

# FRA UNDERVISNING TIL PRAKSIS

Et inspirationsmateriale med indblik i fem kommunale organisationers erfaringer med medarbejdere, der har deltaget i *Forberedende voksenundervisning* i *Bedre til ord, tal og IT* og bragt deres nye kompetencer i spil på arbejdspladsen



## Fem kommunale organisationers erfaringer med *Bedre til ord, tal og IT*

I dette inspirationsmateriale finder du fem cases, som hver især giver et indblik i konkrete kommunale arbejdspladser erfaringer med medarbejdere, der har deltaget i *Forberedende voksenundervisning (FVU)* i *Bedre til ord, tal og IT* og bragt deres nye kompetencer i spil på arbejdspladsen efterfølgende. Erfaringerne stammer både fra medarbejdere, ledere og tillidsrepræsentanter. Her til højre kan du se et udpluk af dem, som deler deres erfaringer.

Alle erfaringerne stammer fra undervisning, som er understøttet af indsatsen *Bedre til ord, tal og IT*, som KL, FOA og 3F står bag gennem Den Kommunale Kompetencefond. Undervisningen tilbydes til medarbejdere, der ønsker at blive bedre til at læse, stave, skrive, regne og bruge IT.

Medarbejderne som tilbydes undervisning, arbejder alle på FOA's og 3F's overenskomster. Målet med undervisningen er, at medarbejderne bliver bedre til at løfte dagligdagens opgaver, og at de får mod på og mulighed for at følge med de omstillinger, som kræves af dem. Undervisningen er gratis, og arbejdspladsen kan få tilskud til vikardækning.

De fem kommunale arbejdspladser, du kan møde, er:

1. Materielgården i Roskilde (side 4 - 5)
2. Hjemmeplejen i Sorø (side 6 - 7)
3. Daginstitution i Høje Taastrup (side 8 - 9)
4. Hjemmeplejen i Odense (side 10 - 11)
5. Rengøring i Odense (side 12 - 13)

På næste side finder du en kort opsummering af hovederfaringerne, som går på tværs af de fem organisationer.



## Omsæt medarbejdernes nye færdigheder til praksis

Arbejdspladserne, som indgår i dette inspirationsmateriale, har alle gjort sig erfaringer og haft overvejelser i forbindelse med at sætte medarbejdernes læring fra *Bedre til ord, tal og IT* i spil i arbejdet.

Nogle steder kommer ibrugtagningen af sig selv, men andre steder har man først senere fået blik for, at det kræver en efterfølgende indsats, hvis arbejdspladsen for alvor skal høste frugterne af medarbejdernes undervisning.

En klassisk udfordring er, at medarbejderne nemt kan falde tilbage i vante måder at løse opgaverne på efter at have deltaget i undervisningen. Det gælder særligt, hvis medarbejderne ikke efterfølgende opfordres til og støttes i at løse deres opgaver anderledes. Eksempelvis kan man falde tilbage til at dén, som hele tiden har stået for at læse eller skrive noget, på et teams vegne, fortsætter med det, selvom flere nu har kompetencerne til at gøre det.

Der ses derfor et betydeligt potentiale for, at arbejdspladserne i højere grad kan gøre brug af de kompetencer, som medarbejderne erhverver sig som følge af undervisningen. Det kræver en indsats på arbejdspladsen, særligt lige efter undervisningen.

### Guide til ledere og tillidsrepræsentanter

Se guiden til ledere og tillidsrepræsentanter, hvis du ønsker at vide, hvordan du med fire simple trin kan støtte medarbejderne i at blive *Bedre til ord, tal og IT* på arbejdspladsen. Find guiderne [her](#).

### Fire centrale erfaringer

Erfaringerne, der er samlet i dette inspirationsmateriale, handler om at tage nye kompetencer fra undervisningen i brug og vedligeholde dem over tid på arbejdspladsen. Du vil i casene, på de følgende sider, kunne finde forskellige eksempler på, hvad man kan gøre på arbejdspladsen for at støtte op. Her til højre ser du fire erfaringer, der går på tværs af de deltagende arbejdspladser.

#### MERE SELVTILLID

Der er et stort menneskeligt udbytte ved at deltage i undervisningen. Medarbejderne får succesoplevelser, selvtillid, selvværd og stolthed. Dette bidrager til, at medarbejderne kan, tør og gør mere, end de gjorde før, både i arbejdslivet og privat.

#### BEDRE DOKUMENTATION

I en tid hvor skriftlig dokumentation af kerneopgaven fylder mere og mere, klæder undervisningen medarbejderne på til at klare denne del af deres arbejde endnu bedre. Ikke mindst fordi mange også bliver opmærksomme på digitale hjælpemidler til de skriftlige opgaver.

#### MOD PÅ MERE LÆRING

Kompetencerne, som medarbejderne opnår, er et fundament for, at de kommer på efter- eller videreuddannelser – medarbejderne får simpelthen både kompetencer og lyst til at lære mere.

#### FØLG OP PÅ UDVIKLINGEN

Mange peger på, at det har en stor betydning når nærmeste leder og kollegaer følger op på, hvad medarbejderen har lært og fået mod på i forhold til arbejdsopgaverne på arbejdspladsen. Her er det oplagt at bruge eksisterende mødestrukturer. Se øvrige råd i [guiden](#).

**ORGANISATORISK** er Materielgården i Roskilde placeret i Roskilde Kommunes afdeling for Veje og Grønne områder. Arbejdsopgaverne består eksempelvis af vejvedligeholdelse, gaderenholdelse, græsklipning og glatførebekæmpelse.

Arbejdsordrer, manualer til maskiner og værktøj og meget mere findes og håndteres efterhånden digitalt på arbejdstablets – det stiller krav til medarbejdernes digitale og skriftlige kompetencer.

Materielgården har deltaget i *Bedre til ord, tal og IT*, og samtlige medarbejdere blev screenet for udfordringer i forhold til dansk og IT. Cirka halvdelen viste sig at have

udfordringer, og cirka 20 af medarbejderne takkede ja til at deltage i danskundervisning (herunder ordblindeundervisning).

Her til højre kan du møde medarbejderen Kenn, som har deltaget i ordblindeundervisning. På næste side kan du møde Kenn's leder og en tillidsrepræsentant.

**ERFARINGERNE** fra Materielgården er, at *Bedre til ord, tal og IT*:

- giver større selvtillid hos medarbejderne.
- bringer folk op på et vurderet minimumsniveau i forhold til den teknologiske udvikling.
- kan være et fundament for at tage afsted til mere fagspecifik undervisning.
- er med til at fastholde medarbejderne i jobbet og på arbejdsmarkedet, da de bedre kan håndtere den teknologiske udvikling og digitale kommunikation.
- viser, at man som leder skal kende til de hjælpemidler, som findes for at kunne bringe dem i spil i medarbejdernes konkrete arbejdsopgaver.



**Kenn**  
Altmuligmand

”

*Nu har jeg fået på skrift, at jeg er ordblind, og det har åbnet nogle andre muligheder. Der er så megen teknik, der kan hjælpe mig, som jeg har fået øjnene op for.*

*Kenn arbejder som altmuligmand og laver det, der lige er behov for på dagen, f.eks. tømme skrald, sætte skilte op, kontrollere pumper, mv.*

Ordblindeundervisningen gav mod på at lære mere  
Kenn blev screenet og fik at vide, at han var ordblind. Selvom han var skeptisk, valgte han alligevel at deltage i ordblindeundervisning.

Kenn blev så motiveret af at deltage i undervisningen, at han også begyndte til engelskundervisning i sin fritid. Det deltager han nu i på anden sæson.

Hjælpemidler giver værdi i arbejdslivet og privat  
Det helt store udbytte ved ordblindeundervisningen er for Kenn, at han er blevet bekendt med alle de tekniske muligheder, der kan hjælpe ordblinde.

Han har eksempelvis fået øjnene op for digitale ordbøger, stavekontrol og tale-til-tekst-programmer. Da skriftlighed ikke fylder så meget i Kenn's nuværende arbejdsopgaver, er det primært privat, han bruger hjælpemidlerne til eksempelvis at skrive mails.



**Rasmus**  
Driftsleder

”  
*Mere og mere af vores kommunikation er skriftlig og digital. Så hvis vi ikke sender medarbejderne afsted til undervisning, kan de ikke følge med – vi taber dem på gulvet. Vi skal sørge for, at de kommer op på et minimumsniveau, så de kan følge med udviklingen.*

*Rasmus er driftsleder og har personaleansvar for seks medarbejdere. Han er også daglig leder af arbejdsmiljøarbejdet.*

Undervisningen er alment dannende  
Undervisningen i dansk sprog klæder medarbejderne på til bedre at kunne følge med udviklingen inden for digital og skriftlig kommunikation.

Rasmus pointerer, at medarbejderne dermed opnår almene kompetencer, som de kan bruge generelt i arbejdslivet og i samfundet – modsat kompetencerne fra eksempelvis et træfældningskursus, som mere retter sig mod en bestemt arbejdsopgave.

Som ledelse skal man kende til hjælpemidler  
En ting står dog klart for Rasmus. Det er, at man som ledelse er nødt til at få kendskab til de hjælpemidler, der eksisterer for eksempelvis ordblinde, for så kan man være med til at pege på, hvad medarbejderne kan bruge i arbejdet.

Rasmus har erfaret, at flere medarbejdere er blevet glade for apps, der eksempelvis kan læse en tekst højt.



**Ulla**  
Tillidsrepræsentant

”  
*Vi får referater og skal kunne læse varedeklarationer. Og arbejdsgiveren bruger mails mere og mere. Undervisningen ruster os til dét. Og så kan vi skrive dosmersedler og læse godnathistorier for børnene – det kunne kollegaerne måske ikke før.*

*Ulla er tillidsrepræsentant for de faglærte og anlægsgartnerne. Hun har deltaget i danskundervisning.*

Undervisningen er fundament for mere  
Ulla synes, at undervisningen styrker både den enkelte, fællesskabet og arbejdspladsen.

Konkret peger hun på, at mange kollegaer bliver motiveret til at lære mere, f.eks. til at følge fagspecifik undervisning.

Hun nævner også, at folk bliver mere selvhjulpne af undervisningen – de kan f.eks. bedre forstå data- og sikkerhedsblade, registrere timer, skrive mails, mv.

Det handler om at beholde arbejdspladser  
For Ulla er der ingen tvivl om, at det også handler om at beholde arbejdspladser, ved at medarbejderne får nye kompetencer, når de følger undervisningen.

Særligt den teknologiske udvikling gør, at man skal kunne følge med som medarbejder - hvis der også skal være en arbejdsplads til hende og kollegaerne i fremtiden.

**ORGANISATORISK** er hjemmeplejen i Dianalund placeret i Sorø Kommunes fagcenter Social og Sundhed. Fysisk holder centeret til i Degneparken, hvor der både er ældreboliger og et dagscenter med aktiviteter for ældre.

Hjemmeplejen beskæftiger primært social- og sundhedshjælpere og -assistenter. Medarbejderne varetager generelt sundheds- og sygeplejeopgaver og bidrager med praktisk hjælp.

Ti medarbejdere i hjemmeplejen i Dianalund har været afsted til undervisning under indsatsen *Bedre til ord, tal og IT*.

Her til højre kan du møde medarbejderen Birgitte, som har modtaget undervisning. På næste side kan du møde hendes leder og tillidsrepræsentant.

**ERFARINGERNE** fra hjemmeplejen i Dianalund er, at *Bedre til ord, tal og IT*:

- medfører bedre journalnotater, som er mere tydelige og nemmere at forstå for andre.
- betyder, at man i mindre omfang skal spørge kollegaerne om hjælp til eksempelvis at bruge IT-udstyr og at skrive notater med færre forstyrrelser til følge.
- kan give medarbejderne mod på at lære mere, eksempelvis mod på at videreudanne sig fra social- og sundhedshjælper til -assistenter, så man bliver bedre til at håndtere de stadig mere komplekse opgaver i hjemmehjælpen.



**Birgitte**  
Social- og  
sundhedshjælper

”

*Jeg har aldrig i mit liv været til **så god undervisning som til ordblindeundervisningen** – det har virkelig givet mig et eller andet. Det er blevet fedt at lære noget. Så nu vil jeg søge ind på assistentuddannelsen, selvom jeg er 53.*

*Birgitte er social- og sundhedshjælper og har deltaget i både FVU-digital og ordblindeundervisning.*

Bedre journalnotater og mindre hjælp fra kollegaerne  
Birgitte nævner, at hun – ud over et personligt løft – kan se, at hendes journalnotater er blevet bedre, efter hun deltog i undervisningen. I stedet for at skrive lange linjer med fyldord, skriver hun nu overskuelige punkter. Og så tør hun redigere døgnrytmeplaner for borgerne og i det hele taget ”rode” mere med en computer.

Før var hun ofte i tvivl om, hvordan hun skulle skrive journalnotater og måtte spørge kollegaer om hjælp – det gør hun ikke så meget længere.

Hjælpe midler holder kompetencerne ved lige  
Birgitte har gennem undervisningen fået øjnene op for digitale hjælpemidler f.eks. tale-til-tekst og tekst-til-tale.

Birgitte mener dog, at disse hjælpemidler ville gøre endnu mere gavn i arbejdet, hvis man får stillet personlige digitale enheder til rådighed, som har lige præcis de programmer, man har behov for.



**Helene**  
Gruppenleder

”

*Jeg kan se, at der er kommet en bedre og mere tydelig skriftlig dokumentation – det er mere sagens kerne og ikke en udenomssnak, man skriver ned. Og så kan jeg se, at man ikke skal forstyrre sin kollega for at få hjælp til at skrive – det lagde bånd på kollegaernes tid.*

*Helene er gruppeleder i et af de tre områder under hjemmehjælpen i Sorø. Hun har personaleansvar for 70 medarbejdere.*

Medarbejderne opnår et højere fagligt niveau

Helene nævner, at FVU-digital kan være et godt første skridt for medarbejderne, da det er mindre tabubelagt end at blive tilbudt undervisning for ikke at kunne stave. På den måde bliver folk modnet til at lære mere – og måske modtage danskundervisning efterfølgende, som er det, der giver det bedste udbytte i forhold til dokumentationsopgaverne i ældreplejen.

I det endnu større perspektiv nævner Helene muligheden for, at medarbejdere kan få mod på at videreuddanne sig fra social- og sundhedshjælpere til -assistenter. Det vil gøre dem endnu bedre til at håndtere de mere og mere komplekse plejebøvhov, som der kommer flere af fremover i hjemmeplejen.

Som leder skal du understøtte med hjælpemidler

Helene mener også, at det er vigtigt, at man som leder er lydhør over for, hvad medarbejderen har brug for efter undervisningen – eksempelvis, om der er behov for særlige hjælpemidler for at kunne klare opgaverne i hjemmeplejen tilfredsstillende.



**Meiken**  
Tillidsrepræsentant

”

*Mange kollegaer er bange for at skrive noget forkert i et journalnotat – de forsøger at hæve sig op på et sprogligt niveau, som de ikke har. Efter undervisningen bliver de mere rolige og slapper mere af, og kommentarerne bliver til at læse for os andre.*

*Meiken har været tillidsrepræsentant i cirka tre år og er social- og sundhedshjælper.*

Berøringsangst over for IT bliver mindre

Ud over, at journalnotaterne på borgerne i hjemmehjælpen bliver bedre efter undervisningen, nævner Meiken, at hun oplever, at flere af hendes kollegaer bliver mindre bange for at bruge en computer. Som hun siger: ”Nu ved de, hvordan de skal tænde en computer og har ikke så stor berøringsangst.”

Husk at afsætte tid til at bringe de nye kompetencer i spil

Meiken pointerer, at man lige efter undervisningen bør få nogle arbejdsopgaver, som kræver, at man bruger det, man har lært.

Derudover er det vigtigt, at der bliver afsat tid til, at man kan tage de nye kompetencer i brug i hverdagen. Eksempelvis bør der i en periode efter danskundervisning være mere tid til journalskrivningen.

**ORGANISATORISK** er daginstitutionen Æblehaven placeret i det, der hedder Det Grønne Område. Det består af 11 daginstitutioner og dagplejen i Høje-Taastrup Kommune. Området har en fælles vision, der handler om at gøre børn i vuggestue, børnehave og dagpleje til ressourcerstærke og livsglade individer, som er rustet til skolelivet, både personligt, socialt og fagligt.

Æblehaven har 120 børn i alderen 0-6 år. For nogle år siden blev samtlige pædagogiske medarbejdere screenet i forbindelse med *Bedre til ord, tal og IT*. Mange medarbejdere har efterfølgende deltaget i FVU-digital og danskundervisning.

Til højre kan du møde medarbejderen Mona, som har modtaget undervisning. På næste side kan du møde hendes leder og tillidsrepræsentant.

**ERFARINGERNE** fra Æblehaven er, at *Bedre til ord, tal og IT*:

- giver basale kompetencer, som er vigtige for, at man ved hjælp af pædagogisk arbejde kan give børnene en endnu bedre start på livet.
- klæder medarbejderne på til bedre at kunne håndtere flere dokumentations- og informationskrav.
- giver mere selvtillid, så nogle medarbejdere får mod på at løse flere opgaver på stuerne. Eksempelvis ved at skrive information til forældrene eller udfylde observationskemaer, fordi de nu i højere grad tør skrive.



**Mona**  
Pædagog-  
medhjælper

”

*Jeg kan læse en bog med børnene – det kunne jeg ikke før. Jeg har aldrig tidligere skrevet en seddel til forældrene – det fik jeg andre til, men det kan jeg nu ... Det gør en mere stolt, når man kan selv.*

*Mona er pædagogmedhjælper i Æblehaven og har været ansat i cirka ti år. Hun har deltaget i både IT- og ordblindeundervisning.*

Bedre skriftlighed giver bedre opgaveløsning

Mona har efter undervisningen fået større selvtillid i sin opgaveløsning. Hun kan bedre kommunikere skriftligt med forældrene, hun kan læse bøger for børnene, og hun skal ikke spørge kollegaerne om hjælp så ofte.

På personalemøder kan man støtte op om det tillærte

Mona tør nu at byde sig mere til på personalemøderne og f.eks. deltage i et udvalg – det gjorde hun ikke før.

Mona synes også, at personalemøderne kan være en god ramme for at bruge det, man har lært fra undervisningen. På møderne kan man få en opgave af lederen. For hende bestod det i at skulle lave et tema om lande og flag til brug på stuerne. I den sammenhæng kan man bringe sine nye kompetencer i spil.





**Henriette**  
Drift- & klyngeleder

*De større krav til tidlig indsats, så børn kan klare sig godt i livet, kræver nogle dygtige medarbejdere. Med de basale færdigheder fra undervisningen og jo mere selvværd og selvtillid du har, jo bedre en relationsarbejder er du.*

*Henriette er driftsleder i Æblehaven og samtidig leder for en klynge af institutioner. Da de sidste gang sendte medarbejdere til undervisning i 'Bedre til ord, tal og IT', var hun områdeleder med 11 ledere under sig og var med til at sætte rammen for deltagelsen.*

Husk forventningsafstemning inden undervisningen

Da institutionernes medarbejdere skulle afsted til FVU, gik det meste af tiden dog med at få lagt den praktiske kabale i forhold til, hvem der tager afsted hvornår, og hvordan der kunne dækkes ind med vikarer. Der var ikke tanker nok om, hvordan man kunne få medarbejdernes nye kompetencer i spil efter undervisningen.

Henriette mener derfor, at man som leder skal huske disse overvejelser næste gang, der er undervisning i *Bedre til ord, tal og IT*. Konkret mener hun, at det er vigtigt med en forventningsafstemning med medarbejderen om, hvad man håber på at få ud af undervisningen, og hvordan det efterfølgende kan bringes i spil i arbejdet.

Prioriter opfølgning efter undervisningen

Efter undervisningen kan lederen så gå i dialog med medarbejderen om, hvilke opgaver medarbejderen nu har fået mod på at løse eller at løse endnu bedre på arbejdspladsen.



**Heidi**  
Fællestillids-  
repræsentant

*”  
Dem der virkelig har fået selvtillid har løftet sig og tager mere ansvar på stuen – eksempelvis med observationsskemaer på børn. De tør nu være med til at observere, fordi de også tør skrive.”*

*Heidi er fællestillidsrepræsentant og var meget engageret i planlægningen, da hendes kollegaer skulle screenes og modtage undervisning. Hun blev også selv screenet.*

Forventer endnu større udbytte af undervisningen fremover

Flere af Heidis kollegaer og dermed arbejdspladsen har fået stort udbytte af undervisningen.

Med erfaringerne fra den første runde af undervisning i *Bedre til ord, tal og IT* har Heidi dog aftalt med lederne, at de fremover skal fokusere mere på, at medarbejderne får brugt det, de lærer fra undervisningen. Eksempelvis ved at give medarbejderne til opgave at tage et referat af et møde, skrive en stueplan, skrive en invitation til forældrene, osv.

Husk at afsætte tid til at indlede brugen af nye kompetencer

Heidi understreger, at medarbejderne i begyndelsen bør få tildelt tiden til at tage deres nye kompetencer i brug, da det ellers for nemt bliver hverdag som før igen, således at kvaliteten af arbejdet ikke hæves.

**ORGANISATORISK** er Hunderupgruppen placeret i Ældre- og Handicapforvaltningen som en ud af i alt 18 grupper i hjemmeplejen, der kører ud til borgerne.

Grupperne består af social- og sundhedspersonale, træningsterapeuter og sygeplejersker. Medarbejderne varetager generelt sundheds- og sygeplejeopgaver og bidrager med praktisk hjælp. Udgangspunktet for hjælpen er rehabilitering ud fra det, som borgeren selv kan og ønsker.

Screeningen i Hunderupgruppen viste, at tre ud af 35 medarbejdere har ordblindhed. De tre kom alle hurtigt i gang med undervisning - en dag om ugen i otte uger.

Du kan på næste side møde tillidsrepræsentantsuppleanten Tonni, som selv har modtaget undervisning, og derudover en leder fra hjemmeplejen.

**ERFARINGERNE** fra Hunderupgruppen er, at *Bedre til ord, tal og IT*:

- man som leder med fordel kan sætte sig et mål om, at medarbejdere deltager i et særligt undervisningsforløb, men at det primære er at give medarbejderne, med læse- og stavevanskeligheder, en succesoplevelse og mod på at læse og skrive i deres hverdag.
- man som leder forud for undervisningen bør være varsom med at kommunikere forventninger om ændringer efter undervisningen, da medarbejderen kan have ringe tiltro til egne indlæringssevner og måske derfor kan gå i baglås.
- man kan afdramatisere undervisningsforløbet ved at afsætte tid på en personale dag eller i teamet til en uformel dialog, både før og efter forløbet – ‘hvad tænker du om undervisningsforløbet?’ eller ‘hvordan har det været at være afsted?’ er eksempler på åbne spørgsmål, der kan sætte gang i en uformel dialog.
- nærmeste leder bør følge personligt op i forhold til hver enkelt medarbejder, gerne kort efter undervisningsforløbet. Målet er hermed at lære, hvad medarbejderen har fået mod på at gøre anderledes eller på at påtage sig af nye opgaver. Hvis lederen allerede kan se en udvikling i opgaveløsningen, bør lederen anerkende dette.
- nærmeste leder bør fremover følge op ved at sætte en drøftelse af udviklingen på som et punkt på andre møder, eksempelvis gennem MUS-samtaler.



**Tonni**  
Tillidsrepræsentant-  
suppleant

”

*Små hold, god tid og tålmodighed til os ordblinde – det er dét, som vi har brug for. Nu er jeg begyndt at skrive fagsprog frem for at finde et erstatningsord.*

*Tonni er tillidsrepræsentantsuppleant og er selv ordblind.*

Læringen har været tilpasset ordblinde

For Tonni har det været noget ganske særligt, at læringen i undervisningen har været tilpasset ordblinde. Eksempelvis brugte underviseren den første halvdel af hver undervisningsgang på at repetere læringen fra alle de tidligere undervisningsgange.

Skriver nu hurtigere og bedre beskeder

Tonni bruger nu hver dag sin mobil til at lave sin tale om til tekst. Det gør, at han kan skrive en meget længere, mere præcis og mere detaljeret besked – endda på kortere tid, end han tidligere brugte på at skrive.

Fra undervisning til dagligdag

I løbet af ugen mellem hver undervisningsgang har Tonni afprøvet det lærte i dagligdagen. Nu hører Tonni også lyd-bøger, når han kører til og fra arbejde, eller når han slår græs.

Tonni har fået et meget afslappet forhold til, hvor han står og indtaler tale til tekst. For, som han siger, så står alle andre jo også og taler i mobiltelefoner.

Tonni bruger det, han har lært hver dag, både privat og på arbejdet. Han vil gerne lære endnu mere.



**Lone**  
Rehabiliteringsleder

”

*Jeg havde et mål med det, nemlig at det skulle være en succesoplevelse. For dem med ordblindhed, så skulle de ikke lide endnu et nederlag på skolebænken.*

*Lone er rehabiliteringsleder og har brug for at vide, om alle medarbejdere kan dokumentere deres faglige observationer.*

Vær varsom med at kommunikere mål for undervisningsforløbet

Det kan være svært for medarbejderne at tage afsted til undervisning, fordi de forud kan have ringe tiltro til egen læring. Derfor kan nogle medarbejdere gå i følelsesmæssig baglås forud for undervisningen, hvis lederen opsætter forventninger.

Lone forventede selv at se mere detaljerede skriftlige observationer, og det har hun set og rost de pågældende medarbejdere for *efterfølgende*. Journalnoten ‘Ønsker ikke bad’ kan eksempelvis efter undervisningsforløbet være suppleret med ‘... selvom jeg har forsøgt at motivere borgeren’.

Dialog med lederen og kollegaerne før og efter undervisningsforløbet

Lone har forud for undervisningen igangsat uformelle samtaler mellem kollegaerne med udgangspunkt i spørgsmål såsom ‘hvad skal du afsted til?’ og ‘hvad tænker du om det?’. Det har hun blandt andet gjort for at bryde eventuelle tabuer.

Kort efter undervisningen fulgte hun personligt op ved at spørge den enkelte, hvad de har fået ud af undervisningen. Hun satte tid af til, at kollegaerne gjorde det samme. Fremover vil læringen på området indgå som et punkt på MUS-samtaler og andre møder.

**ORGANISATORISK** er Rengøring i Odense Kommune placeret under Drift og Anlæg i Bygningsdrift, som varetager rengøring og administration af kommunens ejendomme.

Der er ca. 400 medarbejdere, der dagligt løser rengørings- og serviceopgaver i kommunens ejendomme. Rengøringslederne har både ledelsesmæssige og administrative opgaver. De har hver især personaleansvar for ca. 40-50 medarbejdere, som arbejder i teams eller alene på forskellige pladser.

Området overgår fra august 2020 til såkaldt synlig rengøring i børnehuse, så

medarbejderne gør rent i dagtimerne og møder brugerne. Man overvejer også såkaldt tillidsbaseret rengøring, så man som medarbejder selv skal vurdere ud fra kendte rammer, hvad rengøringen af et rum skal bestå af den enkelte dag.

Du kan møde rengøringsassistenten Brith her til højre, og på næste side kan du møde en kontorchef fra kommunen og en tillidsrepræsentant.

**ERFARINGERNE** fra rengøringsområdet i Odense Kommune med FVU:

- Undervisningen har givet medarbejderne mere mod på at læse og skrive som en del af arbejdet.
- Man bør som ledelse følge personligt op på den enkeltes læring og mod på at udvikle sin løsning af arbejdsopgaverne. Det bør ikke kun være op til den enkelte medarbejder og det eventuelle team at tage det at læse og skrive i brug i arbejdet.
- Det er af stor værdi for medarbejdere med ordblindhed at følges med et fast hold, som man opbygger tryghed i relation til. Det gælder både ved undervisningsforløbet og ved andre tiltag som eksempelvis læsecaféer.
- Når man vurderer det tempo, som medarbejderne skal afsted til undervisning i, bør man tage udgangspunkt i de praktiske og logistiske forhold herunder antallet af mulige afløbere i forhold til antallet af medarbejdere.



**Brith**  
Rengøringsassistent

”

*I dag føler jeg ikke, at det er et tabu, for jeg er blevet mere sikker på mig selv. Jeg kan jo bare åbne min telefon og se, om det er rigtigt... 'Du kan jo godt – det tager jo bare få minutter mere for dig end for din kollega'.*

*Brith er rengøringsassistent og har gjort rent på en skole i 23 år, indtil hun for to år siden deltog i Ordblindeundervisning.*

En succesoplevelse der giver stor selvtilid  
Brith fortæller, at hun indtil for to år siden har skjult, at hun er ordblind. Det har præget hende meget at blive grint af og kaldt 'dum' i folkeskolen – selv flere årtier efter endt skolegang. Nu tænker Brith på, hvor glad hun er blevet efter, at hun som voksen har deltaget i undervisning, der er målrettet ordblind som hende.

Det gav Brith den nødvendige tryghed, fra gang til gang, at følges med tre andre faste deltagere, der hver især har forskellige problemer med ordblindhed. Nu er Briths selvtilid og mod på at lære nyt steget meget betragteligt.

Meget mere mod på det skriftlige i livet  
Det er efterfølgende faldet Brith naturligt at gøre noget anderledes i sit liv. Hun har aldrig læst for sine egne børn, men nu læser hun for børnebørnene. På arbejdet har hun fået mod på at skifte til et plejehjem, hvor hun ikke "kan gå og putte" med sin ordblindhed.

Hun læser borgerens navn, inden hun banker på døren. Hun læser, hvad der står på flaskerne med kemikalier – før undervisningsforløbet så hun på flaskens farve. Hun bestiller selv nye varer på telefonen, hvis hendes kollega ikke lige er der. Hun skriver beskeder på en udleveret mobil om mødetid, sygdom, ferie, mv., og hun videregiver vigtig viden på en seddel til den næste, der skal gøre rent.



**Kenneth**  
Kontorchef

”  
*Man skal som rengøringsleder have et overblik over, hvilke dage man skal besøge hvilke medarbejdere og spørge ind til, hvad de har været afsted til, og hvad de har fået ud af det.*

*Kenneth er kontorchef med ansvar for rengøring og administration af kommunens bygninger.*

Lederne skal have rammerne til at kunne følge op  
Kenneth ønsker at frigive tid hos den enkelte rengøringsleder, så der bliver mere tid til synlig og nærværende ledelse af medarbejderne.

Han ønsker bl.a., at rengøringslederne får mulighed for at følge personligt op på, hvad den enkelte medarbejder har fået ud af undervisningen.

Kenneths rengøringsledere har erfaret, at undervisningen har givet medarbejderne en tro på sig selv i forhold til læring og skriftlighed. En tro mange langt fra havde før undervisningsforløbet.

At få medarbejderne afsted og gøre brug af læringen  
Kenneth ville gerne, at alle medarbejdere tog afsted til undervisning på én gang, men det er ikke muligt at skaffe afløsning for så mange medarbejdere, så derfor vil det tage år at få alle afsted.

Chefer og ledere bør ifølge Kenneth sætte sig nogle mål for, hvordan medarbejderne kan udvikle deres arbejdsopgaver efter undervisningen. Det kan eksempelvis være at læse kemikaliernes datablade bedre eller at tale mere med brugerne.



**Katarina**  
Fællestillids-  
repræsentant

”  
*Når de kommer tilbage, så rider de på en bølge af sejrurus: 'Jeg behøver ikke længere stå og lure på, hvor meget rengøringsmiddel min kollega hælder i spanden – jeg kan selv - så kom du bare an'.*

*Katarina er fællestillidsrepræsentant for ca. 400 rengøringsassistenter.*

Et følelsesmæssigt løft med stor betydning  
Katarina har erfaret, at først kommer *glæden* ved at læse og skrive, og dernæst kommer det med, at man eksempelvis læser etiketten på rengøringsflaskerne. Hun oplever, at ”nogle vokser flere kilometer,” når de eksempelvis selv kan skrive deres egen indkøbsseddel og gå på biblioteket og låne en bog.

De steder hvor der er andre kollegaer, der gør rent på arbejdspladsen, kan de også være med til at presse på for, at man deltager mere i de fælles pligter eksempelvis at bestille varer hjem og læse op af den fælles arbejdsmiljøkalender til møder.

### **Faste grupper skaber tryghed**

Undervisningen i arbejdstiden har været langt mere effektive end læsecaferne, som man har forsøgt sig med uden for arbejdstid. Det skyldes ifølge Katarina blandt andet, at man har fulgt fast med op til seks andre med ordblindhed. Det har givet den tryghed, der skal til.

### **Man bør blive spurgt om, hvad man har fået mod på**

Katarina fortæller, at mange rengøringsassistenter sjældent ser deres leder, også dem der arbejder alene. Lederen eller kollegaerne bør spørge ind til, ’hvordan var undervisningen?’, og ’har du fået mod på noget nyt her på arbejdspladsen?’.

Find meget mere viden om *Bedre til ord, tal og IT* på:

[www.denkommunalekompetencefond.dk](http://www.denkommunalekompetencefond.dk)

Dette inspirationsmateriale er udviklet i 2020  
af konsulentbureauet Actant  
på vegne af KL, FOA og 3F