



Det Nationale
Center for
Fremmedsprog



FREMMEDSPRÅKSENTERET
NASJONALT SENTER FOR FREMMEDSPRÅK I OPPLÆRINGEN



Scotland's
National Centre
for Languages

Generation Global, Toolkit 1: Erhvervslivet

Uddrag fra interview
med Lea H. Skovgaard
fra SOS International DK



SOS
INTERNATIONAL



AARHUS UNIVERSITET



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Lea H. Skovgaard fra SOS International DK

I dette dokument bringes uddrag fra et interview med Lea H. Skovgaard, der er Manager, International Assistance and Technical Operations hos SOS International DK. Interviewet havde fokus på hvordan sprog bruges i hverdagen hos SOS International DK og hvilke sprogkompetencer og interkulturelle kompetencer, der er vigtige for virksomheden.

Sprogservice hos SOS International DK



Her ved SOS International DK assisterer vi kunder med brug for vejhjælp. Og lige præcis i den afdeling, som jeg sidder i, arbejder vi udelukkende med vejhjælp til danskere i udlandet. Vi dækker hele det geografiske Europa. Og der, hvor vi kommer ind, og virkelig skal hjælpe, det er i form af sprogkompetencer. Det er, at vi ringer, på vegne af kunden, til det udenlandske værksted, for at spørge om, hvad der er galt med bilen. Altså, vi er egentlig en kontakt mellem værkstedet og kunden. For det er jo ikke sikkert, at kunderne taler lige nøjagtigt det sprog, der tales i det land, de tager til. Det er ikke sikkert, at de taler tysk, eller de taler fransk, spansk, eller hvad det nu måtte være. Så det er der, at jeg har medarbejdere, som kan stort set alle sprogene i det geografiske Europa.

Vigtige sprogkompetencer

For at arbejde hos os skal man kunne dansk og engelsk i skrift og tale. Dansk er i forhold til kunderne. Og engelsk er i forhold til vores samarbejdspartnere. Et andet sprog, det er meget vigtigt for os at have er tysk, fordi Tyskland er gennemkørselslandet, så der har vi rigtig mange nedbrud. Ellers har vi ansat personer med sprogkompetencer indenfor fransk, italiensk, spansk, tyrkisk, serbisk, kroatisk, norsk og svensk. De mundtlige kompetencer er meget specifikke, da det er meget faglige ordforråd vi har brug for, såsom hvad en bremse eller en kobling hedder.

Om sommeren, har vi en stor mængde af sager i Frankrig og Italien. Og i Frankrig og Italien er det ikke så nemt, hvis man ikke kan sproget. Man skal kunne sproget. Engelsk er de ikke så glade for at tale, og slet ikke på værksteder. Og derfor, så er det langt nemmere, at vi har sprogkompetencerne selv. Så efter engelsk og tysk, så er det fransk og italiensk, der er vigtigst. Vi har dog store udfordringer med at finde italiensk-talende, for der er ikke nogen, der studerer italiensk på Aarhus Universitet mere.

Hvis vi kan finde nogle, som studerer det pågældende sprog, jamen, så er det jo kun en fordel, at vi også kan sige: "Jamen, her har du så et job, hvor du kan bruge dine sprogkompetencer og få styrket dem til din vej videre fremad i livet".

Vi går faktisk ikke ret meget op i, hvordan eller hvorfor vores medarbejdere kan sproget. Det har en større betydning, at de kan sproget, så vidt muligt flydende, og at de ikke er bange for at bruge det. Og så er det bare en fordel, hvis man har yderligere viden, eller kendskab til tingene.

// Jeg håber, mulighederne for sprog og for at lære dem fortsat vil blive udvidet. For vi er ikke de eneste, der har brug for de her sprogkompetencer.

Interkulturelle kompetencer

Det er også meget vigtigt at have interkulturelle kompetencer og kunne finde ud af at begå sig. Fordi, utroligt nok, hvis man ikke tiltaler dem korrekt på værkstedet, så lægger de røret på, og siger: Glem det! Dig skal jeg ikke tale med mere! Og sådan er det både i Tyskland, Frankrig, Italien og Spanien. Det er det i alle lande. Lige så snart, man bevæger sig ud over den danske grænse, så er der en helt anden måde at arbejde på.

Det er ikke vigtigt eller et krav, at nyansatte har opholdt sig i udlandet, men jeg vil sige, at det er en stor fordel. Fordi så kender de til, hvordan, det er at være i landet. Og det giver bare en god service overfor kunderne, fordi så ved de, hvordan og hvorledes, det er dernede. Også, hvordan og hvorledes, de skal kunne samarbejde med det pågældende værksted, de skal ringe til, fordi de kender det mere, end hvis de blot havde lært sproget herhjemme i Danmark. De har faktisk også prøvet at være i landet og lære sproget der, og det er en stor fordel, at man kender kulturen derfra.

// Jeg har lært rigtig meget om forskellige kulturer i de fem år, jeg har været i den afdeling her. Jeg er virkelig blevet overrasket over hvor vigtig kulturen er!