



INTRODUKTION TILL DEN INTERKULTURELLA HANDLEDNINGSMODELLEN

Den interkulturella handledningsmodellen har inom ramen för Leonardo da Vinci Transfer of Innovation utvecklats i samarbetsprojektet CIVET – en förkortning för Counselling Immigrants in Vocational Education and Training. Deltagare i projektet är Etelä-Kymenlaakson ammattiopisto (Finland), Newham College of Further Education (England), Utbildning och arbete, Arbete och välfärdsförvaltningen i Kristianstads kommun (Sverige), Berlin-Brandenburgische Auslandsgesellschaft (BBAG) e.V. (Tyskland), Greta du Velay (Frankrike) och Achaia Adult Education Institute (Grekland).

Vi vet att över hela Europa har invandrare, som inte har sitt nya lands språk som förstaspråk, problem med att klara av och fullfölja en yrkesutbildning i samma utsträckning som infödda talare. Det finns många orsaker till detta och som utbildare, handledare och arbetsgivare kan vi inte lösa alla dessa problem. I det här samarbetsprojektet har vi samlat forskning och praktisk erfarenhet för att kunna tackla en del av de hinder i yrkesutbildning och handledning som kan försvåra för invandrare att klara sin utbildning.

Europakommissionen har publicerat ett antal dokument som i detalj återger betydelsen av interkulturell medvetenhet och i den senaste utgåvan från UNESCO "Intercultural Competencies, Conceptual and Operational Framework" (2013) betonar man hur viktigt det är att utveckla interkulturella färdigheter i alla undervisningsmiljöer. Handledningsmodellen som vi har arbetat fram bidrar till den kulturella förståelse och respekt som är nödvändig för att uppnå detta mål.

Vårt projekt riktar sig till yrkeslärare, lärare och alla slags handledare som arbetar med invandrare. Den interkulturella handledningsmodellen presenteras i tre delar: ett utbildningspaket, en handbok och extra övningsmaterial (representativt för varje nation).

Vi rekommenderar att materialet som har framställts för att användas inom ramen för utbildningspaketet också genomförs på detta sätt för att möjliggöra maximalt lärande genom diskussioner och gruppaktiviteter. Modellen består av en halv dags workshop, en kort period av självstudier (med stöd av mentor om det är lämpligt) och sedan ytterligare en halv dags workshop.





Handboken med dess bakgrundsinformation och de praktiska övningar den innehåller har producerats och är fri att använda för de som utbildar yrkeslärare och handledare på arbetsplatser. Många av övningarna kan användas som de är, men kan också bearbetas för att möta lokala behov och situationer.

Som ett tillägg till huvudmaterialet i handboken har varje deltagarland producerat och prövat övningsmaterial som är specifikt för deras språk eller omständigheter. Detta material finns att tillgå på: <http://civet-project.tk/content/resources-partner-countries>.

Mer information om utbildningspaketet eller någon annan del av innehållet kan fås av kontaktpersonerna från respektive deltagarland, i det här fallet:

Lisa Rosén, Språkpedagog

Arbete och välfärdsförvaltningen, SFI
Kristianstads kommun
291 80 Kristianstad
Mobil: 0733-13 55 33

www.kristianstad.se

Susanne Bergman, Enhetschef/Rektor

Arbete och välfärdsförvaltningen, yrkesvux
Kristianstads kommun
291 80 Kristianstad
Mobil: 0733-13 67 46

www.kristianstad.se



INTERKULTURELL KOMPETENS



Människor i Europa kommer alltmer i kontakt med främmande/andra kulturer, inte bara genom alla nya möjligheter att kommunicera (via e-mail, internet, sociala medier) eller utvecklade transportmöjligheter utan också på grund av migration. En invandrare på arbetsplatsen eller i klassrummet är vardag för de flesta av oss. Att anpassa sig till en ny kultur är inget som händer över en natt. En invandrare kommer till sitt nya hemland med sin trosuppfattning, sina värderingar och kulturella normer. De är inbyggda i hans/hennes sätt att se på saker. En invandrare behöver vårt (lärare, kollegor, grannar) stöd att smälta in i den nya kulturen.

Vem som helst som har bott i ett främmande land vet att anpassningen till det nya landet handlar om både små och stora saker. Ju längre bort du flyttar desto större ansträngningar krävs. Tänk dig att du skulle flytta till en för dig väldigt främmande kultur och du kommer genast att inse hur många misstag du skulle göra varje dag. Skulle du överhuvudtaget veta hur man uppför sig? Hur länge skulle du klara dig utan hjälp?



DET KULTURELLA ISBERGET



Kulturen kan förstås genom bilden av ett isberg. Endast toppen av isberget är synlig för ögat. Vad som finns under vattenytan är osynligt. Den osynliga delen är emellertid den största delen och utgör den mäktiga grunden som håller berget flytande. Synliga tecken för kultur är sådant som klädsel, musik, mat, gester, sättet att hälsa, arkitektur och konst. De osynliga elementen i människors kulturella prägning är värderingar och trosuppfattningar, världsåskådning, hur man skapar relationer, attityder till familjeliv, könsskillnader, uppfattningar om viktiga regler – för att nämna några stycken.

Modellen av isberget vill berätta att den synliga delen av kulturen endast är olika uttryck för dess osynliga del. Den visar också att det ibland kan vara svårt att förstå människor med en annan kulturell bakgrund än vår egen. Vi kan se den synliga delen av deras "isberg", men vi kan inte omedelbart se vad som ligger till grund för den.



FÖR ATT VARA INTERKULTURELLT KOMPETENT

- måste du vara medveten om din egen kultur och dess specifika fenomen
- måste du vara medveten om att din kultur inte är känd över hela världen
- måste du förstå att det alltid finns en risk för kulturella missförstånd när du möter andra kulturer
- måste du ha ett öppet sinne
- måste du vara villig att anpassa dig

Ta dig tid att tänka på dina egenskaper. Är det lätt för dig att samarbeta med människor från andra kulturer eller behöver du utveckla dina interkulturella färdigheter?

Frågor att tänka på

- Hur skillnader och likheter mellan ditt eget och andras kulturella beteende kan ändra eller påverka attityder, förväntningar, kommunikation och arbetsrutiner?
 - Tidsuppfattning
 - rutiner i beslutsfattande
 - uppfattning om status och roller
 - attityder till män och kvinnor
 - sätt att kommunicera
 - konventioner
 - attityder till känslor
 - nivåer av hierarkier och formalitet



Diskutera i grupper:

Övning 1:

En invandrare som är anställd kommer för sent till arbetet. Du är hans/hennes överordnade. Hur reagerar du när han/hon kommer för sent

- a) två minuter
- b) fem minuter
- c) femton minuter
- d) en timme

Och hur skulle han/hon svara på det? Vilken skulle hans/hennes ursäkt vara? Vilka ursäkter skulle vara acceptabla?

Övning 2:

Du är handledare. Vad gör du om en invandrardeltagare säger ja till allt och ser ut som han/hon har förstått dina instruktioner men efter ett tag börjar göra saker på sitt eget speciella sätt? Vad kan ligga bakom det här beteendet? Hur ska du gå vidare?

Övning 3:

Du arbetar nära/är kollega med en invandrare men ni är inte nära vänner. Du berättar inte så mycket om ditt privata liv eftersom du inte vill blanda ihop ditt arbete med ditt sociala liv. Din kollega frågar hela tiden om dina barn och hur dina föräldrar mår och du tycker inte om hennes frågor. Vad gör du åt saken? Varför tror du att hon ställer de här frågorna till dig?

Övning 4:

Du är städare och jobbar tillsammans med en invandrarkollega i par. Ni har avslutat ert arbete för dagen när er chef kommer för att träffa er. Din kollega börjar arbeta igen trots att allt redan är färdigt. Vad tror du är anledningen till din kollegas reaktion? Vad borde du göra?

Övning 5:

Du är lärare på en yrkesutbildning. Du vet att det har varit ett missförstånd mellan en invandrarestudent och några andra studenter. Invandrarestudenten har ofta varit



frånvarande efter händelsen. När du pratar med invandrarstudenten ler han bara och säger att allt känns bra. Du tror inte på honom. Vad gör du? Vad tror du är orsaken till hans beteende?

HUR FÖRÄNDRAS MÄNNISKORS VÄRDERINGAR OCH TROSUPPFATTNINGAR NÄR DE EXPONERAS FÖR EN FRÄMMADE KULTUR?

- genom att växa upp i ett land som inte är deras föräldrars ursprungliga hemland
- genom att ha en barndomsvän vars kulturella bakgrund är en annan än deras egen
- genom att arbeta utomlands
- genom att arbeta med människor från en annan kultur
- genom att resa utomlands

Diskutera i grupper:

Övning 1:

Föreställ dig en situation där du måste flytta till ett grannland. Vad skulle du räkna med att få ta hänsyn till om du arbetade och bodde där? Vad skulle vara de största skillnaderna mellan länderna? Vad tror du skulle vara allra svårast för dig?

Övning 2:

Du är lärare och du har en student med invandrarbakgrund i din klass. Din student har inga problem med språket men det dyker upp problem lite då och då på grund av kulturella skillnader. Du tror att problemen beror på hans föräldrar. Vilka problem kan ha sitt ursprung i föräldrarnas främmande kulturella bakgrund?

Övning 3:

Du arbetar i nära samarbete med en invandrarkollega. Vad kan du lära dig av honom/henne?



KULTURELLA STEREOTYPER; FÖRDELAR OCH NACKDELAR?

- Behöver vi kulturella stereotyper?
- Finns det situationer när kulturella stereotyper kan leda till missförstånd?

En stereotyp är en förenklad bild av vad som anses gälla för en speciell typ av människor/individer eller ett speciellt sätt att göra saker. En föreställning som inte alltid ger en rättvis bild av verkligheten.



Diskutera i grupper:

Övning 1:

Tala om stereotyper? Vad kännetecknar olika nationaliteter tycker vi?

1. tyskar
2. fransmän
3. finnar
4. svenskar
5. greker
6. engelsmän
7. ryssar
8. irakier
9. kineser
10. thailändare
11. inuiter

Finns det några för- eller nackdelar med stereotyper? Vilka är de situationer där man kan ha nytta av stereotyper? I vilka situationer kan stereotyper förorsaka problem eller missförstånd?



Övning 2:

Du börjar arbeta utomlands. Dina kollegor har aldrig träffat en person från ditt land. Vilka stereotyper tror du att de har om ditt ursprung? På vilket sätt är du annorlunda? Vilka skulle vara de mest irriterande fördomarna dina kollegor kunde ha? Hur skulle du reagera på sådana fördomar om dig?

Övning 3:

Titta på bilden och diskutera

- Varifrån kommer hon?
- Var bor hon?
- Hur gammal är hon?
- Vilket är hennes yrke?
- Är hon gift?
- Har hon barn?
- Vilken religion har hon?
- Vilka är hennes intressen?



Hade er grupp ett eller flera svar till frågorna? Vilka frågor var svårast? När kom ni överens? Vad berättar era svar i allmänhet om era förutfattade meningar och stereotyper?



INTERAKTION

- användning av språk
- talhastighet
- användning av dialekt eller slang
- kroppsspråk
- gester
- tonfall
- intonation
- pauser
- beröring och distans



Diskutera i grupper:

Övning 1:

Beskriv ditt sätt att samspela/interagera. Jämför med de andra i gruppen. Tala om saker du tycker är irriterande i samspel/interaktion.

Övning 2:

Du har en invandrarkollega. Ni kommer bra överens och du gillar att arbeta med honom. Ibland blir du ändå störd över att han kommer för nära fysiskt och han avbryter dig hela tiden när ni talar med varandra. Du har sagt det här till honom några gånger men han har inte ändrat sina "dåliga vanor". Vad gör du? Vad kan vara orsaken till hans beteende?

Övning 3:

Du är avdelningschef. En av era anställda kommer till dig och klagar över kommunikationsproblem med en invandrarkollega. Du kan inte se att det finns några större problem. Du förstår honom perfekt och han förstår dig. Vad är ditt råd till din personal? Hur kan du hjälpa honom?



ARTIGHET

- Hälsningsregler
- tilltal under samtal och umgänge
- snälla, varsågod och tack
- gester

Övning 1:

Du är chef. En anställd med invandrabakgrund klagar över kollegornas ohövlighet. Du tycker inte att de behandlar honom annorlunda. Hur löser du den här situationen?

Övning 2:

Du är lärare. Du har två invandrarstudenter med samma etniska bakgrund i din klass. De använder ofta gester som är obegripliga för dig. Du har lagt märke till att de andra studenterna också känner sig besvärade. Vad gör du?

Övning 3:

Gör en lista med fem saker som du tycker är oförskämda eller oartiga och jämför sedan med de andra i din grupp.

Övning 4:

Har du någon gång upplevt att en person är alltför trevlig? I vilken situation var det? Vad var det som var störande?



SIMPLIFIED LANGUAGE (förenklat språk)

När behöver du förenklat språk?



- Förenklat språk behövs i sådana kommunikativa situationer där den ena partens (invandrarens) förmåga att kommunicera är märkbart svagare än den andres
- Förenklat språk gör det möjligt för invandraren att delta i samtalet och bli en fullvärdig medlem i gemenskapen

Förenklat språk är...

- enkelt att förstå
- klart och förenklat tal- eller skriftspråk
- enkel grammatik
- anpassat till mottagarens färdigheter i språket
- inte dubbeltydigt (tvetydigt)



Hur skriver man förenklat språk?



- använd bekanta och vanliga ord och uttryck
- undvik slang, dialekt, yrkesjargong, symboliska eller abstrakta uttryck
- förklara alla svåra ord du måste använda
- använd korta meningar
- undvik svåra grammatiska strukturer
- undvik bildliga uttryck (metaforer)
- skriv logiskt riktigt (i tänkt ordning)
- uttryck dig klart och tydligt när du beskriver plats och tid



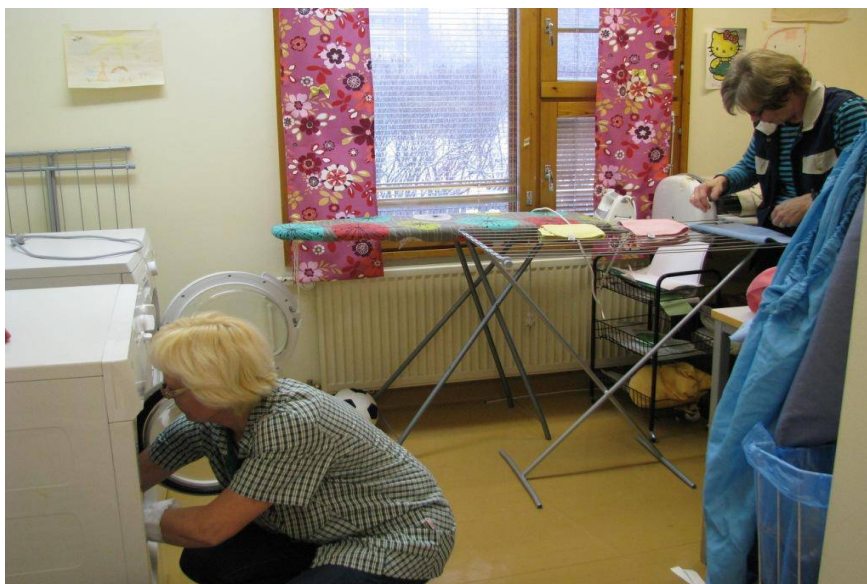
TALAT SPRÅK:



- Tala om en sak i taget
- Tala så kortfattat och systematiskt som möjligt
- Tala inte barnspråk till en vuxen
- Försäkra dig om att du har blivit förstörd när du talar om tid, orsak eller konsekvenser
- Ställ kontrollfrågor
- Använd bekanta vardagsord
- Om du måste använda svåra, abstrakta ord, uttryck eller metaforer (bildliga uttryck), se till att förklara dem
- Slå hellre upp i lexikon när förklaringen tenderar att bli svårare än det ursprungliga ordet/uttrycket
- Belys/lyft fram kärnorden (eller de tekniska termerna)
- Förklara akronymer dvs. ord som NATO, WHO, MIG, MAG



- Undvik ordspråk och slang
- Var försiktig med partikelverb dvs. verbkonstruktioner som: skriva in, skriv upp, skriva på, skriva under, skriva av
- Pausa före varje nytt samtalsämne
- Skapa förförståelse för ett nytt ämne/samtalsämne
- Tala långsamt, men inte onaturligt eller överdrivet
- Ge tid för mottagaren att lyssna, förstå och ställa frågor
- Använd ansiktsuttryck, gester (med viss försiktighet), rätt betoning eller röstläge – men överdriv inte.
- Rita eller visa bilder, diagram och peka på saker om möjligt
- Få inte panik om du inte blir förstådd genast – ge mottagaren tid att vänja sig vid ditt sätt att tala och vice versa
- Visa att du verkligen vill förstå och att det är viktigt för dig att du blir förstådd



EXEMPEL PÅ FÖRENKLAT SPRÅK (simplified language)





En dialog under en bakningslektion

Lärare: Du måste tillsätta lite socker.

Elev: Ursäkta?

Lärare: Tillsätt mer socker.

Elev: Tillsätt?

Lärare: Ja, tillsätt- håll i mer socker.

Elev: Mer socker?

Lärare: Ja, precis.

En dialog där man förklarar ett ordspråk

Elev: Åh, jag skulle älska att bo i Stockholm, eftersom allt finns där och det är så mycket finare där.

Lärare: Ja, gräset är alltid grönare på andra sidan.

Elev: Vilket gräs? Var?

Lärare: Oj, jo det är ett uttryck. Det betyder att det alltid verkar bättre någon annanstans, något som är svårt att få.



En dialog om tidsförvirring

Lärare: Ok, imorgon har vi en kortare dag, eftersom vi var här till fyra igår. Och se till att göra läxan till i övermorgon då vi ska gå igenom den. Är allt klart?

Elev: Ja...så vi får gå nu?

Lärare: Nej, naturligtvis inte. Vi slutar som vanligt kl. fyra.

Elev: Inte kl. två?

Lärare: Idag slutar vi kl. fyra. Så idag är en vanlig dag. Imorgon kommer vi att sluta kl. två eftersom vi hade en längre dag igår, ok?

Elev: Och läxan?

Lärare: Läxan ska vara klar i övermorgon, vilket är torsdag.

Hur man säger något med andra ord

Om du skulle råka se min malplacerade, blåfärgade och även så vältummade bok, skulle jag vara dig evigt tacksam om du kunde kosta på dig att återbörda den i min ägo.

= Jag har tappat min bok. Den är gammal och blå. Snälla, ge den till mig om du hittar den.





VANLIGT SPRÅK:

Chokladkakor:

Värm ugnen till 190°C. Lägg bakplåtspapper på två plåtar.

Mixa smöret i en skål (Använd hushållsmixer eller en stavmixer) tills det är mjukt och fylligt. Tillsätt vitt socker, vaniljsockret och det bruna sockret och vispa fluffigt (ca 2 minuter). Knäck äggen, ett i taget, och se till att vispa ordentligt efter varje tillsatt ägg. Skrapa ner det som fastnat på sidorna i skålen om nödvändigt.

Blanda mjöl, bakpulver och salt i en separat skål. Tillsätt de torra ingredienserna till äggblandningen och vispa ihop. Lägg i chokladkrosset och nötter (om du vill ha det) ungefär halvvägs i vispandet. Om du tycker att degen är väldigt mjuk, täck över och lägg i kylan tills den är fast (från 30 minuter till 2 timmar).

Vill du ha stora kakor, använd en glasskopa av ca 2 matskedars storlek eller 2 vanliga matskedar. Klicka ner ca 2 matskedars deg (35 gram) på det förberedda bakpapperet. Grädda mitt i ugnen i ca 10-14 minuter tills kakorna är gyllenbruna i kanterna. Låt plåten svalna på ett bakgaller.

Receptet räcker till ca 50 runda kakor.



FÖRENKLAT SPRÅK:

Chokladkakor (ca 50 st.)



1. Värm ugnen till 190C.



2. Lägg bakplåtspapper på två plåtar.





3. Mixa smöret i en skål tills det är mjukt och fylligt.



4. Tillsätt socker, vaniljsocker och det bruna sockret och vispa tills det är fluffigt (ca 2 minuter).





5. Knäck äggen, ett i taget. Vispa ordentligt.





6. Blanda mjöl, bakpulver och salt i en separat skål.





7. Tillsätt de torra ingredienserna till äggblandningen och vispa ihop.





8. Lägg i chokladkrosset (och nötterna) och om degen är väldigt mjuk, sätt den i kylan (från 30 minuter till 2 timmar).



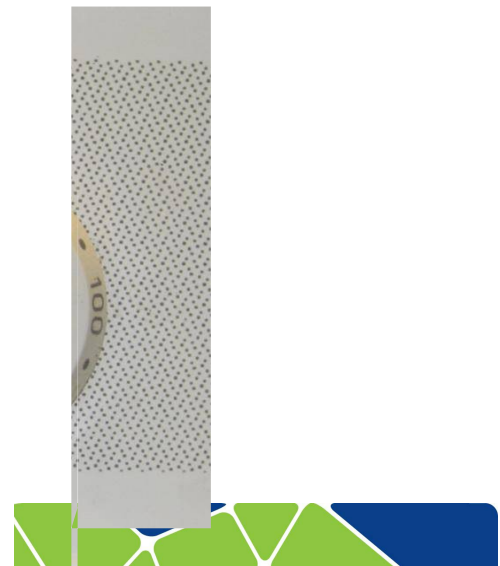


9. Klicka ut ca 2 matskedars deg på bakpapperet.





10. Grädda i ugnen ca 10 -14 minuter.



11. Kakorna är gyllenbruna när de är klara.



12. Låt plåten svalna på ett bakgaller.





INTERKULTURELL HANDEDNING I INLÄRNINGSSITUATIONER PÅ ARBETSPLATSEN



När handledare och praktikant

- har olika kulturell bakgrund
- inte har samma modersmål och en av dem måste tala ett främmande språk
- kan ha olika värderingar, trosuppfattning och kulturella bevekelsegrunder/normer

Handledaren bör

- respektera de kunskaper och färdigheter som praktikanten har fått/lärt sig i sitt hemland
- diskutera kulturella skillnader som en del av handledningen
- tänka på att olika roller för man, kvinna, lärare, student, arbetsgivare och anställd kan komma att påverka handledningen.
- ta med i beräkningen att praktikantens grad av integrering kan påverka hans/hennes förmåga att ta till sig ny kunskap

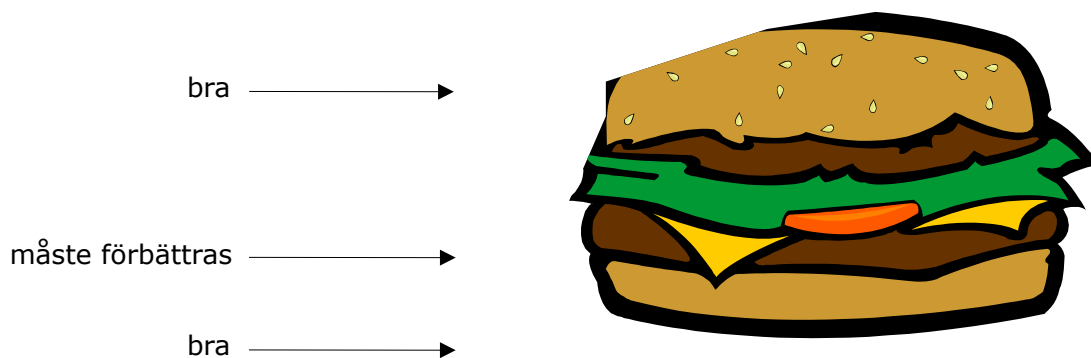


- använda förenklad svenska (simplified language) för att nå bättre förståelse
- ta sig tillräckligt med/god tid för handledningen

Feedback (uppmuntran) i mångkulturell handledning bör

- vara uppmuntrande och guidande
- vara klar och tydlig
- vara rättvis och personlig
- vara inriktad på målen och ge viktig information
- vara regelbunden och innefatta självkritik
- ges genom att använda hamburgermetoden (bra – måste förbättras – bra)

Hamburgermetoden:



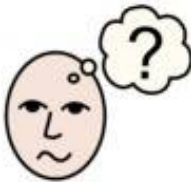
När du ska ge någon kritik, börja med en konstruktiv komplimang om något som personen gör bra (den undre mjuka brödhalkan). Sedan går du på huvudproblemet/det som behöver förbättras (köttet), vilket är den konstruktiva kritiken. Du toppar med ytterligare en konstruktiv komplimang (den övre mjuka brödhalkan). Det här är en



effektiv teknik i att ge konstruktiv kritik mellan (två) komplimanger. Den hjälper människor att ta emot kritik utan att gå i försvar och slå ifrån sig.

MODELL I FEM STEG FÖR HANDEDNING I INLÄRNINGSSITUATIONER PÅ ARBETSPLATSEN

1. FÖRBEREDELSE

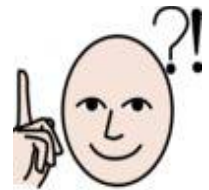


- Varför gör vi detta?

2. HANDEDNING



- Handledaren visar exempel och beskriver
- Ett steg i taget



3. VISUALISERING

- Praktikanten bygger upp bilder av i vilken ordning och hur arbetet ska göras



4. TESTAR/PROVAR



- Praktikanten upprepar med egna ord hur arbetet ska göras



- Handledaren rättar om det är nödvändigt

5. SJÄLVSTÄNDIG TRÄNING

