

Efteruddannelse i arbejdspladsrelevant engelsk

I denne artikel vil jeg kort opridse nogle træk ved sprog på arbejde generelt og specifikt på de videregående uddannelsesinstitutioner (VUI). Herefter vil jeg præsentere to konkrete eksempler på hvordan man som sprogkonsulent¹ tilgodeser to medarbejdergruppers arbejdspladsrelevante engelskbehov, så de lærer at håndtere deres engelskudfordringer på en positiv og succesfuld måde.

Mit udgangspunkt for at sige noget om arbejdspladsrelevant opkvalificering i engelsk bygger her på mine egne erfaringer – erfaringer som jeg vil koble til den nyere forskning på området. Jeg trækker især på nyere forskning som præsenteres i Paltridge og Starfields antologi fra 2012, hvor engelsk som lingua franca (ELF), engelsk som internationalt sprog (EIL) og engelsk til specifikke formål (English for Specific Purposes – ESP) spiller en vigtig rolle, og hvor pædagogisk praksis også er begyndt at få plads.

Engelsk som arbejdssprog

Der er i dag en lang række danske som internationale arbejdspladser i Danmark hvis officielle sprog er engelsk. Forskning viser at arbejdspladser med EFL/EIL har flere udfordringer. Et skift fra et sprog til et andet er ikke uproblematisk, som Neely (2012) pointerer, heller ikke selvom nogle virksomheder går helhjertet ind for sådan et skift.

Et træk ved et sprogskift, som Neely (2012) kommer ind på, er at selvom arbejdssproget officielt er engelsk, så vil medarbejderne i udstrakt grad fortsætte med at bruge deres modersmål. Én af Neelys in-



THERESE HAUGE

Ph.d.

Sprogkonsulent hos Sprog i vinkel
sprogivinkel@gmail.com

terviewede fortalte at det kom bag på hende at det første møde blev holdt på engelsk – hun havde ikke nået at forberede sig mentalt til skiftet. Paradoxsalt nok ser det ikke ud til at der er forståelse for eller bevidsthed om at ikke alle er lige gode til engelsk, og at man skal føle sig tryk og kompetent i sproget for at kunne yde optimalt.

Et andet træk, som flere af mine kursister har fortalt om, er at møder skal afholdes på engelsk af hensyn til internationale medarbejdere. I et forsøg på at inkludere internationale medarbejdere i f.eks. en dansk mødekultur kan danske medarbejdere komme til at føle sig ekskluderet uden at der nødvendigvis bliver taget hånd om det, f.eks. ved at italesætte problemet. Det vil sige at der ikke tages tilsvarende hensyn til at de danske medarbejdere kan føle sig “disempowered” pga. utilstrækkelige engelskkompetencer. I dette eksempel siger jeg ikke at medarbejdernes engelskkompetencer er utilstrækkelige, men blot at det sagtens kan være deres egen opfattelse, og at de kan opleve at de ikke lyttes til. Forskningen på området, bl.a. refereret i Nickerson (2012), støtter fortællinger om følelsen af at blive “disempowered” i internationaliseringens navn.

Et tredje træk ved et sprogskift handler om at selvom samtaleparterne behersker engelsk på et højt niveau, kan de have behov for særlige diskursstrategier for at håndtere forskellige forretningssituationer effektivt. Nickerson (2012) præsenterer forskning der viser at det er helt centralt også at have relevante diskursstrategier til de situationer som medarbejderne bliver bedt om at klare på ELF.² Noget lignende vil være tilfældet for ansatte på VUI’er.

Til forskel fra de private virksomheder bruges ELF i VUI’er typisk i specifikke situationer – dansk er fortsat det primære arbejdsprog. Niveauforskellene er store blandt medarbejderne, og medarbejderne oplever samme problemstillinger som man oplever ude i de private virksomheder: at føle sig presset til at udføre opgaver på engelsk og “disempowered” fordi man ikke oplever at man har de sproglige forudsætninger for at løse disse opgaver – uagtet at man måske har et højt sprogligt niveau.

Engelsk – et svært arbejdssprog

I en travl hverdag på VUI’erne har medarbejderne kun lidt plads til at opkvalificere deres sprogkunderskaber. Det gælder for både teknisk-administrative og videnskabelige medarbejdere, som udfører meget forskellige opgaver.

På den ene side har vi det teknisk-administrative personale – f.eks. en sekretær – som bliver bedt om “lige at oversætte det her brev

til engelsk – det er ikke så langt – det skal ud i dag – det er meget vigtigt”, alt imens at sekretæren hverken er oversætter eller har de nødvendige kvalifikationer på målsproget. Heri antages det at engelsk er noget vi alle kan, og til meget forskellige formål. Sekretæren kan føle sig presset og “disempowered”, men gør sit bedste. Uklart sprog kan imidlertid resultere i et uprofessionelt image og i værste fald forårsage alvorlige misforståelser.

På den anden side har vi det videnskabelige personale, som både forsker og underviser. En af forskerens opgaver er at publicere artikler i fagfællebedømte internationale tidsskrifter med krav om en “standardiseret” målsprogsnorm for engelsk. En anden opgave er at præsentere forskning til lyttende fagfæller ved konferencer og lignende. Den videnskabelige medarbejder skal desuden kunne tilpasse sit engelsk til undervisning. En EVA-rapport fra 2010 peger på at studerende har lettere ved at forstå ELF end engelsk talt af indfødte, da indfødte taler for hurtigt. Det vil sige at den videnskabelig medarbejder står over for en meget vanskelig sprogopgave, som kræver at medarbejderen har en stor spændvidde mellem et højt fagligt, akademisk skriftligt engelsk og et ELF tilpasset de studerendes sproglige kompetencer. Dilemmaet er beskrevet nærmere i Hauge (2011).

At engelsk er et svært arbejdsprog for mange, også selvom de klarer sig i hverdagssituationer, underkendes generelt. Nickerson (2012) henviser således til forskning der viser at man kan beherske engelsk på et højt niveau uden at magte engelsk til den konkrete arbejdsopgave. Derfor bliver sproglig opkvalificering en central indgang til aktiv deltagelse på engelsk på arbejdspladsen. At man bør se specifikt på de situationer som engelsk indgår i, fremhæves bl.a. i den allerede omtalte antologi om ESP i en lang række professionelle fagligheder (fra medicin til jura) og færdighedsmæssige sammenhænge (sprogfærdigheder og pædagogiske tiltag) (Paltridge & Starfield 2012).

Opkvalificering af engelskkompetencer

For at kunne organisere en målrettet og effektiv indsats er det nødvendigt at konsulenten ikke bare ved noget om sprog og sprogundervisning i almindelighed, men også er i stand til at sætte sig ind i de arbejdsfunktioner medarbejderen har ansvar for, og den viden der skal formidles.

Det er min erfaring at uanset om man arbejder med teknisk-administrativt eller videnskabeligt personale, så er der store niveauforskelle. Deres færdigheder kan placeres på et funktionsparameter snarere end et begynder-avanceret parameter, fordi deres baggrunde

er så forskellige: De har fået undervisning forskellige steder og af forskellige lærere, så de har forskellige styrker og svagheder. Det skal konsulenten kunne favne. Konsulenten skal altså kunne matche individuelle forudsætninger med deres individuelle behov for opkvalificering i unikke arbejdspladsrelaterede situationer.

I det følgende vil jeg præsentere to eksempler på relevante efteruddannelsesforløb, ét for teknisk-administrativt personale og ét for videnskabeligt personale, som tilgodeser de enkelte medarbejders udgangspunkt og udvikler deres engelsk til at matche deres og arbejdspladsens behov. Jeg har valgt to forløb som er typiske behov blandt personale på VU'erne. Kurserne er eksemplariske og funktionsbestemte, hvilket betyder at der kun arbejdes med specifikke opgaverrelevante sprogfunktioner. Andre sprogfunktioner trænes i andre kurser.

Forløbet for det teknisk-administrative personale fokuserer på skriftligt arbejde, som fylder mere og mere i de ansattes kommunikation med studerende efterhånden som forretningsgange digitaliseres og internationaliseres. Forløbet for det videnskabelige personale fokuserer på den mundtlige præsentation ved internationale konferencer. Her klædes forskeren på til at præsentere forskningsresultater på den mest effektive og lytterenlige måde.

English superusers

På dette kursus for teknisk-administrativt personale starter niveauet ved en nysproglig STX eller STX med engelsk på højt niveau og op efter. Kursisterne kan have tilegnet sig engelsk på forskellige måder. Gruppen er karakteriseret ved at alle har en høj sproglig bevidsthed, en ægte interesse i at fordybe sig i sprogets nuancer og behersker lytteforståelse på et højt niveau. Det betyder at alle kursisterne forstår hinanden, og de har mulighed for at træne deres mundtlige engelsk i en akademisk samtalsituation, hvor de stiller spørgsmål til hinanden og argumenterer for deres synspunkter.

Målet med kurset er at give kursisterne et fristed hvor de kan fordybe sig i sproget, eftersom der er et stort behov for at VU'erne har et superbrugerkorpus blandt de administrative medarbejdere – en medarbejdergruppe som har en stor berøringsflade med de internationale studerende. Konsulentens rolle er at være coach og sproglig støtte og ikke at agere som underviseren der skaber undervisningen. Konkret betyder det at kursisterne medbringer de materialer de ønsker at arbejde med. Det kan være studierelevante breve som er skrevet til danske studerende, men som i en oversat version ikke egner

sig til de internationale studerende, fordi de kommer fra en anden studieadministrativ kultur. Det kan også være breve som antager at informationen er kendt viden – mens denne viden kun er kendt for skribenten selv og derfor ikke kan afkodes af læseren.

Kursisterne på dette kursus arbejder med at løse problemer med breve, sådan at de fremstår kommunikativt enkle og strukturerede, og at de ikke siger mere end de behøver – altså ikke bebyrder de studerende med irrelevant information. I denne proces omskrives engelske breve, men også danske tekster bruges som grundlag for at forstå hvor den engelske version kommer fra.

Målet med undervisningen er tydeligt for kursisterne – de har et veldefineret behov, som de selv er i stand til at beskrive, og det behov tilgodeser de ved at vælge tekster der kan skabe en progression i deres læring. Konsulenten faciliterer processen ved at samle tråde, hjælpe med at løse sproglige og tekstuelle knuder, holde fokus på informations- og tekststrukturer – ikke ved at tilbyde svar, men ved at facilitere en undersøgende adfærd hos kursisterne så de selv kommer frem til de gode løsninger. Igennem deres egne diskussioner om sproglige nuancer og finesser udvikles deres ordforråd, deres syntaks og deres forståelse for at tænke i læserens forudsætninger og behov. Denne form for selvtilrettelagt sproglæring ligger i forlængelse af teorier om autonomi i sproglæring og egner sig godt til selv-kørende professionelle.

Samtidig styrkes kursisternes opgave- og arbejdspladsfællesskab. De har mulighed for at bruge hinanden, og ideelt set vælger virksomheden eller institutionen at inddrage disse medarbejdere i et engelsk superbrugerteam, som kan være andre teknisk-administrative medarbejdere behjælpelige.

The international conference presentation

Målgruppen for dette kursus er primært uerfarne eller lidt erfarne danske og internationale forskere. Deres niveau kan variere noget, hvilket også gælder deres sproglige bevidsthed. Til gengæld har de en stor sikkerhed i deres faglighed og det ordforråd der følger med den faglighed. Spændvidden i faglige emner er stor og kan være fra filosofi til miljøbiologi og global markedsføring, men de har dét til fælles at de har brug for og ønsker at udvikle både sproglige færdigheder og præsentationsteknikker. Desuden ønsker de et åbent klas-serum hvor de kan afprøve deres færdigheder og få personlig feedback på deres præsentation.

Målet med at efteruddanne forskere i at præsentere forskning

ved internationale konferencer er at de lærer at håndtere den vanskelige disciplin at stå foran en skare kompetente fagfæller og holde en velstruktureret tale om deres egen forskning og svare på spørgsmål fra salen – på et fremmedsprog.

Det er vigtigt at konsulenten mestrer de formidlingsfærdigheder som ligger i grænsefladen mellem fag og sprog, men konsulenten skal også være i stand til at lytte til forskeren som har en indgående viden om sit fag og sit fags særlige sprogbrug. Hvis ikke sproget er præcist og nuanceret, daler både formidling og faglighed. Spørger man forskeren, er det altid hans eller hendes hensigt at nå sine internationale kolleger, men sprogbrugen fortæller at det ikke nødvendigvis vil lykkes.

Konsulenten kan facilitere processen på flere måder. For det første må han eller hun anerkende forskerens faglighed ved at være lydhør og interesseret i dennes forskning og kunne stille relevante faglige spørgsmål til den. For det andet er det vigtigt at konsulenten er konstruktiv i sine løsninger – dvs. at forskeren umiddelbart kan se fordelene i at følge de sproglige råd konsulenten tilbyder. For det tredje er det vigtigt at konsulenten er pragmatisk og kun giver råd der er rimelige i forhold til den tid forskeren har til rådighed. Konsulenten må således tage udgangspunkt i forskerens sproglige kunnen og bistå med at nå et resultat der fungerer blandt internationale kolleger, hvoraf mange bruger ELF. Det er væsentligt at konsulenten netop fungerer som konsulent og facilitator.

Også her er målet med undervisningen tydeligt for kursisterne. De kender deres behov og er derigennem med til at definere hvad de skal lære, og hvordan de lærer det bedst. Forskerne øver deres præsentation for hinanden, og i denne sammenhæng har de andre forskere mulighed for at træne deres færdigheder i at stille faglige spørgsmål som den præsenterende forsker øver sig i at svare på. Netop disse to ekstra færdigheder opfattes af mange som meget svære.

Et råd jeg ofte giver i min egenskab af konsulent, og som kommer bag på mange forskere, er at udarbejde et manuskript de læser op, da kun få kan præsentere en kort og koncis forskningsredegørelse på 15 min. professionelt og uden manuskript. Men man kan komme den ambitiøse forsker i møde ved at hjælpe ham eller hende med at skrive et manuskript som der kan lyttes til. Altså skriver man *alt* ind i teksten: Man starter op med hilsen, udtrykker at man skifter fra ét PowerPoint-slide til det næste, stiller retoriske spørgsmål, afslutter mv. Derudover skal teksten være skrevet enkelt og præcist – korte sætninger med en ligefrem syntaks, men med et meget præcist akademisk og faglig-teknisk ordforråd. Disse råd resulterer i en tekst hvor

lytteren ikke bemærker at det er en tekst der læses op, men opfatter “oplæsningen” som et manuskript baseret på noter eller punkter. Denne type manuskript afviger meget fra et manuskript som er skrevet med henblik på at blive læst og dermed gjort klar til publikation.

Afslutning

På trods af de forskellige medarbejdergrupper og kursusmål i de to kurser har de nogle gennemgående træk som er vigtige når man træner professionelles sprogfærdigheder.

For det første er det vigtigt at man som sprogkonsulent anerkender medarbejdernes faglighed, og at man er i stand til at inddrage den, så den tydeligt bliver genstand for sprogudviklingen. Det vil sige at fagligheden skaber rammen for de sprogfunktioner der er behov for at få trænet.

For det andet er det vigtigt at sprogkonsulenten kan udnytte medarbejdernes behov for og ønske om autonomi i læringsfaserne. Medarbejderne vil gerne bidrage til undervisningen ved at medfacilitere den. Dette kan de gøre fordi de er deres mål meget bevidst. Der hvor sprogkonsulenten kommer ind i billedet, er når kursisterne ønsker sproglig feedback, forklaringer og eksempler på sproglige modeller (grammatisk, leksikalsk og udtalemæssigt mv.) som de kan lære af. Men det skal altid være i den aktuelle kontekst, og det er typisk ganske individuelt. For det tredje er det vigtigt at sprogkonsulenten hjælper med at skabe retning i læringsprocessen, herunder hjælper kursisterne med at beslutte om og evt. hvor der er behov for at gå på kompromis med den sproglige præcision. Nogle gange er løsningen sproglige forenklinger; andre gange er løsningen indholdsmæssige forenklinger som kan være lettere at skrive eller tale om. Inspiration til at tænke EIL-undervisning på nye måder kan hentes i Alsagoff m.fl. (2012).

Ved at tilbyde relevante efteruddannelsesforløb som tager udgangspunkt i den enkelte medarbejders niveau, arbejdsopgaver, nutidige og fremtidige behov, kan man både gøre medarbejderne interessererede i at udvikle deres sprogkompetencer og flytte hver enkelt nok til at de kan fungere i netop de situationer som er vigtige for dem selv og arbejdspladsen. I den forbindelse fungerer VU’erne præcis ligesom alle andre arbejdspladser. Her kan vi lade os inspirere af Jenkins (2014) som beskæftiger sig specifikt med internationale VU’er, og med hvordan man italesætter en akademisk engelsk sprogpolitik.

Noter

1. Jeg benytter begrebet 'sprogkonsulent' i denne sammenhæng da det bedre matcher professionelle der er i gang med en karriere, og som skal støttes med arbejdspladsrelevant sproglig opkvalificering.
2. Se også Connor & Rozycki (2012) og Kankaanranta (2009).

Litteratur

- Alsagoff, L. m.fl. (2012). *Principles and practices for teaching English as an international language*. New York: Routledge.
- Connor, U. & Rozycki, W. (2012). ESP and Intercultural rhetoric. I: Paltridge, B. & Starfield, S. (red.), *The Handbook of English for Specific Purposes* (s. 427-444). Hoboken, N.J.: Wiley Blackwell.
- EVA-rapport (2010). *Engelsksproget undervisning på danske kandidatuddannelser*. Danmarks Evalueringsinstitut.
- Hauge, T. (2011). Language excellence – a necessary skill? University lecturers' dilemmas in teaching content courses in English as an international language. I: Jæger, K. m.fl. (red.), *Policies, Principles, Practices. New directions in foreign language education in the era of educational globalization* (s. 161-187). Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing.
- Jenkins, J. (2014). *English as a Lingua Franca in the International University: The politics of academic English language policy*. Abingdon: Routledge.
- Kankaanranta, A. (2009). Business English Lingua Franca in intercultural (business) communication. *Language at Work*, 4, 22-27.
- Neely, T. (2012). Global business speaks English. *Harvard Business Review*, May Issue. <https://hbr.org/2012/05/global-business-speaks-english>
- Nickerson, C. (2012). English for Specific Purposes and English as a Lingua Franca. I: Paltridge, B. & Starfield, S. (red.), *The Handbook of English for Specific Purposes* (s. 445-460). Hoboken, N.J.: Wiley Blackwell.
- Paltridge, B. & Starfield, S. (red.) (2012). *The Handbook of English for Specific Purposes*. Hoboken, N.J.: Wiley Blackwell.