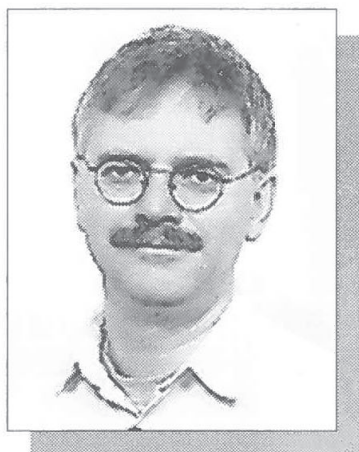


# At lære sprog på arbejde



## Karl-Heinz Pogner

Cand.mag., ph.d.  
Institut for Interkulturel Kommunikation og Ledelse.  
Handelshøjskolen i København.

### Fremmedsproglig kommunikation som del af arbejdsituationen

I vore internationaliserede tider er det ikke længere udelukkende sprogeksperter (som tolke, oversættere, korrespondenter m.fl.), der bruger fremmedsprog i deres hverdag på arbejdspladsen. I virksomhederne opgives centraliseringen af sprogfunktionerne mere og mere: fremmedsprogseksperter indsættes mere decentralt i projektgrupper, og de får nye kommunikations- og rådgivningsopgaver.

Til gengæld kommunikerer flere og flere ansatte, som ikke har en videregående fremmedsproglig uddannelse, selv på et eller flere fremmedsprog som en del af deres daglige arbejde. I mange tilfælde er der her tale om eksperter inden for en bestemt profession

eller et bestemt fagområde. Deres behov for sproglig kunnen ligger både inden for den mundtlige (face to face, telefon, videokonference etc.) og den skriftlige kommunikation (meddelelser, forespørgsler, koordinering af arbejdsindsats, aftaler, mødeindkaldelser og -referater, anden korrespondance, men også rapporter m.m.).

I dagligdagen kombineres mundtlige og skriftlige kommunikationsformer ofte, og brugen af „snail-mail“ erstattes i mange tilfælde af ny informationsteknologi i form af fax eller e-mail, intranet, internet etc. Som konsekvens af den nye kommunikationsteknologi forventer kommunikationspartnere tit en hurtig reaktion, ofte er der ikke tid nok til at involvere en sprog ekspert: Sagsbehandlere, sælgere, indkøbere og ingeniører og andre må klare sig selv. Ef-

ter hvilke principper skal man designe kurser på et højt niveau, som matcher behovene hos disse målgrupper? Hvilke elementer burde en didaktik for disse målgrupper indeholde?

### Sprogpædagogik

Sprogpædagogikken har først og fremmest interesseret sig for sprogindlæring i institutionen „skole“: en indlæring som tit er præget af denne institutions opgaver og traditioner. Man forbereder for det meste læreren til brugssituationer, som han/hun (måske) kommer til at opleve engang i fremtiden. Men det kniber med en didaktik for voksne lærnere, der har brug for fremmedsproglig kommunikation her og nu i erhvervsmæssig sammenhæng - som led i deres daglige arbejde. Vil man udvikle sprogkurser til efteruddannelsen inden for eller uden for en virksomhed, er det efter min mening vigtigt at se på de funktioner og formål den fremmedsproglige kommunikation i konkrete brugssituationer i „det rigtige liv“ har.

Empiriske undersøgelser, der kunne give os en idé om, hvordan fremmedsproglig interaktion via skrift eller tale konkret foregår i erhvervslivet, er der desværre ikke så mange af, og analyser som undersøger fremmedsprogstilgangen i sådanne situationer, forefindes yderst sjældent (se f.eks. Parks & Maguire (under udgivelse)). Forskningen inden for disse to områder er først lige begyndt. Derfor er det også for tidligt at komme med et bud på en generel fremmedsprogspædagogik, som fokuserer på voksne lærnere i erhvervs-

livet. I stedet for vil jeg - med baggrund i en analyse af den skriftlige kommunikation på en teknisk arbejdsplads - henvise til nogle punkter, som arbejdet på dette område skulle tage hensyn til.

### Tekstproduktion på en teknisk arbejdsplads. Et eksempel

I en case study har jeg undersøgt, hvordan en gruppe danske rådgivende ingeniører organiserede deres tekstproduktion i forbindelse med en omfangsrig rapport (et *Energiekonzept*) for en tysk by (se Pogner 1997). Jeg fandt bl.a. følgende karakteristiske træk for denne form for tekstproduktion *in settings of consequences* (Duin & Hansen 1996: XVI).

- Dele fra andre tekster genbruges tit og andre tekster bruges ofte som model. Disse „intertekster“ kunne være tekster, man selv har skrevet, eller tekster skrevet af kollegaer, men kunne også være tekster fra andre firmaer.
- Tekstproduktion er en social handling. Den baserer sig på arbejdsdeling (inden for projektgruppen) - der findes ingen „ensomme skribenter“, som i fuldstændig isolation skriver deres geniale tanker ned.
- Tekstproduktionen er en del af en omfangsrig interaktion (med kollegaer, kunder, specialister i den tyske by etc.), som inkluderer bl.a. problemløsning, planlægning, dataindsamling, projektering, rådgivning, forhandling og beslutningsprocesser.
- Kommunikationen finder sted i form af rapporter, breve, faxer, tegninger, telefonsamtaler, besøg, møder, mødereferater osv. Mundtlig el-

ler skriftlig kommunikation kan ikke betragtes isoleret - heller ikke fagsprog og alment sprog.

- Ingeniører skriver (og læser) tekster for at få tingene gjort. Teksterne udmærker sig ved deres brugsværdi, de hjælper læserne (= brugerne) til at udføre deres egne opgaver. Man læser ikke tekniske rapporter for underholdningens skyld!
- Konteksten er ikke statisk, men forandrer sig løbende. Teksten selv er med til at forandre omverdenen (her byens energiforsyning og dens forudsætninger) og dermed konteksten for arbejdsopgaven. Denne forandring af omverdenen virker tilbage på teksten. Derfor opdateres rapporten løbende: det fører til forskellige versioner, som bygger på hinanden.
- I en slags „interkulturel læreproces“ lærer de danske ingeniører nye koncepter og teksttyper at kende - og at bruge dem.
- Forskellige forestillinger om rapportens status fører til konflikter og forhandlinger om forventningerne til teksten og teksttypen. Disse forventninger præges bl.a. af ingeniørernes „diskursfællesskab“<sup>1</sup>, dets konventioner, traditioner, værdier og dets forestillinger om hvad man kommunikerer og hvordan.

### In-service sprogtræning for ikke-sprogekspertes

Denne beskrivelse viser meget tydeligt, at konteksten for fremmedsproglig tekstproduktion på en teknisk arbejdsplads adskiller sig fra konteksten i skoleprægede indlæringsituationer i man-

ge henseender. I eksemplet er ingeniørernes kommunikation især præget af

- den tætte sammenhæng mellem mundtlig og skriftlig kommunikation,
- kontekstens dynamik og
- tekstproduktionens konsekvenser for projektgruppen, virksomheden, kunden, politikere og andre beslutningstagere - i sidste ende sågar for indbyggerne i en hel tysk by.

Formålet med tekstproduktionen er ikke at vise, at man har lært bestemte elementer af et fremmedsprog. Formålet er derimod at vise, at man kan løse et teknisk, økonomisk og organisatorisk problem - men også at man kan beskrive problemet og kan anbefale løsninger på et passende sprog. At finde ud af, hvordan man gør det i en tysksproget rapport og i overensstemmelse med diskursfællesskabets kulturelle, er en del af opgaven.

Denne viden er meget situationsbunden og kan i sidste ende kun læres i konkrete arbejdsammenhænge. Men netop erfaringer fra konkrete arbejdsammenhænge kendetegner den ballast, som deltagerne i *in-service training* bringer med. Vil man udnytte denne ballast, skal man på den ene side tilpasse skriveopgaverne så vidt muligt til det som foregår i kursisternes hverdag på arbejdspladsen. På den anden side skal man bevidstgøre den implicitte viden deltagerne kommer med. Følgende tiltag kan understøtte dette i grunden meget enkle princip:

Deltagerne reflekterer - med udgangspunkt i konkrete tekster og kommuni-



kationsforløb - over bestemte teksttyper og deres funktion i deres eget diskursfællesskab. Det er jo bl.a. diskursfællesskabet som har bestemte forestillinger om hvordan man præsenterer sine resultater og hvordan man „normalt“ kommunikerer med hinanden.

Kursisterne gennemfører gruppeprojekter på det valgte fremmedsprog for at lære at afstemme egne og fremmede tekstdele, for at redigere en fælles tekst (så den har en rød tråd) og for at afprøve nye samarbejdsformer med sprogeksperter (oversættere, korrespondenter, som giver bl.a. sproglig feedback).

Der bruges simulationer og scenarier, hvor den største del af opgaven består i (mundtlig og skriftlig!) fremmedsproglig kommunikation vedrørende en organisatorisk, økonomisk eller teknisk problemløsning. Selvfølgelig er der grænser for, hvorvidt man kan simulere en bestemt kontekst og man må heller ikke glemme, at simulationer og scenarier kun udløser simulerede konsekvenser af deltagerens handlinger og derfor ikke fører til de samme kommunikationsprocesser og -produkter som i „den virkelige verden“ (sml. Freedman, Adam, Smart 1994). Men i modsætning til elever eller studerende er deltagerne i *in-service training* i besiddelse af den nødvendige „handlingsviden“ og kan løbende udbygge deres kontekstviden i deres arbejdssituation.

Så vidt muligt arbejdes der med konkrete skriveopgaver, som deltagerne i deres normale arbejdssituation selv klarer, og med tekster, som de producerer selv i deres arbejdshverdag.

Sprogtræning bygger på den måde på deltagerens egne autentiske situationer, tekster og kontekster. Det bliver også muligt at bevidstgøre deltagerens specifikke skriveopgaver og -vaner samt konkrete indholdsmæssige og sproglige forventninger i deres diskursfællesskab(er). På den måde er det muligt at kombinere deltagerens forskellige behov med udnyttelsen af deres forskellige erfaringer.

Denne form for sprogtræning - som bedst kan gennemføres virksomhedsinternt (*in-house*) - har en anden stor fordel: deltagerne kan afprøve deres nye viden på deres arbejdsplads - og ikke kun inden for kursets rammer. Erfaringerne fra denne afprøvning i „det virkelige liv“ kan så bruges som input for kurset igen. Det vil selvfølgelig være en stor fordel at den som tilrettelægger sådan et kursus kender virksomheden, dens kommunikationsopgaver og forskellige diskursfællesskaber så godt som muligt. Der ligger her et nyt og spændende arbejdsfelt for virksomhedens egne sprogmedarbejdere.

Fremmedsprogsforskere ved som sagt indtil nu ikke så meget om den konkrete fremmedsproglige interaktion i erhvervssammenhæng. De her skitserede elementer til en sprogpedagogik for voksne lærnere, som er engageret i konkret erhvervskommunikation, mere end råder bod på denne ulempe. Situationen har nemlig også en stor fordel: i denne form for efteruddannelse kan man udnytte den situationsbundne viden deltagerne - i modsætning til elever / studerende - har. Mon ikke erfaringerne fra denne form for

sprogundervisning på et tidspunkt også kan smitte af på fremmedsprogs-pædagogikken som helhed?

## Noter

1 Medlemmer af et professionelt diskurs-fællesskab (f.eks. sprogforskere eller ingeniører) har fælles forestillinger om hvordan diskursen i deres fag „normalt“ foregår og føler sig som et fællesskab pga. deres fælles diskurs og det arbejde (produktion og formidling af viden) denne diskurs muliggør (sml. Bizzell 1994).

## Litteratur

**Bizzell, Patricia:** Discourse community. In: Purves; Allan C: (ed.): Encyclopedia of English

studies and language arts. New York: Scholastic, 1994. S. 395-397.

**Duin, Ann Hill and Craig J. Hansen (eds.):** Non-academic writing: Social theory and technology. Mahwah NJ: Erlbaum, 1996.

**Freedman, Aviva, Christine Adam and Graham Smart:** Wearing suits to class: Simulating genres and simulation as genre. I: Written Communication 1994, 11, 2: 193-226.

**Parks, Susan and Mary Maguire (under forberedelse):** Coping with on-the-job-writing in ESL: A constructivist-semiotic perspective. I: Language Learning [maj eller juni 1999].

**Pogner, Karl-Heinz:** Text and dynamics: Observations on text production at a technical workplace. I: Pogner, Karl-Heinz (ed.): Writing: Text and interaction (OWPLC 14). Odense: Odense Universitet; Institut for Sprog og Kommunikation, 1997. S. 119-145.



Nyttige  
netadresser

**CILT** Centre for Information on Language Teaching and Research i London:

☞ <http://www.cilt.org.uk> ☞ E-mail: [library@CILT.org.uk](mailto:library@CILT.org.uk)

CILTs hjemmeside informerer om egne publikationer, konferencer, kurser, projekter, forsknings- og udviklingsarbejder og giver links til andre organisationer.

Biblioteket består af en omfattende referencesamling, bøger, tidsskrifter, undervisningsmaterialer, software af alle arter og adgang til satellit-tv, alt til brug på stedet. Titlerne på de sidste måneders bibliotekstilvækst kan findes on-line. Informationblade tager diverse emner op incl. adresser; mange findes fuldtekst, lige til at kopiere.

CILTs Lingu@Net er et virtuelt informationscenter som informerer om forskning og forsøgsundervisning, e-mail netværker, materialer og oplyser om andre web sites.

En del af CILTs register over igangværende forskning i sprog og sprogundervisning er søgbart; der bruges emneord i kombination (og/eller/ikke)

CILT udgiver bogserier og mindre tidsskrifter rettet mod forskellige uddannelsesniveauer, f.eks. *CILT Community Languages Bulletin* (urdu, bengalsk o.m.a. som modersmål); til læreruddannelsen *Links*, *CILT's bulletin for all involved in the training of language teachers*; til skolebrug serien *Pathfinder*. Materialerne findes på Danmarks Pædagogiske Bibliotek.