus og besøg af sprogstøtte	3
2. Udvikling af individuelle redskaber og løbende sparring	3
3. Bevidsthed om sprogbehov og- niveau samt arbejdspladskultur	4
4. Trygheden i sprogmakkeren	4
5. Lokalt kendskab til virksomheden (og samarbejde med kommunen/jobcenteret)	5
6. Betydning af branche og normering for det opfølgende besøg	5
7. Formidling af organisering samt inddragelse af ledelsen og kolleger	5

Evaluering af sprogstøtteindsatsen

Som følge af udmøntningen af trepartsaftalen om integrationsgrunduddannelsen (igu) fra december 2020, hvor der blev afsat 1.5 mio. kr. til at styrke sprogmakkerordningen, ansatte SIRI i august 2021 fire undervisere som sprogstøtte (sprogmakkermentor). De fire sprogstøtter havde til opgave at besøge uddannede sprogmakkere, der havde deltaget i sprogmakkerkursus ved den tidligere leverandør LærDansk, og vejlede sprogmakkerne i brug af værktøjer fra kurset og i det videre arbejde med at understøtte den igu-ansattes danskindlæring.

I forbindelse med trepartsaftalen om forlængelse af integrationsgrunduddannelsen fra februar 2022 skulle der findes en ny leverandør af sprogmakkerkurser, idet aftalen med den daværende leverandør udløb. Det blev i forbindelse med udbuddet besluttet at samle sprogmakkerkurserne og sprogstøtteindsatsen ved den nye leverandør.

Denne evaluering vil samle op på erfaringer fra august 2021 – august 2022, hvor SIRI havde fire sprogstøtter ansat.

Datagrundlag

- Interview med én sprogstøtte
- Interview med to sprogmakkere
- Evaluering af sprogmakkerindsatsen udbudt af LærDansk
- Opsamling på telefonkampagne om sprogmakkerordning
- Surveybesvarelser fra sprogstøtter, udfyldt efter hvert besøg

De vigtigste erfaringer

SIRI har samlet de vigtigste erfaringer, som går på tværs af datagrundlaget.

1. Betydningen af tidspunktet for deltagelse i kursus og besøg af sprogstøtte

Der er enighed på tværs af datagrundlaget om, at timingen af sprogmakkerkurset i høj grad påvirker sprogmakkerens motivation. I de fleste tilfælde er tilbuddet om deltagelse i sprogmakkerkurset kommet sent i igu-kollegaens ansættelsesforløb, og som en sprogmakker påpegede, så havde det været gavnligt at besidde nogle af de værktøjer og redskaber fra kurset tidligere i igu-ansættelsen. Sprogmakkeren vurderede, at det kunne have afhjulpet nogle af de sproglige og kulturelle misforståelser, som sprogmakkeren oplevede i samarbejdet med den igu-ansatte.

2. Udvikling af individuelle redskaber og løbende sparring

De interviewede sprogmakkere udtaler enstemmigt, at sprogstøtten har spillet en stor rolle allerede fra den indledende telefonsamtale, hvor denne har kunne inspirere sprogmakkeren med, hvad de kan gøre for sprogtilægnelsen på lige præcis deres arbejdsplads. Sprogstøtten er allerede efter telefonsamtalen begyndt på at videreudvikle redskaber, som ikke alene hjælper den igu-ansatte med at udføre bestemte arbejdsopgaver, men også sikrer, at de lærer det sprog, der er koblet op på arbejdsopgaverne. Jo mere implementerbare redskaberne til sprogindlæring er i den enkelte virksomheds hverdag, desto mere meningsfulde opleves de også for de interviewede sprogmakkere. Sprogmakkerne værdsætter redskaber, som kan bruges i det daglige arbejde, og som ikke kræver, at de sætter sig ned med papir og blyant, da dette i mange af brancherne ikke er en mulighed. Både

sprogstøtten og sprogmakkeren oplever, at telefonsamtalen danner et godt udgangspunkt for besøget, og den sætter samtidig den individuelle vejledning af sprogmakkeren i gang tidligere, således at der kan ske en større udvikling undervejs. Her gælder det både en udvikling af redskaberne, samt mulighed for at mærke effekten af de individuelt udviklede redskaber undervejs. Sprogstøtten finder værdi i en løbende sparring mellem sprogmakker og sprogstøtte, enten over telefon eller online, hvad enten virksomheden har tid til fysisk besøg eller ikke.

3. Bevidsthed om sprogbehov og- niveau samt arbejdspladskultur

Det nuancerede fagsprog oplever sprogmakkerne som en udfordring, og det er derfor noget, de gerne ville arbejde mere på sammen med den igu-ansatte. Pausesnakken fremhæves også som et område, hvor der er særlig behov for hjælp til sprogtilegnelse. Den igu-ansatte er desuden sjældent selv bevidst om, hvilken type sprog de har behov for, påpeger sprogstøtten. Her har kurset samt sprogstøtten hjulpet sprogmakkeren med at identificere sprogbehovet ved den igu-ansatte og samtidig hjulpet med redskaber, der kan hjælpe med netop det sprog, deres igu-ansatte har behov for at styrke. Et eksempel på et tiltag har været, at sprogstøtten på sit besøg har haft en kort uformel snak med både den igu-ansatte og sprogmakkeren, og derved fået en fornemmelse af den igu-ansattes sproglige profil. Dette har gavnet sprogstøtten i vejledningen af sprogmakkeren, da sprogstøtten fx kunne gøre sprogmakkeren mere bevidst om den igu-ansattes sproglige profil og hertil opmærksom på, hvad de kan og ikke kan forvente, at den igu-ansatte opnår sprogligt i igu-forløbet. Bevidsthed om dansk arbejdsmarkedskultur er også noget, der gentagende gange bliver italesat som et særligt behov hos den igu-ansatte. Flere af problematikkerne, som sprogmakkerne oplevede, mente sprogstøtten, bundede i bl.a. kulturforskelle. Sprogstøtten oplevede, at sprogmakkerne havde behov for mere viden om kulturel oversættelse og arbejdspladskultur i andre lande, da det kunne give dem et bedre fundament for at forstå årsagerne bag problematikkerne.

4. Trygheden i sprogmakkeren

Datagrundlaget giver et samlet billede af, at sprogmakkeren har bidraget til de igu-ansattes sproglige læring ift. opgaveløsning, forståelse for formelle regler og procedurer samt for de uformelle regler, forventninger og procedurer på arbejdspladsen. En sprogmakker nævner, at han/hun fungerer som bindeled ift. kommunikation mellem andre kollegaer og igu-kollegaen. Sprogmakkeren kender ofte igu-kollegaen og dennes sprog bedre, og kan derfor hjælpe med at omformulere kollegers danske sprog, så igu-kollegaen bedre kan forstå det. Omvendt kan sprogmakkeren også åbne op for dialogen med de andre kollegaer om, hvordan de kan formulere sig anderledes, så den igu-ansatte har lettere ved at forstå det danske sprog. Således oplever sprogmakkeren også, at det får den igu-ansatte til at føle succes sprogligt, fordi de forstår spørgsmål fra kolleger og kan svare korrekt. Dog viser evalueringen af sprogmakkerkurset fra LærDansk, at sprogmakkerne i lidt mindre grad oplever, at ordningen har bidraget til at understøtte den sociale inklusion på arbejdspladsen og kommunikation med kollegaer.

I evalueringen og gennem interviews gives der udtryk for, at sprogmakkerrollen inviterer til en tryghed, som er medvirkende til, at de igu-ansatte tør spørge sprogmakkeren om ting, som de er usikre på, og at det har øget de igu-ansattes følelse af tryghed på arbejdspladsen. Sprogmakkerne oplever dog også, at den igu-ansatte ofte vil gå til sprogmakkeren for at få hjælp til private problematikker, såsom hjælp til besvarelser og håndtering af myndighedsbreve. Hertil har sprogmakkerne fundet det særligt nyttigt at have kendskab til eventuelle kontaktpersoner i kommunen eller frivillige aktører, der er kvalificerede til at bistå igu-kollegaen med dette. I et interview vurderede en tidligere sprogmakker, at trygheden i relationen mellem igu-ansatte og sprogmakker bl.a. har ført til udvikling i igu-kollegaens selvstændighed.

Samlet konkluderer både interviews og evaluering, at det øger tryghed og trivsel hos den igu-ansatte at have en formaliseret sprogmakker.

5. Lokalt kendskab til virksomheden (og samarbejde med kommunen/jobcenteret)

Det bliver fremhævet i både interviews og evalueringsrapporten, at lokal forankring og virksomhedskendskab er af betydning, særligt hvad angår kendskab til virksomhedens samarbejde med kommunen/jobcenteret. Det var sprogstøttens opfattelse, at lokalkendskab gav sprogmakkerne en større oplevelse af sammenhæng, og at sprogstøtten ikke var nær så langt væk fra dem, de kender og samarbejder med fra kommunen/jobcenteret. Sprogstøtten italesætter selv en oplevelse af mangel på lokalkendskab, når sprogmakker fx nævner en lokal kontaktperson i en kommune, eller en ordning i en kommune, som de ikke kender til.

Ligeledes viste evalueringen fra LærDansk, at det til tider virkede uklart for sprogmakkeren, hvor sprogstøtten kom fra, og at det manglende lokalkendskab kunne virke distancerende.

6. Betydning af branche og normering for det opfølgende besøg

Det har særligt været et problem for sprogstøtterne at afvikle det opfølgende besøg ved igu-ansatte ansat i køkkener. Dette skyldes oftest travlhed, særligt da den igu-ansatte indgår i normeringen på arbejdspladsen, og køkkenerne har nogle spidsbelastningstidspunkter, hvor de er særligt pressede. I evalueringen og interviewes foreslås det, at der tænkes i et anderledes format for opfølgende besøg i denne branche. For rengøringsbranchen har der ikke været samme grad af problemer med at finde tid til det opfølgende besøg, bl.a. fordi den igu-ansatte har fungeret som en ekstra ressource, og derfor ikke indgik i normeringen på arbejdspladsen.

Dette har også påvirket både læringsrummet for sprogmakkeren og den igu-ansatte. Der har hos sprogmakkerne været en oplevelse af, at den manglende tid har medvirket til, at igu-kollegaens læring er stagneret. Den manglende tid i løbet af arbejdsdagen udgør en stor udfordring for at yde den nødvendige sproglige støtte til den igu-ansatte. Sprogstøtten oplever, at dette udmunder i en frustration hos sprogmakkerne hvor de ikke har tid til at udføre sin rolle som sprogmakker i den grad, de gerne vil.

Til situationer som disse anbefaler sprogstøtten at sparringen mellem sprogmakkeren og sprogstøtten med fordel kan føres enten over telefon eller online. Sprogstøtten nævner også en udfordring i, at såfremt sprogstøtten forsøger at få kontakt til sprogmakkeren i spidsbelastningstiden, såsom lige op til frokost, er det næsten umuligt at komme igennem. Hertil er det heller ikke alle sprogmakkerne, der nødvendigvis har en arbejdsmail, som bliver tjekket regelmæssigt. Det er derfor sprogstøttens erfaring, at det mest effektive er at skrive en sms til det telefonnummer, som sprogmakkeren oplyser ved tilmelding til sprogmakkerkurset.

7. Formidling af organisering samt inddragelse af ledelsen og kolleger

At få sprogmakkerkurset omsat til handling og forankring i virksomheden kræver i betydelig grad opbakning og støtte fra ledelsen, samt inddragelse af andre kolleger på arbejdspladsen. Det har været oplevelsen for både sprogstøtten samt sprogmakkerne, at det har været svært at få omsat værktøjerne, som de lærer på kurset til virkelighed, særligt hvis dette har betydet, at der ville være mindre tid til andre arbejdsopgaver. Det er vigtigt, at ledelsen forholder sig til, hvad det at være sprogmakker kræver af ressourcer i virksomhedens dagligdag. Dertil er det vigtigt, at ledelsen har en vis forståelse for projektet, og hvilken opgave det er at være sprogmakker. Denne forståelse kan evt. begynde allerede ved tilmelding

til kurset ved at få ledelsen til at tage stilling til, hvor mange ressourcer sprogmakkeren kan afsætte i dagligdagen.

I evalueringen fra LærDansk fremgår det, at det ofte har været en virksomhedskonsulent eller igu-ambassadør fra jobcentret, der har taget den indledende kontakt med virksomhedens ledelse om ansættelse af en igu samt uddannelse af en sprogmakker. Det kunne derfor være en ide fremadrettet, at der videreudvikles på materialet til både jobcentre og virksomheder, således at den ressourcemæssige vinkel indgår i materialet.

Den ene sprogmakker, SIRI har interviewet, har haft løbende møder med ledelsen under igu-forløbet, samt møder med både ledelsen og den igu-ansattes kontaktperson i jobcenteret. Dette har været meget givende og brugbart ift. drøftelse af problematikker og status på forløbet. Herunder har sprogmakkeren også haft mulighed for at drøfte organiseringen, altså hvilke opgaver og problemstillinger sprogmakkeren skal og ikke skal tage sig af, og hvor det i stedet er ledelsens opgave at tage over og gå i dialog med den igu-ansatte, fx vedr. afholdelse af ferie. Således oplevede sprogmakkeren, at sproget, som er sprogmakkers centrale opgave, forblev en prioritet.