

EVALUERING AF SPROGMAKKERORDNINGEN – UDDANNELSE AF SPROGMAKKERE TIL IGU-ANSATTE

FOR STYRELSEN FOR INTERNATIONAL REKRUTTERING OG INTEGRATION
OKTOBER 2022



Indhold

Introduktion.....	3
Om evalueringen – formål og metode	3
Sammenfatning og fremadrettede anbefalinger	4
Anbefalinger	4
Gennemførte aktiviteter og deltagere i Sprogmakkerordningen.....	5
Virksomhedsundersøgelse	5
Sprogmakkersite og materialer	5
Sprogmakkerkurser og deltagere	6
Markedsføringstiltag	7
De IGU-ansatte, der har haft en sprogmakker	7
Tilfredshed med og udbytte af kurser	7
Organisering af indsats og rekruttering af sprogmakkere.....	9
Formidling af ordningen	9
Målgruppen: IGU-ansatte.....	11
Timing af kurset.....	12
Rekruttering i offentlige versus private virksomheder	13
Opfølgning og sparring	13
Oplevelse af IGU-ansattes udbytte.....	14
Kommunikation med kollegaer om arbejdsopgaver og opgaveløsning.....	14
Sproglig indlæring og opgaveløsning	15
Forståelse for formelle regler og procedurer.....	16
Forståelse for uformelle regler, forventninger og omgangsformer.....	17
Tryghed og inklusion på arbejdspladsen	19
Sprogmakkerens erfaringer	20
Oplevelse og tilfredshed med at være sprogmakker	20
Tid og forpligtelser	22
Udbytte af sprogmakkerordning	22
Oplevelse af virksomhedernes udbytte.....	23
Anvendelse og anvendelighed af redskaber	23

Introduktion

Sprogmakker er et opkvalificeringstilbud, der klæder medarbejdere på private og offentlige arbejdspladser på til at kunne fungere som sprogmakker for IGU-ansatte på arbejdspladsen.

I forbindelse med videreførelsen af IGU-ordningen i 2019 blev der afsat midler til, at virksomheder, der har IGU-ansatte, får mulighed for at uddanne en sprogmakker blandt virksomhedens medarbejdere.

Sprogmakker har således siden ultimo 2019 været finansieret af Styrelsen for International Rekruttering og Integration (SIRI), og er frem til medio 2022 blevet implementeret med materialeudvikling og kursusudbud af DRC Dansk Flygtningehjælp (indledningsvis af Lærdansk).

Formålet med sprogmakkerinitiativet er at understøtte, at IGU-ansatte får styrkede evner til at indgå i og håndtere kommunikative situationer – såvel faglige som sociale – på arbejdspladsen, samt får en forståelse for og kan agere i de sociale og kulturelle normer på virksomheden.

Om evalueringen – formål og metode

Denne evaluering har til formål at vurdere gennemførelsen af projektaktiviteterne og hvorvidt aktiviteterne har bidraget til at styrke IGU-ansattes danskundskaber.

Evalueringen har primært samlet data via:

1. Survey med stam- og baggrundsdata for de IGU-ansatte – besvaret af sprogmakkere og IGU-ansatte efter deltagelse i sprogmakkerkursus (73 besvarelser)
2. Spørgeskema målrettet sprogmakkere vedr. tilfredshed med og udbytte af sprogmakkerkurserne – besvaret umiddelbart efter afholdt kursus (75 besvarelser)
3. Survey målrettet sprogmakkere vedr. erfaringer og udbytte af sprogmakkerordningen – besvaret ved projektafslutning (22 besvarelser)
4. Kvalitative interviews med:
 - a. fire sprogmakkere
 - b. to IGU-ambassadører
 - c. en virksomhedskonsulent
 - d. to IGU-ansatte
 - e. en sprogmakkermentor
 - f. projektlederen hos DRC.

Det har i forbindelse med evalueringen været en udfordring at rekruttere interviewpersoner. Vi har kontaktet mange for interviews, men kun få har meldt tilbage, eller de har ikke haft mulighed for at deltage. Vi har prioriteret at rekruttere interviewpersoner, der har været på sprogmakkerkursus inden for det seneste år ud fra en betragtning om, at både kursus og sprogmakkerindsats vil være mest present for denne gruppe.

Svarprocenten på den afsluttende survey målrettet sprogmakkere har på samme måde været relativt lav (20 %). Dette hænger sandsynligvis sammen med, at personer, der har været på et endags online-kursus for et par år siden, vil være mindre tilbøjelige til at svare på en undersøgelse vedr. dette, ligesom en del kan have fået nyt job el.lign.

Ikke desto mindre vurderer vi dog, at vi samlet har tilvejebragt et robust datagrundlag, da mange datakilder – kvantitative såvel som kvalitative – på flere måder overordnet peger i den samme retning, ligesom mange observationer og oplevelser går igen på tværs af interviewpersonerne.

Sammenfatning og fremadrettede anbefalinger

I projektperioden er der i alt blevet afholdt 14 kurser med samlet 113 deltagere. Kursusafviklingen har selv sagt været udfordret af corona-krisen, hvilket har været hovedårsagen til, at 18 planlagte kurser er blevet aflyst i projektperioden, og at en del af de afholdte kurser har været afholdt online. Man har således knap nået målsætningen for projektet, som var 12-16 kurser med i alt 250-300 deltagere.

Det har altovervejende været IGU-ansatte på DU1-niveau, der har været tilknyttet sprogmakkerne.

Der har været en overvægt af kommunale medarbejdere på kurserne, hvilket dels kan afspejle mange IGU-forløb etableret i den kommunale sektor, men også at private virksomheder kan opleve udfordringer ift. at sende medarbejdere på sprogmakkerkursus. Det har været en udfordring under forløbet at rekruttere sprogmakkere.

Der har været en meget høj grad af tilfredshed med de afholdte kurser – særligt med de fysiske kurser. På den anden side kan online-kurser gøre det lettere for virksomheder at få en medarbejder på kursus, da det kræver mindre tid. Sprogmakkerne oplever, at kurserne i høj grad giver ny viden og anvendelige redskaber.

Sprogmakkerne har generelt positive erfaringer med at være sprogmakker, og tre ud af fire vil gerne være det igen. Nogle har dog oplevet, at de ikke har haft tid nok i hverdagen til at løfte opgaven, på den måde de gerne ville.

En del sprogmakkere har ikke brugt de tilgængelige redskaber og muligheder for sparring. Hvad angår materialerne er der generelt størst tilfredshed med samtalekort og skemaer til at lære nye ord, ideer til hvad man kan lave som sprogmakker samt den branchespecifikke oversigt over, hvad man skal kunne på arbejdspladsen. De forskellige ophæng og plakater oplever sprogmakkerne generelt kun i nogen grad har været en hjælp. Flere sprogmakkere har videreformidlet deres nye viden til kollegaer.

Under en tredjedel har gjort brug af hotlinen til underviseren, men af dem har de fleste i høj grad oplevet det som en hjælp. Det er vurderingen, at opfølgningen via sprogmakkermentor er hjælpsom og brugbar.

Det er vanskeligt at fastslå den konkrete effekt af sprogmakkerkursen og -redskaberne. Det er dog sprogmakkerens vurdering, at Sprogmakker særligt 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. Samtidig er det bredt interviewpersonernes vurdering, at det øger tryk og trivsel at have en formaliseret sprogmakker.

I lidt mindre grad oplever sprogmakkerne at ordningen har bidraget til at understøtte den sociale inklusion på arbejdspladsen og kommunikation med kollegaer. At kunne blive en del af den uformelle sociale snak er udfordrende. Samtidig er der dog ingen respondenter, der oplever, at Sprogmakker kun "i ringe grad" eller "slet ikke" har bidraget til, at den eller de IGU-ansatte er blevet bedre til at kommunikere med kollegaer ang. opgaveløsning og arbejdsopgaver.

Anbefalinger

- Et mix af fysiske og online-kurser kan tilgodese forskellige behov og sikre fleksibilitet i kursusafholdelsen
- Udfordringerne med at rekruttere sprogmakkere kan tilgodeses med mere informationsmateriale om kurserne og Sprogmakkerordningen som sådan. Dvs. materiale som kommunerne kan dele ud til nye virksomheder med IGU-ansatte eller virksomheder, der påtænker at ansætte personer i et IGU-forløb. Sådant materiale kan med fordel indeholde 'gode historier', der med konkrete eksempler kan anskueliggøre udbyttet ved at have en sprogmakker på arbejdspladsen. Materialet bør også give viden om, hvad det ideelt set indebærer at være sprogmakker – herunder at der i hverdagen bør sættes tid af til sprogmakkerfunktionen.

- Det er en fordel, hvis rekrutteringen af sprogmakkerer er lokalt forankret. F.eks. hos en virksomhedskonsulent eller IGU-ambassadør, som har den direkte indgang til virksomheder med IGU-ansatte i kommunen. Ligeledes er det vurderingen, at sprogmakkermentorens indsats vil kunne styrkes, hvis denne også er lokalt forankret.
- Det bør overvejes fremadrettet at udvide adgangen til kurset, så virksomheder, der f.eks. har flygtninge og andre minoritetsetniske medarbejdere med begrænsede danskkundskaber i praktik eller i job også kan deltage. Under alle omstændigheder kan det gøres tydeligt, at udbyttet af sprogmakkerkurset i praksis også kan gælde støtte til andre medarbejdere med sproglige udfordringer.
- Med såvel hyppighed af kurser såvel som rekruttering af deltagere bør det i højere grad tilstræbes, at sprogmakkerne har mulighed for at komme på kursus inden eller ifm. opstart af IGU-forløb. Det betyder også at det er vigtigt at annoncere tidspunkter for kurser i god tid, så medarbejdere har mulighed for at hive en dag ud af kalenderen.
- Opfølgningen bør fortsat sikres – gerne af sprogmakkermentorer – med fokus på forankring og versionering eller tilpasning af redskaberne til den enkelte sprogmakker og IGU-ansatte.

Gennemførte aktiviteter og deltagere i Sprogmakkerordningen

Virksomhedsundersøgelse

I 2020 blev der gennemført en interviewundersøgelse med en række udvalgte virksomheder som havde – eller havde haft – IGU-ansatte. Formålet med undersøgelsen var at få indblik i virksomhedernes oplevelse af sproglige eller sociale udfordringer, aktiviteter og behov hvad angår sproglig udvikling samt vurdering af behov – og ønsker til – sprogmakkerkurser.

I alt blev der gennemført telefoninterviews med 18 virksomheder fordelt i alle regioner. Generelt pegede virksomhedernes tilbagemeldinger på et behov for redskaber til, at virksomheden kunne understøtte de IGU-ansattes sproglige udvikling.

Sprogmakkersite og materialer

Der er blevet etableret et digitalt site, hvor alle sprogmakker-værktøjerne er tilgængelige, og hvor det er muligt via en blog-funktion at skrive kommentarer og spørgsmål. Sidstnævnte er kun blevet brugt i begrænset omfang.¹

Der er udviklet en værktøjskasse med følgende værktøjer:

- Sprogligt udviklingsskema
- Eksempler på sproglige fokuspunkter
- Oversigt over sprogniveauer
- Samtalekort
- Cases
- Plakat med gode råd til arbejdspladsen
- Branchespecifikke oversigter over sprogkompetencer
- Ideer til hvad man kan lave som sprogmakker
- Ideer til mere sproglig træning i andet regi

¹ Sprogmakker-site: <https://sites.google.com/laerdansk.dk/sprogmakker/startside>

Værktøjerne er blevet sendt til kursUSDeltagerne og er desuden tilgængelige på Sprogmakker-sitet. Der blev desuden etableret en hotline, hvor sprogmakkerne havde mulighed for at ringe til underviseren indtil 14 dage efter deltagelse på kurset. Mindre end en tredjedel har gjort brug af dette.

Sprogmakkerkurser og deltagere

Coronapandemien har påvirket afholdelsen af kurser under Sprogmakker-projektet. Det har besværliggjort afholdelsen af kurser, afholdt nogle fra at melde sig til, og betydet afbud til de afholdte kurser. 18 planlagte kurser er således blevet aflyst. Man har således knap nået målsætningen for projektet, som var minimum 12-16 kurser med i alt minimum 250-300 deltagere.

Der er ikke desto mindre blevet afholdt 14 kurser for sprogmakkere med i alt 113 deltagere. Seks kurser har været afholdt fysisk, og otte har været afholdt online. I alt har 65 virksomheder/arbejdspladser haft medarbejdere på Sprogmakker-kursus. Blandt deltagerne har der været en overvægt af medarbejdere på offentlige (kommunale) arbejdspladser.

Tabel 1 Afholdte kurser

Dato	Sted	Antal deltagere
29. oktober 2020	Aarhus	4
4. november 2020	Ringsted	5
11. november 2020	Odense	7
3. december 2020	Ringkøbing-Skjern (afholdt online)	10
27. januar 2021	Aalborg (afholdt online)	20
4. marts 2021	Aalborg (afholdt online)	20
17. marts 2021	Aalborg (afholdt online)	11
24. marts 2021	Sjælland/Hovedstaden (afholdt online)	7
22. september 2021	Aalborg	3
26. oktober 2021	Landsdækkende (afholdt online)	4
26. oktober 2021	Aalborg	6
11. november 2021	Landsdækkende (afholdt online)	6
8. februar 2022	Landsdækkende (afholdt online)	3
15. juni 2022	Odense	7
Deltagere i alt		113

Kurserne i Aarhus, Ringsted og Odense skulle oprindeligt have fundet sted i foråret 2020, men blev udskudt pga. corona-nedlukningen.

Der er holdt oplæg d. 3. marts 2021 om Sprogmakkerkurserne og Sprogmakkerindsatsen som sådan på en fælles uddannelsesdag om sprog og integration arrangeret af Aalborg Kommune. Der var ca. 45 deltagere. Uddannelsesdagen blev afholdt som webinar.

Der er desuden afholdt en såkaldt 'meta version' af Sprogmakkerkurset i september 2021 for de nyansatte SIRI-Sprogmakkermentorer samt fire oplæg på SIRI's kommunale ledernetværksmøder i løbet af oktober,

ligesom der løbende er blevet informeret om tilbuddet på møder i DRC Integrations kommunale praktikernetværk.

Brugen af Sprogmakker for IGU-ansatte afhænger af hvor mange IGU-forløb, der igangsættes. I perioden for dette projekt (juni 2020 til juni 2022) er der i hele landet igangsat 282 IGU-forløb. I det lys – og i lyset af udfordringerne i øvrigt – må antal kursusedtagere vurderes som rimeligt.

Markedsføringstiltag

En række markedsføringstiltag er gennemført via tilstedeværelse på diverse integrationsrelaterede arrangementer og konferencer, en phonerkampagne målrettet virksomheder samt dialog, formidling af infomateriale til virksomheder og kommunale samarbejdspartnere, nyhedsbreve og opslag på sociale medier. Tidligere i projektperioden er der desuden udsendt direct mail til landets jobcentre og sprogcentre med omtale af sprogmakkerordningen.

De IGU-ansatte, der har haft en sprogmakker

Alle sprogmakkere er blevet bedt om at udfylde et spørgeskema for baggrundsdata sammen med de IGU-ansatte. Overblikket er her hæmmet af, at ikke alle har udfyldt spørgeskemaet, og nogle sprogmakkere har tilsyneladende udfyldt skemaet som dem selv. Underviserne er blevet gjort opmærksomme på dette undervejs i projektet, og denne fejl ser ud til at være minimeret ved de senest udfyldte spørgeskemaer.

73 har udfyldt spørgeskemaet. Af dem er 70 % kvinder og 30 % er mænd.

Af nationaliteter er følgende repræsenteret (udover dansk, som ved en fejl er blevet udfyldt af nogle sprogmakkere): syrisk, rumænsk, ugandisk, Den Centralafrikanske Republik, irakisk, eritreisk, afghansk og iransk. En har desuden skrevet "arabisk" og en "afrikansk" i fritekstfeltet.

Ved nogle spørgsmål giver det kun mening af svare, hvis man er IGU-ansat. Af svarene på disse spørgsmål fremgår det, at 32 % går på DU1, 24 % på DU2, 11 % på DU3, og 34 % er færdig med danskuddannelsen. Af sidstnævnte gruppe fremgår det, at halvdelen har gået på DU3, godt en tredjedel på DU2 og resten (13 %) på DU1. Størstedelen (74 %) har ingen uddannelse udover grundskole.

Hvad angår fuldført danskuddannelse, er svarene sandsynligvis influeret af, at de danske sprogmakkere har hjulpet med at svare. At størstedelen (74 %) ikke har en uddannelse udover grundskole, harmonerer dårligt med, at en så stor del af gruppen som 28 % enten går eller har gået på DU3, da det kræver uddannelse udover grundskole at være DU3-kursist. Det er undervisernes erfaring fra kurserne, at sprogmakkerne generelt kender meget lidt til DU-systemet, og nogle har troet, at man er DU3, når man er færdig med sprogskolen. Det er undervisernes indtryk fra kurserne, at de fleste IGU-elever er DU1'ere, nogle er DU2'ere, og stort set ingen er DU3'ere.

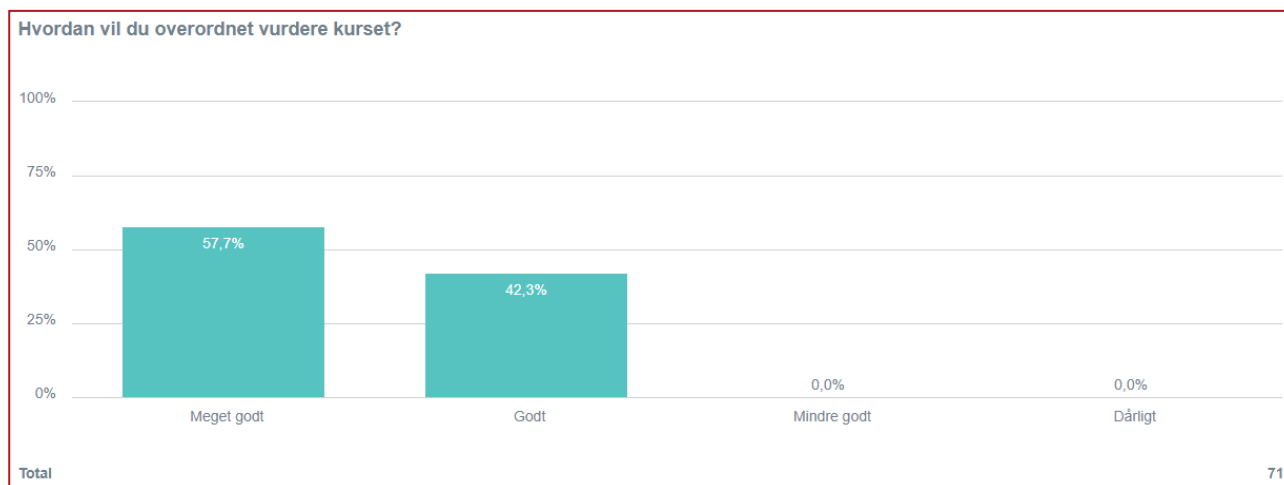
89 % har svaret på spørgeskemaet, at de kan læse det latinske alfabet, og 32 % har haft et arbejde i sit hjemland. 36 % angiver, at de har haft et arbejde i Danmark før IGU-forløbet – 40 % af dem inden for hotel og restauration. Knap halvdelen (43 %) var i praktik inden IGU-forløbet.

Tilfredshed med og udbytte af kurser

Af de i alt 113 kursusedtagere er der 75, der har svaret på spørgeskemaet om det kursus, de har deltaget på. Det dækker i praksis over lidt flere end 75 deltagere, da enkelte kollegaer fra samme arbejdsplads har afgivet en fælles besvarelse.

Overordnet er der stor tilfredshed med kurserne.

Figur 1 Overordnet vurdering af kurset



Der er 57,7 % af respondenterne, der vurderer kurset som "meget godt", og 42,3 %, der vurderer det som "godt". Der er ingen, der finder kurset "mindre godt" eller "dårligt." Tilfredsheden er generelt lidt større med de fysiske kurser.

Alle, der har svaret på spørgeskemaet på nær én (der har svaret "ved ikke"), vil anbefale kurset til andre.

De kvalitative besvarelser fremhæver god læring, brugbarhed og højt udbytte samt dygtige og kompetente undervisere.

Alle svarer ja til, at de på kurset har fået viden om, hvordan de kan støtte deres IGU-kollega i at træne sprog.

Som nogle uddyber:

"Ja, og andre 2-sprogede elever."

"Ja, der var nogle gode og brugbare redskaber."

"Ja, og det har været meget lærerigt med flere redskaber."

Alle svarer ligeledes ja til, at de på kurset har fået redskaber, som de kan bruge i deres sprogmakker-arbejde.

Som nogle uddyber:

"Ja, det giver masser af muligheder."

"Ja, fyldigt materiale lige til at bruge."

"Ja, og vil helt sikkert gå ind og printe og tage brug af det."

"Ja, link til støttende samtaler"

"Ja, noget der er brugbart og let forståeligt"

"Ja, jeg har fået gode redskaber i form af samtalekort, hjemmesider. Samt hvordan jeg sikrer, at IGU-eleven har forstået mig."

"Ja, det skal bare planlægges, hvordan der skal bruges i praksis."

"Ja, vil ind og kigge på de forskellige links, jeg har fået sendt."

Flere fremhæver underviserne som dygtige.

Kursisterne er også blevet spurgt til forslag til forbedringer af kurserne. Her går svarene mest på, at deltagerne vil foretrække fysiske frem for online-kurser. Blandt andet fordi fysiske kurser giver bedre mulighed for erfaringsudveksling og aktiv deltagelse. Der er således enkelte, der ønsker mere gruppearbejde på kurset, og enkelte ønsker mere tid, evt. flere kursusgange.

Samtidig udtrykker nogle også tilfredshed med, at det kan lade sig gøre at mødes online, når andet ikke har været muligt på grund af corona. En enkelt, der har deltaget på online-kursus, efterlyser mulighed for at kursisterne kunne tage en case med, som kunne drøftes på kurset, ligesom en anden udtrykker ønske om mere casearbejde.

Enkelte giver udtryk for, at de ville ønske, at de havde haft mulighed for at komme på et kursus som Sprogmakker, da deres IGU-ansatte startede hos dem, og enkelte efterlyser generelt større sammenhæng mellem sprogkursus og praksis i forbindelse med IGU-forløb. En enkelt efterlyser flere lignende kurser vedr. IGU-forløb, der dækker bredere udover sprog. Der er desuden en, der påpeger, at kurset med fordel kunne bredes ud, så det ikke kun var fokuseret på IGU-ansatte.

Konkret er der desuden ønsker om et opfølgingskursus, og en enkelt ønsker et lidt højere tempo på kurset.

Organisering af indsats og rekruttering af sprogmakkere

Der har været en overvægt af kommunale medarbejdere på sprogmakkerkurserne, hvilket afspejler, at særligt mindre private virksomheder kan have svært ved at afsætte tid til at sende en medarbejder på kursus. Generelt opleves det som en fordel, hvis rekrutteringen foregår via en lokal kontakt i kommunen, og hvis kurserne tidsmæssigt kan passe med opstart af IGU-forløb. Omvendt er afgrænsningen af målgruppen til IGU-ansatte en hindring for rekruttering, og flere interviewpersoner oplever, at ordningen ville kunne gavne alle virksomheder med nyankomne flygtninge eller andre med begrænsede dansk kundskaber.

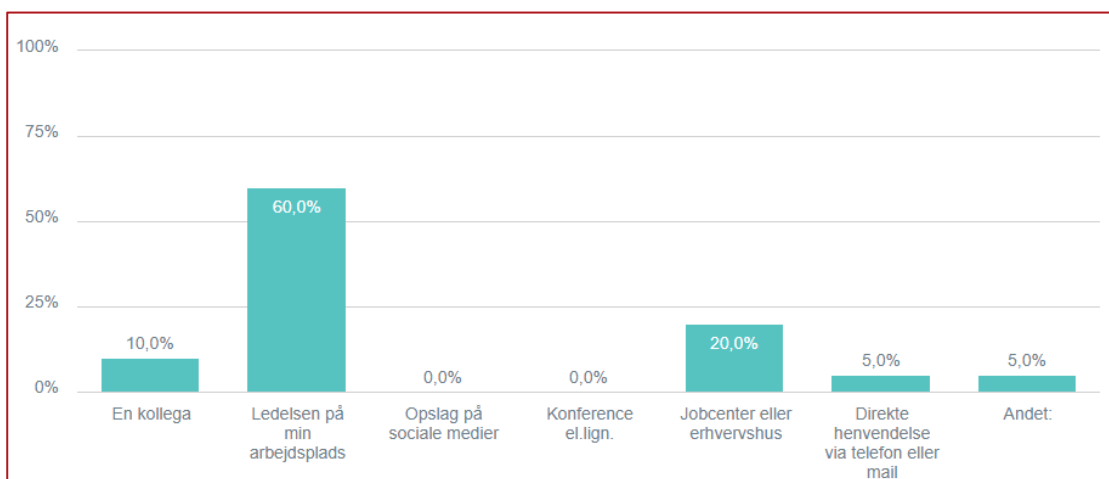
De følgende afsnit baserer sig på såvel kvalitative interviews som på surveyen målrettet sprogmakkere vedr. erfaringer og udbytte af sprogmakkerordningen. Surveyen er sendt ud til i alt 119 personer: 113 personer som har deltaget på et sprogmakkerkursus, og seks personer, som blot har været tilmeldt et sprogmakkerkursus. De sidste seks personer skyldes, at det ikke har været muligt at tilgå deltagerlisterne fra de fire kurser afholdt i 2020.

22 personer har svaret på surveyen – heraf er der to ufuldstændige besvarelser.

Formidling af ordningen

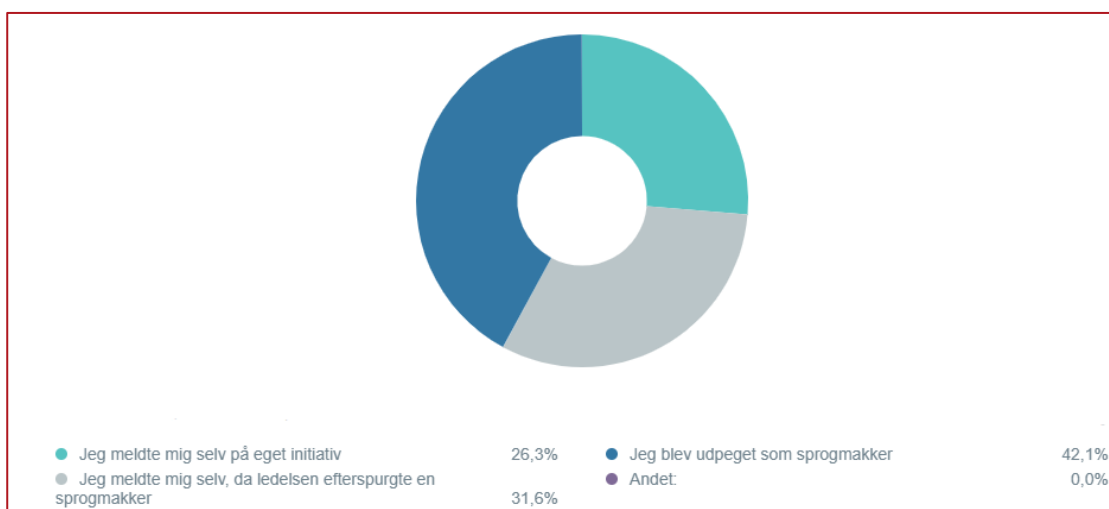
60% af de sprogmakkere, der har svaret på spørgeskemaet, har hørt om sprogmakkerordningen via ledelsen på deres arbejdsplads, og 10% har hørt om ordningen fra en kollega. I begge tilfælde vil det ofte være en virksomhedskonsulent eller IGU-ambassadør fra jobcentret, der har taget den indledende kontakt med virksomhedens ledelse. 20% af respondenterne har hørt om ordningen direkte fra jobcenter eller erhvervshus, mens kun 5% har deltaget på kursus efter at have modtaget en direkte henvendelse per telefon eller mail.

Figur 2 Hvor hørte du første gang om sprogmakker?



26,3% af respondenter har meldt sig som sprogmakker på eget initiativ. De resterende er enten blevet udpeget som sprogmakker eller har meldt sig selv efter ledelsen efterspurgt en sprogmakker.

Figur 3 Hvordan blev du sprogmakker?



Vi har gennemført interviews med to IGU-ambassadører og en virksomhedskonsulent i to danske kommuner, som har været med til at videreformidle sprogmakkerordningen til virksomheder. Vi har desuden interviewet den seneste projektleder for sprogmakkerordningen samt en af de sprogmakkermentorer fra SIRI, som blev tilknyttet projektet undervejs.

Generelt anser disse interviewpersoner det som en fordel, når rekrutteringen af sprogmakker – eller virksomheder til sprogmakkerordningen – foregår via en lokal kontakt i kommunen. F.eks. via en virksomhedskonsulent eller IGU-ambassadør, som har den direkte indgang til virksomheder med IGU-ansatte i kommunen.

En virksomhedskonsulent fortæller:

”Det er rigtig godt, at det er os, som har den kontakt [til virksomhederne], fordi ellers så bliver det bare væk eller glemt. Vi kan også trykke dem lidt på maven og spørge, om det her ikke var en oplagt mulighed for dem.”

Det er et synspunkt, som bakkes op af projektlederen:

"Det mest effektive har været når man fik en lokal kontakt i en kommune, som engagerede sig. Dvs. en IGU-ambassadør eller virksomhedskonsulent, eller hvad det nu hedder lokalt, som kunne se idéen i det. Nogle steder har de været mere aktive eller interesserede end andre, men det har været rigtig godt med en kontakt i kommunen til at formidle ordningen."

Interviews med sprogmakker understøtter dette. En sprogmakker fortæller, at hun har været meget glad for den tætte kontakt med IGU-ambassadøren undervejs i forløbet – det gælder ikke kun ift. sprogmakkerordningen men IGU-forløbet som helhed:

"Der har bare været styr på det efter hun tog over. Hun er meget engageret og vi har ikke følt at vi stod alene med det."

En kommunal medarbejder påpeger dog, at det kan være en stor opgave for kommunen at promovere ordningen, og at der er behov for mere information til virksomhederne om, hvad ordningen går ud på:

"Jeg oplever, at det har været lidt vanskeligt for os at formidle, for vi har ikke så meget at trække på, vi skal bare fortælle det."

Der bliver i forlængelse heraf foreslået at producere noget mere skriftligt materiale om ordningen, som kan lette formidlingsopgaven i kommunerne. Dvs. materiale som kan deles ud til nye virksomheder med IGU-ansatte eller virksomheder, der påtænker at ansætte personer i et IGU-forløb. Det kunne f.eks. være i form af "gode historier" fra virksomheder, der allerede har uddannet sprogmakker, som fortæller om deres erfaringer med ordningen.

Målgruppen: IGU-ansatte

Nogle har oplevet det som en udfordring at formidle sprogmakkerordningen, når målgruppen for ordningen er så relativt snæver og ikke dækker virksomheder med folk i praktik- eller andre jobrettede forløb. Som projektlederen påpeger:

"Det er en udfordring, hvordan man kommunikerer, at det skal være en virksomhed med IGU-ansatte. Det er jo vores sontring, som ikke nødvendigvis findes på samme måde derude. Vi har tit mødt spørgsmålet 'hvorfor kan jeg ikke give muligheden til andre?'"

Og generelt er der blandt interviewpersonerne et ønske om at brede ordningen ud til alle virksomheder, der ansætter flygtninge eller borgere med etnisk minoritetsbaggrund – så den ikke kun er til virksomheder med IGU-ansættelser:

"Det er jo en grundlæggende udfordring, som ikke kun er bundet op på IGU'er. Ansættelser hvor der er nogle sproglige barrierer eller noget med kulturforståelsen. Men det kræver, at man vil bruge ressourcer på det."

En sprogmakker fortæller også om, hvordan hun – i det omfang hun har haft tid – har brugt de redskaber hun har taget med sig fra sprogmakkerkurset, når virksomheden har ansat praktikanter eller afløsere med etnisk minoritetsbaggrund:

"De andre, jeg har haft heroppe, dem har jeg givet linkene videre til, f.eks. praktikanter og afløsere. Jeg tænker da også over, når vi snakker sammen, så kan jeg godt mærke, at der er jeg lidt på ift. at hjælpe med udtale osv."

Misforståelser ift. målgruppedefinitionen kan desuden påvirke, om virksomheder prioriterer at uddanne sprogfolkere eller ej. Nogle interviewpersoner oplever, at virksomheder tror, at en IGU-ansættelse har karakter af en praktik. Derfor fravælger de at uddanne sprogfolkere, fordi de forventer, at der følger en større grad af hjælp og støtte med fra jobcentret.

"Det betyder noget ift. den forventning, man har til dem, der kommer ind ad døren, og den hjælp, som følger med. Nogle tror, der kommer meget hjælp fra jobcentret. Så vores rolle er at reklamere for sprogfolkordningen og fortælle virksomhederne, at det er et redskab, de kan gøre brug af, også der hvor hjælpen fra jobcentret stopper."

Timing af kurset

Der er bred enighed blandt de interviewede sprogfolkere og virksomhedskonsulenter/IGU-ambassadører om, at timingen af kurset er vigtig. De fleste synes, at behovet er størst i begyndelsen, når den IGU-ansatte lige er startet i virksomheden. Flere steder har det har været en udfordring at rekruttere virksomheder med nyansatte IGU'er.

"Da jeg var på kursus, var hun allerede ved at være færdig hos os, og hun var også ret meget på skolen til sidst."

"Vi havde jo IGU'erne. De havde været i gang rigtig lang tid før, vi var på kursus. Vi skulle have været på det inden, så vi havde været klar inden modtagelsen."

"Nogle af mine kollegaer [som også har haft IGU-elever], de har rykket sig selv i håret, fordi sproget virkelig har været en barriere, og de ville have ønsket, at de havde haft kurset fra dag ét af."

"Vil gerne på kurset så tidligt i forløbet som muligt. Den elev, jeg har haft, har været meget lærenem, men det er jo ikke sikkert, den næste er, hvis jeg får en igen. Kurset kan være med til at nedbringe eventuelle frustrationer."

"Virksomhederne har fået at vide fra starten, at timingen er vigtig. Det er min vurdering at det skal være så tidligt som muligt, og jeg slår også et slag for, når jeg er ude ved mine virksomheder, at det ikke kun er dem, som lige nu har en i IGU-forløb, der uddanner sprogfolkere, men at de også gør nogen klar til det."

Coronapandemien har undervejs i projektperioden betydet, at en del sprogfolkorkurser blev aflyst eller udskudt, hvilket vanskeliggjorde timingen af kurserne ift. de IGU-ansattes start ude i virksomhederne.

Rent logistisk har det desuden været en udfordring at samle et hold med deltagere fra mange forskellige arbejdspladser, og det har dermed været svært at lave optimale holdstørrelser. Og når kurset ovenikøbet er gratis, er det også mindre forpligtende, hvilket har betydet, at det er lettere for de tilmeldte at springe fra.

I lyset af dette kan man sige, at selvom deltagerne generelt udtrykker størst tilfredshed med de fysiske kurser, giver onlinekurset mulighed for øget fleksibilitet og for, at deltagerne skal afsætte mindre tid til at bevæge sig geografisk.

Endelig er det vigtigt, at tidspunkter for kurser annonceres i god tid. En virksomhedskonsulent peger på, at de har fået information om kurset for sent til, at medarbejdere i en virksomhed har haft mulighed for at hive en dag ud af kalenderen:

"Hvis jeg skal anbefale det til virksomhederne, så er det vigtigt jeg får det at vide tidligt, fordi så kan jeg videreformidle det i god tid. Alle institutioner siger, de har fået information om kurset at vide for sent. De skal have det at vide mindst måned før."

Rekruttering i offentlige versus private virksomheder

I interviewene med IGU-ambassadørerne, virksomhedskonsulenten og projektlederen fremgår det, at rekrutteringen af sprogfolk har været mest udbytterig i de kommunale virksomheder fremfor i de private.

Det skyldes dels, at nogle kommuner har valgt at fokusere formidlingen af IGU-forløb i det kommunale, hvorfor der har været færre private virksomheder med IGU-ansatte, man har kunnet promovere sprogfolkordningen overfor. Men det skyldes også mangel på tid og ressourcer i det private, hvor virksomheder med IGU-forløb typisk er mindre og dermed også mindre tilbøjelige til at bruge medarbejdertimer på et sprogfolk kursus:

"Jeg tror det er endnu sværere at rekruttere i det private fordi, jamen selv i de offentlige virksomheder der siger de 'Vi skal undvære en medarbejder en hel dag', og med de private, der tror jeg, det er endnu sværere."

"Jeg tror, at de kommunale arbejdspladser er en lille smule anderledes indrettet end en privat virksomhed. F.eks. en lille privat håndværker eller malervirksomhed, de har måske ansat en enkelt mand i IGU, men har ikke tænkt over, at det kræver, at en medarbejder også har lyst til at påtage sig det ansvar, som det kan være at hjælpe med sprog osv. De forventer, at IGU'en kan indgå som en del af dagligdagen og løse opgaver, og ser så igennem fingre med, at sproget måske halter."

En af interviewpersonerne anbefaler i forlængelse heraf, at man kunne etablere Sprogfolk kurset som et AMU-kursus, hvilket vil gøre det muligt at få tilskud til frikøb af medarbejdere.

Der ligger således en opgave i at få vejledt eller orienteret de private virksomheder om tilbuddet og det potentielle udbytte ved at bruge den ene dag på uddannelsen af en medarbejder.

"Og man kan jo sige, at de kan bruge det med de IGU-ansatte, men også på anden vis, hvis virksomheden har medarbejdere ansat med en anden baggrund end dansk. Så det er winwin. Det er et spørgsmål om at få dem til at investere den ene dag i det. Den virksomhed, jeg fortalte om før, har sendt to ud af fire medarbejdere på kursus, og der havde medarbejderne sagt til ledelsen: 'Send dog os alle afsted.'"

Opfølgning og sparring

Det er givetvis forskelligt fra kommune til kommune, hvilken procedure man har for opfølgning undervejs i forløbet. I begge de kommuner, hvor vi har gennemført interviews med sprogfolk og IGU-ambassadører/virksomhedskonsulenter, har der været en løbende generel opfølgning undervejs omkring IGU-forløbet som helhed. I den ene kommune har man yderligere valgt at ansætte en sprog- og fastholdelsesmentor til borgere i IGU-forløb, til stor glæde for de adspurgte sprogfolk:

"Det er altså helt fantastisk, og borgerne får så meget ros. Det gør en stor forskel ift., hvad de lærte før i IGU-forløbet. Hun kommer ud en gang om måneden og underviser og taler med borgerne (de IGU-ansatte). Så har hun f.eks. billedkort med, hvor hun øver de konkrete ord, som de bruger i virksomheden og laver en individuel sprogplan med de IGU-ansatte på arbejdspladsen."

I løbet af projektperioden etablerede SIRI et korps af sprogmakkermentorer, som har til opgave at sørge for løbende opfølgning og sparring med sprogmakkerne. Den sprogmakkermentor, der er blevet interviewet, har positive erfaringer med dette. Opfølgningsmøder opleves generelt som givende, og det giver mulighed for at tilpasse redskaberne – og brugen af dem – til behovene hos den enkelte sprogmakker. Vurderingen er, at det således har øget udbyttet af sprogmakkerkurset.

Samtidig har det været en udfordring af få opfølgningsmøder i stand med mange sprogmakkere, hvilket er et udtryk for, at mange i praksis ikke har meget tid allokeret til sprogmakkerfunktionen, og dermed heller ikke har tid til at arrangere et møde med en sprogmakkermentor. Indimellem er det også blevet oplevet som distancerende, at det for sprogmakkeren har virket lidt uklart, hvor sprogmakkermentoren kommer fra, og at denne ikke har lokalkendskab.

Oplevelse af IGU-ansattes udbytte

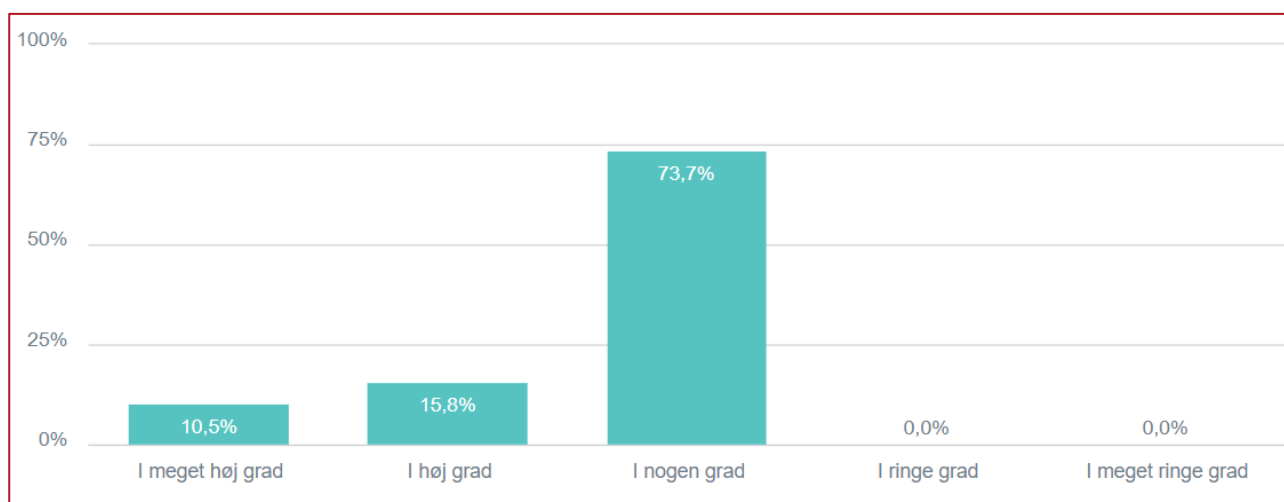
Overordnet peger både survey-svar og interviews i retning af, at IGU-eleverne har gavn af sprogmakkerordningen. Samtidig er det vanskeligt at fastslå den konkrete effekt af sprogmakkerkurset og -redskaberne.

De sprogmakkere, der har svaret på spørgeskemaundersøgelsen vurderer, at Sprogmakker særligt 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. I lidt mindre grad oplever sprogmakkerne at understøtte den sociale inklusion på arbejdspladsen og kommunikation med kollegaer. Samtidig er der dog ingen respondenter, der oplever, at Sprogmakker kun ”i ringe grad” eller ”slet ikke” har bidraget til, at den eller de IGU-ansatte er blevet bedre til at kommunikere med kollegaer ang. opgaveløsning og arbejdsopgaver.

Kommunikation med kollegaer om arbejdsopgaver og opgaveløsning

26,3% af survey-responderne oplever, at Sprogmakker ”i meget høj grad” eller ”høj grad” har bidraget til, at den IGU-ansatte er blevet bedre til at kommunikere med kollegaer ang. opgaveløsning og arbejdsopgaver. 73,7% oplever, at ordningen har bidraget til dette ”i nogen grad”.

Figur 4 I hvor høj grad oplever du, at Sprogmakker har bidraget til, at den eller de IGU-ansatte er blevet bedre til at kommunikere med kollegaer ang. opgaveløsning og arbejdsopgaver?



Det uddybes i interviews med sprogmakkere, som giver konkrete eksempler på arbejdssituationer, hvor kommunikationen mellem den IGU-ansatte og kollegaerne er forbedret:

"Selvfølgelig gik der lidt tid, før hun begyndte at snakke til beboerne, men nu siger hun godmorgen til dem og går hen og snakker med dem. Og hvis hun skal ind til en borger og er lidt i tvivl om noget, så spørger hun personalet til råds. Det har jeg faktisk 'tvunget' hende til, for før kom hun altid til mig. Men nu spørger hun det pågældende personale."

"For at hun skal blive mere selvstændig, så har jeg også lært hende at lave sandwich, så det kan hun nu, og så lærer hun de ord, f.eks. kylling eller roastbeef. Så kan jeg f.eks. spørge, om hun vil lave 30 sandwich, og hun kan spørge 'med æg?'"

Flere sprogfolk oplever dog stadig udfordringer – bl.a. når kommunikationen bliver for underforstået, eller når den IGU-ansatte ikke siger til, hvis der er noget, som vedkommende ikke forstår:

"Jeg brugte den der med, hvordan vi kan finde på at sige forskellige ting, og hvad det betyder. F.eks. når jeg siger 'der er godt nok mug derhenne, det skal vi have gjort noget ved' hvad mener jeg så? Det sagde jeg på et tidspunkt, og så kiggede hun fuldstændig uforstående på mig, så der måtte jeg forklare, at jeg prøvede at sige, at der var beskidt, og om hun ville gøre det rent. Så forstå de vendinger, som vi også bruger, det kan godt tage tid."

"De siger tit 'ok jeg har forstået', men de har ikke forstået det, og så bliver det jo en træls opgave for dem at løse."

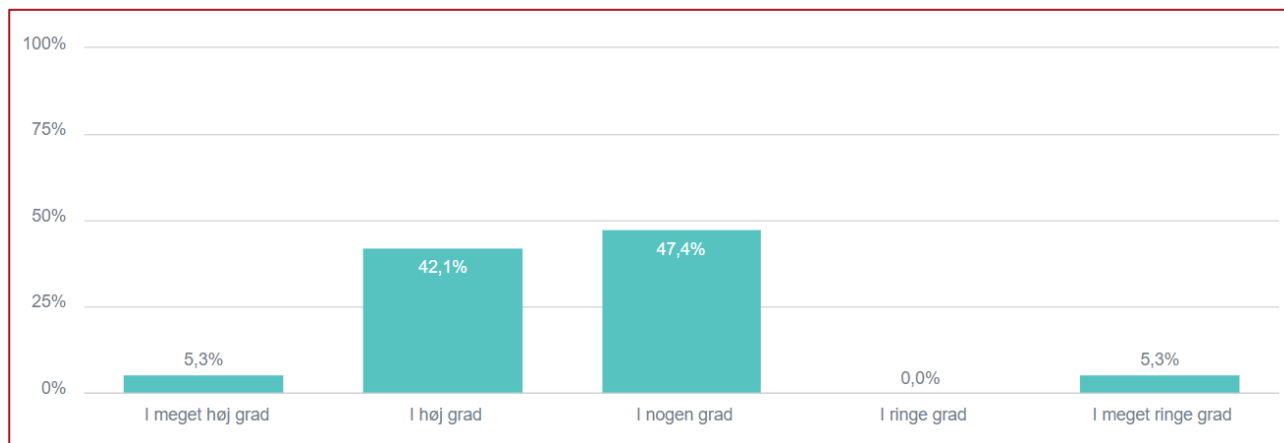
Den interviewede IGU-ansatte giver udtryk for at vedkommende oplever fremskridt i arbejdet, både når det gælder forståelse for branchen og de arbejdsopgaver, som skal løses:

"Jeg har fagligt lært rigtig meget, ikke kun ift. sproget og relevante fagudtryk, men jeg føler også generelt, at jeg har lært meget af at være i et køkken, og hvordan det er. Det er blevet lettere end det var i starten ift. at forstå arbejdsopgaver, og jeg føler også godt, at jeg kan spørge om hjælp på dansk, selv med blot få ord."

Sproglig indlæring og opgaveløsning

47,4% af respondenterne på surveyen oplever, at sprogmakkerordningen "i meget høj grad" eller "i høj grad" har hjulpet dem med at understøtte den IGU-ansattes sproglige læring. 47,4% oplever, at ordningen har bidraget til dette "i nogen grad", mens 5,3% oplever dette "i meget ringe grad".

Figur 5 I hvor høj grad oplever du, at Sprogmakker har hjulpet dig med at understøtte den eller de IGU-ansattes sproglige læring og opgaveløsning?



En del af de interviewede giver udtryk for at have haft god gavn af den viden, som de fik på kurset, og de materialer, som blev stillet til rådighed. Flere melder om en positiv udvikling ift. den sproglige indlæring og motivation:

"Ja, hun har rykket sig meget. Hun forstår alt, hvad jeg siger, hun er god til dansk og vil gerne dansk. Jeg har slet ikke haft samme grad af udfordringer, som nogle af mine kollegaer har"

"Det er selvfølgelig en svær opgave, men jeg synes også det har været godt. Hun vil jo gerne, hun vil jo rigtig gerne lære dansk."

De to interviewede IGU-ansatte fortæller ligeledes, at det går fremad:

"Hun har hjulpet mig meget ift. det mundtlige, det har foregået løbende i løbet af en arbejdsdag. F.eks. forstod hun godt, når jeg har spurgt efter noget med blot ét ord, men så har hun alligevel opfordret mig til at forme en hel sætning og bede om, hvad det er, hun gerne vil have. På den måde har vi trænet dansk, og det har hjulpet rigtig meget."

"De har været gode til at hjælpe med at udvide mit ordforråd, især hjælper de mig meget konkret med at lære ordene for de enkelte ting."

"Da jeg startede for to år siden, der var det lidt svært. Men jeg kan godt mærke at mit sprog bliver hele tiden lidt mere okay."

En del sprogkakkere oplever stadig mange udfordringer ift. det sproglige. Flere forklarer det med, at de har manglet tid til at øve dansk og bruge redskaberne sammen i en travl hverdag. Enkelte peger på manglende vilje eller tilbageholdenhed hos den IGU-ansatte:

"Jeg synes ikke, hun er så interesseret, eller hun gør ikke så meget for at lære sproget"

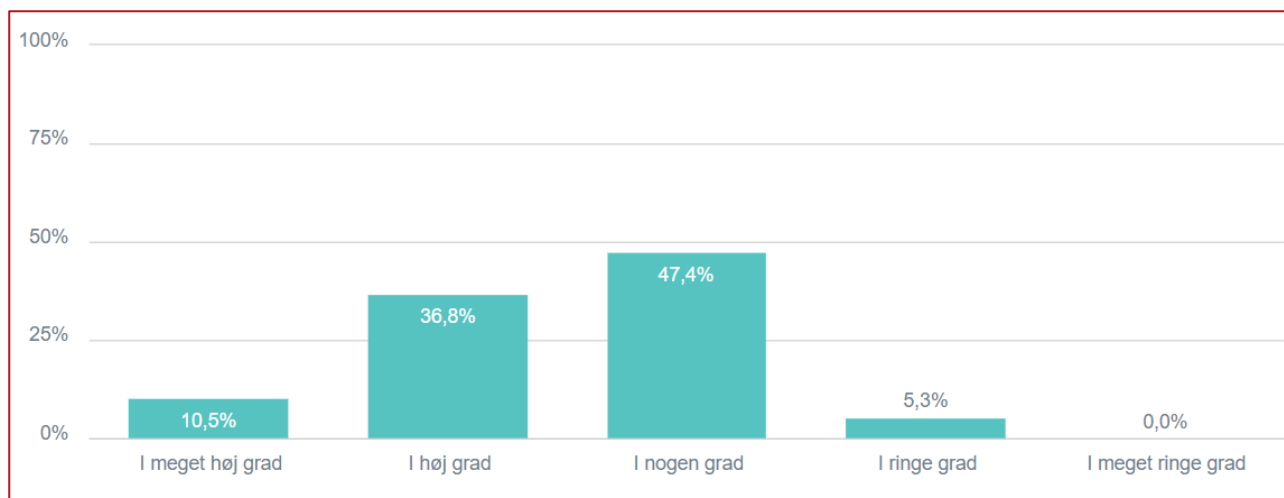
"Det er blevet bedre, men jeg vil sige det sådan her: hun kan godt sætte to eller tre ord sammen, men hun kan ikke lave en hel sætning, vi kan ikke have en rigtig samtale."

"Vi havde meget svært ved at få hende til at tale dansk. Faktisk var det kun mig, hun virkelig snakkede dansk med."

Forståelse for formelle regler og procedurer

47,3% af survey-respondenterne oplever, at sprogmakkerordningen "i meget høj grad" eller "i høj grad" har bidraget til, at den IGU-ansatte har fået større forståelse for de formelle regler og procedurer på arbejdspladsen. Det kan f.eks. være ift. mødetider, sygemeldinger osv. 47,4% oplever, at ordningen har bidraget til dette "i nogen grad", mens 5,3% oplever det "i ringe grad".

Figur 6 I hvilken grad oplever du, at Sprogmakker har bidraget til, at den eller de IGU-ansatte har fået større forståelse for de formelle regler og procedurer på arbejdspladsen?



Fra interviews med sprogmakkere lyder det bl.a.:

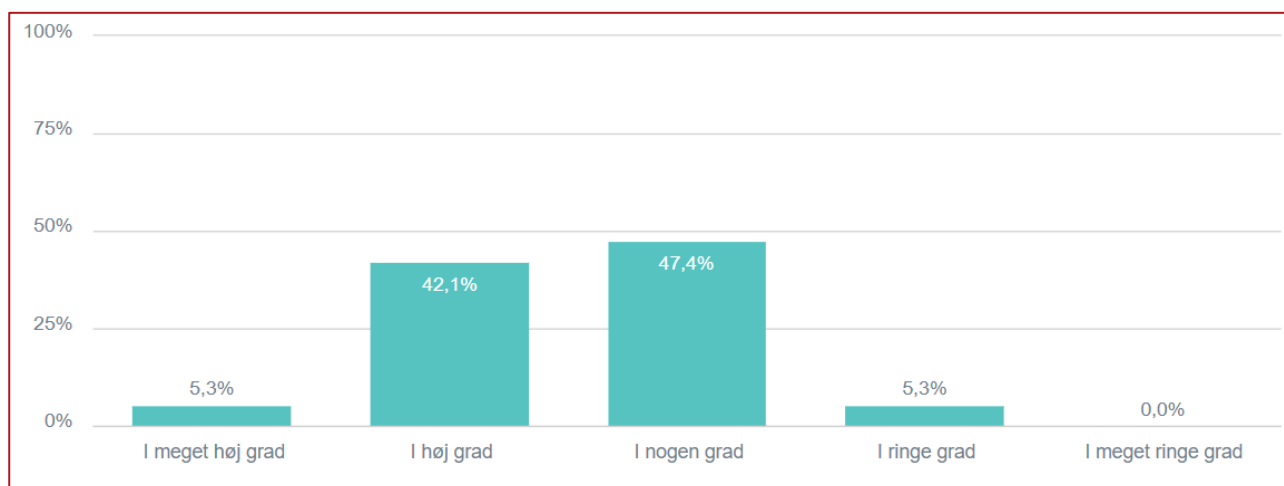
"Hun har været god til at give besked, hvis hun var syg eller andet. Hun kæmpede også for at blive en del af arbejdspladsen, og hun var meget engageret."

"Sommetider holder vi, der har elever, møder for at høre, hvordan det går. Og så kan det være, jeg siger 'prøv at sige sådan og sådan' hvis vi snakker om en situation eller noget. F.eks. var der en, som fortalte om, at hendes kollega kom på arbejde i højhælede sko, og hvordan man kunne sige på en god måde, at det ikke er ok. Så det snakkede vi om."

Forståelse for uformelle regler, forventninger og omgangsformer

47,4% af survey-responderne oplever at sprogmakkerordningen "i meget høj grad" eller "i høj grad" har bidraget til, at den IGU-ansatte har fået større forståelse for de uformelle regler, forventninger og omgangsformer på arbejdspladsen. 47,4% oplever at ordningen har bidraget til dette "i nogen grad", mens 5,3% kun "i ringe grad" oplever dette.

Figur 7 I hvilken grad oplever du, at Sprogmakker har bidraget til, at den eller de IGU-ansatte har fået større forståelse for de uformelle regler, forventninger og omgangsformer på arbejdspladsen?



En del sprogfolk oplever altså at de IGU-ansatte er blevet bedre kendt med de uskrevne regler og forventninger, som eksisterer på arbejdspladsen. Det kan f.eks. være ift. hvor ofte og hvordan man holder pause, og i hvilken grad det forventes at man løser opgaver på eget initiativ uden opfordring fra sin leder.

Uformelle omgangsformer kan også handle om samværet i frokostpausen, hvor samtalen ikke er arbejdsrelateret og derfor kan gå i mange forskellige retninger. En sprogfolk siger således:

"Det bruger vi meget tid på, at komme ind i det. Og at jargonen kan være en lidt anden i en pause, end når man arbejder. Og så synes jeg, det er vigtigt at respektere, at de kommer fra en anden kultur. Det kan vi ikke forvente, at man lige forstår."

Flere sprogfolk oplever desuden, at det kan være en udfordring for den IGU-ansatte at sige til, hvis der er noget, vedkommende ikke forstår – i arbejdsrelaterede sammenhænge så vel som i den uformelle samtale over frokosten:

"Vi kan sagtens sidde og spise frokost sammen, men hun har svært ved at deltage i samtalen. Så kan det være, jeg spørger hende, om hun forstår, hvad der bliver talt om, og så siger hun 'lidt', men det tror jeg ikke. hun gør."

Til at starte med sagde hun også meget 'ja', også selvom hun ikke havde forstået det, så der fik jeg forklaret hende, at 'du må gerne sige nej, det forstår jeg ikke'."

Der er dog også positive meldinger fra flere af de interviewede sprogfolk, som fortæller om vigtigheden af tålmodighed og fleksibilitet hos sig selv og kollegaerne, når man skal forstå og gøre sig forståelig overfor hinanden:

"Vi arbejder fælles i huset omkring vores IGU-elev, og det giver hende noget både sprogligt og socialt."

"Det kræver bare meget tålmodighed, for det hjælper jo ikke at dunke folk oven i hovedet. Det kræver bare noget i starten, for at få det til at fungere på en arbejdsplads."

"Eller også så siger jeg 'giv mig lige din telefon, så jeg kan hjælpe med at slå et ord op på google translate' f.eks."

"Og så det her med at forstå vigtigheden af, at der bliver brugt dansk på arbejdet, og hvorfor det er sådan. Og nogle gange skal man bare skære tingene lidt ud i pap."

"Jeg har lært, at man skal bruge enstavelsesord og ikke for lange sætninger, og så vise de forskellige ting fysisk. Det lyder som om, vi taler ned til folk, men det er selvfølgelig ikke det, der er meningen. Og man skal ikke tage noget for givet."

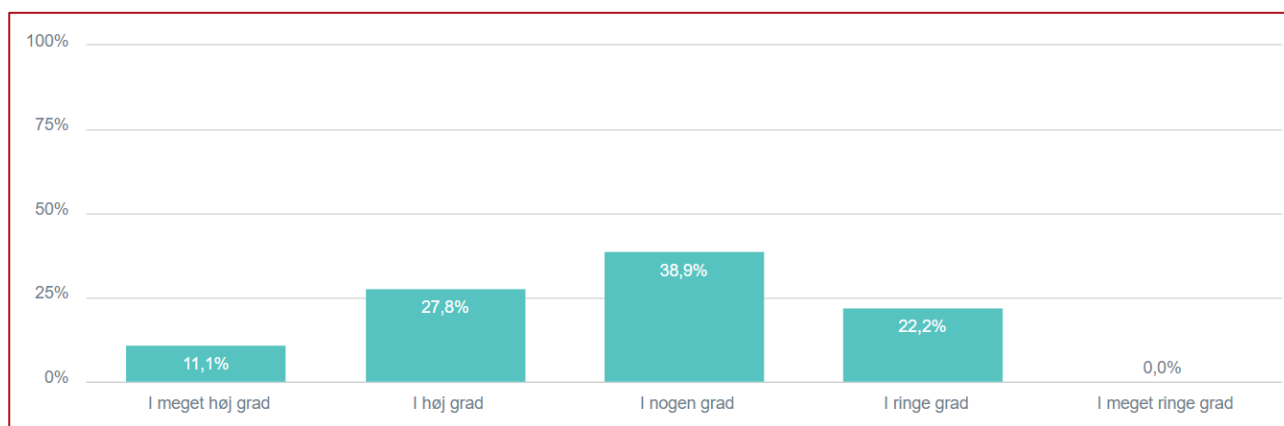
En enkelt sprogfolk tilføjer dog også, at en læring i forløbet har været, at man kan skære tingene for meget ud i pap i forsøget på at gøre sig forståelig:

"Til at starte med har man det jo med at bruge arme og ben til at forklare sig, og der var hun meget god til at sige 'det ved jeg godt' eller 'jeg forstår godt, hvad du mener, du behøver ikke at vise mig, at det er en hue'. Det er selvfølgelig i bedste mening, at vi gør det, men det snakkede vi meget om også i kollegagruppen, at vi ikke behøver at forklare alting."

Tryghed og inklusion på arbejdspladsen

38,9% af survey-respondenterne oplever, at Sprogmakker har hjulpet dem med at understøtte den IGU-ansattes sociale inklusion på arbejdspladsen "i høj grad" eller meget "i høj grad". 38,9% oplever, at ordningen har bidraget til dette "i nogen grad", mens 22,2% "i ringe grad" oplever dette.

Figur 8 I hvor høj grad oplever du, at Sprogmakker har hjulpet dig med at understøtte den eller de IGU-ansattes sociale inklusion på arbejdspladsen?



Effekten af sprogmakkerordningen opleves altså lavere, når det gælder social inklusion, end når det gælder de andre parametre (kommunikation, sproglig indlæring og forståelse for formelle og uformelle regler og forventninger). Det vil sige, at der er en nuanceforskel mellem dét at *kende til* uformelle regler og omgangsformer og dét at føle sig reelt inkluderet på arbejdspladsen. Ofte er det sproglige barrierer, som besværliggør inklusionen, da det kan være sværere at følge med og deltage i de uformelle sociale samtaler. Det afspejles i interviewene med sprogmakkere, hvor flere oplever det som udfordrende at inkludere den IGU-ansatte i den ikke-arbejdsrelaterede uformelle samtale over frokost:

"Når vi sad på personalestuen, så sagde hun aldrig noget. Altså når vi holder pause og sidder og snakker og sådan noget. Men der går snakken også hurtigt, så der siger hun, at hun misser noget."

En IGU-ansat forklarer det også således:

"Det er svært at følge med i samtalen til frokost, fordi der er mange ord, jeg ikke er vant til at bruge – de snakker om personlige ting og om, hvad de laver, når de går hjem. Det er blevet lidt nemmere med tiden at følge med i samtalen, og jeg kan deltage med få ord, og ellers når de andre kan se, jeg ikke forstår, prøver de først at forklare på dansk, og hvis det stadig er for svært, bruger de google-oversæt på mobilen til hjælp."

En sprogmakker, der arbejder i en integreret institution, fortæller desuden, at det har været en udfordring for den IGU-ansatte at føle sig tryk i at føre samtaler med de større børn:

"Hun har været mest i vuggestuen, og hun har ikke været så meget for at være i børnehavedelen, fordi hun var bange for, at hun ikke kunne svare børnehavebørnene, hvis de spurgte hende om noget, og det havde hun det skidt med. Så jeg har måttet skubbe hende lidt ud i det. F.eks. gik hun med på tur en dag, hvor der også var nogle børnehavebørn og så 'tvang' jeg hende til at snakke med dem. Og jeg snakkede med børnene om, at man godt kunne tale langsomt og spørge om nogle simple ting, f.eks. 'hvad hedder din søster' osv."

Både IGU-ansatte og sprogmakkerer giver udtryk for, at det har været forbundet med tryghed for den IGU-ansatte at have en fast kontakt og støtte i sprogmakkeren:

"Jeg har oplevet, at det har givet en tryghed for den IGU-ansatte at vide, at han/hun kunne gå til mig med eventuelle spørgsmål, problemstillinger mm."

"Det har ikke føltes som tvang eller pres, når hun har krævet, at jeg har sagt sætningerne på dansk. Det har mere været i en løssluppen sammenhæng og til tider med en drillende og lidt jokende tone."

En IGU-ambassadør har samme oplevelse af, at sprogmakkerordningen er med til at øge de IGU-ansattes følelse af tryghed på arbejdspladsen:

"Der er ingen tvivl om, at dem, som har en fast tilknyttet som sprogmakker, det er de meget tilfredse med. Fordi det er en fast person, som de kan gå til med ting, de måske ikke kan lide at spørge andre om. De giver sig måske lidt bedre tid og taler langsommere."

En sprogmakker fortæller, at det sommetider kan være svært at sætte en grænse for, hvilken hjælp man kan tilbyde – f.eks. når det drejer sig om hjælp til at forstå og navigere i henvendelser og beskeder i den IGU-ansattes private indbakke:

"Der kommer tit nogen, hvor de gerne vil have en til at hjælpe med deres eboks og private beskeder, fordi de ikke kan forstå, hvad der står. Og det synes jeg faktisk har været lidt grænseoverskridende nogle gange. Jeg har selvfølgelig hjulpet, hvor jeg har kunnet og ellers har jeg henvist hende til hendes mentor i kommunen. Så der har været nogle gange, hvor jeg har følt, at det har været for privat."

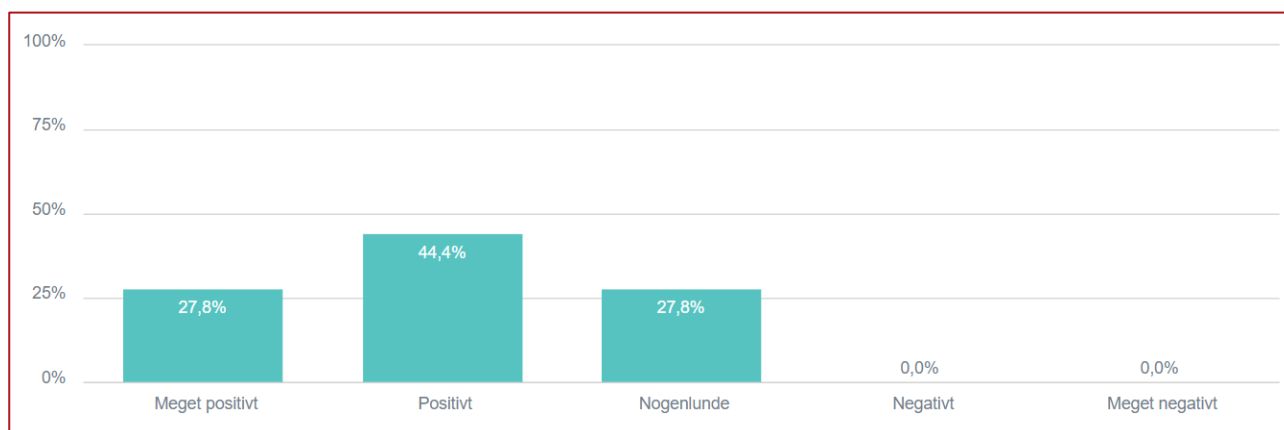
Sprogmakkerens erfaringer

Sprogmakkerne har generelt positive erfaringer med at være sprogmakker, og tre ud af fire vil gerne være det igen. Nogle har dog oplevet, at de ikke har haft tid nok i hverdagen til at løfte opgaven, som de gerne ville.

Oplevelse og tilfredshed med at være sprogmakker

72,2% af survey-responderne har oplevet det som "positivt" eller "meget positivt" at være sprogmakker på arbejdspladsen, mens 27,8 % har oplevet det som "nogenlunde". Ingen har oplevet det som "negativt" eller "meget negativt".

Figur 9 Hvordan har du oplevet det at være sprogmakker på arbejdspladsen?



Der er en generelt stor tilfredshed både blandt respondenterne og de interviewede sprogmakkere med at have været en del af ordningen. Tilfredsheden går især på den viden, som sprogmakkerne tog med sig fra kurset, og i nogen grad på de konkrete redskaber, de fik stillet til rådighed.

"Da jeg kom tilbage, var jeg meget begejstret og kunne slet ikke lade være med at dele det – især med min leder. Vi havde jo alle prøvet os frem før og hjulpet med at øve sprog, men her så fik jeg alle skemaerne osv., som var noget meget konkret, jeg kunne bruge og bygge videre på"

"Jeg glæder mig til at komme i gang med at bruge det med den nye IGU-elev, som vi modtager, og jeg tror, jeg vil gribe det lidt anderledes an den her gang, fordi nu har jeg lært nogle andre ting."

På samme måde har IGU-ambassadørerne også en opfattelse af, at virksomhederne har glæde af at være en del af sprogmakkerordningen:

"Jeg var til en opfølgning her i sidste uge ude i en virksomhed med fire medarbejdere, hvor to havde været på kursus. De anbefalede det varmt."

"Jeg har ikke talt med de IGU-ansatte om, hvad de synes om sprogmakkerordningen. De har jo ikke prøvet ikke at være en del af den, så det er måske svært for dem at sige. Men de ansatte, altså sprogmakkerne, har rost det til skyerne."

"Der var ikke så mange på kursus her i efteråret, men det er smittet af ude på arbejdspladsen, at det er noget, som folk rigtig gerne vil have, at der kommer flere på kursus."

To sprogmakkere efterspørger mere information og vidensdeling ift., hvad de IGU-ansatte bliver undervist i når de er på skole:

"Vi manglede vejledning i, hvad de laver på skolen, og de ting, de bliver undervist i. Vi havde en meget sød og lærenem elev, men manglede bare en oversigt over, hvad vi skal lære dem."

"Ved start af elev, ville vi gerne have vist, hvad hun lærte på skolen."

En af de interviewede sprogmakker savner desuden mulighed for – og tid til – mere erfaringsudveksling på tværs af sprogmakker i samme virksomhed, hvor man kan dele sine oplevelser og give hinanden gode råd til, hvordan man motiverer og støtter de IGU-ansatte.

Tid og forpligtelser

Flere sprogmakker beretter om, at den største udfordring ifm. med ordningen har været mangel på tid i løbet af arbejdsdagen til at yde den sproglige støtte, man gerne vil.

"Jeg bruger ikke særlig meget tid på det, for jeg har ikke tid til det, og det synes jeg næsten, er det værste. Når vi får en IGU-elev ind, så kommer hun ind som en medarbejder men ikke som et par ekstra hænder, og det kan være en udfordring."

"Der er mange udfordringer i det. F.eks. at der skal være tid nok, så man kan sige 'OK, nu tager vi lige en halv time og så sætter vi os med det.' Og det er der altså bare ikke tid til"

"Jeg har desværre ikke været den bedste sprogmakker pga. tid."

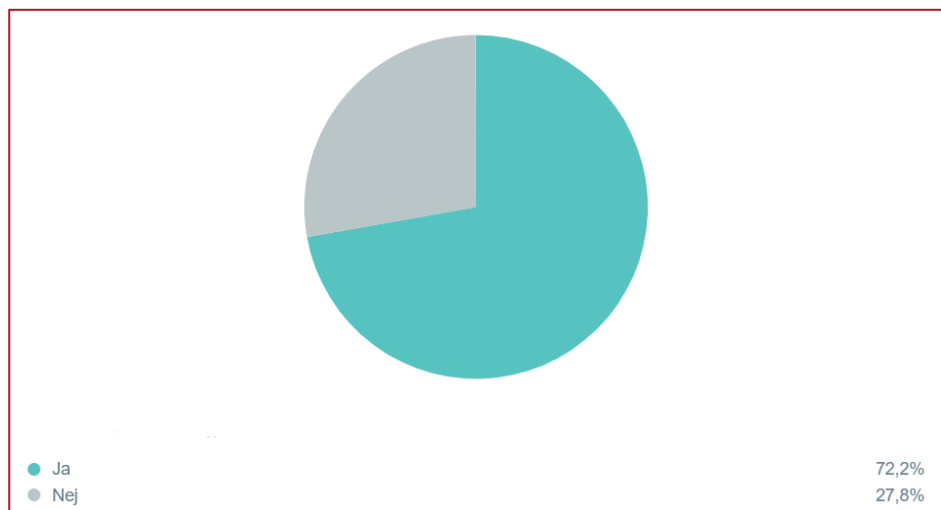
Tidsknapheden er også noget, som en af de IGU-ansatte har kunnet mærke:

"Vi har mest øvet dansk i pauserne, hvor der er tid til rigtigt at tale, f.eks. i frokostpausen. I løbet af en arbejdsdag har der ofte været travlt, så vi har ikke kunnet bruge tid i arbejdstiden til kun at øve dansk."

Udbytte af sprogmakkerordning

72,2% af survey-responderne ønsker at blive sprogmakker igen, hvis muligheden byder sig, mens 27,6% af responderne ikke ønsker det.

Figur 10 Vil du gerne være sprogmakker igen for nye IGU-ansatte?



En sprogmakker uddyber:

"Jeg har ikke tænkt nærmere over det, så langt er jeg ikke kommet med mine tanker. En af mine kollegaer, som også er sprogmakker nu, har sagt, at hun gerne vil igen. Jeg synes, det er lidt svært, for jeg synes da, det har været hårdt. Men det bliver også lidt mærkeligt nu, hvor når hun er færdig om en måned. For hun har virkelig været en stor hjælp. Men hun vil jo også gerne, så det gør en stor forskel."

Flere af de interviewede giver udtryk for, at det har bidraget til deres egen arbejdsglæde at være sprogmakker, og at det har givet dem en større indsigt og nogle nye perspektiver:

"Jeg synes, det har været enormt lærerigt og inspirerende at få indsigt i en anden kultur samt følge med i, hvordan den ansatte integreres på vores arbejdsplads og i vores samfund."

"Stor succesoplevelse der går begge veje – når der er noget, der lykkes."

Oplevelse af virksomhedernes udbytte

Interviewpersonerne oplever generelt, at virksomheder får meget ud af at have en sprogmakker tilknyttet de IGU-ansatte. Det bidrager til tryghed for den IGU-ansatte, at det er formaliseret, at der er en at gå til for råd og sproglig støtte. Ligeledes er det godt for medarbejderne, at der er en, der har denne opgave, og som også kan give gode råd videre til kollegaer.

"Det skaber en værdi, fordi man kommer lidt tættere på hinanden, og det gør også noget for arbejdsmiljøet."

Enkelte interviewpersoner påpeger ligeledes, at sprogmakkerfunktionen og -redskaberne også er nyttige ift. andre medarbejdere, der oplever sproglige udfordringer på arbejdspladsen, ligesom den øgede trivsel og tryghed kan fremme fastholdelse efter endt IGU-forløb (samt praktikforløb o.lign.).

"Jeg synes det er en mega god idé at have sprogmakkerordningen og jeg ville ønske det kunne bredes ud og flere virksomheder der ville gå ind i det."

Samtidig er det ikke alle virksomheder, der prioriterer den sproglige udvikling, og nogle IGU-ambassadører påpeger, at nogle virksomheder betragter det som en praktik, og forventer hjælp fra jobcenteret ift. det sproglige. Der kan således være behov for mere information til virksomhederne og forventningsafstemning ift., hvad såvel IGU-forløb som sprogmakkerindsats indebærer.

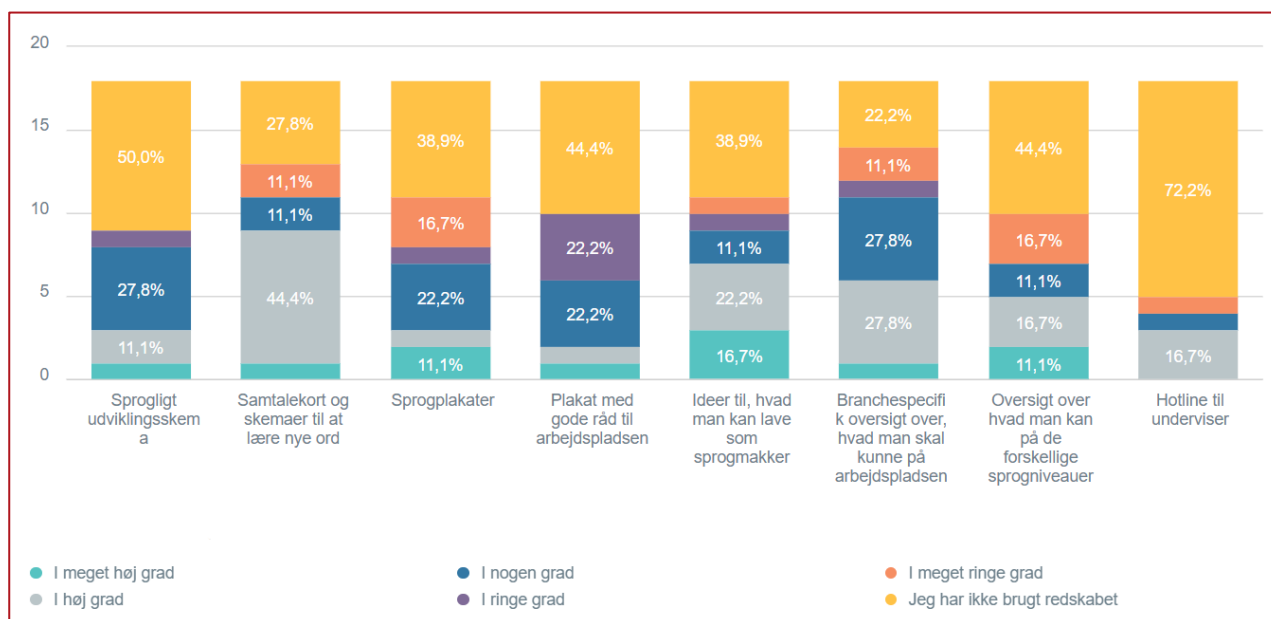
Anvendelse og anvendelighed af redskaber

Knap halvdelen af survey-respondenterne har ikke brugt de tilgængelige redskaber og muligheder for sparring. Der er generelt størst tilfredshed med samtalekort og skemaer til at lære nye ord, ideer til hvad man kan lave som sprogmakker samt den branchespecifikke oversigt over, hvad man skal kunne på arbejdspladsen. De forskellige ophæng og plakater oplever sprogmakkerne generelt kun i nogen eller ringe grad har været en hjælp.

Af dem, der har brugt det sproglige udviklingsskema som et konkret redskab til løbende evaluering og dialog med den IGU-ansatte, oplever de fleste, at det har været en hjælp i nogen, høj eller meget høj grad.

Under en tredjedel har gjort brug af hotlinen til underviseren, men af dem har de fleste oplevet det som en hjælp i høj grad.

Figur 11 I hvor høj grad oplever du, at følgende redskaber har været brugbare for dig som sprogmakker?



I interviewene afspejles det, at nogle sprogmakkerne ikke har haft tiden til eller prioriteret at bruge de forskellige redskaber:

"Jeg synes i hvert fald, at det kræver tid, hvis jeg skal gøre nogle ting ekstra med hende. Jeg kan sagtens snakke med hende, som jeg altid har gjort. Men videoer og alt sådan noget, altså hvornår skal jeg få tid til det."

Andre giver udtryk for, at de er glade for at have redskaberne til rådighed. Det er især samtalekort og inspiration til, hvordan man kan øve ord og udvide ordforråd, som sprogmakkerne har taget i brug. En enkelt fortæller, at de har brugt det sproglige udviklingsskema med stort udbytte:

"Og så var der jo sådan et skema [sprogligt udviklingsskema], men det nåede vi ikke at bruge så meget, fordi hun var på skole det sidste lange stykke tid. Men vi nåede at bruge det lidt, og hun synes også det var en hjælp. Hun gav udtryk for, at hun syntes, det var rart at vide, hvad hun skulle arbejde med og fokusere på."

"Med min første elev havde jeg ikke de redskaber, som der er kommet nu. Men min nye elev er lige startet, og der vil jeg helt sikkert bruge de redskaber, som vi fik på det sprogmakkerkursus, jeg har været på."

"Jeg synes, det har været godt. Jeg fik nogle værktøjer, som jeg har kunnet bruge og arbejde med."

En IGU-ambassadør oplever også, at sprogmakkerne generelt har glæde af de forskellige redskaber:

"Jeg synes virkelig, at kurset gav dem en række redskaber, som de kunne bruge i dagligdagen til at lette forståelsen mellem dem og deres kollegaer. Og også i tilfælde, hvor man ikke kan forstå hinanden – hvad man så kan gøre, og hvilke redskaber man så kan tage i brug."