



## **Mere og bedre uddannelse til to-sprogede rengøringsassistenter – hvordan?**

Idékatalog til skoler og undervisere

Udarbejdet for Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat

Kubix ApS  
Nørre Voldgade 2  
1358 København K

Tlf. 3332 3352  
[kubix@kubix.dk](mailto:kubix@kubix.dk)  
[www.kubix.dk](http://www.kubix.dk)

# Indhold

<b>Hvorfor dette idékatalog? .....</b>	<b>3</b>
<b>Mange faktorer på spil... ..</b>	<b>4</b>
<b>Fire fortællinger .....</b>	<b>6</b>
UCR .....	7
KTS .....	9
AMU SYD .....	10
AMU-Fyn .....	12
<b>Kombination af rengøringsfag, danskundervisning og kulturtemaer .....</b>	<b>14</b>
At lære dansk.....	14
Kultur på dagsordenen .....	17
<b>Markedsføring .....</b>	<b>20</b>
<b>Visitation .....</b>	<b>23</b>
<b>Lærerkompetencer, lærersamarbejde og skolekultur .....</b>	<b>25</b>
<b>Bilag.....</b>	<b>28</b>
Oversigt over forløbet.....	28
Materialer fra skolerne.....	29

*En stadig mere mangfoldig  
branche...*

## Hvorfor dette idékatalog?

Stadig flere af de ansatte i rengøringsbranchen er født uden for Danmark. I 2005 var andelen nået op på næsten en tredjedel af de ansatte<sup>1</sup>. Hertil kommer at rengøringsassistenterne stammer fra alle verdensdele. De ansatte i rengøringssektoren har dermed meget forskellig kulturel, religiøs og sproglig baggrund og meget forskellige forudsætninger for at deltage i AMU. Det stiller store krav til AMU at komme disse forskellige behov og forudsætninger i møde.

Samtidig deltager en relativ mindre andel af de beskæftigede indvandrere og flygtninge end af de danskfødte rengøringsassistenter i AMU<sup>2</sup>. Det er påvist i en analyse gennemført af Kubix for SUS. Analysen afdækkede hvad der skal til for at flere tosprogede rengøringsassistenter deltager i og får udbytte af AMU.

*... stiller nye krav til AMU*

Analysen konkluderede at der er behov for udvikling af pædagogik, tilrettelæggelse og skolekultur, markedsføring og visitation. Samt at udvikle kurser til de rengøringsassistenter der ikke opfylder optagelseskriterierne til AMU.

*TUP-projektet søger nye  
veje*

For at arbejde videre med de anbefalinger som undervisere og skoler har indflydelse på, har SUS iværksat dette TUP-projekt. Målet med projektet er at en anden tilrettelæggelse kan bidrage til dels at flere tosprogede rengøringsassistenter deltager på AMU-kurser, dels at deres udbytte af kurserne forøges.

Projektet har søgt nye veje til at kombinere danskfaglige og rengøringsfaglige AMU-kurser og løbende at integrere et kulturaspekt i undervisningen. Desuden har projektet afprøvet metoder til markedsføring, visitation og fleksibel tilrettelæggelse af undervisningen, så den i højere grad tilpasses den enkelte deltagers forudsætninger og behov.

Resultaterne af projektet finder du i dette idékatalog.

*Idékatalog til undervisere...*

Det er vores håb at du som underviser med dette idékatalog bliver bedre rustet til at møde deltagerne og kan få ideer til hvad du mere konkret kan gøre for at bidrage til at rengøringsassistenter med anden etnisk baggrund får større udbytte af at deltage i et AMU-kursus.

*... og til konsulenter og  
ledere*

Idékataloget er også skrevet til konsulenter og ledere på uddannelsesinstitutionerne da det er vores erfaring at skolernes kultur og organisering af undervisning, markedsføring og visitation spiller en stor rolle for om der kan gennemføres rengøringsuddannelse eller ej.

---

<sup>1</sup> Birgit Hjermov, Anne Mette Rasmussen og Sofie Saxtoft: *Rengøringsbranchens mangfoldighed – en udfordring for AMU?* Kubix 2007 s. 14

<sup>2</sup> Do s. 15

*Udviklerne*

### **Deltagere i TUP-projektet**

Idékataloget er blevet til i samarbejde med fem undervisere fra fire skoler:

Marit Jakobsen, KTS

Janne Bjerregaard og Ilse N. Senbergs, UCR

Annette Kappelgaard, AMU Fyn

Lene Rasmussen, AMU SYD

Derudover har Ellen Larsen og Mette Marcussen fra SUS' sekretariat deltaget aktivt i udviklingsarbejdet.

*Pointer, skoleprojekter og idealmodel*

### **Læsevejledning**

Idékataloget indledes med kort at opridse vigtige pointer fra analysen. Dernæst beskriver vi de projekter som de fire deltagende skoler har gennemført som led i TUP-projektet.

*Tematiske afsnit*

Herefter følger tre tematiske afsnit som beskriver lærernes primære fokuspunkter og udfordringer i projektet.

Først fokuserer vi på hvordan rengøringsfag kan integreres med dansk og kultur. Hvilke udfordringer møder underviserne? Hvilke undervisningsformer kan anvendes? Hvilke undervisningsmaterialer kan understøtte?

Dernæst ser vi på visitation som spiller en stor rolle for om deltagerne møder op med de rette forudsætninger og om læreren kan differentiere undervisningen på en god måde

Sidste tematiske afsnit omhandler markedsføring af uddannelserne. En god markedsføring er selvfølgelig helt afgørende for om AMU overhovedet gennemføres.

Hvert afsnit rundes af med en tekstboks med konkrete ideer og pointer som er opstået på baggrund af lærernes erfaringer i dette TUP-projekt.

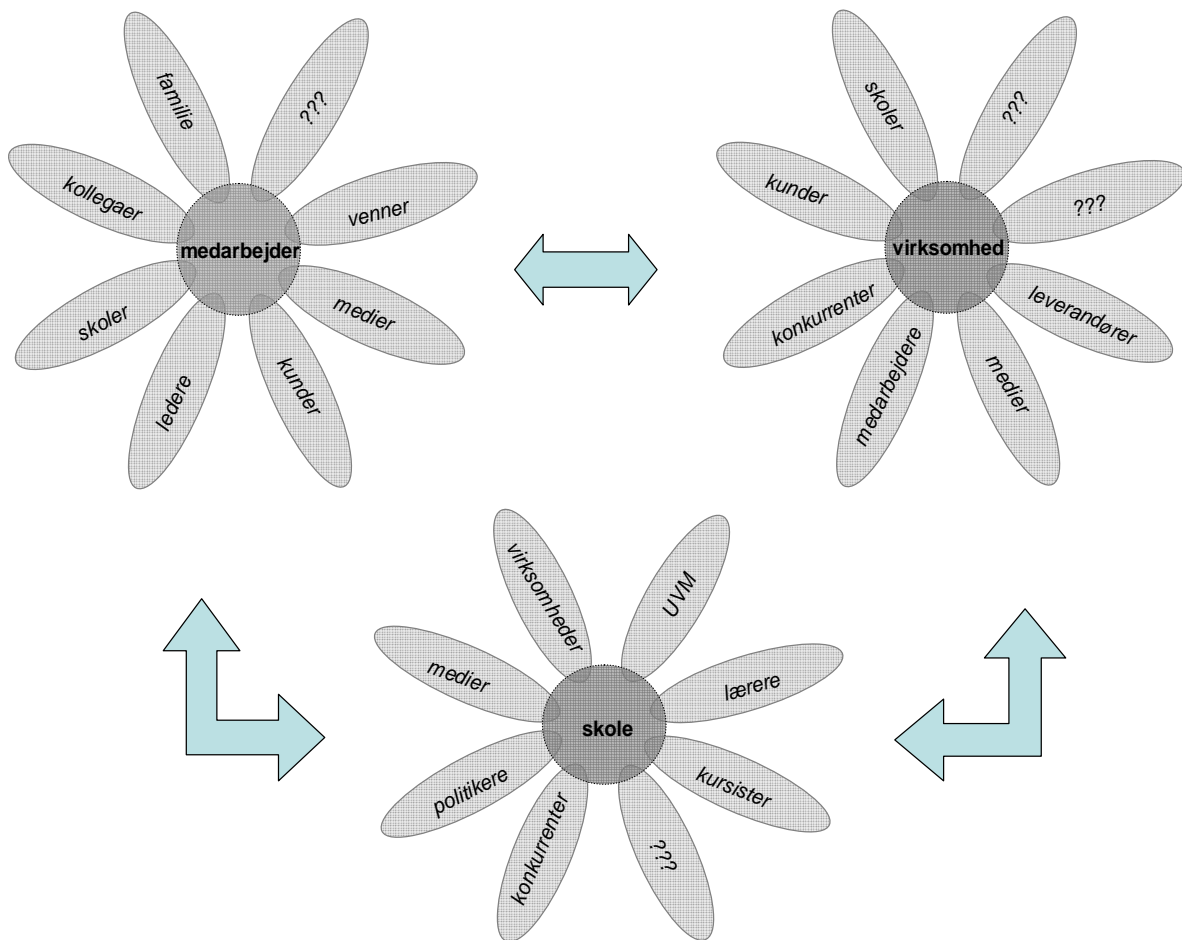
Idékataloget afsluttes med overvejelser om lærerkompetencer og lærersamarbejde.

I bilag følger flere eksempler på de undervisnings- og markedsføringsmaterialer som er udviklet og anvendt i projektet.

## Mange faktorer på spil...

Analysen af rengøringsbranchens mangfoldighed understreger at mange faktorer er afgørende for tosprogedes brug af AMU. Det er samspillet mellem den konkrete medarbejder, den konkrete virksomhed og den konkrete uddannelsesinstitution der afgør om medarbejderen kender muligheder i AMU, har brug for uddannelse, er motiveret for at uddanne sig og får lov at deltage.

Det blev i analysen illustreret med følgende margueritmodel:



Margueritmodellen understreger den kompleksitet af forklaringer der er på spil når man taler om AMUs uddannelser og medarbejdernes uddannelsesbehov. Modellen kan være god for skolerne at have i bagehovedet når man vil i kontakt med arbejdspladser og rengøringsassistenter, fordi den understreger betydningen af at målrette sin kommunikation til de rationaler der er på spil for den part man taler med.

Virksomhederne er nemlig vidt forskellige, ligesom medarbejderne er det.

*Virksomhederne bruger AMU vidt forskelligt*

Analysen viser at virksomhederne prioriterer uddannelse vidt forskelligt. Vi har på baggrund af interview konstrueret tre typer: Den udviklingsorienterede virksomhed som bruger AMU jævnlige og kender mulighederne godt. Den traditionsbundne som ikke kender AMU, men måske godt kunne motiveres for at bruge AMU. Og endelig den bundliniefokuserede virksomhed som bruger AMU når kunderne stiller krav om det eller hvis brugen klart kan forbedre produktivitet og effektivitet.

*Medarbejdernes motivation for uddannelse er også forskellig*

Vi har ligeledes konstateret at medarbejderne er vidt forskellige og har vidt forskellige motiver til at uddanne sig. Vi har opdelt medarbejderne i fire kategorier.

For 'kernemedarbejderen' er uddannelse velkendt og ønsket. For 'den ny og taknemmelige' er muligheden for uddannelse ofte ikke kendt, men denne type vil gerne deltage – hvis arbejdslederen ønsker det. 'Gæsten' orienterer sig væk fra branchen – og måske fra Danmark – og har derfor ikke uddannelse på sin dagsorden, men vil heller ikke afvise at deltage hvis uddannelsen kan anvendes i flere forskellige sammenhænge, fx også derhjemme. Og endelig er uddannelse ofte et problem for 'jobsamleren' da han er mest optaget af at tjene penge og derfor arbejder mange timer, gerne i forskellige job, hvilket kan være svært at forene med at uddanne sig – og heller ikke giver mening, med mindre det kan føre til jobmuligheder der kan give flere penge.

*Nysgerrighed er nøgleord*

Kompleksiteten kan virke uoverskuelig, men kan samtidig minde om at det generelt er vigtigt at være åben og nysgerrig på de mange forskellige motiver der gør sig gældende i virksomhederne og hos medarbejderne. Det øger muligheden for at tilpasse AMUs uddannelser og den konkrete undervisning til deres behov og virkelighed.

En konklusion fra dette TUP-forløb går netop på at ejerskab, aktiv deltagelse og i sidste ende læring forudsætter at AMU-læreren tør sætte egne fordomme og forestillinger om verden på stand by, slippe kontrollen og tage udgangspunkt i lige præcis dét der rører sig for kursisterne. Omkring deres arbejdspraksis, deres livserfaringer og deres forudsætninger. Hvis man gør det, er der god chance for en konstruktiv dialog, for at få afstemt forventninger og for at få startet det rigtige sted fagligt.

I de følgende afsnit vender vi tilbage til analysens væsentligste konklusioner og selvfølgelig især til de nye erfaringer som TUP-projektet har givet. Men først vil vi fortælle mere om de konkrete skoleprojekter.

## Fire fortællinger

Det overordnede formål med dette TUP-projekt er at finde veje til at øge antallet af kursister med anden etnisk baggrund på AMUs kurser og samtidig øge udbyttet af kurserne for samme gruppe. Til det formål har først tre, siden fire, skoler udviklet demonstrationsforløb inden for områder som markedsføring, visitation, fleksibel tilrettelæggelse af undervisningen og integreret uddannelse i dansk, rengøring og kultur.

### *Tættere på...*

En vigtig fællesnævner for projekterne er et oplevet behov for at komme 'tættere på'. Tættere på kursisternes behov, oplevelser, kultur og arbejdspraksis og tættere på i dialogen med de virksomheder der skal sende medarbejderne på kursus i AMU. AMU's kurser skal give mening for kursister og arbejdsgivere.

Det kræver at man i endnu højere grad tager afsæt i kursisternes forudsætninger og i den hverdag der opleves ude i virksomhederne. Udgangspunktet er at de tosprogede deltagere har behov for mere viden om dansk skolekultur og arbejdspladskultur. Det er fx vigtigt at kursisterne bliver indforståede med opfattelser som 'man har medansvar for egen læring', 'udvikling kræver en indsats' og 'kursus er også arbejde'. Samtidig har lærerne behov for større viden om de tosprogede deltageres skole- og arbejdspladskultur så man i undervisningen bedre kan imødekomme forskellige forventninger, undgå misforståelser og tilrettelægge undervisningen så den i højere grad matcher deltagernes forståelser og forudsætninger.

### *Sproget er den største udfordring*

Fra start har det stået klart at lærerne oplever et stort behov for at blive bedre til at imødekomme de sprogligt svage deltagere som ofte mister gejsten når der skal læses og skrives meget på dansk. Det er også nødvendigt at videreudvikle undervisningsformen og undervisningsmaterialerne så deltagernes arbejdspraksis i højere grad bliver udgangspunkt for de teoretiske diskussioner, og så man i højere grad bruger fx billeder eller kropslige udtryksformer i stedet for ord. På den måde vil man måske kunne øge motivationen, gøre uddannelserne mere direkte relevante for rengøringsassistenterne og undgå at nogle deltagere tabes pga. forståelsesvanskeligheder. Dobbeltlærerdækning er vigtig til at forklare sproglige begreber.

Intentionen om 'at komme tættere på' har præget hele udviklingsarbejdet og har været afgørende for de konkrete projekter skolerne har gennemført.

I det følgende præsenterer vi kort de konkrete projekter som skolerne har arbejdet med hver især; indsatsområder, overvejelser, udfordringer og resultater.

### *Økonomien – en fælles barriere*

Alle undervisere har oplevet at AMU's økonomiske situation har præget deres handlemuligheder på forskellig vis. Flytninger, fyringer, langtidssygemeldinger, samt meget kraftig betoning af bundlinien har dannet ramme om un-



dervisernes arbejde i TUP-projektet og gjort det vanskeligt at realisere mange af de gode ideer.

Takket være undervisernes store engagement er det dog lykkedes for dem at gøre erfaringer med markedsføring, visitation, fleksible afholdelsesformer, kombineret undervisning i dansk, kultur og rengøringsfag samt udvikling af nye undervisningsformer og - materialer. Afprøvningen er sket på almindelige AMU-uddannelser, på AMU-uddannelser med forlængelse og på forløb for flygtninge og indvandrere. Deltagerne har været beskæftigede, dagpengemodtagere og/eller kontanthjælpsmodtagere. Nogle deltagere har haft store vanskeligheder med at tale og forstå dansk. Andre har talt så godt dansk at det egentlig ikke har været nødvendigt at ændre noget. Skoleprojekterne har derfor været vidt forskellige.

Erfaringerne er også præget af at undervisernes erfaringsbaggrund og arbejdsfelt har været forskellige. Nogle har undervist tosprogede i årevis, andre har få erfaringer med det. Hertil kommer at nogle faglærere selv skal markedsføre undervisning, mens andre udelukkende underviser og ikke selv markedsfører undervisning, opsøger virksomheder og planlægger deres tid.

## UCR

Underviserne på UCR underviser. Markedsføring og salg gennemføres af en ekstern konsulent og en leder, mens en intern planlægger vælger hvem der skal undervise i de solgte kurser og i det hele taget afgør hvordan tiden skal anvendes. Det har været en udfordring for underviserne at planlægge projektaktiviteterne i god tid og inddrage skemalæggeren hurtigst muligt. Når det ikke er sket, har projektet konkurreret med andre aktiviteter.

Underviserne er i TUP-projektet endt med udelukkende at koncentrere sig om de dele de selv har indflydelse på, nemlig den konkrete tilrettelæggelse af forløb andre har defineret. Begge har erfaringer med at undervise tosprogede.

### *Mere krop!*

'Mere krop i undervisningen' har været et omdrejningspunkt for de to undervisere, en faglærer og en dansklærer, fra UCR. Baggrunden er en forventning om at deltagerne kan få nye måder at lære sprog på ved at være mere fysisk aktive i undervisningen. Samtidig kan fysisk aktivitet imødekomme at deltagerne ofte er meget fysisk aktive i deres arbejdshverdag. Underviserne har erfaringer fra et socialfondsprojekt *Krop og læring* som de har bygget videre på.

Konkret har UCR gennemført et 'stjerneløb' på skolen på kurset *Midler og overflader* (Se beskrivelse af metoden i bilag). Deltagerne skulle finde og besvare opgaver der var placeret rundt om på skolen. Stjerneløbet gav mulighed for opdeling af holdet i dem der kunne svare selv og en gruppe af nydanskere der blev fulgt af læreren. Andre muligheder underviserne har haft i tankerne, har været

*Gæt og grimasser, fire-hjørneøvelse mv.*

En mere kreativ tilgang til undervisningen har i det hele taget været et vigtigt mål. Det kan være en udfordring samtidig at skulle nå FKB-målet.

De to undervisere har som eksempel udarbejdet undervisningsplan og opgaver til forløbet *Sikkerhed i rengøring*. De har udarbejdet to forskellige måder at komme i gang på – afhængig af deltagerniveau. Enten afdækker hver enkelt deltager egne arbejdsmiljøproblemer på baggrund af Arbejdstilsynets tjekliste *eller* deltagerne inddeles i grupper som arbejder med en opgave om korrekt brug af værnemidler, rengøringsmidler, mv med fremlæggelse af 3 gode råd for klassen. Derpå fokuseres på sikkerhedsorganisationen og sikkerhedsrepræsentantens rolle. Der gennemføres et rollespil hvor 'sikkerhedsrepræsentanter' skiftes til at løse et arbejdsmiljøproblem.

Forløbet er endnu ikke gennemført i sin helhed, men dele af det er introduceret. Her oplevede deltagerne at formen var spændende og relevant for deres arbejdssituation. Det var dog vanskeligt for kursister der ikke forstod så meget dansk. Her måtte underviser mere på banen i forhold til at læse og forklare ord i Arbejdstilsynets tjekliste.

Underviserne har også haft et ønske om at udvikle et introducerende forløb til rengøring, et 'snusforløb'. Forløbet blev desværre ikke gennemført på grund af for få deltagere, men intentionen er at gennemføre forløbet i januar 2008.

*Frugtbart samarbejde mellem faglærer og dansklærer*

Samarbejdet mellem sproglærer og faglærer har i projektet for det første bestået i idéudvikling hvor undervisernes to fagligheder har suppleret hinanden. For det andet har underviserne i forhold til kurset *Rengøringsmidler og overflader* samarbejdet ved at faglæreren har udført undervisningen, mens dansklæreren er blevet brugt til sparring omkring ideer og aktivitet i undervisningen. Det har betydet en større sikkerhed for den danskfaglige kvalitet i rengøringsundervisningen og omvendt at danskundervisningen har fået en praksisnær vinkel, der synes relevant for deltagerne.

## KTS

KTS har i mange år gennemført rengøringskurser med deltagelse af rengøringsassistenter eller ledige med anden etnisk baggrund. Enten på almindelige plankurser eller på særlige forløb rettet til denne målgruppe. Nogle kurser er gennemført af KTS alene, andre i tæt samarbejde med sprogskolen. KTS har tidligere haft etableret et åbent værksted. Det er imidlertid blevet lukket.

Rengøringsfaglæreren har kunnet bidrage til TUP-projektet med en stor fond af erfaringer fra alle disse forløb. Derudover har hun erfaringer med selv at markedsføre kurser og besøge virksomheder hvilket projektet også har nyt godt af.

*En massiv uddannelsesindsats holder danskundskaberne ved lige*

Underviseren har i 2007 gennemført et forløb for rengøringsassistenter i en kommune. Et af holdene har været for de sprogligt svageste hvor forløbet har været forlænget med dansk. En dag var planlagt til at bestå af 8 lektioner hvor rengøringsfaglæreren og dansklæreren har skullet stå for 5 hver og der dermed har været planlagt overlap midt på dagen. Det er dog ikke lykkedes at have dansklærer på alle moduler, men i de tilfælde hvor samarbejdet blev realiseret, oplevede faglæreren at det var en stor støtte. Det er hårdt hvis man skal være 'på' alene i 8 lektioner og dansklæreren tilbyder i kraft af sin faglighed ny inspiration og ny viden. Tilsammen er det med til at øge kvaliteten af undervisningen.

Rengøringsassistenterne har med nogle ugers mellemrum gennemført 7 mål (*Redskaber og maskiner til rengøringsarbejde, Rengøringsmidler og overflader, Arbejdsteknik ved rengøringsarbejde, Rengøringshygiejne, Personlig planlægning og arbejdsplaner, Sikkerhed og førstehjælp ved rengøringsarbejde og Service og synlig rengøring*). Dette har haft den positive effekt for de tosprogede deltagere at de holder det danske bedre vedlige. Erfaringen er at deltagerne begynder at tale mere med deres danske kollegaer.

*Kreativitet, ejerskab og afveksling er nøgleord*

Underviseren har som led i TUP-projektet været optaget af at lave mere målrettet undervisningsmateriale til de tosprogede. KTS har lavet kompendier til brug i undervisningen, men de kunne med fordel også laves i en sprogligt enklere og mere visuelt orienterede udgave. Underviseren har i forbindelse med projektet udviklet, afprøvet og præsenteret en lang række undervisningsmaterialer der især bruger billeder og praktiske øvelser som afsæt. Underviseren har også trænet deltagerens danske sprog ved lytteopgaver og genfortællingsopgaver. Senest et spil '*Nullermann*' som ligner *Sorteper*.

Underviseren har også været optaget af at differentiere undervisningen, så alle på kurset får noget ud af det. Det giver individuelle opgaver mulighed for. Underviseren har fx på et hold lavet en opgave hvor hver enkelt deltager fik et særligt rengøringsredskab at forstå, bruge og senere

forklare for resten af holdet. Det virkede meget godt at deltagerne blev eksperter på hver deres område og fik ejerskabsfølelse. Deltagerne løste opgaverne selvstændigt og gav underviseren en god mulighed for at rose alle deltagerne.

Underviseren bruger gåtur som pause i den teoretiske undervisning. Her sættes ord på omgivelserne (sprog og kultur) samtidig med at der kigges på overflader (fagligt). Flere af skolerne oplever at det er nødvendigt at lave den slags afbræk i undervisningsdagen, fordi det er mange timer at skulle holde koncentrationen – især hvis man har svært ved at følge med sprogligt.

Efter behov sætter underviseren kulturelle normer og temaer til debat. Det kan fx bestå i at igangsætte faglige snakke om kvalitetsopfattelser, mødetider mv eller sociale om madvaner, traditioner, arbejdsdeling, skik og brug – som opvarmning eller hvis deltagerne er trætte. En anden metode er lade deltagerne finde på et spørgsmål om det der undrer dem ved danskerne. Andre deltagere giver derpå deres bud på et svar, og det danner afsæt for en fælles snak.

## **AMU SYD**

Underviseren fra AMU SYD har tidligere undervist tosprogede ledige og har gode erfaringer med at undervise på AMU-uddannelser med forlængelse.

Fokus for TUP-projektet har været et længerevarende forløb for tosprogede kontanthjælpsmodtagere. Formålet har været at opkvalificere kontanthjælpsmodtagere til at varetage et almindeligt job i rengøringsbranchen. Forløbet er aftalt med et konsulentfirma og et vikarbureau. Vikarbureauet har lovet beskæftigelse til en del af deltagerne. Det har været afgørende at kommunerne har villet finansiere kontanthjælpsmodtagernes deltagelse.

Forløbet er startet med en IKV i september måned og har varet til udgangen af november. Forløbet har bestået af en række AMU-uddannelser som har været integreret med dansk og jobsøgning. Deltagerne har været motiverede for at komme i beskæftigelse, men nogle af deltagerne har haft så store sproglige vanskeligheder at de ikke har kunnet få uddannelsesbevis for alle uddannelsesmål.

*Aktive deltagere – og et godt grin*

I AMU-uddannelserne *Rengøringshygiejne og Redskaber og maskiner* har underviseren eksperimenteret med nye måder at undervise på. For det første har underviseren anvendt 4-hjørneøvelsen til at teste deltagernes viden om bakterier på en mere kropslig måde. Underviseren har først instrueret i opgaven: hvert hjørne repræsenterer en bestemt værdi.

Derpå har underviseren bedt hver enkelt deltager stille sig i det hjørne som de mener, indeholder det rigtige svar. Dette har tvunget hver enkelt til at tage stilling og har

tydeliggjort et at de der i gruppen har højest status, ikke nødvendigvis har det rette svar.

I det hele taget har det været vigtigt for underviseren at finde måder til at aktivere deltagerne. Underviseren har fx også inddelt deltagerne i grupper og bedt hver gruppe redegøre for korrekt rækkefølge ved håndvask. En anden opgave fra *Sikkerhed og førstehjælp ved rengøringsarbejde* har været at arbejde med forskellige udsagn om god hygiejne, fx urent hår, pille bussemænd, lommestørklæder. I en tredje opgave har deltagerne sat skilte på sig selv med forskellige kropsdele (hjerte, lunger mv). Øvelsen giver et godt grin og bidrager til at deltagerne bedre husker tingene når de selv skal tage stilling til hvor skiltene skal placeres.

Underviseren har desuden arbejdet med videooptagelser hvor deltagerne er blevet inddelt i tre grupper der hver skulle demonstrere korrekt praksis ved rengøring af rummene. Grupperne har derpå set videoen sammen med underviseren hvilket har tydeliggjort hvad der er korrekt og hvad der må forbedres. En anden mulighed er at undervisere optager video af sig selv hvor de bevidst arbejder forkert.

At arbejde med en gruppe tosprogede der ikke behersker særlig meget dansk, er meget krævende for underviseren, både socialt og fagligt. Deltagerne har mange spørgsmål af personlig karakter som underviseren har brugt sine pauser på at tage sig af. Det har derfor været et plus at andre undervisere har gennemført dele af forløbet.

#### *Markedsføring på nye måder*

AMU-uddannelserne er blevet markedsført på flere måder på AMU SYD, og man har forsøgt sig med alternative markedsførings- og rekrutteringsformer. Der er bl.a. gennemført gå-hjem-møder med arbejdsgivere og der er etableret virksomhedsnetværk med det formål at virksomhederne støtter og motiverer hinanden til uddannelse. Samtidig skal virksomhedsnetværket være med til at styrke planlægningen af aktiviteter, så de matcher virksomhedernes arbejdsrytmer.

Der er desuden skabt to foldere til tosprogede som er sendt til a-kasser, jobcentre og kommuner, og der er afholdt informationsmøder i flere byer. Erfaringerne er at det er et langt sejt træk at nå den enkelte sagsbehandler i kommunen og A-kassen, men efterhånden som de gode erfaringer viser sig, begynder nogle sagsbehandlere at efter spørger et nyt forløb. På samme måde fungerer tidligere kursister som uformelle AMU-ambassadører i deres egne netværk.

## AMU-Fyn

Underviserne på AMU-Fyn er skiftet ud undervejs i projektet. Den sidst valgte faglærer har stor erfaring med undervisning af tosprogede og har tidligere gennemført Åbent værksted.

AMU-Fyns første projektidé stødte desværre på grund. Ideen var at udvikle et split-forløb over 20½ dag der kombinerer dansk og rengøring med praktik med afsæt i målformuleringen for brancherettede F/I-forløb. Det ville have betydet at deltagerne ikke behøvede at kunne så meget dansk. Ideen var at kombinere undervisningsmiljøet på skolen med arbejdsmiljøet på praktikpladsen ved at deltagerne i halvdelen af dagen skulle være i praktik på en virksomhed, mens de den anden halve dag skulle undervises på skolen. En sådan model indebærer imidlertid at underviseren kun er sikret beskæftigelse i halve dage. Skolen vurderede at det ville være for svært at tilrettelægge undervisning i resten af dagen og derfor blev den idé ikke ført ud i livet.

*Afsæt i deltagerne sproglige forudsætninger og livserfaringer*

AMU-Fyns projekt har i stedet haft *Daglig erhvervsrengøring* for en gruppe ledige som omdrejningspunkt. Deltagerne har netop afsluttet sprogskolen. Nogle deltagere har tidligere været i praktik i rengøringsfaget. Underviseren har sammen med skolens uddannelseskonsulent bestemt det konkrete indhold af forløbet som har givet en generel introduktion til rengøringsarbejdet.

Underviseren ville gerne have besøgt deltagerne mens de var på sprogskole. Det ville have givet et indtryk af deres sproglige forudsætninger inden forløbet startede og der ved ville underviseren bedre have kunnet tilpasse undervisningen til deltagerne sproglige niveau. I stedet har underviseren gjort meget ud af præsentationsrunden så hun ad denne vej hurtigt har kunnet danne sig et indtryk af deres dansksproglige forudsætninger. Runden har vist at deltagerne er fra meget forskellige egne i verden. Nogle er dansk gift og alle taler godt dansk, men mange har svært ved at skrive dansk.

Underviseren har i undervisningen været meget opmærksom på sproglige fagudtryk og gråzoneord som deltagerne har diskuteret livligt.

Underviseren har eksperimenteret med nye undervisningsmaterialer om midler og pH-værdi hvor billeder har haft en fremtrædende plads. Deltagerne har arbejdet godt med opgaven og har været meget motiverede. Dog har nogle kommenteret den valgte illustration af en mørk kvinde med tørklæde. De ønsker ikke at blive set som en uintegreret indvandrerkvind, men som dansker.

Deltagerne har også haft egne rengøringsmidler med hvilket har givet en god snak.

Derudover har underviseren gennemført 'Hvem skal være millionær?' som har handlet om rengøringsmidler og over-

flader. Denne øvelse har givet underviseren en god måde at evaluere deltagerne på.

Derudover har hun arbejdet med markedsføring og forenkling af sproget i information til potentielle kursister.

En anden underviser fra AMU-Fyn har desuden udviklet en visitationsmodel. Når bookeren ved tilmeldingen bliver opmærksom på at den kommende deltagers sproglige niveau kan være mangelfuldt, inviterer bookeren personen til en vejledningssamtale, evt. sammen med sagsbehandler eller arbejdsgiver. I forbindelse med samtalen præsenterer faglæreren lokalerne (og får på denne måde indtryk af personens måde at samtale på). Derpå præsenterer faglæreren undervisningsmaterialer og tester deltagerens faglige og sproglige forudsætninger ved brug af opgaver, herunder et særligt udviklet billedlotteri.

### *Erfaringer på tværs*

Undervisernes mange erfaringer vil i de følgende afsnit blive uddybet og sammenfattet på tværs af de medvirkende skoler. Her videregives lærernes erfaringer og ideer i forhold til de temaer der har vist sig væsentlige for at tosprogede i højere grad deltager i AMU og får udbytte af det.

## Kombination af rengøringsfag, dansk-undervisning og kulturtemaer

Sproget har både i analysen og i TUP-projektet vist sig at være den helt store udfordring for at nydanske AMU-kursister kan få et rigt udbytte af uddannelserne.

Hovedvægten i TUP-projektet har derfor været på at udvikle undervisningen pædagogisk og indholdsmæssigt så den i højere grad imødekommer sprogvanskeligheder. Derudover har underviserne arbejdet på at udvikle modeller for fleksibel afholdelse hvor danskundervisning, rengøringsundervisning og kulturforståelse forenes.

### At lære dansk

*At kunne begå sig på dansk*

Det eneste område hvor en væsentlig del af de tosprogede medarbejdere opleves at have særlige forudsætninger, er det danske sprog. Vanskelighederne med at tale, forstå, læse og skrive dansk har betydning for medarbejdernes deltagelse i og udbytte af AMU.

Det at kunne begå sig på dansk afhænger imidlertid ikke kun af hvor stort et ordforråd man har og hvor godt man udtaler ordene. Det er i høj grad også vigtigt hvordan den person man taler med, er tunet ind på at forstå, forklare, lytte og skabe mening.

*Kendskab til 'gråzone-ord' hjælper forståelsen*

Analysen har understreget betydning af 'gråzoneord', dvs ord der har forskellig betydning alt efter hvilken sammenhæng de bruges i. I dette TUP-projekt har flere lærere arbejdet indgående med forståelsen af gråzonesproget. Det har givet anledning til såvel gode grin som større forståelse og vigtige dialoger. Er en 'slange' fx et farligt dyr eller en del af en støvsuger? Og hvad betyder en 'kold skulder'?

Når deltagerne ikke gøres opmærksom på at ordene har forskellig betydning alt efter den sammenhæng de bruges i, mister de tråden. Ofte er man som underviser imidlertid ikke opmærksomme på dette fordi deltagere der har dansk som modersmål, jo kender ordenes forskellige betydninger. Ved at underviserne bliver mere bevidste om gråzoneord og i det hele taget om hvordan de bruger sproget, kan deres undervisning blive mere forståelig for tosprogede deltagere.

*Fra tekst til billede*

Alle underviserne har i dette projekt eksperimenteret med at udskifte og supplere traditionelle AMU-kompendier og tekst med billeder og andre visuelle virkemidler. Erfaringen er at mange deltagere tabes, hvis man holder fast i at gennemføre undervisningen på traditionel vis og med traditionelle teksttunge undervisningsmaterialer. Omvendt giver det både en mere dynamisk undervisningsform og hjælper deltagere med sprogvanskeligheder, når man i højere grad bruger billeder, video og kropssprog. Og gerne i en interaktiv form. Fx har en lærer lavet kryds og tværs med billeder inden for et rengøringsfagligt tema



(se eksempel herunder). På den måde trænes de ord som deltagerne støder på i deres arbejde som rengøringsassistenter uden at kursisterne skal terpe eller giver op overfor lange stykker tekst.



Eksempel på kryds og tværs. Udviklet af Marit Jakobsen, KTS

Samme lærer har også fremstillet en lamineret serie billeder med rengøringsmidler og forskellige PH-værdier. Deltagerne skal så sætte de rigtige PH-værdier på midlerne. En anden lærer har lavet en fotoserie om materialer og rengøringsmidler, hvor deltagerne skal kombinere overflader og midler rigtigt. (se eksempler på undervisningsmaterialer i bilag)

Flere har også eksperimenteret med at lade deltagerne videofilme sig selv mens de fortæller om rengøringsredskaber eller udfører konkrete arbejdsteknikker, og efterfølgende har holdet sammen set og diskuteret filmen.

Erfaringen fra projektet er at det giver mere liv til undervisningen og højner forståelsen og engagementet når man inddrager visuelle virkemidler.

### *Kroppen i spil*

Det gælder også for mere kropslige øvelser. Hvis man har svært ved at forstå det talte sprog, kan kropssproget være en uvurderlig hjælp. Derfor er det vigtigt at læreren tør bringe sig selv i spil og vise hvordan deltagerne skal gå til opgaverne.

Derudover er gruppen af rengøringsassistenter (nydanske såvel som etniske danske) vant til at være fysisk meget aktive i deres arbejdsliv, og derfor kan det være en stor udfordring at skulle sidde stille i op til 8 timer om dagen. Fysisk betonedede øvelser kan være et tiltrængt afbræk og

kan samtidig sagtens kobles til et fagligt indhold.

En underviser indlægger fx gåture rundt på skolen hvor holdet sammen taler om de materialer de møder og hvilke rengøringsmidler man derfor ville skulle bruge. To andre undervisere har som tidligere nævnt udviklet et stjerneløb hvor deltagerne bevæger sig rundt på skolen og løser forskellige rengøringsrelaterede opgaver. Oplevelsen var her at det var sjovt og anderledes at gå i skole på den måde – men også at det var vanskeligt for dem der har svært ved dansk at forstå opgaverne på egen hånd. Derfor valgte læreren at dele gruppen op så hun fulgtes med den gruppe der havde behov for hjælp til at løse opgaverne, mens en anden gruppe kunne klare sig selv.

Det er en vigtig pointe omkring undervisningsmaterialer og – metoder at man selvfølgelig ikke skal forkaste alt eksisterende materiale og opfinde nyt gang på gang. Det er lige så meget et spørgsmål om at se gammelt materiale igennem med målgruppen i baghovedet, og derpå tilpasse så det matcher målgruppens behov og forudsætninger bedst muligt.

#### *'Rengøring' kombineret med danskundervisning*

AMU giver mulighed for at forlænge alle FKB-kurser med dansk og udbyder derudover særlige F/I-kurser og forløb for flygtninge og indvandrere. Hertil kommer at der inden for rengøring er udviklet et 14-dages forløb rettet til både danskere og tosprogede der ikke er så gode til dansk.

Disse muligheder bruges imidlertid ikke så meget. Det er der mange grunde til, fx at arbejdsgivere ikke ønsker at undvære deres medarbejdere længere end højst nødvendigt og satser på at de kan få udbytte af et almindeligt FKB-kursus. Det kan også være lønsystemet på arbejdspladsen favoriserer almindelige FKB-kurser. Eller at AMU ikke markedsfører og gennemfører disse forløb.

#### *Forlængelse*

I dette TUP-projekt er der gennemført forløb med forlængelse for en gruppe rengøringsassistenter fra en arbejdsplads. Erfaringerne herfra er virkelig gode. Rengøringsassistenterne har fået mod på at tale med deres danske kolleger og har øget deres faglige kunnen. At lære sprog kræver et intensivt fokus, fordi ord og sætninger skal gentages mange gange før man for alvor får fat. Rengøringsassistenter arbejder ofte meget alene og får derfor ikke den sproglige dialog og træning i hverdagen som er nødvendig hvis danskkundskaberne skal vedligeholdes og udvikles.

#### *Dobbeltlærerdækning*

Det er selvfølgelig bedst når danskundervisningen varetages af en sproglærer med erfaring i at undervise tosprogede. Faglærere og sprogundervisere har forskellige måder at tænke sprog på hvilket kan bidrage til at deltagerne får større udbytte af undervisningen. Faglærere tænker ofte sprog meget konkret og er fx opmærksomme på enkelte ord og fagudtryk der kan stoppe deltagerens forståelse. Sproglærere er mere optagede af at deltagerne lærer omgangssprog og sproglige nuancer. At de ikke bare lærer betydning og udtale af enkelte ord, men at de

opnår at kunne begå sig på dansk.

Mange faglærere er ikke uddannede til at undervise i dansk for fremmedsprogede. De er dermed ikke ad den vej trænet i at undervise tosprogede og blive bevidst om deres eget sprogs betydning for deltagerens udbytte. Et tæt samarbejde med en dansklærer kan derfor være en hjælp til at faglæreren både bliver mere bevidst om eget sprog – og får ideer til hvordan ordene kan forklares så de bliver forståelige. Og samtidig får danskundervisningen en klar relevans for deltagerne når den kobles direkte til deres hverdagspraksis og faglighed.

### Ideer til at fremme forståelsen

- Gå på opdagelse i 'gråzonesproget' – og vær opmærksom på det i undervisningen, fx ord som slange, mundstykke, osv.
- Skriv i et enkelt og klart sprog.
- Brug billeder, tegn og kropssprog. Det hjælper forståelsen og samtalen på vej.
- Brug dig selv – fx til at vise hvordan arbejdsopgaver udføres korrekt.
- Brug kursisternes hverdag og erfaring som udgangspunkt for en faglig snak, hvorigennem sproget også testes og trænes. Fx om konkrete oplevelser på arbejdet, egne oplevelser med arbejdsskader, fritidsinteresser, osv.
- Tværfagligt samarbejde mellem faglærer og dansklærer øger kvaliteten af undervisningen.

#### *Afsæt i erfaringer*

### **Kultur på dagsordenen**

En indgang til at snakke kultur og kulturelle forskelle er at tage udgangspunkt i deltagerens baggrund og lade det danne ramme for en fælles dialog.

For at inddrage deltagerens erfaringer har en af underviserne bedt alle deltagere om at medbringe eksempler på rengøringsmidler de bruger i de lande de kommer fra og fortælle om forskellige rengøringsmetoder. Dette gav anledning til en god snak om sammenhænge mellem klima, midler og overflader. Fx er de skrappe midler der anvendes i nogle lande med hedt klima, ikke så nødvendige i et koldere klima.

#### *At sætte kulturelle normer på dagsordenen*

Underviserne fortæller mange eksempler på hvordan de klargør og diskuterer normer og forventninger på arbejdspladsen. Ofte kommer disse diskussioner i gang ved at deltagerne selv fortæller om arbejdsplaner og arbejdsrutiner eller undrer sig over de forventninger de møder. Forventningerne er ikke selvfølgelig for deltagere der har levet en del af deres liv i andre kulturer. Det kan fx dreje sig om hvor grundigt rengøringen skal gøres eller hvordan kunder reagerer hvis man går tidligere hjem. At bruge

den slags anledninger kræver at underviserne fanger det der optager deltagerne, og giver det plads.

Oplevelsen er at det er langt lettere at bringe spørgsmål om kulturelle forskelle og ligheder på banen, hvis det gøres med respekt – men også meget gerne med et glimt i øjet. Her hjælper det hvis læreren selv tør gå forrest og 'afsløre' lidt om sig selv. Humor kan afhjælpe mange misforståelser og samtidig være indgang til vigtige diskussioner.

### *Uskrevne regler*

Vi bringer her en lille oversigt over de mange uskrevne regler der findes på danske arbejdspladser og som ikke nødvendigvis findes på arbejdspladser uden for Danmark.<sup>3</sup> Undervisere kan fx bruge denne oversigt til at få en diskussion i gang med deres deltagere. Kender de reglerne? Hvordan ville reglerne se ud i andre lande? Hvad sker der når man træder ved siden af? osv.

## Uskrevne regler på det danske arbejdsmarked

- Udvis tilbageholdenhed i begyndelsen
- Del viden med dine kollegaer
- Deltag i det sociale samvær
- Forhold dig professionelt til dit arbejde
- Forstå ironi og humor
- Kend den flade ledelsesstruktur
- Hils på dine kollegaer når du kommer og går
- Husk at religion er en privatsag
- Spis frokost sammen med dine kollegaer
- Kend kommandovejen på din arbejdsplads
- Lær at håndtere ris og ros
- Lær kunsten at samarbejde
- Overhold mødetider og aftaler
- Tal dansk på jobbet
- Spørg hvis du er i tvivl
- Stil krav til dig selv og din arbejdsgiver
- Træd varsomt i konfliktsituationer
- Vær hjælpsom og solidarisk
- Vær innovativ og nytænkende
- Vær selvstændig
- Vær ikke bange for at påtage dig et ansvar
- Vær synlig på din arbejdsplads
- Vær fleksibel og omstillingsparat
- Ingen regel uden undtagelse

### *Interview på tværs af etniske grupper*

En anden metode til at opnå større gensidig forståelse er at deltagerne interviewer hinanden på tværs af etniske grupper, fx om rengøringsfaglige temaer, oplevelser af at være i Danmark og på danske arbejdspladser mv. Derved vil det blive tydeligere at alle grupper ser på hinanden

<sup>3</sup> De 'uskrevne regler' er udviklet af Mehmet Yükksekaya og hentet fra Ugebrevet A4, 29.05.07. Yükksekaya har desuden udgivet en bog om temaet: *"Uskrevne regler på det danske arbejdsmarked"* (2007). People's Price

gennem etniske briller og at disse briller i høj grad præger ens egen måde at forstå situationerne på. Det kan også være at det bliver tydeligt at de briller vi ser igennem, ikke kun er præget af etnicitet, men også af køn, alder og uddannelses- og erhvervs erfaringer med mere.

### *At knække skolekoden*

Ligesom arbejdspladser har særlige normer og særlige 'koder' der skal læres for at man kan begå sig som medarbejder, så har AMU og skoleverdenen også sin kode. Lærerne fortæller at det ofte er en udfordring at hjælpe deltagere til at 'knække' skolekoden. Deltagernes erfaringer med at gå i skole og forventninger til hvad uddannelse og læring går ud på kan være meget forskellige og det kan derfor være en god idé altid at lægge ud med en snak om gensidige forventninger, spilleregler mv. Herunder følger en række gode råd til hvordan man kan hjælpe deltagere (etnisk danske og nydanske) til at knække skolekoden, og dermed skabe grundlag for en god undervisningsoplevelse.

### Hjælp til at 'knække skolekoden'

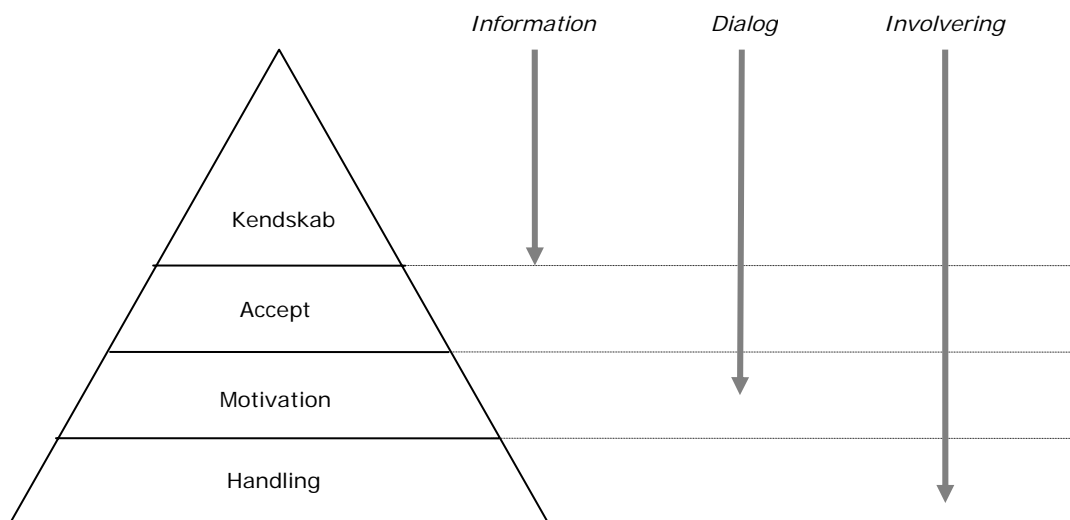
- Vær nysgerrig og respektfuld i mødet med deltagerne. Tag udgangspunkt i ressourcer frem for mangler.
- Tydeliggør spillereglerne - især hvis de ikke står til diskussion. Forklar hvorfor det giver god mening for undervisningen.
- Vær åben hvis noget undrer, forvirrer eller støder dig – og invitér til en dialog om det.
- Skab rum til at deltagerne undren, forventninger og erfaringer kan komme i spil.
- Husk på at der kan være mange versioner af, hvad det vil sige at gå i skole.
- Tilbyd hjælp til det der kan være nyt – fx gruppearbejde,

## Markedsføring

En af analysens slående konklusioner er at mange af de ønsker som arbejdsgivere og deltagere giver udtryk for, allerede i dag er mulige at efterkomme. Indholdet er dækket af mål i regi af SUS eller andre efteruddannelsesudvalg. Afholdelsesformer kan gøres så varierede at de kan imødekomme de udtalte ønsker. Men hverken ledere eller rengøringsassistenter kender til mulighederne. Det understreger behovet for at AMU markedsfører mulighederne for at gennemføre uddannelse fleksibelt, at tilpasse afholdelsesformer til lokale ønsker og at indholdet tones til dem der deltager.

De undervisere der er vant til at deltage i skolens markedsføring, har også arbejdet med markedsføring i TUP-projektet. Alene eller sammen med andre på skolen. Flere har eksperimenteret med nye metoder til markedsføring.

*Sammenhæng mellem kontaktform og den reaktion man kan regne med at opnå*



Modellen er udviklet af Kristi Maire Rammo efter inspiration fra Pelle Carlo Nilsson, RUC<sup>4</sup>

### *Markedsføring på flere niveauer*

Modellen ovenfor illustrerer sammenhængen mellem kontaktform og den reaktion man kan regne med – fx i forbindelse med markedsføring. Traditionel markedsføring som brochurer og mediekampanjer placerer sig oftest i den øverste del af pyramiden, men som modellen viser, kan der være lang vej fra information om AMU's uddannelser til at virksomheder og medarbejdere begynder at rykke på sig og i sidste ende deltage i et uddannelsesforløb. I dette projekt har nogle af underviserne forsøgt sig med markedsføring på flere niveauer af pyramiden. For dels at øge kendskabet til de mulig-

<sup>4</sup> Fra projektrapporten "Fleksibel efteruddannelse – erfaringer fra et TUP-projekt" (2007). Udarbejdet af Kubix for Efteruddannelsesudvalget for Handel, Administration, Kontor og Ledelse (HAKL)

heder der findes i AMU og dels at skabe større grad af dialog og involvering – og derigennem potentielt flere kursister. Konkret har underviserne arbejdet med brochurer målrettet nydanskere i rengøringsbranchen, gå-hjem-møder og deltagelse på uddannelsesbasarer og involvering af sagsbehandlere. På AMU SYD har man desuden oprettet virksomhedsnetværk, hvor arbejdspladserne diskuterer og aftaler fælles efteruddannelse som matcher både behov og arbejdsrytmer.

#### *Et sprog der er til at forstå*

Når markedsføringen rettes til potentielle deltagere, er det vigtigt at den skriftlige information fra AMU er overskuelig, skrives i et let tilgængeligt sprog og gerne indeholde billeder og beskrivelser af 'rigtige' rengøringsassistenter, så informationen bliver nærværende. På samme måde er det en idé at oversætte målbeskrivelser og kursusbeskrivelser til forenklet dansk – eller måske endda til andre sprog.

Det er gjort i pjecer og en oplysningsside om uddannelse som uddeles på uddannelsesbasarer. På uddannelsesbasarer orienterer arbejdsgivere, skolesystemer og faglige organisationer ledige om muligheder inden for forskellige brancher.

Skolernes hjemmesider kan også med fordel vurderes ud fra en sproglig synsvinkel så også tosprogede der ikke taler så godt dansk, kan få udbytte af at læse den.

#### *At få respekt blandt sagsbehandlere*

Sagsbehandlere er afgørende for om ledige får mulighed for at deltage i AMU. Oprettelsen af de nye jobcentre har vanskeliggjort markedsføringen da opmærksomheden har været på at få dem etableret og på at få de ledige i arbejde frem for i uddannelse. Samtidig ser det ud til at der blandt sagsbehandlere er en holdning til at alle kan gøre rent. En af underviserne har gode erfaringer med at sagsbehandlere deltager i undervisningen. På den måde får de øjnene op dels for hvad AMU kan tilbyde og dels for hvilke forudsætninger der er nødvendige for at gennemføre uddannelserne.

#### *At bruge kursister*

Den bedste markedsføring AMUs uddannelser kan få, er når tilfredse kursister hjælper til at sprede budskabet om AMU. Underviserne har i dette projekt også talt om hvordan man kan bruge kursisterne mere aktivt til at markedsføre uddannelserne. Det kan gøres i det små, ved blot at opfordre kursisterne til at tale med deres venner, familie og kollegaer. Det kan også gøres ved at uddele en stak brochurer eller små postkort om AMU til kursister som kan give dem videre i deres netværk.

Ved at bruge kursisters egne netværk kan nye grupper fås i tale. Dels fordi kursisterne kan fungere som AMU-ambassadører der kan svare på spørgsmål om uddannelserne, og dels vil kunne fungere som forbilleder for dem der ikke kender AMU og måske er lidt utrygge og usikre på om de kan leve op til de krav der stilles.

## Nye medier og metoder

Når AMU vil i kontakt med deltagere med en anden etnisk baggrund, er det i det hele taget oplagt at overveje om andre medier og metoder skal tages i anvendelse. Fx at bringe historier om indvandreres erfaringer med AMU i medier henvendt til mennesker med en anden etnisk baggrund, at kontakte indvandrernetværk og familier, at udgive materialer om AMU på hovedsprog og de største indvandrersprog, samt at samarbejde med sprogskoler og VUC om markedsføring.

Det kunne fx være en idé at uddele pjecer om uddannelse i Vollsmose og andre boligområder hvor mange etniske grupper bor eller at uddele pjecer i etniske butiksbaserer.

### Ideer til markedsføring

- Henvend dig direkte til modtageren – hvad har han/hun brug for at vide? Skriv læsevenligt og brug billeder man kan identificere sig med.
- Opsøg medarbejderne der hvor de er – fx i lokalmiljøet, via lokale medier, på arbejdspladsen. Invitér til dialog om uddannelse og arbejdsliv – gerne på andre sprog.
- Involver arbejdspladserne mest muligt - fx gennem oprettelse af virksomhedsnetværk og gå-hjem-møder.
- Invitér relevante aktører til at overvære undervisning, så de selv kan opleve hvad AMU kan tilbyde.



## Visitation

### *En præcis visitation*

Arbejdspladserne har i analysen givet udtryk for vigtigheden af en præcis visitation så deltagerens sproglige forudsætninger er tilstrækkelige til at deltageren kan få udbytte af undervisningen. AMU anvender sprogtest i stigende omfang og har derfor efterhånden fået bedre redskaber til at visitere. Senest en håndbog<sup>5</sup>.

Det ser ud til at visitation er en udfordring flere steder – af flere grunde. For det første fordi skolerne af økonomiske årsager har brug for at få holdstørrelsen op på et vist niveau og dermed ikke ønsker at opdele potentielle deltagere efter sproglige forudsætninger. Det betyder bl.a. at et udviklet 14-dages kursus for deltagere med svage dansksproglige forudsætninger sjældent gennemføres.

For det andet varetages visitationen nogle steder af en booker – en medarbejder fra kursusadministrationen der placerer deltagerne på kurser. Hvis bookingen skal fungere som visitation, er det naturligvis vigtigt at bookeren er klædt godt på til at indplacere deltagerne efter deres sproglige niveau. indplaceringen har som regel karakter af at bookeren forsøger at undersøge det sproglige niveau hos den kommende deltager ved at snakke om det med den der har henvendt sig, som ikke nødvendigvis er den kommende deltager selv, men en arbejdsleder eller sagsbehandler.

### *Mundtlig visitation*

Nogle steder involveres faglæreren i visitationen ved at tage en samtale med deltageren for at afklare deltagerens forudsætninger. Fx ved at tale med deltageren om de forskellige redskaber og maskiner.

### *Skriftlig visitation*

En dansklærer har udarbejdet visitationsopgaver som rengøringsfaglæreren læser igennem og justerer inden den bruges til visitation. Derved bliver opgaven faglig korrekt og bruger fagets ordforråd.

En anden idé til visitation er at deltagerne får tilsendt eksempler på tekster der bruges i undervisningen (brugsanvisninger, datablade og lign.) Det er gjort inden for et andet AMU-område (som optakt til vagtkurser) og har bidraget til at nogle af deltagerne indser at de har brug for hjælp eller ekstra dansk. Udfordringen her er at få tid til at rette opgaverne og kommunikere med dansklæreren.

### *... evt med brug af billeder*

En af faglærerne tester elevernes danskkundskaber ved hjælp af et billedlotteri. Det giver indtryk af om deltageren har brug for at lære mere dansk for at få udbytte af rengøringsuddannelserne.

### *Ordværksted*

På AMU-Fyn er et ordværksted etableret i 2007. Formålet med det er for det første at teste eleverne så de indplaceres på kurser der passer niveaumæssigt for

---

<sup>5</sup> Undervisningsministeriet: *Sprogtest i AMU*, november 2006

eleven og dermed giver elever, skole og arbejdsgiver bedre oplevelser. Testen skal afgøre om eleven kan klare et almindeligt FKB-kursus, har brug for supplerende undervisning i dansk og matematik gennem FVU eller har brug for at deltage på et F/I-forløb.

For det andet har eleverne i ordværkstedet mulighed for at træne deres sprog. Værkstedsundervisningen er målrettet de relevante fagudtryk i forhold til de konkrete forløb deltageren skal følge eller allerede er i gang med. Det kan have form af forkursus eller et F/I-forløb med forlænget dansk.

### Ideer til visitation

- Et godt samarbejde mellem administration og underviser sikrer at kursisterne kommer på de rigtige kurser.
- Samarbejde mellem dansklærer og faglærer om visitationsopgaver giver mulighed for et godt indblik i deltagernes sproglige kundskaber og kendskab til faget.
- Send eksempler på materialer fra undervisningen eller små opgaver ud til kommende kursister. Når man kender kursisternes niveau på forhånd, er det lettere at visitere og differentiere undervisningen.

## Lærerkompetencer, lærersamarbejde og skolekultur

Vi vil i det følgende afsnit se nærmere på, hvad der kræves af AMU-læreren for at kunne levere undervisning der imødekommer behovene blandt tosprogede i rengøringsbranchen. Vi vil desuden komme med bud på, hvordan lærerne kan udvikle og opnå de nødvendige kompetencer. Endelig stiller god uddannelse ikke alene krav til den enkelte lærer, men også til skolernes samlede strategi og interne samarbejde. Vi skitserer derfor i afslutningen af afsnittet nogle af de væsentligste skoleinterne forudsætninger og kommer med bud på hvordan man kan styrke den fælles strategi.

*Kompetencekrav til underviseren*

Gennem projektføreløbet har underviserne løbende diskuteret hvad der egentlig skal til, for at man kan levere den bedste undervisning til målgruppen. Hvilke kompetencer skal man have – både faglige og mere personlige. I tekstboksen på næste side har vi sammenfattet de kompetencekrav som har været mest gennemgående i lærernes fortællinger og beskrivelser af praksis.

*Mange krav gør introduktion af nye medarbejdere vigtig*

Som tekstboksen på næste side indikerer, er det ikke småting der kræves af AMU-læreren. Det kræver formodentlig en god portion erfaring at opbygge den nødvendige værktøjskasse af redskaber og øvelser. Og det kræver erfaring og viden om praksis og AMU at kunne danne sig det nødvendige overblik og differentiere undervisningen samtidig med at man når målene.

Derfor kan det være meget vigtigt at nye medarbejdere introduceres grundigt til opgaven og kobles til mere erfarne undervisere, som kan bidrage og støtte.

*Kompetenceudvikling af lærerne*

Lærerne kan udvikle og opnå de nødvendige kompetencer på flere forskellige måde: Ved at påtage sig nye opgaver – alene og sammen med kollegaer, ved at gå i praktik/tage på besøg i deltagernes virksomheder, via sparring med kollegaer, gennem forskellige udviklingsprojekter mv. Efteruddannelse i form af lærerkonferencer, kurser mv. kan desuden udvide lærernes teoretiske forståelse af de problemstillinger de oplever i deres arbejde.

I dette projekt har lærerne udviklet deres kompetencer gennem:

- Konkret arbejde med nye undervisningstiltag.
- Fælles workshops på tværs af skolerne med oplæg, erfaringsudveksling, dialogøvelser mv.
- Løbende fælles og individuel refleksion over egen praksis med støtte fra bl.a. logbog.
- Besøg hos de andre undervisere med observation af hinandens undervisning.

## Krav til underviseren

- **Pejle-evne** som gør det muligt hurtigt at få indblik i og danne sig et overblik over deltagernes forskellige forudsætninger.
- **Omstillingsevne og fleksibilitet** til at droppe den planlagte undervisning og ændre kurs – hvis det er kursisternes behov.
- **Fagligt og pædagogisk overblik** som gør det muligt både at matche kursisternes forudsætninger og nå AMU-målene, fx hvor lang tid vil de forskellige kursusdele tage? Behov for differentiering?
- **Kreativitet** og et solidt repertoire af metoder og øvelser som sikrer afveksling og indtænker forskellige læringsstile og sprogligt niveau hos deltagerne.
- **Sproglig selvbevidsthed** betyder at kendskab til gråzonesprog og fagudtryk ikke tages for givet blandt deltagerne og bruges uovervejnet, men bliver genstand for dialog.
- **Etnisk/kulturel selvbevidsthed** sikrer at fx arbejdspladsnormer eller skolenormer ikke bare udlægges som selvfølgelige, men som noget man bør diskutere åbent og som kan opleves helt forskelligt.
- **Engagement** og lyst til at undervise de mennesker der er på holdet. Det smitter af på deltagernes motivation.
- **Nysgerrighed** på hvilke ressourcer og erfaringer kursisterne bringer med sig ind i undervisningen, og evne til at bruge disse i forløbet.
- **Branchekendskab** er en forudsætning for at kunne tilrettelægge et praksisnært undervisningsforløb.
- **Mod til at 'udstille' og bruge sig selv**, fx ved at vise i stedet for at fortælle hvordan arbejdsopgaver udføres, men også ved at bruge personlige erfaringer til at bringe temaer som kulturelle normer på banen.
- **Samarbejdsevne internt** som sikrer et frugtbart samspil mellem faglærer, dansklærer, kursusadministration og andre centrale aktører på skolen.
- **Samarbejdsevne eksternt** som sikrer en god relation til vigtige aktører omkring kursisten, fx sagsbehandlere eller arbejdspladsen.

Oplevelsen hos lærerne har været at det har været meget frugtbart at mødes på tværs af skolerne. Lærerne oplever ofte at stå meget alene med deres faglighed, og her har det været givende at få lejlighed til at sparre og udveksle synspunkter og ideer med fagligt ligesindede fra andre skoler. En idé kunne derfor være at udvikle mere formaliserede netværk for rengøringslærere på tværs af skolerne.

*Ledelsesopbakning og fælles fodslag er centralt*

Kompetente undervisere kan dog ikke gøre det alene. Det er en central og fælles oplevelse blandt lærerne i dette projekt at opbakning fra ledelsen og fælles fodslag om indsatsen er helt nødvendig for at der sker en udvikling af undervisningstilbuddet. Dels fordi det er svært for den enkelte lærer at markedsføre de fleksible muligheder over for arbejdspladser og nydanske medarbejdere alene, og dels fordi det kræver en særlig form for planlægning og undervisningstænkning som involverer mange aktører på skolen og som derfor kræver en fælles strategi.

Endelig er det centralt for formidling og forankring af resultater fra udviklingsprojekter som dette at lærerne oplever interesse for og opbakning til den indsats de har lagt i projektet. Fx ved at give undviserne lejlighed til at fortælle kollegaer om erfaringer og gode ideer der er udviklet, og som kan komme AMU og skolen til gavn fremover.

*Dialogmøder fremmer internt samarbejde og forståelse*

På én af skolerne har man afholdt dialogmøder hvor medarbejdere, ledere, administrativt personale og konsulenter mødes og udveksler erfaringer og ideer. På den måde kan de holde sig ajour med de forskellige områder og kurser. Det har vist sig at være en god metode til at få skabt sammenhæng og samarbejde.

En anden idé er at invitere kollegaer, ledelse og bookere med på sine kurser så de selv kan opleve hvad det handler om. Ud over at det fremmer forståelsen for lærerens arbejde, kan det også give en viden om uddannelsens indhold og faglige niveau som er meget værdifuld i visitationen af nye kursister.

## Bilag

### Oversigt over forløbet

De fælles aktiviteter i projektet har haft følgende indhold:

18. december 06

Opstartsworkshop:

- Præsentation og diskussion af projektet
- Skoleerfaringer med undervisning af tosprogede kursister
- Fælles brainstorm over projektideer
- Første konkrete skridt i skolernes egne projekter

17. og 18. januar 07

Seminar om resultaterne af Kubix' analyse 'Mangfoldighed i rengøringsbranchen – en udfordring for AMU?'<sup>6</sup>:

- Præsentation og diskussion af analyseresultater
- Oplæg om kulturmøde v. integrationsmedarbejder i Dansk Flygtningehjælp
- Oplæg om indvandrerkvinders joberfaringer og drømme v. arbejdsmarkedskonsulent i CABI
- Plenum-interview med nydansk tilsynsførende fra rengøringsfirma
- Gruppediskussioner – fra ny ideer til konkrete tiltag i AMU

26. april 07

Fælles workshop:

- Velkommen til nye deltagere og projektstatus
- Oplæg om pædagogiske overvejelser og virksomhedskontakt – hvad virker v. Kubix
- Projektsparring med afsæt i metoden Appreciative Inquiry
- Præsentation af 'log light' en mini-logbog til støtte af individuel og fælles refleksion omkring projektideerne

11. juni 07

Erfamøde med andre TUP-projekter

12. juni 07

Fælles workshop:

- Oplæg om visitation og dansksproglige forudsætninger v. lærer Ilse N. Senbergs
- Oplæg om Kubix' observation af undervisningsdag på KTS
- Projektstatus og sparring med udgangspunkt i Log-light. Kreativ øvelse.
- Projektplanlægning - tidslinjeøvelse

14. september 07

Fælles workshop:

- Erfaringer fra afprøvning og udveksling af materialer
- Øvelse med reflekterende teams ift projektsucceser og barrierer
- Besøg på Ordværkstedet, AMU Fyn

Oktober – november 07

Gensidige skolebesøg med observation af undervisning

27. november 07

Evalueringsworkshop:

- Erfaringer fra afprøvning og udveksling af materialer
- Udbytte af gensidige skolebesøg
- 'Det ideelle uddannelsesforløb for tosprogede i rengøringsbranchen'. Gruppeøvelse med refleksion på baggrund af projektforsøbet - hvordan skulle uddannelses tilrettelægges hvis alt var muligt
- Opsamling og evaluering af det samlede projektforsøbet. Muligheden for fastholdelse af de gode erfaringer.

---

<sup>6</sup> NB: Seminaret var ikke en formel del af TUP-projektet, men af analysen. Når vi alligevel skriver seminaret med i denne oversigt, så skyldes det at lærernes projekter indholdsmæssigt blev inspireret af seminaret og at vi gennem TUP-forløbet gentagne gange er vendt tilbage til vigtige pointer fra dialoger og oplæg på seminaret.

## **Materialer fra skolerne**

I det følgende vedlægges eksempler på de materialer skolerne har udviklet. Det er desværre kun muligt at rumme et uddrag af de mange materialer, lærerne har udviklet. En del af materialerne har desuden kun været tilgængelige i papirform. En egentlig materiale-database i elektronisk form hvorfra lærerne kan hente inspiration og konkrete øvelser, kunne derfor være en idé.





## Uddrag fra test om førstehjælp og sikkerhed

Udviklet af Marit Jakobsen, KTS

### Test til 1. hjælp og sikkerhed.

1. Sæt en  mellem det rigtige ord og billede

Lokalirriterende



Meget Brandfarlig



Ætsende



Eksplosiv



## Undervisningsidé: 'Stjerneløb' og rengøringsmidler

Udviklet af Janne Bjerregaard og Ilse N. Senbergs, UCR

### Til udvikling af undervisningsmateriale til brug i FKB uddannelsen: Rengøringsmidler og overflader. For personer med læse-/ skrivevanskeligheder.

Idé til opgave til om rengøringsmidler: Indarbejdning af mere fysisk aktivitet til en meget teoretisk opgave. Stjerne-løb hvor hvert spørgsmål placeres fysisk forskellige steder på skolen/ arbejdsstedet, og eleverne går rundt, finder spørgsmålene og besvarer, samt medbringer grundbog, som støtte i at finde svaret, hvis eleverne ikke lige kan huske det.

Efterfølgende samles op fælles i klassen, om grupperne har fundet spørgsmål og svar.

Tesen er at mere fysisk aktivitet, giver mere energi i arbejdet, da mange undersøgelser viser at mennesker lære bedre på denne måde, selvom vi også kan overveje hensynet til de 8 intelligenser.

På 14 stykker papirer skrives følgende 14 spørgsmål:

1. Kan vandets hårdhed og temperatur have indflydelse på rengøringsarbejdet?
2. Hvordan kan vandets overfladespænding/ hårdhed blive mindre?
3. Hvad er tensider? Hvilke typer af tensider findes der?
4. Hvad sker der ved en micelledannelse?
5. Hvordan vil du bruge pH-skalaen i dit rengøringsarbejde?
6. Hvad er substitution?
7. Hvordan er rengøringsmidler opdelt i hovedgrupperne?
8. Forklar hvad de forskellige typer af rengøringsmidler bruges til?
9. Hvilken virkning har klor?
10. Hvilke oplysninger får du i en leverandør-brugsanvisning?
11. Hvorfor er det vigtigt at vide?
12. Hvordan vil du sikkerhedsmæssigt bedst kunne bruge et rengøringsmiddel?
13. Hvad fortæller en faremærkning, og hvad skal altid være faremærket?
14. Hvilke andre mærker/ pictogrammer kan du finde på et rengøringsmiddel?
15. Hvad sker der ved en underdosering?
16. Hvad sker der ved en overdosering?