

# BEDRE TIL TAL, ORD OG IT

Ambassadørhistorier

# INTRODUKTION

- Ambassadørhistorierne bygger på interviews med deltagere fra projektet ”Bedre til tal, ord og it” i Odense og Ringkøbing-Skjern Kommune.
- Historierne følger en udvikling, som er blevet tydelig på tværs af interviewene:  
Før → Kursus → Efter → Nye mål
- Men først et par ord om den brændende platform ...

# DEN BRÆNDENDE PLATFORM

”Det er et stort samfundsmæssigt problem, hvis folk har dårlige forudsætninger for at læse og stave og regne. Vi skal alle sammen blive mere og mere kommunikerende, vi skal kunne dokumentere på skrift, og vi skal blive bedre til at bruge it-værktøjer. Det bliver en ond cirkel, hvor vi får frakoblet en stor gruppe medarbejdere, der ikke er i stand til at udføre deres arbejde, fordi de ikke kan følge med i den udvikling. Det er ikke rimeligt.”

*Susanne, udviklingskonsulent, Odense Kommune*



”Vi håndterer langt flere borgere med demens eller psykiatriske lidelser. Det er mere komplekse problemstillinger, end tidligere. Der er sket en opgaveglidning fra sygehusene og ud i kommunerne. Det kan mærkes på plejehjem og i hjemmeplejen. Medarbejderne skal i høj grad bruge sig selv som det vigtigste værktøj. Og det skal de have nogle kompetencer til.”

*Lilian, enhedsleder, Ringkøbing-Skjern Kommune*



”Med de udfordringer, vi står over for, skal vi have dygtigere medarbejdere. Vi skal kommunikere og dokumentere stadig mere. Derfor er det vigtigt, vi alle sammen kan skrive og læse. Medarbejderne skal selv gå ind og læse om borgerne, når de har vagtskifte. Derfor er det afgørende, at man kan formulere sig på skrift og læse, hvad andre skriver.”

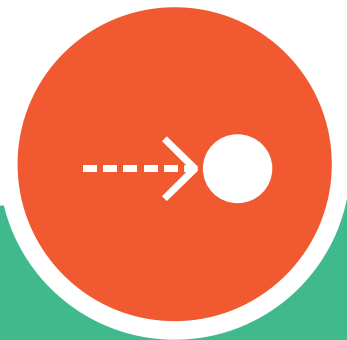
*Grethe, fællestillidsrepræsentant, Ringkøbing-Skjern Kommune*



# HVERDAGEN FØR KURSUS

Historierne på de næste sider handler om rutiner og udfordringer i deltageres og kollegaers arbejds- og privatliv, før de deltog i projektet.

FØR



KURSUS




EFTER



NYE MÅL





”Hvis ismaskinen i skøjtehallen går i stykker, skal jeg skrive en seddel til min kollega, så den kan blive fikset. Men jeg plejede at ringe, fordi jeg ikke ville stå ved, at jeg er ordblind. Nu tør jeg godt skrive sedler. Og hvis der er stavefejl, er det bare ok. For jeg har fået nogle redskaber, der hjælper mig til at blive bedre.”

*Benny, medarbejder, Odense Kommune*



”Vi får udsendt referater fra personalemøderne, så man ved, hvad der sker rundt omkring. Dem har jeg haft svært ved at læse.”

*Kennet, medarbejder, Odense Kommune*



”Hvis nu de ældre køber noget garn eller kaffe i vores lille butik, skal jeg kunne give tilbage på en hundredkrone-seddel. Jeg blev fyldt af en form for panik, hvis nu de skulle af med 32 kroner, og de gav mig en hundredkrone-seddel og så 2 kroner. Så blev jeg helt blank og undskyldte mange gange over for dem og sagde: ”Jeg kan ikke regne, det er frygteligt”. Ubehaget i min krop var kæmpe stort. Jeg følte mig underlegen.”

*Helena, medarbejder, Ringkøbing-Skjern Kommune*



”Jeg har oplevet, at de medarbejdere, som har vanskeligt ved at læse og skrive, ikke skrev i borgernes journal. Og det gjorde, at meget af den viden, de har, ikke blev delt med andre. Den kom slet heller ikke i spil i forhold til metoder og arbejdspraksis i enheden. Der var meget skjult og uudnyttet viden hos hver enkelt.”

*Lilian, enhedsleder, Ringkøbing-Skjern Kommune*



”For nogle er det svært bare at komme ind på systemet på computeren. Andre siger, at de med vilje skriver lidt sjusket for ikke at vise, at de har svært ved at stave. Det handler om at vise sårbarhed. Mange medarbejdere er blevet sat tilbage allerede i skolegangen. De er blevet dunket oven i hovedet, fordi de havde svært ved at læse eller regne. De har fået at vide, at de var dovne og dårlige. Det sidder stadig fast i dem så mange år efter. Derfor mangler de enormt meget selvtillid.”

*Grethe, fællestillidsrepræsentant, Ringkøbing-Skjern Kommune*



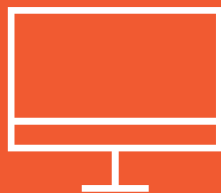
# TEST OG KURSUS

Historierne på de næste sider handler om skepsis forud for kurserne. Om den øjenåbner, det har været at deltage. Og om de værktøjer, deltagerne har tilegnet sig.

FØR



KURSUS



EFTER



NYE MÅL







“Jeg fik nogle rigtig gode redskaber på kurset, der gør det nemmere for mig at få ting ned på computeren og skrive journaler på job. Man lærer undervisning på en anden måde, end da man gik i folkeskolen.

Jeg vil altid være ordblind, men redskaberne hjælper mig og giver mig lyst til at læse og stave og skrive mere.”

*Marie, medarbejder, Ringkøbing-Skjern Kommune*

"Da jeg hørte, at jeg skulle testes, tænkte jeg: Det skal jeg i hvert fald ikke! Jeg har aldrig været god i skolen og tænkte, at nu skal jeg hen og vise, hvor dårlig jeg er til at skrive. Men så hørte jeg, at man kunne blive ordblindetestet. Det var en god ide, for jeg fandt ud af, at jeg er ordblind. Så begyndte jeg på kursus, og det åbnede en hel masse døre for mig. Da jeg første gang blev testet, var jeg på trin 1. Da jeg afsluttede kurset, var jeg på trin 4. Det svarer til 7.-8. klasses niveau. Det har rykket meget på kort tid."

*Benny, medarbejder, Odense Kommune*



"Det har været godt at have en kollega med herfra, så vi kan tale om kurset. Vi kan følge hinandens udvikling. Alle mine kollegaer ved nu, at jeg er ordblind. Det gjorde de ikke før. De spurgte aldrig. Men nu kan jeg spørge dem, hvis jeg har brug for hjælp til at læse noget eller gå på computeren."

*Kennet, medarbejder, Odense Kommune*



"Jeg har fået meget ud af kurset. Vi havde en fantastisk underviser. Virkelig! Jeg tænker, at sådan nogle voksne mennesker med ar på sjælen inden for matematik, vi må være svære at håndtere. Men underviseren havde så mange indgangsvinkler og måder at vise os ting på, at jeg følte mig så godt taget hånd om. Jeg har jo hele mit voksenliv gået og sagt til mig selv, at jeg ikke kan regne. Jeg kan ikke lægge to og to sammen. Men det kan jeg faktisk godt. Jeg skal bare have nogle andre rammer og nogle hjælpemidler. Og ro."

*Helena, medarbejder, Ringkøbing-Skjern Kommune*



”Der er meget positiv energi forbundet med projektet. Medarbejderne støtter hinanden og har etableret nye referencer. Det tilføjer arbejdspladsen noget nyt. De har mod på at læse, og de går ikke længere og putter sig. Der er fuld åbenhed omkring det nu. Selvfølgelig skal du på kursus, siger de. Selvfølgelig får vi det her til at fungere! De andre kan sagtens se, at nogle har brug for dette kompetenceløft, og det er ok.”

*Susanne, udviklingskonsulent,  
Odense Kommune*



”Nogle i teamet har sagt nej til kurset i første omgang. Men flere siger ja, når de hører om kurset fra deres kollegaer. Projektet giver ikke kun energi til deltagerne, men også til kollegaer og arbejdsplads. Kurset skaber trivsel og et godt arbejdsmiljø.”

*Lilian, enhedsleder, Ringkøbing-Skjern Kommune*



”Kurserne gør, at det er legalt at sige, at man er ordblind. Der er ikke nogen, der kigger skævt til en. Hvis der kommer nye medarbejdere, der ikke fører journal, er det blevet mere naturligt at spørge: Er du ordblind? Det er ikke et tabu mere. Der er heller ikke nogen, der ser skævt til, at en medarbejder spørger: Hvordan staver man til observation?”

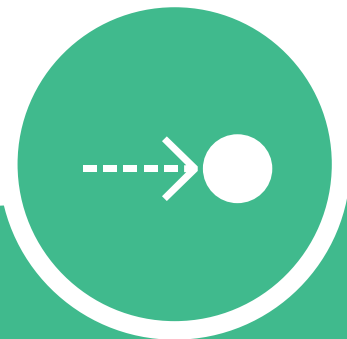
*Mai-Britt, enhedsleder, Ringkøbing-Skjern Kommune*



# HVERDAGEN EFTER KURSUS

Historierne på de næste sider handler om alt det, medarbejderne kan og har mod på, efter de har været på kursus.

FØR



KURSUS



EFTER



NYE MÅL







“Før kurset var det svært for mig at hjælpe mine børn med matematik. Tallene hoppede og dansede for både mig og min datter. Nu laver vi lektier sammen. Det er lige pludselig ikke så farligt. For jeg har fået nogle redskaber, som jeg kan bruge til at regne opgaver ud med – og som jeg kan give videre til hende.”

*Helena, medarbejder,  
Ringkøbing-Skjern Kommune*

“Når først man bliver erklæret ordblind, er der jo heldigvis rigtig mange værktøjer, man kan få. Der findes rigtig gode programmer til telefoner, tablets og computere, som kan hjælpe dig. Programmerne har været det bedste. For nu kan jeg skrive lange beskeder. Før skrev jeg meget korte. Det gælder både mails og sms'er, eller hvis jeg skal give en besked på papir.”

*Benny, medarbejder, Odense Kommune*



”Det er ikke længere en skam at være ordblind. Mine kollegaer kommer til mig og siger: ”Du skal bare sige til, hvis der er noget”. Det kan være, hvis vi får et eller andet, som skal læses, eller hvis vi skal på computeren. Hvis jeg fx skal ind og tjekke mine løntal. Så kan jeg gå ned til Jane, som arbejder ved vores computer, og så hjælper hun mig. Og min selvtillid bliver større, jo mere jeg kan.”

*Kennet, medarbejder, Odense Kommune*



”På teammøderne skiftes vi til at være tovholder og skrive ting på tavlen, og til at skrive det ned på computeren, som bliver sagt højt. Jeg synes, det er flot, at vores leder siger, at det skal vi alle sammen gøre. Det nytter jo ikke noget, at jeg springer over hver gang. Det bliver jeg jo ikke dygtigere af. Jeg tror, at det gør meget, at alle mine kollegaer ved, at jeg er ordblind. De ved godt, at når jeg skal skrive, så tager det lidt længere tid. De er tålmodige, og jeg føler aldrig, at de hvisker i krogene. Det gør mig tryk. Og det gør jo også én lidt dygtigere ved at man kommer op til den tavle.”

*Marie, medarbejder, Ringkøbing-Skjern Kommune*



”Medarbejderne har fået flere gnister i øjnene. De har gå-på-mod. De skriver journalnotater om borgerne, de tager referater. De putter sig ikke mere. De tør lægge en seddel til en kollega, de tør skrive noter til de pårørende, så de også får besked. Tidligere har de fået en kollega til at gøre det, men nu tør de selv. De tør også bede om hjælp, når de har brug for det. For selvfølgelig er verden ikke pludselig lyserød. Men nu tør de tale åbent om, hvad de har svært ved. Det er en sidegevinst, jeg ikke havde set komme. Det giver meget mere åbenhed og tillid til hinanden.”

*Grethe, fællestillidsrepræsentant, Ringkøbing-Skjern Kommune*

”Jeg har været i kommunen i 32 år. Jeg har oplevet mange medarbejdere sige: ”Jeg kan ikke tage flere opgaver, jeg har for travlt”. I løbet af det sidste år er der ikke én – og jeg ved godt, det lyder usandsynligt – men der er ikke én, der har sagt: ”Det har jeg ikke tid til”. Det er ikke fordi, de har mindre travlt. Det har noget med arbejdsglæde at gøre. Og det har noget at gøre med, at man er fælles om nye arbejdsopgaver, og at man er blevet bedre til at dele viden.”

*Lilian, enhedsleder, Ringkøbing-Skjern Kommune*

”Som en del af vores kompetenceudvikling på plejehjemmet bruger vi e-learning – fx om diabetes, sår eller rehabilitering. Efter medarbejderne på danskkurset blev introduceret til at arbejde med computer, har de haft nemmere ved e-learning. De kunne tydeligt se, at de kunne bruge det til noget. Mange af dem er faktisk blevet rigtig glade for det.”

*Mai-Britt, enhedsleder, Ringkøbing-Skjern Kommune*



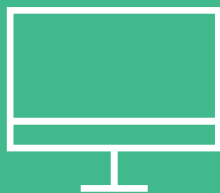
# NYE MÅL

Historierne på de næste sider handler om de nye målsætninger, deltagerne har sat sig, efter de har været på kursus.

FØR



KURSUS




EFTER



NYE MÅL





A man with a shaved head and light skin is looking directly at the camera. He is wearing a white t-shirt with a blue logo on the chest that says 'Odense'. He has blue earbuds around his neck. The background is a swimming pool with blue and white tiles and a white wall with a blue horizontal stripe.

“Vi får referater af personalemøderne. Dem havde jeg svært ved at læse. Det kan stadig godt være svært. Men nu spørger jeg mine kollegaer om hjælp. Min selvtillid bliver større, jo mere jeg kan. Jeg har faktisk læst 2,5 bog. Det har jeg aldrig gjort før.”

*Kennet, medarbejder, Odense Kommune*

”Nu, hvor jeg har taget kurset, vil jeg gerne tage min 9. klasses afgangseksamen.”

*Benny, medarbejder, Odense Kommune*



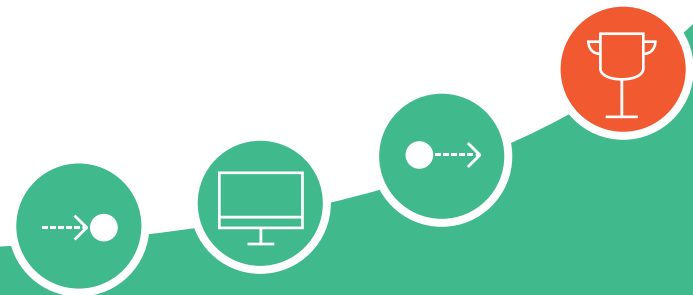
”Jeg har lederambitioner. Men hvis du gerne vil være leder, så er der en stor bunke, der hedder økonomi. Det har før skræmt mig. Men hvis jeg får styr på matematik, så er det ikke umuligt for mig. Før havde økonomien nok afskrækket mig fra at tage en lederuddannelse. Nu tænker jeg mere, at det er noget, jeg lige skal have styr på. Matematikken holder mig ikke tilbage fra de ting, jeg gerne vil.”

*Helena, medarbejder, Ringkøbing-Skjern Kommune*



”Jeg vil gøre mig dygtigere i mit fag inden for forskellige sygdomme. Jeg læser ofte, hvad mine kollegaer skriver i journalnotater. Hvordan de formulerer sig. Det lærer jeg af. Det er det, jeg også kan have svært ved, altså hvordan skal jeg lige formulere det, så det giver bedst mening, når jeg skal dokumentere? Det hjælper mig, at jeg nu kan læse, hvad de andre gør.”

*Marie, medarbejder,  
Ringkøbing-Skjern Kommune*



”Projektet har åbnet helt nye døre for medarbejderne, både på arbejdspladsen og privat. De tør at give sig i kast med flere ting. De tør at læse bøger. Det er en verden, de ikke troede, de magtede. Og et problem, de ikke troede, der kunne løses.”

*Grethe, fællestillidsrepræsentant, Ringkøbing-Skjern Kommune*



”Projektet har givet meget mere, end jeg turde håbe på. Jeg havde ikke i min vildeste fantasi forestillet mig, hvad forløbet kunne betyde for det enkelte menneske. Mere selvværd, selvtillid og mod på så mange ting, som egentlig ikke har noget med dansk at gøre, men som gør, at vedkommende oplever succeser. Det kommer til udtryk ved glade medarbejdere, som engagerer sig. Medarbejdere, der siger: ”Jeg vil gerne være med” eller tør sige: ”Det her er jeg dårlig til, men jeg arbejder med det. En medarbejder fortalte, at hun gerne ville tage en videreuddannelse og spurgte mig, om jeg ville hjælpe hende med at søge ind. Trekvart år efter stod hun med en uddannelse i hånden.”

*Mai-Britt, enhedsleder, Ringkøbing-Skjern Kommune*



”Det har gjort en kæmpe forskel for dem, der har været med. På arbejdspladsen handler det om, at medarbejderne kan navigere i al den information, der bliver sendt ud på skrift. Og dem, som på kurset har afsluttet folkeskolens 9. klasses prøve, bliver pludselig i stand til at kunne læse og hjælpe med deres børns lektier. Det giver dem jo helt vildt meget. Det er mennesker i transformation.”

*Susanne, udviklingskonsulent, Odense Kommune*



# HVAD MED ØKONOMIEN?

“Projektet er særligt godt, fordi der følger penge med. Hvis ikke vikardækningen havde været der, havde vi ikke fået projektet i gang. Kommunen har skullet spare rigtig mange penge, så der havde ikke været råd til at sende medarbejderne på kursus.”

*Grethe, fællestillidsrepræsentant, Ringkøbing-Skjern Kommune*



“Vikardækningen er afgørende. Jeg har talt med mange chefer. De vil gerne kompetenceløfte deres medarbejdere. Omvendt er kommunens økonomi så presset, at de ikke har råd til at sende dem afsted. Det har rigtig stor betydning, at der er vikardækning.”

*Susanne, udviklingskonsulent,  
Odense Kommune*



# MEDVIRKENDE



## BENNY

*Medarbejder i Odense*

Tlf.: 29696801 / Mail: bjoe@odense.dk



## HELENA

*Medarbejder i Ringkøbing-Skjern*

Tlf.: 99742268 / Mail: helena.l.johansen@rksk.dk



## LILIAN

*Tidl. enhedsleder i Ringkøbing-Skjern*

Tlf.: 99742486 / Mail: lilian.hansen@rksk.dk



## SUSANNE

*Udviklingskonsulent i Phønix, Odense*

Tlf.: 61384233 / Mail: sukv@odense.dk



## GRETHE

*Fællestillidsrepræsentant i Ringkøbing-Skjern*

Tlf.: 20183258 / Mail: grethe.madsen@rksk.dk



## KENNET

*Medarbejder i Odense*

Tlf.: 65515331 / Mail: khwe@odense.dk

(via chef, Kim Wendel)



## MAJ-BRITT

*Enhedsleder i Ringkøbing-Skjern*

Tlf.: 9974 2493 / Mail: maj-britt.friberg@rksk.dk



## MARIE

*Medarbejder i Ringkøbing-Skjern*

Tlf.: 22981946 / Mail: marie.lindved@live.dk