



NORCE Norwegian Research Centre AS  
[www.norceresearch.no](http://www.norceresearch.no)

# Evaluering av kurset DesignMEG

Siv Merete Kjenes Arnesen og Astrid Espegren

**Rapport 17-2021, NORCE Samfunn**



Rapporttittel	Evaluering av kurset DesignMEG
Prosjektnummer	103681-1
Institusjon	NORCE Norwegian Research Centre AS, avd. Samfunn
Oppdragsgiver	SpeechDesigner
Gradering:	Åpen
Rapportnr.	17-2021
ISBN	978-82-8408-166-3
Antall sider	16
Publiseringsdato	Juli 2021
CC-lisens	CC BY 4.0
Geografisk område	Agder
Stikkord	Evaluering, uttale, kulturforståelse, minoritetspråklige, helse- og omsorgssektoren

## Innhold

1.	Forord .....	3
2.	Bakgrunn og mål .....	4
3.	Metodisk tilnærming .....	5
4.	Annen relevant forskning på feltet .....	6
5.	Evaluering av kurset DesignMEG .....	7
5.1.	Uttaledelen av kurset .....	7
5.2.	Kulturdelen av kurset .....	8
5.3.	Opplevelse av å bli valgt ut som kursdeltaker .....	8
5.4.	Øving i ettertid og oppfølging på arbeidsplassen .....	9
5.5.	Opplevelse av forbedringer i kommunikasjon etter kurset .....	9
5.6.	Deltakeres forslag til forbedringer av kurset .....	10
5.7.	Avdelingslederens forslag til forbedringer av kurset .....	10
6.	Diskusjon av forskningsspørsmål .....	11
7.	Oppsummering av anbefalinger .....	14
8.	Avsluttende kommentar .....	15
9.	Litteratur .....	16

## 1. Forord

Denne studien er utarbeidet av Siv Merete Kjenes Arnesen og Astrid Espegren som begge jobber som forskere ved Norwegian Research Centre AS, NORCE Samfunn i Kristiansand. Studien er utarbeidet på oppdrag for SpeechDesigner, og er finansiert av Regionale forskningsfond Agder.

Rapporten er i henhold til avtale, skrevet kortfattet og i kulepunkt-format. I tillegg til å oppsummere funn, presenterer vi også anbefalinger for videreutvikling av kurskonseptet DesignMEG.

Vi har opplevd stor samarbeidsvilje både blant oppdragsgiver, andre prosjektdeltakere og fra deltakere og avdelingsledere vi har intervjuet. Tusen takk til dere alle!

Takk til SpeechDesigner for oppdraget og for muligheten til å dykke ned i, og lære mer om, temaet språkutviklende og kultursensitive arbeidsplasser.

Kristiansand, 21.juni 2021

Siv Merete Kjenes Arnesen og Astrid Espegren

## 2. Bakgrunn og mål

Det er et økende behov for arbeidskraft i kommunene i Norge innenfor pleie- og omsorgssektoren. Ifølge SSB<sup>1</sup> har det de siste årene vært en økende andel innvandrere som jobber innenfor denne sektoren, og denne tendensen ser ut til å fortsette. I en studie av norskkompetanse blant arbeidstakere født i utlandet viser Ødegård (2020) til at ansatte med annet morsmål enn norsk utgjør mer enn 40 % av arbeidstakerne i sykehjemsetaten i Oslo kommune. Helse- og omsorgspersonell med minoritetsbakgrunn er derfor en viktig ressurs. Med en økende andel minoritetsspråklige ansatte, erfarer enkelte kommuner også utfordringer knyttet til språk og kulturell forståelse i sin tjenesteproduksjon. Dette kan i verste fall få konsekvenser for pasientsikkerheten til brukere av tjenesten.

SpeechDesigner og Norges Multikulturelle Senter har sammen utviklet et kursprogram, DesignMEG, for minoritetsspråklige ansatte. Målet med kurset er at den enkelte får styrket sine kommunikasjonsferdigheter ved å forbedre egen uttale og kulturforståelse. Pilotprosjektet DesignMEG ble testet ut ved Kvinesdal bo- og dagsenter og Teknisk avdeling renhold i november 2018 og oktober 2019. Kurset består av en del om uttale (2x3 timer) og en om kulturforståelse (2x3 timer). En utprøving av kurset DesignMEG ble gjennomført med ansatte fra fire sykehjem i Kristiansand kommune våren 2021. Kurset ble gjennomført i et samarbeid mellom SpeechDesigner og Norges Multikulturelle Senter. Progresjon i uttale og kulturforståelse ble målt ved en test utført av kursansvarlig før-, direkte etter, og tre måneder etter kurset.

Denne studien har fulgt og evaluert erfaringene til minoritetsspråklige ansatte (deltakere) og deres avdelingsledere med kurset DesignMEG. Økt kunnskap om hvordan kurset erfares er sentralt før kurset eventuelt rulles ut i hele Agder-regionen. Formålet med prosjektet har vært:

1. Få økt kunnskap om minoritetsspråklige ansatte og avdelingslederens erfaringer med kurset DesignMEG.
2. Få økt kunnskap om kurset bidrar til bedre samhandling mellom ansatte, brukere og pårørende.
3. Få økt kunnskap om kurset bidrar til å skape mer språkutviklende og kultursensitive arbeidsplasser innenfor eldreomsorgen.

Vi vil i denne rapporteringen først gi en kort gjennomgang av relevant litteratur på området, før vi oppsummerer hvordan deltakere og avdelingsledere opplevde kurset DesignMEG. Etter det, vil vi diskutere forskningsspørsmålene som er nevnt ovenfor i relasjon til erfaringene fra kurset og annen forskningslitteratur.

---

<sup>1</sup> <https://www.ssb.no/helse/artikler-og-publikasjoner/innvandrerne-sto-for-1-av-6-arsverk-innen-omsorg>

### 3. Metodisk tilnærming

Forskningsdelen av prosjektet har vært todelt, og består av en spørreundersøkelse og kvalitative intervjuer. Ved å benytte datatriangulering bidrar vi til et noe rikere datasett til evalueringen som har som formål å kartlegge erfaringene til deltakere ved kurset DesignMEG og deres avdelingsledere.

- Semi-strukturerte intervju (Mills et. al., 2009)
  - 2 gruppeintervju (minoritetsspråklige ansatte, avdelingsledere)
  - 8 individuelle intervju (fire minoritetsspråklige ansatte, fire avdelingsledere)
- Spørreundersøkelse
  - 16 respondenter, alle deltakerne som gjennomførte DesignMEG våren 2021
- Utvelgelse:
  - Utvelgelse av intervjudeltakere ble gjennomført av daglig leder i SpeechDesigner i samråd med avdelingslederne ved de ulike sykehjemmene.

Gruppeintervjuene ble gjennomført før utarbeidelse av spørreundersøkelsen, og dannet grunnlag for spørsmål/temaer som her ble tatt opp. Svarene fra spørreundersøkelsen dannet grunnlag for spørsmål og videre utdyping i de individuelle intervjuene. Prosjektet har vært svært begrenset, og vi har vært nødt til å ha klare avgrensinger. Vi har av den grunn ikke intervjuet kursutviklerne eller kursinstruktørene. Evalueringen er kun basert på erfaringer fra deltakere og avdelingsledere.

## 4. Annen relevant forskning på feltet

Innenfor pleie og omsorgssektoren er både pasienter, pårørende og kollegaer avhengig av korrekt kommunikasjon og forstått kommunikasjon. Det å forstå hverandre kan være en utfordring, men kan også åpne for nye muligheter i en sektor med en økende andel minoritetsspråklige ansatte. Under har vi listet opp relevant forskning på feltet under ulike hovedtema.

- **Utfordringer og muligheter:** Kommunikasjonsvansker kan utfordre både pasientsikkerhet og kvaliteten på omsorgstjenestene. Kommunikasjonsvansker kan også føre til fordommer blant kollegaer, mellom ansatte og pasienter, og mellom ansatte og pårørende. Manglende kommunikasjonsmuligheter kan også utfordre arbeidsmiljøet generelt, og inkludering av minoritetsspråklige spesielt (Tingvold og Fagertun, 2020). Studier viser også at det ligger et potensiale i flerspråklighet dersom ledere legger til rette for at dette kan tas i bruk opp imot en stadig mer mangfoldig og flerkulturell pårørende- og pasientgruppe (Bjerck et al, 2018).
- **Uttale:** Det å ha en annen uttale, eller aksent, kan ha betydning for minoritetsspråklige ansattes mulighet til å vise sin faglige kompetanse. Innen forskningslitteraturen er det flere studier som viser at til tross for at minoritetsspråklige ansatte snakker flytende på vertsspråket, kan det å ha en utenlandsk aksent virke negativt inn på deres profesjonelle status og deres evne til å gjøre jobben (Dahle og Seeberg, 2013; Munkejord og Tingvold, 2019).
- **Kulturforståelse:** Det er flere studier som viser at forståelse for den kulturelle konteksten, i tillegg til språklige barrierer, kan påvirke minoritetsspråklige ansattes mulighet til å gi tilstrekkelig pleie og omsorg til pasienter. Dette kompliseres ytterligere når pasientene også har kommunikasjonsutfordringer, som for eksempel demens eller dårlig hørsel (Tingvoll og Fagertun, 2020).
- **Ledere og kollegaers rolle:** En studie av et språkopplæringstiltak for helsefagarbeidere finner at temaet *språkforståelse* kan være sensitivt, da det ofte forventes at ansatte med annen språklig bakgrunn behersker norsk (Krohne et al, 2019). Flere studier fremhever viktigheten av at ledere er opptatt av å utvikle et inkluderende arbeidsmiljø, som legger til rette for kontinuerlig språkutvikling uten at dette stigmatiserer ansatte (Tingvold og Fagertun, 2020, Munkejord og Tingvold, 2019). I en kunnskapsoppsummering om norskopplæring for voksne innvandrere vises det til at det å ha en mentor på arbeidsplassen og å få god oppfølging har stor effekt på motivasjon, vilje til å lære og selvtillit (Randen et al, 2018). I Sverige har det vært jobbet med hvordan man best kan involvere kollegaer i hverdagen. Resultat av prosjektet SpråkSam som ble drevet av Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum fra 2009 til 2011, var at det ble utviklet en egen utdanning som «språkombud»<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Denne utdannelsen ligger nå under Vård- og Omsorgs College. Se: <https://www.vo-college.se/sprakombud>

## 5. Evaluering av kurset DesignMEG

Presentasjon av funnene i studien er basert på en sammenstilling av hele datamaterialet (individuelle intervju, fokusgruppeintervju og spørreundersøkelse). Det var stor grad av samsvar mellom disse datakildene. Datainnsamlingen foregikk over kort tid, og ga derfor ikke mulighet til å se på langtidseffekter av kurset. Det må også bemerkes at kurset ble holdt under Covid-19 pandemien våren 2021. Dette medførte at kurset måtte deles opp med mindre grupper, og at kulturdelen av kurset ble gjennomført digitalt.

Den generelle opplevelsen av kurset som helhet er veldig positiv. Avdelingslederne uttrykker et helt tydelig behov for kurs som kan bidra til at minoritetsspråklige ansatte kan forbedre sin uttale og språkforståelse. I arbeid med mennesker er det sentralt å bli forstått og selv forstå andre. Noen deltakere opplever klar forbedring av uttale, noe som vurderes som et godt resultat sett i lys av kursets korte varighet. I tillegg er det mange som opplever at de blir mer muntlig aktive på arbeidsplassen, og mer ivrige på å øve på egen uttale både på arbeidsplassen og hjemme. Dette er også en viktig effekt av kurset. Resultatet av kulturdelen av kurset er på mange måter vanskeligere å måle. Flere deltakere opplever at de har fått gode tips til hvordan de bør kommunisere i ulike situasjoner de møter gjennom arbeidet. Det er også en del deltakere som opplevde at temaene som ble tatt opp ikke var like relevante for dem som har bodd mange år i Norge og som har jobbet lenge i pleie- og omsorgssektoren.

### 5.1. Uttaledelen av kurset

- Deltakerne var gjennomgående svært fornøyde med denne delen av kurset.
- De opplevde at det var lett å forstå instruktøren, at de fikk tilrettelagt hjelp og at de lærte konkrete teknikker for å forbedre uttale (melodi, rytme og nye lyder, dialekter).
- Flere forteller også at de har fått en annen forståelse av det norske språket.
- Det ble også poengtert at det var bra med fysisk oppmøte. Dette ga instruktøren mulighet til å se om deltakerne fulgte med eller ikke, og gjorde det enklere å skjønne teknikkene som ble forklart. Det var også enklere å spørre om hjelp.
- Det var også flere som nevnte at de skulle ønske denne delen av kurset hadde vært lengre slik at de kunne lært enda mer.

*“Uttale-delen var tipp topp - 10 poeng! God tid og fysisk møte, han kunne se hva vi gjorde riktig og hva vi gjorde feil. Rettet på oss. Veldig god opplevelse.” (Deltaker)*

*“Vi kommer fra Asia og tror at det norske språket ikke har rytme og melodi, og de snakker bare helt flatt. Men vi tok feil.” (Deltaker)*



## 5.2. Kulturdelen av kurset

- Denne delen av kurset fikk noe mer varierende tilbakemelding.
- Generelt fikk den første delen av kulturdelen bedre tilbakemelding enn den andre delen. Flere fortalte at det var noe vanskeligere å forstå instruktøren på den andre delen av kurset.
- Flere deltakere opplevde at forventningene ikke ble innfridd. Noen deltakere mente at temaene ikke var like relevante for dem som hadde bodd i Norge over lengre tid.
- Det var også noen som ga tilbakemelding om at de hadde lært mer om hva som oppleves som høflig og uhøflig i Norge, hvordan de skal komme fort til saken når de skal gi viktige beskjeder/informasjoner, og hvordan de skal vise respekt og ha tydelig kommunikasjon.
- Den digitale undervisning opplevdes ikke ideelt. I tillegg savnet flere en mulighet til å kunne stille spørsmål og be om oppklaring underveis (en slags chattefunksjon).
- Det var flere deltakere som opplevde det utfordrende å måtte svare på spørsmål på e-post, da de ønsket å bruke mer tid på å snakke. Andre deltakere hadde også et ønske om å kunne diskutere temaene seg imellom, noe som ikke var mulig slik kurset var lagt opp.

*“Hjelper meg å forstå mer om hva vi bør/ikke bør, slik at vi kan forstå hverandre bedre.” (Deltaker)*

*“Jeg hadde en annen forventning. I tillegg – det er ikke toveis kommunikasjon. Instruktør forteller. Jeg fikk ikke lov å ta opp hånden og spørre: Hva mener du? Ikke veldig klokt å ha det digitalt.” (Deltaker)*

## 5.3. Opplevelse av å bli valgt ut som kursdeltaker

- Intervjuene viser at deltakerne opplevde det som positivt å bli valgt ut til å ta kurset. De så på dette som en mulighet. Dette kan være påvirket av utvalget av intervjudeltakere.
- Avdelingslederne fortalte om litt mer blandet respons. De fleste var positive, men det var også noen som lurte på hvorfor akkurat de var valgt ut, om de var spesielt dårlige i norsk og om de hadde gjort noe galt.

*«Den ene spurte – Snakker jeg så dårlig norsk?» (Avdelingsleder)*

*«Jeg ble så glad! Jeg forventet at jeg skal få vite mer om uttale og norsk kultur.» (Deltaker)*

## 5.4. Øving i ettertid og oppfølging på arbeidsplassen

- Deltakerne var enige om at det var viktig å øve på teknikkene i ettertid, men de hadde ulik terskel for å gjøre dette på jobb. På direkte spørsmål var det ingen som oppga at det var flaut å øve på jobb, men det var flere som fortalte at de ikke gjorde det.
- Deltakerne mente at det var veldig positivt at de fikk lenker med tips til hvordan de kunne øve på uttaleteknikker.
- Flere opplevde det også veldig motiverende å se fremgang på testene.
- Det var stor variasjon når det gjaldt oppfølging fra avdelingsleder. Noen avdelingsledere hadde ikke snakket med deltakerne, mens andre planla å samle deltakerne for å snakke om hvordan arbeidsplassen kunne jobbe videre med det de hadde lært på kurset.

*«Om du ikke trener og øver så får du det ikke til, fordi når man lærer språk når man er voksen er det vanskelig å endre.» (Deltaker)*

## 5.5. Opplevelse av forbedringer i kommunikasjon etter kurset

- Flere deltakere oppgir at de er mer bevisst på hvordan de snakker, at de prøver å snakke senere og mer korrekt.
- Noen deltakere forteller at de er blitt tryggere på at de blir forstått, og at de har begynt å snakke mer med kollegaer. Dette ble også bekreftet av avdelingsledere som opplever at noen av deltakerne har blitt tryggere og fått mer selvtillit.
- Det er også noen som oppgir at de prøver formulere seg på andre måter for at de skal oppleves som høflige.
- To av deltakerne vi intervjuet hadde brukt de nye uttaleteknikkene på jobb, og fått tilbakemeldinger på at dette ikke er vanlig norsk. Dette hadde i noen situasjoner ført til fine diskusjoner om det norske språket.
- Avdelingslederne gir litt varierende tilbakemelding når det gjelder resultater. For noen deltakere merker de ikke noe særlig forskjell, mens andre har blomstret og hatt en klar forbedring av uttale. Det er også en leder som har lagt merke til at den ansatte som var på kurs bruker et mer aktivt kroppsspråk etter kurset.

*“Jeg tenker mer enn før. Nå kjenner jeg om det er melodi.” (Deltaker)*

*“Snakket med en i telefon etter kurset og tenkte: så god du er blitt i norsk. Det var bedre uttale på enkelte ord som hun svelget litt mer før. Mer trygg og mer selvtillit.” (Avdelingsleder)*

*“Fikk noen tilbakemeldinger fra ansatte om at [deltaker på kurs] hadde begynt å snakke så rart - «vi snakker jo ikke sånn». Men de snakker mer, og når det er uenighet rundt hvordan de sier ting, blir det til fine diskusjoner.” (Avdelingsleder)*

## 5.6. Deltakeres forslag til forbedringer av kurset

- Begge delene av kurset bør gjennomføres med fysisk oppmøte og ikke digitalt. Dersom kurset er digitalt bør det være mulig å bruke chatte-funksjon og eventuelt dele inn i mindre rom slik at deltakerne kan diskutere sammen.
- Det kunne vært lagt opp til mer øving i grupper på fritid eller i jobb.
- Det kan være en god ide å ha med norske kollegaer på kurset. Da kan de lettere forstå hvilke problemer minoritetsspråklige har med uttale, og hjelpe med å øve og lære i etterkant av kurset.
- Testene var motiverende, men vanskelige å forstå. Resultatet var i prosent, og deltakerne ønsket å få vite mer om hvor de hadde hatt forbedring, og hva de burde jobbe med videre.
- På kulturdelen var det forslag om å endre temaene til å bli mer relevante for de som har vært i Norge over flere år. Temaer som ble foreslått var: Norsk kultur på jobb og norsk kultur privat (i familien og ulike sosiale sammenhenger). Hvordan få oppmerksomhet uten å være uhøflig? Hvordan gi tilbakemeldinger på en god måte. Hvordan holde en tale på en høflig måte?

*“Vi kunne øve mer med oppgaver på fritid eller i jobben. Være sammen og øve med hverandre. Veldig nyttig. Speile hverandre. Hva gjør vi bedre? Kan godt være norske med i den gruppen også.” (Deltaker)*

## 5.7. Avdelingslederens forslag til forbedringer av kurset

- Det hadde vært lurt å ha flere ansatte fra samme arbeidssted på kurs, slik at de kunne hjelpe hverandre med å øve etterpå.
- Det kunne ha vært oppfølging av deltakerne i etterkant. I tillegg til lenker med øvingstips, kunne det vært arrangert grupper gjennom året og en evaluering ett år etter kurset.
- En avdelingsleder kunne ønske at det hadde fulgt med en mal/verktøy for oppfølging av deltakere i etterkant.
- Temaer som kunne vært inkludert: Hvordan snakke i telefonen, hvordan kommunisere med personer det er vanskelig å kommunisere med (nonverbal kommunikasjon med demente). Hvordan vi tenker i Norge i forhold til tillit til myndigheter (aktuelt i forhold til Covid-19 vaksine).

*“Slike kurs burde kommet inn mye før i utdanningsløpet til enkelte, for eksempel i oppstarten av hjelpepleierutdanningen. Jeg har opplevd å ikke kunne godkjenne noen som skulle ta fagbrevet som hjelpepleier fordi de ikke var gode nok i norsk.” (Avdelingsleder)*

## 6. Diskusjon av forskningsspørsmål

Følgende forskningsspørsmål skal besvares gjennom forskningsprosjektet:

1. Hvordan bidrar kurset til at minoritetsspråklige ansatte blir bedre på å forstå og å gjøre seg forstått?
2. Hvorvidt og evt. hvordan bidrar kurset til bedre samhandling mellom ansatte, brukere og pårørende?
3. Hvorvidt og evt. hvordan bidrar kurset til å skape mer språkutviklende og kultursensitive arbeidsplasser innenfor eldreomsorgen?

Forskningsspørsmålene blir besvart med bakgrunn i en helhetlig gjennomgang av alt datamaterialet i prosjektet.

1. ***Hvordan bidrar kurset til at minoritetsspråklige ansatte blir bedre på å forstå og å gjøre seg forstått?***

Ansatte som deltok på kurset DesignMEG opplevde at kurset ga dem økt innsikt i hva som er presis uttale på norsk. Instruktøren på kurset var lett å forstå, og viste hver enkelt deltaker hvordan de ulike teknikkene skulle brukes. Det var derimot noe varierende hvorvidt deltakerne selv og avdelingslederne opplevde en klar forbedring av deltakernes uttale i etterkant av kurset. Datainnsamlingen ble foretatt kort tid etter kurslutt, og sier derfor lite om langtidseffektene. Det er også viktig å merke seg at det faktisk var en del deltakere som hadde merkbar bedring av uttale, noe som er imponerende med tanke på kursets varighet. I tillegg kan både deltakere og avdelingsledere bekrefte at flere av deltakerne har blitt tryggere og mer motiverte til å snakke med kolleger, pårørende og pasienter. De fleste er blitt mer frimodige, snakker mer, og er motiverte for å øve på ulike teknikker. Dette er i seg selv en viktig effekt av kurset, og vil på sikt bidra til at minoritetsspråklige ansatte blir bedre på å forstå og gjøre seg forstått. Flere deltakere og avdelingsledere mente at kurset kunne vært noe lengre, og at man kunne lagt opp til øving i grupper i etterkant. Det ville antagelig ha vært en fordel dersom det var flere deltakere fra samme avdeling på samme kurs. Dette ville gitt større muligheter for å støtte hverandre i videre øving, og i å formidle det man har lært til andre kollegaer og ledere. I tillegg ville økt deltakelse tatt bort noe av den stigmatiseringen enkelte kan oppleve ved å bli valgt ut til å ta et slikt kurs.

Kulturdelen av kurset ga deltakerne økt forståelse av hvor viktig det er å snakke direkte i nødsituasjoner f.eks. i telefonen til legevakten, i overlapping til kolleger og rapportering. Deltakerne fikk oppleve at de trenger en utvidet forståelse av norsk kultur og kunnskap om lokal kultur der de eldre kommer fra, for i større grad kunne møte de behovene og erfaringene pasientene har fra tidligere. Dette underbygger tidligere forskning som dokumenterer sammenhengen mellom kulturforståelse, språkbarrierer og minoritetsspråklige ansattes muligheter for å gi tilstrekkelig omsorg og pleie (Tingvoll og Fagertun, 2020). Det var imidlertid flere deltakere som opplevde at kulturdelen av kurset ikke var like relevant for dem som har bodd i Norge i mange år og jobbet lenge i omsorgssektoren. Et forslag var derfor at man i større grad tilrettelegger denne delen av kurset til hvilke kursdeltakere som deltar. Dette kan enten gjøres ved å ha separate kurs for de som har langvarig kjennskap til Norge og omsorgssektoren og de som ikke har det,

eller dele opp kurset i ulike moduler med ulike temaer og la deltakerne selv velge hvilke moduler (temaer) som er mest relevante for dem.

## ***2. Hvorvidt og evt. hvordan bidrar kurset til bedre samhandling mellom ansatte, brukere og pårørende?***

Noen deltakere oppga at de har blitt tryggere på å ta telefonen og å snakke til pårørende og kolleger etter å ha gjennomført kurset DesignMEG. I så måte har kurset bidratt til økt samhandling mellom ansatte (deltakere), brukere og pårørende. Gjennom kulturdelen av kurset fikk noen av deltakerne en økt forståelse for hvor viktig det er å gi direkte beskjeder, og å ikke være redd for å stille spørsmål om kulturelle forskjeller, for på den måten å øke sin forståelse av kolleger og beboere. Slik innsikt kan få betydning både for samhandlingen og for pasientsikkerheten.

Samtidig etterlyser noen minoritetsspråklige ansatte at norske kolleger viser større interesse for og forståelse for deres kultur. En slik gjensidig interesse for hverandres kulturelle kompetanse kan være en ressurs og få betydning for kollegial samhandling, spesielt når det gjelder det at omsorgstjenestene i økende grad må forholde seg til en stadig mer mangfoldig og flerkulturell pårørende- og pasientgrupper (Bjerck et al, 2018). Dette med involvering av kollegaer og gjensidig forståelse av hverandres kulturelle og språklige kompetanse, er både innspill til videreutvikling av kurset DesignMEG og innspill til hvordan det kan jobbes med språk- og kulturforståelse på arbeidsplassen.

## ***3. Hvorvidt og evt. hvordan bidrar kurset til å skape mer språkutviklende og kultursensitive arbeidsplasser innenfor eldreomsorgen?***

Vi finner ikke at kurset i seg selv har bidratt til å skape mer språkutviklende og kultursensitive arbeidsplasser innenfor eldreomsorgen. Til det er utvalget for lite og tidsperioden for prosjektet for kort. Samtidig er det flere av deltakerne som savner en mer kontinuerlig språkopplæring på arbeidsplassen, og som har et ønske om å bli korrigert på sin uttale av norske kolleger. De forteller at de gir uttrykk for dette til kolleger, men at de i liten grad møter kolleger som faktisk korrigerer dem på uttale. Det finnes unntak, og det virker som om det på enkelte avdelinger er åpenhet og rom for å snakke om språk og språkutfordringer kollegene imellom. Samtidig viser vårt datamateriale at det i enkelte tilfeller kan forekomme dypt krenkende atferd fra norske ansatte overfor minoritetsspråklige ansatte i omsorgstjenesten, og i noen tilfeller også fra pårørende og pasienter. Dette sammenfaller med Tingvold og Fagertun (2020) som finner at kommunikasjonsvansker kan skape utfordringer for arbeidsmiljøet, dessuten viser studier at en utenlandsk aksent kan virke negativt inn på minoritetsspråklige ansattes profesjonelle status (Dahle og Seeberg, 2013; Munkejord og Tingvold, 2019). På bakgrunn av denne kunnskapen og ut fra funn i vårt datamateriale, vil vi derfor påpeke at det er viktig at evt. korrigerende uttale til minoritetsspråklige ansatte må skje innenfor avtalte og trygge rammer.

Enkelte deltakere fortalte at kurset DesignMEG hadde økt deres forståelse av viktigheten av å snakke med norske kolleger, både for å forbedre uttale og språk, men også fordi det er slik i Norge at vi snakker med hverandre på jobb. Dette kan sies å være en direkte effekt av kurset som bidrar til mer språkutviklende arbeidsplasser, dvs. at de minoritetsspråklige ansatte gjennom kurset blir oppmerksomme på at de selv må ta ansvar for å bli kjent med sine norske kolleger og å trener på å kommunisere bedre. Kurset DesignMEG kan bidra til å skape mer språkutviklende og kultursensitive arbeidsplasser gjennom at leder i større grad blir involvert for- og etterarbeid av kurset av kurs-arrangør. Det er lite som skjer på avdelingene for å tilrettelegge for mer språkutviklende arbeidsplasser om ikke leder er involvert. En mal for leders oppfølging i etterkant, og tips til hvordan man kan skape mer språkutviklende arbeidsplasser, kunne vært nyttige verktøy for at ledere i enda større grad skal legge til rette for språkutvikling på arbeidsplassen.

Flere av avdelingslederne vi intervjuet var opptatt av at deres minoritetsspråklige ansatte skal bli gode i norsk og fungere optimalt i sine stillinger. De engasjerte seg derfor i sine ansattes opplæring og utvikling, og uttrykte et stort behov for kurs i kulturforståelse, kommunikasjon- og uttale. Studier viser at det har stor betydning at leder engasjerer seg i å utvikle et inkluderende arbeidsmiljø med rom for kontinuerlig språkutvikling (Tingvold og Fagertun, 2020, Munkejord og Tingvold, 2019). Både ledere og deltakere responderte positivt på spørsmål om det ville hatt god effekt om norske kolleger deltok på dette kurset sammen med minoritetsspråklige deltakere. Det er mulig at dette kunne bidratt til at norske kolleger fikk større innsikt i, og forståelse for de minoritetsspråklige ansatte sin utfordring med å lære norsk, samt at de kunne være en øvingspartner på jobb i etterkant jfr. mentor på arbeidsplassen (Randen et al., 2018).

## 7. Oppsummering av anbefalinger

- Involver avdelingsleder før og etter kurset DesignMEG. Gi ledere tips til hvordan de kan formidle en eventuell invitasjon til kurs på en god måte, og hvordan de kan følge opp deltakerne i ettertid.
- Prøv ut en gjennomføring av kurset der norske kolleger deltar på hele eller deler av kurset.
- Arranger både uttaledelen og kulturdelen av kurset fysisk.
- Opprett grupper som deltakerne kan jobbe i, både under og etter kurset. Et fora for øvelse og nettverksbygging.
- Gi deltakerne bedre innsikt i hvilke ord/lyder de uttaler korrekt og feil, slik at øvingen kan bli mer målrettet knyttet til testene som gjennomføres.
- Kurset bør legges opp til å vare noe lengre enn dagens varighet. Dette gjelder spesielt uttale-delen.
- Kulturdelen bør ha ulike tema å tilby som deltakerne kan velge mellom, da behov og interesser er styrt av hvor lenge de har vært i Norge, familiesituasjon, arbeidserfaring m.m.
- Kurset kan i større grad inkludere elementer av kulturutveksling, for å fremheve ansattes kulturelle kompetanse og skape interesse for hverandres kulturbakgrunn.
- Se på muligheten for å inkludere et slikt kurs tidligere i utdanningsløpet (introduksjonsprogram og fagutdanning).

## 8. Avsluttende kommentar

Evalueringen viser gode effekter av kurset DesignMEG for minoritetsspråklige ansatte i pleie- og omsorgssektoren i Kristiansand kommune. Bedre uttale, økt frimodighet og motivasjon for å snakke norsk på arbeidsplassen, samt økt innsikt i norsk kultur er noen av effektene av kurset. Samtidig har kurset et forbedringspotensial for videreutvikling som er spesifisert under anbefalinger. Det som er verdt å merke seg, er at både minoritetsspråklige ansatte og avdelingsledere ved sykehjem etterlyser flere slike kurs, samt at slike kurs burde komme tidlig inn i utdanningsløpet for minoritetsspråklige som tar utdanning innen helse- og omsorgssektoren. Dette har betydning for deres tilpasning til arbeidsoppgaver, kollegialt samarbeid, pårørendearbeid og ikke minst i forhold til ivaretagelse av pasientsikkerheten.

Avdelingsledere opplever at de får faglig kvalifiserte søkere til utlyste stillinger med så dårlige norskkunnskaper at de ikke kan ansette dem. Med tanke på behovet for «flere hender» innen omsorgssektoren, er det viktig å sikre at minoritetsspråklige utdannende helsefagarbeidere og sykepleiere har god uttale og språkforståelse slik at de kan ansettes i omsorgssektoren. Kurset DesignMEG er et kurs som har et potensiale innen utdanning- og opplærings-sektoren overfor minoritetsspråklige, så vel som for ansatte i omsorgssektoren.



## 9. Litteratur

Bjerck, M., Røhnebæk, M., Eide, T.H. og Andersen, T (2018). Motivasjon og hindre for inkludering av flyktninger. Et dypdykk i arbeidsgiverperspektivet, Østlandsforskning Rapport 02/2018

Dahle, R og Seeberg, M. L. (2013). Does she speak Norwegian?" Ethnic dimensions of hierarchy in Norwegian health care workplaces. *Nordic Journal of Migration Research*, 3 (2) (2013), pp. 82-90

Krohne, Døble, Johannessen og Thorsen (2019). ABC-opplæringen som redskap for inkludering av minoritetsspråklige helsefagarbeidere. *Tidsskriftet aldring og helse / vol. 23 - nr. 1 - 2019*

Munkejord, M. C. og Tingvold, L. (2019). Staff perceptions of competence in a multicultural nursing home in Norway. *Social Science & Medicine*. Volume 232, July 2019, Pages 230-237

Randen, Monsen, Steien, Hagen og Pajaro (2018). Norskopplæring for voksne innvandrere – en kunnskapsoppsummering. Høgskolen i Innlandet

Tingvold, L. og Fagertun, A. (2020). Between Privileged and Oppressed? Immigrant Labor Trajectories in Norwegian Long-Term Care. *Sustainability* 2020:12

Ødegaard, A. M. (2020). Norskkompetanse blant arbeidstakere født i utlandet. FAFO rapport 2020:10