



Volda kommune



# Språkstøtte på arbeidsplassen

Gunnar Andenes, Volda Læringscenter

**Ansvarleg utgjevar:** Volda Læringsssenter 2016

**Opplag:** 200

**Design og foto:** Kib & Morits / kibogmorits.no

**Illustrasjoner:** Freepik / flaticon.com

Guiden bygger i stor grad på ein guide utvikla av *Skive Sprogcenter* i Danmark. Omsett til nynorsk og tilpassa norske forhold av Gunnar Andenes ved *Volda Læringsssenter*.



Introduksjon	5
Å lære norsk	6
Mentorordning	7
Arbeidsinstruksjonar	8
Arbeidsprosessar	9
Faguttrykk	11
Notatbok	11
Pauseprat	11
Skrifteleg informasjon	12
Ord og uttrykk	12
Teamarbeid	14
Uttale	14





## Guide til språkstøtte på arbeidsplassen

Denne guiden er laga for å gi arbeidsplassane nokre reiskap til å gi framandspråklege tilsette støtte i å utvikle norsk-kunnskapane sine. Gjennom å utvikle språkferdigheitene vil arbeidstakarar med fleirkulturell bakgrunn kunne utvikle seg til å bli gode ressursar for norske arbeidsplassar.





## Å lære norsk

For å lære norsk er det sjølvsagt viktig å opphalde seg dagleg i eit miljø der det vert snakka norsk. Men dette er ikkje tilstrekkeleg for å utvikle eit språkleg nivå som er godt nok til å kunne fungere tilfredsstillande på ein arbeidsplass. Manglande språklege ferdigheiter kan hindre at arbeidsplassen får fullt utbytte av den kompetansen som medarbeidaren har. Det kan óg føre til mistydingar som kan medføre kostnader for verksemda.

**Det er med andre ord svært viktig å vere god i norsk for å kunne klare seg godt i den norske arbeidsmarknaden.**

**Å bli god i norsk krev aktiv og målretta innsats og ein stor grad av tolmod - frå begge partar.**

## Kven er aktuelle for språkpraksis i mentorordninga?

Språkopplæringa i kommunane er avhengig av eit godt samarbeid med arbeidsplassar i kommunen for å få til ei god språkopplæring. Alle som ein ynskjer å skaffe ein språkpraksisplass til er flyktningar med opphald i Noreg

og busette i kommunen. Asylsøklarar har ikkje dette tilbodet. Det er difor personar som skal bu og leve i vårt lokalsamfunn. Dei har sterke ynskje om å få seg arbeid og kunne bidra til lokalsamfunnet, men treng litt hjelp for å kome i gang.

I norskopplæringa har ein personar som har svært ulike føresetnadar for å lære norsk. Nokre er analfabetar – det vil seie at dei ikkje har lært å lese og skrive på sitt eige morsmål, eller at dei ikkje er kjende med å bruke vårt alfabet. Desse kan ha eit varierende munnleg norsk nivå.

Vi har nybyrjarar – det vil seie at dei kan bruke vårt alfabet, men at dei ikkje har hatt så mykje norskopplæring.

Så har vi vidarekomne som har kome eit godt steg på vegen med å lære seg norsk både munnleg og skriftleg.

Våre elevar som er aktuelle for ein språkpraksisplass vil vere elevar som er i gang med å lære norsk. Dei vil ikkje vere analfabetar eller nybyrjarar.

## Å bli god i norsk krev aktiv og målretta innsats og ein stor grad av tolmod - frå begge partar.

### Mentorordning

Efaring frå mellom anna Danmark viser at bruk av språkmentor i bedrift har gode resultat. Å lære eit nytt språk tek tid og mentorstøtta språkpraksis kan vere eit godt verkemiddel i tillegg til den ordinære norskopplæringa. Mentoren si rolle er å hjelpe praksiskandidaten med språktreninga og dele erfaringar om norsk arbeidskultur, og skrivne og uskrivne reglar i arbeidslivet. Det er viktig at mentoren er ein person som ynskjer å vere med på dette frivillig.

#### Ein språkmentor bør vere ein person som er:

- tolmodig og hjelpsam
- tillitsvekkjande
- god til å kommunisere med alle typer menneske
- god til å lære frå seg til andre
- godt kjend på eigen arbeidsplass

#### Du kan gi språkleg støtte ved å:

- motivere språkpraktikanten til å ta del i det sosiale livet på arbeidsplassen i pausane og aktivitetar på kveldstid, som til dømes bedriftsidrettslag og andre sosiale hendingar.
- motivere språkpraktikanten til å stille spørsmål når det

er noko som er uklart.

- hjelpe til å skrive ned nye ord. Så kan dei slå opp orda i ei ordliste heime.
- sende med praktikanten skriftleg informasjon frå arbeidsplassen til skulen slik at praktikanten kan jobbe med dette også på skulen. Dette kan vere arbeidsplanar, sikkerheitsreglar, instruksar o.l.

#### Du som mentor må vere merksam på:

- at praksiskandidaten vert kjend med, og held dei vanlege normene som er på norske arbeidsplassar. Mellom anna å kome presis (Dette er noko vi legg stor vekt på i norskopplæringa), melder frå ved sjukdom, viser initiativ, respekterer arbeidstida. (Kjem til rett tid, held tida i pausane og går til rett tid.)
- praktikanten kan ha lite fagleg erfaring og vere lite vand til fysisk arbeid.

I det fylgjande vil vi kome med nokre meir utfyllande konkrete råd til korleis ein på best mogleg måte kan medverke til at språkpraktikanten får størst mogleg utbytte av språkpraksisopphaldet.

## Arbeidsinstruksjonar

Det er viktig at språkpraksiskandidaten forstår dei instruksjonane som du gir. Det kan ofte vere vanskeleg å forstå kva du som mentor ynskjer å formidle, og det kan vere eit problem at nokre svarar «ja eg forstår» sjølv om dei ikkje gjer det. Dette fordi dei ikkje ynskjer å vere til bry eller at dei ynskjer å vere høflege.

Det er difor viktig at ein avklarar med språkpraksiskandidaten at ein svarar ærleg på spørsmålet om ein har forstått ein instruksjon eller ikkje. (Betre å spørje om kandidaten har spørsmål enn å spørje om dei forstår) Kandidaten bør gjenta instruksjonen du meiner du har gitt, Mistydingar kan føre til alvorlege feil som i verste fall kan vere svært kostbare for bedrifta eller til skade for helse, miljø og sikkerheit.

Det er difor svært viktig at du uttrykkjer deg presist og ikkje snakkar for fort når du skal gi instruksjonar til ein person som ikkje snakkar norsk. Prøv å bruke korte setningar, og snakk tydeleg. Det kan vere lurt å ta ei lita pause mellom kvar setning, fordi å forstå kva som blir sagt kan ta litt tid. Ved å ta korte pausar aukar sjansen for at alle delar av arbeidsinstruksjonen vert forstått.

Unngå å bruke språklege bilde og å gi instruksjonar som spørsmål. Til dømes: Kan du tenke deg å gjere... ? Sei heller «Du skal gjere dette». Arbeidsinstruksjonar bør vere konkrete og visast i praksis, i tillegg til at du fortel kva som vert forventa at praksiskandidaten skal gjere.

- Vis korleis arbeidet skal gjerast samtidig som du forklarar med eit enkelt språk kva du gjer. Gjenta nokre gongar slik at du er sikker på at kandidaten forstår kva du meiner.
- Be kandidaten om å vise deg korleis arbeidet skal utførast – be gjerne om at han eller ho fortel med ord kva dei gjer samtidig. Dersom ikkje norskkunnskapane enda er så gode, så kan du fortelje kva som skal gjerast medan arbeidet vert utført. Gjenta denne prosedyren over fleire dagar til kandidaten sjølv er i stand til å sette ord på det han gjer. På denne måten lærer kandidaten både språk og kva som er forventa at han skal gjere.
- Rett på språket dersom det er mistydingar eller feil i uttale.
- Hjelp dei gjerne med å skrive ned lengre instruksjonar eller prosedyrar som skal gjentakast.
- Det kan vere eit godt hjelpemiddel å lage ein arbeidsplan der dei daglege arbeidsoppgåvene er skrivne ned. Det gjer det mogleg for kandidaten å arbeide med språket heime og i timane på skulen.

- Prøv å bruke ein fast språkleg måte kvar gong du skal gi nye instruksar om nye arbeidsoppgåver. Bruk korte setningar, unngå unødige ord som berre fyller opp setningane.

### For eksempel:

«Du skal skubbe handtaket opp»  
 «Du skal trykke handtaket ned»  
 «Du skal sette varene med lengst dato bakerst i hylla»

Husk å forklar kvifor ein gjer dei ulike arbeidsprosessane.

- Det kan vere ein fordel at kandidaten får nytte mobiltelefonen til å ta bilde eller film av korleis arbeidsoppgåvene skal utførast. Dette kan også nyttast i språkopplæringa på skulen.
- For språksvake elevar kan det vere ein ide å merke arbeidsoppgåver med tal i den rekkefylje dei skal utførast.

Ver merksam på at nokre kulturar ikkje har tradisjon for at sjefen eller næraste overordna gir ordre i form av spørsmål som til dømes. «Vil du ikkje starte maskina?» eller «Skal vi ikkje ta ei pause?» Det vert tolka som ytringar og ikkje som ein tydeleg beskjed.

Det kan òg vere lurt å tenke over at vi nordmenn ofte nyttar negativt spørsmål når vi snakkar. Til dømes: har du ikkje gjort ferdig det vi avtalte? For ein utlending er det vanskeleg å tolke slike spørsmål. Kva skal ein svare her. Truleg vil svaret bli ja, som for oss nordmenn vert tolka som jau/jo. Mange kulturar har ikkje dette alternativet, men nyttar berre svara ja eller nei. Hugs òg at for mange vil det å svare nei vere det same som å stille seg sjølv i eit dårleg lys. Dermed vil svaret ofte bli ja, uansett, på eit ja nei spørsmål.

Hugs også at vi nordmenn har mange måtar å svare både ja og nei på som kan vere vanskeleg å tolke for framande.





## Arbeidsprosessar

Det er god språktrening i å forklare andre kva ein gjer. Det er difor ein god ide å snakke med kandidaten om kva ein gjer og kva det heiter på norsk.

- Du kan til dømes skrive ned kva for arbeidsoppgåver kandidaten utfører på ein normal dag. På den måten lærer ho eller han korleis arbeidsprosessane vert omtala på norsk.
  - Du kan støtte teksten med bilde eller video. Bilde kan skrivast ut på skulen, så kan ein skrive på bilda kva han eller ho gjer. Bilda kan nyttast i å øve inn rekkefylgja i ein arbeidsprosess. Dei kan og nyttast for kandidaten til å øve på å fortelje om rekkefylja for dei ulike arbeidsprosessane.
  - Prøv å sette ord på det du gjer saman med kandidaten. Snakk i heile setningar og be han eller ho om å gjere det same.
- Når ein har vorte vande med å sette ord på kva ein gjer, kan ein utvide språktreninga med å fokusere på kva ein gjer no, og etterpå kva vi har gjort. Slik øver ein inn omgrep for notid og fortid. Til dømes for ein halv time sidan gjorde eg... Kan også utvidast med å bruke omgrep om framtid. Kva skal vi gjere i dag – i morgon – seinare skal eg...

Til dømes

Kva gjer eg no:

«Eg set varer i hylla»

«Eg vaskar golvet»

Kva har eg gjort:

«Eg har tørka av bordet»

«Eg har fylt på mjølkehylla»

Prøv å trekke kandidaten inn i praten ved at du stiller spørsmål om temaet som det vert snakka om kring bordet.





## Faguttrykk

Faguttrykk er knytte til bestemte arbeidsområde. Slike ord finn ein sjeldan i vanlege lærebøker. Ein treng difor andre metodar for å lære slike ord.

- Lag ei liste over dei vanlegaste faguttrykka på din arbeidsplass. Ei slik liste kan, når den først er laga, nyttast til nye medarbeidarar – også norske.

### Ordlista kan ein bruke til dømes til å:

- Gå gjennom lista litt og litt – til dømes ti ord i gangen.
- Be praktikanten om å omsette lista til eige språk.
- Repeter orda i konkrete samanhengar, til dømes spør: «Kva gjer du no?» «Kva heiter det?» «Kva brukar vi dette til?»
- Lag gjerne klistrermerke med ord frå ordlista som du limer på ulike gjenstandar og maskiner. På den måten møter kandidaten orda i sine rette samanhengar.
- Be kandidaten ta bilde av arbeidsoppgåver og gjenstandar som er knytt til dei ulike orda og omgrepa på ordlista. Då kan kandidaten øve heime òg på skulen.
- For dei som er svake kan det vere ei god hjelp at dei med eigne ord fortel kva han eller ho gjer og kva dei ulike gjenstandane vert brukt til. Hjelp dei gjerne med ord og uttrykk om dei har behov for det.
- Ikkje ver redd for å hjelpe kandidaten med ord når dei leitar etter orda
- Ordlista bør kandidaten få ein kopi av slik at dei kan øve heime og på skulen

## Notatbok

Å skrive ned nye ord og uttrykk –også frå den meir uformelle sosiale delen av praten, er ei god hjelp til å øve på språk. Alle språkpraksiskandidatane har difor ei lita notisbok som dei kan skrive i. Denne skal nyttast i språkundervisinga på skulen.

- Verdien av notisboka aukar dersom du oppmodar kandidaten til å bruke den flittig.
- Hjelp gjerne med å skrive ned nye ord, eller stav vanskelege ord.
- Be kandidatane om å slå opp ord på telefonen
- Spør gjerne regelmessig om nye ord og uttrykk. Gjentaking fremmar forståing og tvingar kandidaten til å nytte språk og nye ord
- I starten bør ein konsentrere seg om få ord – mange nye ord kan skape forvirring

## Pauseprat

Det er svært viktig at kandidaten vert invitert med i det sosiale livet på arbeidsstaden. Inviter kandidaten til å ta pause saman med deg og dei andre kollegane. Du vil truleg oppleve at dei er forsiktige i ei gruppe der det vert snakka norsk. Det kan vere vanskeleg å oppfatte dei norske orda når det er mange som snakkar og det vert snakka fort, og på dialekt. For ein som ikkje er så sterk i norsk, kan det ta tid å fordøye det som vert sagt. Når ein endeleg har forstått det som har vert omsnakka, har kanskje gruppa alt skifta tema.

### Tips til korleis du kan hjelpe dei i gang:

- Prøv å trekke dei inn i praten ved at du stiller spørsmål om temaet som det vert snakka om kring bordet. Det er bra for ein utlending å bli trekt med både sosialt og språkleg. På denne måten må dei lytte meir aktivt til kva dei andre kring bordet seier. Passiv lytting har avgrensa verdi for språkutviklinga fordi ein ikkje treng å forhalde seg til det som vert sagt. Ved å trekke dei inn i samtalen gjennom spørsmål vert dei tvinga til å lytte meir aktivt. Du kan til dømes trekke dei inn i samtaletemaet med å spørje:

«Korleis gjer de dette i heimlandet ditt?»

«Kva synest du om måten vi gjer dette på her i landet?»

«Kva tenkjer du om dette?»

- Prøv å finne tema der du og din utanlandske kollega har felles interesser. Spør om kva interesser han eller ho har, og prøv å få i gang ein samtale om det de har til felles. Det kan vere familie, barn, mat, sport (dei fleste menn har eit forhold til fotball og eit favorittlag. Dette kan ein lett få i gang ein samtale om) fising, nyheiter, hus, ferie, reise, filmar, musikk, kva ein har planar om å gjere på kveldstid eller i helga osv.
- Bruk gjerne pausane til å snakke om viktige hendingar på arbeidsplassen og uskrivne og skrivne reglar i norsk arbeidsliv.
- Dersom han eller ho set seg mykje for seg sjølv eller dersom det er andre som ikkje snakkar norsk på arbeidsplassen, prøv å legge til rette for at dei også får sitte saman med andre norske kollegaar.

## Skriftleg informasjon

På ein arbeidsplass er det frå tid til anna skrifteleg informasjon som oppslag eller brev til tilsette. Skriftleg informasjon kan ofte ha eit formelt og vanskeleg språk som kan vere vanskeleg å forstå for dei som ikkje kan norsk.

Hjelp språkkandidaten til å forstå skrifteleg informasjon ved til dømes å:

- gule ut det som du ynskjer at kandidaten skal legge særskild merke til: til dømes  
-tid og stad for eit møte  
-Kva møtet handlar om  
-informasjon om pris ol.
- prøve å skrive den skriftlege informasjonen i eit dagleg språk utan for lange setningar. (Dette kan og vere til hjelp for norske medarbeidarar som kan ha utfordringar med å lese.)

- ver merksam på at nokre skrifttypar kan vere vanskeleg å lese når du ikkje er stødig i norsk. Unngå kursiv.
- informere om kvar oppslagstavlene er og at det er den enkelte sitt eige ansvar å sjekke om det er nye oppslag. Dette er ikkje sjøvsagt for alle.
- spørje om dei treng hjelp til å forstå skrifteleg informasjon.

## Ord og uttrykk

I det norske språket nyttar vi ofte ulike ord og uttrykk, og ordtak, når vi skal kommunisere med kvarandre. Desse er språklege bilde som vi nordmenn har fått innøvd heilt sidan vi var små. Slike bilde gir ofte presise og maleriske bilde av det vi ønsker å få fram. For dei som ikkje er så flinke i norsk kan det vere vanskeleg å forstå slike språklege bilde.

Tenk over vanlege uttrykk som er i bruk på dykkar arbeidsplass.

### Til dømes:

- Å skjelve i buksene
- Det er eit blodslit
- No må vi legge hovuda i bløyt
- Han har spisse olbogar
- No er han sure/grisete ute
- Han er so grainalause
- Heimatt
- Ta det med ei klype salt

Slike uttrykk gir det lite meining å prøve å forstå konkret. Du må difor prøve å forklare kva dei ulike uttrykka betyr. Praktikanten har truleg liknande uttrykk på eige språk.

Dersom det er uttrykk som ofte vert nytta på arbeidsplassen, kan det vere ein idé å skrive dei ned i notisboka slik at dei kan øve på dei heime eller på skulen.

Spør gjerne om kandidaten har liknande uttrykk på eige språk.

Ver merksam på at vi nordmenn gjerne nyttar ironi når vi snakkar. Dette kan vere vanskeleg for nokre språkpraktikantar fordi mange kulturar ikkje nyttar ironi.

Det norske systemet er prega av flat struktur der sjefen er meir kollega og rettleiar enn ein autoritær sjef, slik mange kanskje er vande med frå heimlandet.



## Teamarbeid

I Noreg er det vanleg at vi jobbar saman i sjølvstyrte team der kontakta med sjefen er relativ sjeldan. Dette kan vere ein måte å jobbe på som for mange frå andre kulturar er heilt ukjend. Dei er ofte vande til å få ordre direkte frå ein sjef. Det norske systemet er prega av flat struktur der sjefen er meir kollega og rettleiar enn ein autoritær sjef, slik dei kanskje er vande med frå heimlandet.

Teamarbeid stiller òg krav til språkferdigheiter til deltakarane. I nokre team vert det arrangert morgonmøte for å fordele oppgåver for dagen og gjere avtalar om korleis og kven som gjer kva. Å delta på lik linje med norsk-talande på eit slikt møte krev gode språklege ferdigheiter. Du vil difor kunne oppleve at språkpraktikanten tek ei passiv rolle på slike teammøte og berre ventar på å få vite kva dei andre på teamet har bestemt.

Dette kan føre til at praktikanten sine evner og kompetanse, som teamet kanskje kan ha nytte av, ikkje vert uttrykt. Ver merksam på at det ikkje er samanheng mellom ferdigheiter i språk og kandidaten sine generelle evner.

Pass på å ikkje ha som mål at praksiskandidaten skal forstå alt som vert sagt på eit teammøte. Det vil ta for lang tid og ta fokus bort frå det som er føremålet med møtet.

### Nokre tips som kan medverke til at kandidaten kan få meir ut av teamsamarbeid:

- Forklar kvifor de jobbar i team og kva som ligg bak dei avgjerdene som teamet gjer. Det er viktig å forstå hierarki og samarbeidsrelasjonar på arbeidsplassen.
- Bruk tavle eller flippover og skriv ned punktvis det som vert diskutert på møte. Det kan gjere det lettare å forstå kva som vert snakka om. Det kan vere eit godt verkemiddel for å strukturere diskusjonen også for dei norske medarbeidarane.
- Skriv ned viktige faguttrykk som vert nytta ofte. Desse kan med fordel illustrerast ved hjelp av bilete.
- Teammøte kan filmast slik at praksiskandidaten kan kike gjennom opptaket heime eller på skulen for å jobbe med å forstå kva som vert diskutert.
- Sørg for at kandidaten forstår avgjerdar og instruksjonar som vert fatta på møtet. Skriv ned.

## Uttale

Norsk har lydar i språket som ikkje er så vanleg i dei fleste andre språk. Vokalane a, e, i, o, u, y, æ, ø, og å, kan vere




vanskeleg for ein framandspråklege å uttale rett. Diftongane kan og by på utfordringar òy vert til dømes til oy, øl vert oul og liknande. Ord med lyden u kan lett få ein o lyd i staden. Til dømes når hurra vert utalt horra. Nokre av konsonantane kan òg vere vanskeleg å få rett utale på. V kan på nokre språk lett bli til f. Venner blir til fenner. Vi har også mange ord der ikkje alle bokstavane vert med når vi utaler ordet, og ord der vi på vår dialekt bytar ut bokstavar når vi snakkar i forhold til slik vi skriv. Til dømes kan vi seie «veien» i staden for vegen. «Ferjå» i staden for ferga. Korte og lange lydar kan vere vanskeleg å skilje. Å gå til legen kan til dømes bli til «leggen». Damen og dammen, vegen og veggen er andre døme på slike ordpar som kan vere vanskeleg å uttale rett.

Som mentor bør du hjelpe språkkandidatane med å få på plass uttalen med dei rette lydane.

### Tips:

- Gjenta gjerne orda med rett uttale når dei vert uttala feil. La språkpraksiskandidaten gjerne repetere orda med rett uttale.
- Det kan vere lurt å ikkje avbryte midt i ei setning, men vente til dei er ferdige å prate for så å fortelje at eg høyrde du sa.... det heiter..... Om uttalen er slik at du ikkje forstår kva dei prøver å seie, så må du avbryte og spørje om kva dei meiner.
- Å rettleie språkpraksiskandidaten i uttale av norske ord er å hjelpe dei på veg. Men det er likevel viktig at du aksepterer at språkpraktikanten har sin eigen aksent.
- Dialektord kan ta litt tid å forstå. Det kan difor vere lurt at du forklarar kva typiske dialektord som er i bruk på din arbeidsplass betyr.



Lykke til med det viktige arbeidet.  
Vi ved Volda læringscenter håper  
at det vert ei oppleving som vil vere  
nyttig og full av positive og utviklande  
opplevingar for alle partar.

Vi er svært takksame for den flotte  
innsatsen som jobbmentorane gjer  
for våre deltakarar!



Volda kommune