

Anne Solvik og Thorhild Slåtto



TUNGUMÁLAFULLTRÚÍ SEM AÐSTOÐAR NÝLIÐA OG STYRKIR VINNUMHVERFIÐ

Verðlaunaverkefni í Noregi

Sjáðu fyrir þér að vera að byrja á nýjum vinnustað. Þú talar ekki tungumálið sérstaklega vel og skilur því ekki allt sem fram fer. Þá kemur til þín samstarfsfélagi sem býður þér aðstoð með því að útskýra og leiðbeina og er til staðar fyrir spurningar. Þetta getur skipt sköpum fyrir þig og vinnustaðinn.

Í Svíþjóð og Noregi eru í gangi verkefni sem kallast tungumálafulltrúi (n. Språkmentor, s. Språkkombud) þar sem starfsmaður innan fyrirtækisins þjálfar þú í að veita tungumálastuðning á vinnustað.

Þessu má líkja við öryggisfulltrúa í fyrirtækjum sem vinna að góðum venjum svo að heilsa, umhverfi og öryggi séu tryggð. Á sama hátt tekur tungumálafulltrúinn þátt í að tryggja að góður skilningur á tungumálinu sé til staðar. Þetta getur átt við um tilkynningar á vinnustað, leiðbeiningar og munnleg samskipti og samræður á vinnustað. Markmiðið er að vinnuumhverfið virki hvetjandi fyrir tungumálanám, þannig að allir leggi sitt af mörkum til að skilja hver annan, bæði munnlega og skriflega.

Upphaf verkefnisins í Noregi

Árið 2019 buðu Norræna tengslanetið fyrir nám fullorðinna (NVL) og Kompetanse Norge (Hæfnisetur Noregs) Olgu Orrit frá Vård- och omsorgscollege (Miðstöð heilsu og umönnunar) í Stokkhólmi (sem er í eigu aðila vinnumarkaðarins) á morgunverðarmálþing um tungumálanám á vinnustað. Olga kynnti þar sænska Språkombuds-verkefnið. Olga er menntaður málfræðingur og hefur mikla reynslu af því að þróa tungumálasamskipti á vinnustöðum, sérstaklega innan umönnunarþjónustu.

Mark Gaughan frá þjónustumiðstöð fullorðinsfræðslunnar í Ósló og Helge Sporhsem frá heilbrigðis- og félagsmáladeild norska verkalýðssambandsins fengu innblástur og sáu möguleikana í sænska módelinu fyrir tungumálafulltrúa. Að mati Sporshem ættu allir vinnustaðir að hafa tungumálafulltrúa.

NAV Frogner og Oslo Voksenopplæring (Vinnumála- og velferðarstofnunin í Frogner hverfinu og Fullorðinsfræðslan í Oslo) fengu leyfi frá Vård- och Omsorgscollege til að þróa líkanið frekar fyrir norska vinnustaði. Í Noregi var verkefnið kallað „språkmentor“. Frá árinu 2020 hafa þau útbúið sína eigin handbók, námskeiðsefni og annað stuðningsefni. Námskefnið er stöðugt í þróun eftir því sem verkefnið nær til nýrra starfsstétta og vinnustaða. Nokkrir félagsmenn Norska verkalýðssambandsins hafa lokið námskeiðinu og nýtt sér þekkinguna í heilbrigðis- og umönnunarþjónustu.

Með því að gera fullorðnum með innflytjenda- eða flóttamannabakgrunn kleift að fá frekari tungumálastuðning til viðbótar við að fara á norskunámskeið, og bjóða stuðninginn inni á vinnustað gefur það þeim möguleika á að standa sig enn betur á vinnustað.

Tungumálafulltrúinn

Sá einstaklingur sem vinnur með tungumálastuðning, starfar hjá fyrirtækinu og hefur fengið sérstaka þjálfun til að vera tungumálafulltrúi á vinnustað.

Kerstin Jeske starfaði hjá NAV Frogner og bar þar ábyrgð á þróun verkefnisins. Með henni starfaði kennari í starfstengdu norskunámi, Yuri Sali. Þau hafa bæði reynslu af því að læra nýtt tungumál sem fullorðin, Kerstin er frá Þýskalandi og Yuri er frá Ítalíu. Í dag tala þau bæði norskuna mjög vel. Kerstin er menntuð í alþjóðafræðum og trúarbrögðum, en Yuri er menntaður í norrænum tungumálum og bókmenntum. Sem ungur maður var hann bókmenntafræðinemi í Flórens þar sem hann las meðal annars um Henrik Ibsen og Jon Fosse, síðar flutti hann til Noregs.

Reynsla af vettvangi

– Öll hverfi í Ósló eru að vinna að starfstengdu norskunámi fyrir flóttamenn og það er gert á mismunandi vegu. Við erum með norska kennara sem fara í fyrirtæki og bjóða upp á einkakennslu í norsku fyrir fólk sem er í starfsnámi. Þetta virkar vel en það er ekki nóg fyrir einstaklinginn, aðeins ein og hálf klukkustund einu sinni í viku. Við þurftum eitthvað meira. Í Frogner-hverfinu höfum við einbeitt okkur að tungumálafulltrúum á vinnustað, segir Kerstin Jeske.

– Frogner-líkanið, bætir Yuri Sali við.

Námskeið til að verða tungumálafulltrúi

Jeske og Sali hafa haldið mörg námskeið fyrir tungumálafulltrúa. Árið 2023 höfðu yfir 100 starfsmenntekið þátt í námskeiðum og eru virkir tungumálafulltrúar á vinnustöðum. Fyrirkomulagið er þannig að fyrirtæki og stofnanir sem hafa tekið við flóttafólki og innflytjendum sem starfsnemum eru hvött til að senda einn eða tvo starfsmenn sína á námskeiðið. Námskeiðið tekur þrjá daga, með þremur vikum á milli hvers kennsludags, og felur í sér heimavinnu.

– Eitt af verkefnunum á námskeiðinu er að búa til aðgerðaáætlun fyrir starfið sem tungumálafulltrúi á eigin vinnustað. Samband við stjórnendur er mikilvægt, starfið sem tungumálafulltrúi verður að byggjast á góðum tengslum við stjórnendur vinnustaðarins, leggur Yuri áherslu á.

Hvar liggja áskoranirnar?

Tungumálafulltrúinn getur séð hvar áskoranir liggja tengdar tungumálinu, hvort þær liggi í verklýsingum, á fundum eða í samskiptum milli samstarfsfólks? Í samvinnu við stjórnendur og samstarfsfólk er tekið á slíkum áskorunum. Leiðbeiningar um notkun og lýsingar á verkefnum geta til dæmis verið orðaðar á einfölduðu máli. Hægt er að útskýra erfið orð og tæknileg hugtök. Eftir fundi getur tungumálafulltrúinn útbúið samantekt, útskýrt það sem ekki er skilið og svarað spurningum. Í ýmsum vinnuaðstæðum getur tungumálafulltrúinn hjálpað til við að tryggja að fólk skilji aðstæður og aðgerðir.

Fjölbreytt úrval vinnustaða

Vinnustaðir sem taka þátt í verkefninu eru verslanir, leikskólar, heilbrigðisstofnanir, mötuneyti, endurvinnsla, NAV og verkalýðsfélög. Það sem er nýtt er að fyrirtæki sem vinna með upplýsingatækni, vefhönnun, bókhald og lögfræðistofur hafa einnig tekið þátt. Margir innflytjendur búa yfir sérþekkingu sem gerir þeim kleift að fá starfsnám á fjölbreyttum vinnustöðum.

Tungumálafulltrúar í nokkrum sveitarfélögum

Verkefnið Tungumálafulltrúi (n. Språkmentor) hefur gengið vel, svo vel að hann hefur verið prufaður á nokkrum stöðum, í Vestre Aker hverfinu í Ósló, Lillestrøm og Ullensaker. Þar að auki hefur verið úthlutað fé til framhaldsrannsókna til að læra enn meira um aðferðina og þróa hana frekar. Félagsvísindadeild NTNU (Tækni- og vísindaháskólinn í Noregi) hefur umsjón með rannsóknunum. Einnig fékk verkefnið Evrópsku tungumálaverðlaunin á Erasmus+ ráðstefnu árið 2024, sem er viðurkenning og hvatning til að halda áfram að vinna með verkefnið.

Niðurstöður hingað til

Tungumálafulltrúakerfið hefur sýnt góðan árangur hingað til. „Við hjá NAV finnum fyrir öryggi þegar starfsmenn fara á vinnustað sem hefur tungumálafulltrúa. Þá vitum við að vel er hugsað um þá,“ segir í mati sem NAV hefur gert á kerfinu. Það kemur einnig í ljós að þeir sem hafa tekið námskeiðið tungumálafulltrúi og vinnustaðir þeirra eru mjög ánægðir.

Byggt á tveimur greinum frá NLL, Norrænt samstarf um símenntun sem finna má hér;

<https://nll.org/artikler/sprakmentor-hjelper-enkeltpersoner-og-styrker-arbeidsmiljoet/>

<https://nll.org/nyheder/europeisk-spraakpris-til-nav-frogner-for-ordning-med-spraakmentor-paa-arbeidsplassen/>

Um höfundana:



Anne Solsvik starfar hjá Miðstöð hæfnipróunar og háskóla í Noregi (HKdir) og er landstengiliður Noregs við NLL.



Torhild Slåtto hefur starfað við menntamál í margvíslegu samhengi, meðal annars sem forstöðumaður, ritstjóri og blaðamaður. Hún starfar nú sjálfstætt.