

# Med språket som strategiskt verktyg

---

Guide till ett språkutvecklande arbetssätt för chefer, HR-personal och beslutsfattare

# Språket är en nyckel till arbete, och arbetet är en nyckel till språket.

*Med språket som strategiskt verktyg – guide till ett språkutvecklande arbetssätt för chefer, HR-personal och beslutsfattare*

© Föreningen Vård- och omsorgscollege, 2022

Text: Eva Stilling

Grafisk form: Anna Giertz

Tryckt hos: Fridholm & Partners, Göteborg

Upplaga 1, reviderad 2022.

ISBN 978-91-527-2662-4

*Med språket som strategiskt verktyg – guide till ett språkutvecklande arbetssätt för chefer, HR-personal och beslutsfattare* har tagits fram med hjälp av främjandemedel från Arbetsförmedlingen 2020.

# **Med språket som strategiskt verktyg**

---

**Guide till ett språkutvecklande arbetssätt  
för chefer, HR-personal och beslutsfattare**

# Innehåll

<b>Introduktion till guiden .....</b>	<b>7</b>
Språkutvecklande arbetssätt med språkombud.....	8
Guidens två delar .....	10
<b>Del 1 Språket som strategiskt verktyg .....</b>	<b>13</b>
Tydliga effekter av arbetssättet .....	15
Vad menas med språkstöd? .....	16
Mål på olika nivåer .....	17
Sex utvärderade effekter.....	20
<b>Effekt 1: Förbättrar språket och kommunikationen .....</b>	<b>22</b>
Språkkompetens – en förutsättning för att nå andra mål.....	22
<b>Effekt 2: Underlättar kompetensförsörjning och rekrytering .....</b>	<b>24</b>
Kravprofil för språket – ett stöd vid rekrytering.....	24
<b>Effekt 3: Sparar tid och kostnader genom bättre resursutnyttjande.....</b>	<b>27</b>
Räkna på nyttan i den egna verksamheten.....	29
<b>Effekt 4: Höjer kvaliteten och ökar säkerheten .....</b>	<b>31</b>
<b>Effekt 5: Förbättrar den psykosociala arbetsmiljön.....</b>	<b>34</b>
<b>Effekt 6: Stärker demokrati, integration och inkludering .....</b>	<b>38</b>
<b>Del 2 Skapa förutsättningar att nå målen .....</b>	<b>41</b>
<b>Kartlägg yrkessvenskan .....</b>	<b>46</b>
Bra stöd under rekryteringen.....	46
Vad menas med yrkesspråk, egentligen?.....	47
Sociala koder – en del av språket på jobbet.....	48
Vilka språkkrav gäller i arbetslivet?.....	50
Tre verktyg för att kartlägga och bedöma språklig förmåga.....	51

<b>Utgå ifrån fakta om vuxnas språkinlärning .....</b>	<b>56</b>
Sverige är nybörjare på flerspråkighet.....	56
Ett fungerande språk bygger på flera kompetenser.....	58
Undvikandestrategier kan bero på osäkerhet.....	60
Vi behöver prata med varandra!.....	60
Arbetsplatsens roll för språkutveckling.....	61
<b>Ta fram en handlingsplan. ....</b>	<b>64</b>
<b>Stärk kompetensen på arbetsplatsen .....</b>	<b>67</b>
Språkbud – ett utvärderat koncept.....	67
Handledare och andra nyckelpersoner.....	69
Utan chefen är det ”kört” .....	71
Kurser i svenska – på arbetsplatsen.....	72
<b>Inkludera språkperspektivet i andra strategier .....</b>	<b>74</b>
<b>Ta upp språket vid rekrytering och introduktion .....</b>	<b>76</b>
<b>Prata om språket på medarbetarsamtal. ....</b>	<b>79</b>
<b>Källor .....</b>	<b>81</b>
<b>Sidor för egna anteckningar .....</b>	<b>85</b>



## Introduktion till guiden

Tanken bakom den här guiden är att visa på de möjligheter som öppnar sig när man ser språkutveckling på arbetsplatsen som en del av det strategiska arbetet med till exempel verksamhetsutveckling, säkerhet och arbetsmiljö. Med större medvetenhet om hur språkutveckling fungerar, och med metoder för hur man kan arbeta med språkutveckling på arbetsplatsen, blir språket i sig ett strategiskt verktyg. Ett verktyg som gör det lättare att rekrytera, kartlägga språkkunskaper, beställa rätt utbildningar, ställa språkrav och stötta de som behöver utveckla sin svenska på jobbet.

Guiden har kommit till som ett svar på de frågor om språkkunskaper som allt oftare ställs av chefer och HR-personal inom både offentlig och privat sektor. Frågorna dyker även upp hos tjänstemän och politiska beslutsfattare, på kommunal, regional och statlig nivå:

- Vilka kunskaper i svenska kan och bör en arbetsgivare kräva av medarbetarna?
- Vem har ansvaret för medarbetarnas språkutveckling?
- Vilken betydelse har språket för arbetslivet och samhället i stort, till exempel för integration, jämlikhet och delaktighet?
- Hur klarar vi kompetensförsörjningen? Hur ska arbetsgivare våga rekrytera även från den grupp arbetssökande som behöver utveckla sin svenska?

Forskning visar att språklig kompetens alltid kan utvecklas. Den visar också att förutsättningarna för språkutveckling är bäst i den miljö där språket ska användas. Yrkesspråket utvecklas med andra ord bäst på jobbet – men inte under vilka omständigheter som helst.

” Språket är nyckeln till fungerande kommunikation mellan människor – och livsviktigt för en välfärd av hög kvalitet. /.../ Utbildning och lärande är grunden för de anställdas möjligheter till utveckling i arbetslivet. Det är vår förhoppning att fler arbetsgivare ska se potentialen i sina medarbetare och våga satsa stort på språkutveckling på arbetsplatserna. Det behövs.

**Tobias Baudin**, tidigare förbundsordförande för Kommunal

### **Språkutvecklande arbetssätt med språkombud**

Sedan 2009 har arbetsplatser runt om i Sverige utbildat medarbetare till språkombud. Deras roll är både att stötta kollegor och chefer i det språkutvecklande arbetet och att ge kollegor språkstöd som gynnar språkutveckling på ett långsiktigt och effektivt sätt.

En avgörande faktor är att den som behöver utveckla sin svenska får använda språket tillsammans med andra som redan behärskar det, i en trygg och tillåtande atmosfär. Språkutveckling gynnas också av att chefer och medarbetare tillsammans lyfter frågor om språket och kommunikationen på arbetsplatsen. På sådana arbetsplatser stärks språket samtidigt som det vanliga arbetet pågår. Vi kallar det för ett språkutvecklande arbetssätt.

Språkombudens roll på arbetsplatsen har utvärderats av forskare, och frågan om ifall satsningar på språkombud är ekonomiskt försvarbara har utvärderats av Nyckeltalsinstitutet.



Utvärderingarna visar att det språkutvecklande arbetssättet kan ha flera positiva effekter:

- Underlättar rekrytering och kompetensförsörjning.
- Ger arbetsgivare bättre förutsättningar att göra plats för praktik, handledda anställningar och andra insatser.
- Stärker den psykosociala arbetsmiljön, kvaliteten och säkerheten.
- Sparar tid och kostnader genom bättre resursutnyttjande.
- Kompletterar och förstärker kompetensutveckling som till exempel kurser i svenska, handledarrollen, mentorskap och andra stödfunktioner.
- Förstärker och utvecklar andra strategier och annat policyarbete.
- Ger en snabbare språkutveckling med hjälp av språkstöd.

Vår förhoppning är att guiden ska ge er ett bra underlag för vidare diskussioner och beslut om att satsa på språket som strategiskt verktyg. Med fördjupad kunskap kan ni också mer effektivt organisera det språkutvecklande arbetet, antingen det gäller en enskild arbetsplats, en större organisation eller en hel kommun eller region.

### ***Zenita Cider***

Vård- och omsorgscollege  
Stockholm, mars 2022

## Guidens två delar

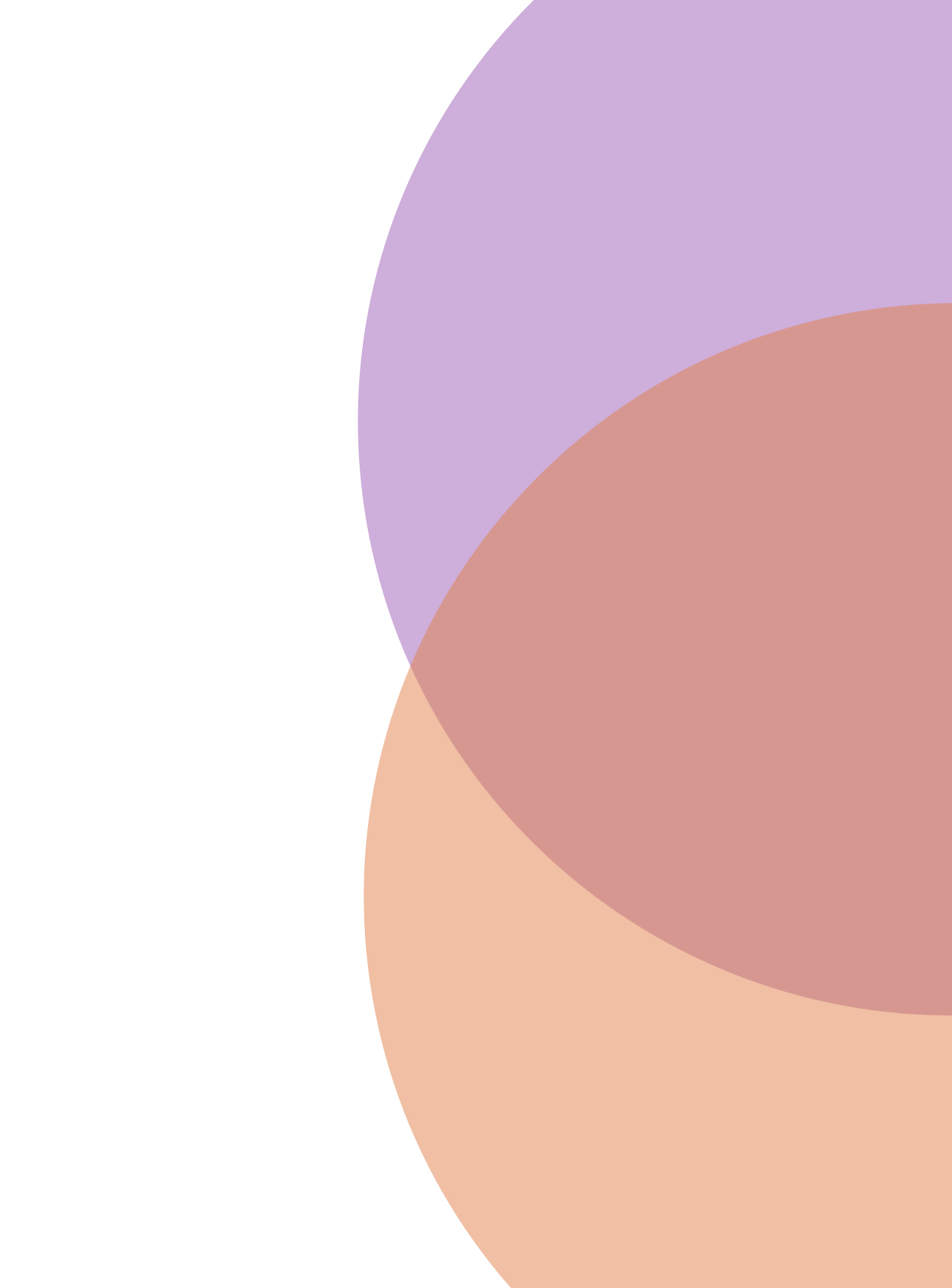
Den här guiden är indelad i två delar. Del 1, *Språket som strategiskt verktyg*, och del 2, *Skapa förutsättningar att nå målen*.

**Del 1** ger en bakgrund till vad det betyder att ha språket som strategiskt verktyg och vad ett språkutvecklande arbetssätt innebär. Här finns exempel på mål för arbetet på olika nivåer och i olika typer av organisationer. Här presenteras också erfarenheter från chefer och medarbetare som redan arbetar språkutvecklande. I del 1 redovisas också sex effekter av att ha språket som strategiskt verktyg. Effekterna har kommit fram i de två utvärderingar av konceptet språkombud som gjorts av forskare och ekonomer. Till varje effekt finns en lista med centrala utgångspunkter att ha som stöd när ni själva diskuterar önskade effekter och tar fram era egna mål.

**Del 2** ger fördjupning och ett mer handfast stöd i arbetet med att skapa förutsättningar att nå de egna målen. Hur kartlägger man till exempel språkkraven i förhållande till arbetsuppgifterna, och hur kan man ta upp språkkunskaper vid rekrytering och medarbetarsamtal? Här finns evidensbaserade fakta om bland annat yrkes-svenska, språktester och vad det innebär att lära sig ett nytt språk som vuxen. Här finns också konkreta tips och beprövade erfarenheter. Syftet är att lyfta fram perspektiv som är särskilt viktiga i arbetet med att implementera ett språkutvecklande arbetssätt.



Vi vill sprida goda erfarenheter! I hela guiden möter du röster från verksamheter runt om i Sverige som redan arbetar språkutvecklande.





# Del 1

## Språket som strategiskt verktyg

---

Språket som strategiskt verktyg har utvecklats och prövats i drygt tio års tid. Framför allt har detta skett i verksamheter och på arbetsplatser inom vård och omsorg och inom hälso- och sjukvården. Nu växer intresset för att stärka svenska språket i arbetslivet, både inom offentlig och privat sektor, i nya verksamheter och branscher, och hos beslutsfattare på kommunal, regional och statlig nivå.

Höjer kvaliteten och ökar säkerheten.

Förbättrar yrkessvenskan och kommunikationen.

Sparar tid och kostnader.

Stärker och kompletterar annan kompetensutveckling.

Minskar personalomsättningen.

## Effekter av ett språkutvecklande arbetssätt med språkombud

Underlättar kompetensförsörjning och breddar rekrytering.

Utvecklar/stärker beställarrollen.

Stärker annat strategiskt arbete.

Stärker demokrati, integration och inkludering.

Skapar en bättre och tryggare arbetsmiljö.

## Tydliga effekter av arbetssättet

Det språkutvecklande arbetssättet med språkombud kan ge tydliga effekter. Det vet vi tack vare de uppföljningar och utvärderingar som gjorts av forskare och ekonomer. Sex av dessa effekter kommer att presenteras här.

Vilka effekter som kan nås, och på vilken nivå, beror förstås på en mängd faktorer. Men de som redan arbetar språkutvecklande säger att det viktigaste är att skapa rätt förutsättningar, tänka långsiktigt och se satsningen som en investering.

En annan sak poängterar de också, med särskild emfas: Språket kan bara bli ett strategiskt verktyg om chefer och medarbetare tillsammans lyfter språket på jobbet, och satsar på ett långsiktigt språkstöd som leder till bättre yrkessvenska.

En effekt av satsningen på språkstöd har märkts under coronapandemin. Tack vare att vi jobbar med språkombud och språkstöd har vi lyckats informera alla medarbetare om vad som gäller, på ett effektivt och säkert sätt. Det hade vi inte klarat lika bra annars.



## Vad menas med språkstöd?

En grundpelare i att lyckas med språket som strategiskt verktyg är att utse nyckelpersoner som frivilligt tar på sig rollen att dels stötta chefen i det strategiska arbetet, dels vara med och utveckla ett medvetet och långsiktigt språkstöd.

Den som ger språkstöd kan vara ett språkombud, eller någon annan som får kompetensutveckling för att fungera som språkstödjare, till exempel en handledare, reflektionsledare eller mentor.

” Språkstöd på arbetsplatsen är viktigt – och det ger resultat. Vi tror att många fler arbetsgivare kan ha stor nytta av att satsa på språkstöd och språkutvecklande arbetsplatser.

**Caroline Olsson**, chef för avdelningen för arbetsgivarpolitik, Sveriges Kommuner och Regioner (SKR), ordförande i styrelsen för Vård- och omsorgs-college

Rent konkret kan ”att ge språkstöd” innebära många olika saker. Några exempel:

- Bidra till att skapa öppenhet kring språkfrågor.
- Höja medvetenheten om hur språket på arbetsplatsen används.
- Vara ett stöd för chefen i det språkutvecklande arbetet.
- Uppmuntra alla till delaktighet både i fikarummet och på personalmöten.
- Förklara rutiner för vikarier, praktikanter och nyanställda.
- Hjälpa till att lösa språkliga missförstånd.



- Göra lathundar för olika slags samtal och texter.
- Presentera digitala hjälpmedel som kan utveckla språket.
- Sitta bredvid någon som skriver, men inte skriva åt personen.
- Vara med som stöd vid telefonsamtal.

Den som ger språkstöd, oavsett om det är ett språkombud eller någon annan, är alltså inte lärare i svenska, och ska inte undervisa i svenska språket.

## Mål på olika nivåer

Målen för det språkutvecklande arbetet kan kopplas till olika nivåer i en organisation, till exempel en arbetsplats, en viss verksamhet eller en hel kommun.

De mål som tas upp på nästa sida ligger på en övergripande nivå. De är tänkta som inspiration och utgångspunkt för er process med att formulera egna mål som utgår ifrån era syften och hur ni vill använda språket som strategiskt verktyg.



Vi har sedan tidigare handlingsplaner för språkutveckling, men det är olika planer för olika arbetsplatser. Nu vill vi att de ska bli gemensamma för hela verksamheten. Målet är att vårt arbete ska bli strategiskt på en mer övergripande nivå.

**Främja integration  
och inkludering.**

**Underlätta kompetens-  
försörjning och breddad  
rekrytering.**

**Höja kvaliteten  
i verksamheten.**

**Ta fram en gemensam  
språkpolicy för hela  
organisationen.**

**Stärka beställarrollen.**

**Öka säkerheten  
i förhållande till lagar,  
riktlinjer och avtal.**

## **Exempel på övergripande mål**

**Förbättra kommunika-  
tionen i tal och skrift.**

**Underlätta bedömning  
av språkliga färdigheter  
vid rekrytering.**

**Implementera ett  
språkutvecklande  
arbetssätt.**

**Kunna erbjuda språk-  
stöd för nyanställda,  
praktikanter och vikarier  
redan vid rekrytering.**

**Stärka annat  
strategiskt arbete.**

**Stärka svenska språket.**

## Konkretisera de övergripande målen

Ett exempel på övergripande mål är ”Stärka svenska språket”. Det kan behöva brytas ner och beskrivas mer specifikt på olika nivåer, till exempel så här:

- **Arbetsplatsnivå:** Våra medarbetare ska ha tillräckliga kunskaper i svenska för att kunna klara alla sina arbetsuppgifter självständigt.
- **Verksamhetsnivå:** Vi ska satsa på att erbjuda en kombination av arbetsplatsförlagda kurser i svenska och språkstöd med språkombud.
- **Kommunal nivå:** Vår kommun ska inrätta en tjänst som språkutvecklare och utbilda språkombud inom alla verksamheter som behöver stärka svenska språket.



Vi har som övergripande personalpolitiskt mål i kommunen att vara en attraktiv arbetsgivare. Det betyder att vi måste se till att de som jobbar hos oss trivs, att nya medarbetare söker sig till vår verksamhet, och att vi kan ta hand om våra vikarier.

## Sex utvärderade effekter

De effekter av språket som strategiskt verktyg som har utvärderats är kopplade till konceptet språkombud, till språkombudens roll på arbetsplatsen och till ekonomiska förutsättningar utifrån frågan om det är ekonomiskt försvarbart att satsa på språkombud.

### Utvärderingar av satsningar på språkombud

- Rapporten *Språkombudet som resurs på arbetsplatser. En uppföljning av språkombudsfunktionen på äldreboenden och hemtjänsten i fyra kommuner*. Aina Bigestans. Stockholms universitet, 2018.
- Rapporten *Är det ekonomiskt försvarbart att satsa på språkombud? Ett ekonomiskt diskussionsunderlag kring språkombud och effekter av språkombud på arbetsplatser inom vård och omsorg*. Anders Johrén. Nyckeltalsinstitutet, 2018.

Här presenterar vi sex av de effekter som har lyfts fram i de två utvärderingarna. Det är också dessa effekter som är utgångspunkten för resonemanget om språket som strategiskt verktyg.



## Effekt 1: Förbättrar språket och kommunikationen

---

Utvärderingarna som har gjorts visar att man kan stärka både svenska språket och kommunikationen genom att satsa på språkutveckling, språkombud och språkstöd. Det kan låta som en självklarhet. Men att språkutveckling dessutom är premissen för att nå även andra mål är kanske inte lika givet.

### Språkkompetens – en förutsättning för att nå andra mål

Alltför låga språkkunskaper i förhållande till kraven i arbetet är en utmaning som många verksamheter och arbetsplatser känner igen. Chefer, andra beslutsfattare och HR-avdelningar brottas ofta med hur problemen ska hanteras, eftersom språkbrister och kommunikationsproblem får stora konsekvenser.

Bättre språkkunskaper leder till färre missförstånd och tydligare kommunikation. Språket och kommunikationen är alltså en grundkompetens som både direkt och indirekt påverkar all annan yrkeskompetens. Utifrån det perspektivet blir språket ett strategiskt verktyg i vidare bemärkelse. Därmed öppnas möjligheten att med språksatsningar nå de mål som är mer direkt kopplade till exempelvis kvalitet, säkerhet, arbetsmiljö, arbetsgemenskap och möjligheten att rekrytera personal.

Även ur ett arbetsmarknadspolitiskt perspektiv är satsningar på språkutveckling och språkstöd på arbetsplatsen ett strategiskt verktyg. Språkstöd underlättar rekrytering och kan till exempel bidra till att öka anställningsbarheten hos nyanlända.

För nyanlända på en arbetsplats med språkstöd blir det lättare på flera sätt:

- Att få en mer jämlik karriärutveckling.
- Att klara alla sina arbetsuppgifter självständigt.
- Att förstå anställningsvillkor, policyer, riktlinjer, lagar och andra texter som styr verksamheten.
- Att bli integrerade i arbetslivet och samhället i stort.

## Utgångspunkter för att förbättra språket och kommunikationen:

---

- Se de kommunikativa förmågorna lyssna, tala, läsa, skriva och kommunicera med andra som en central del av yrkeskompetensen.
- Kartlägg vilken språklig nivå olika yrkesroller, kommunikationssituationer och arbetsuppgifter kräver.
- Satsa på ett medvetet och långsiktigt språkstöd med hjälp av till exempel språkbud.

Vad som menas med att kartlägga språklig nivå och hur ni kan ta nästa steg för att satsa på ett långsiktigt språkstöd fördjupas i del 2, *Skapa förutsättningar att nå målen*.

## Effekt 2: Underlättar kompetensförsörjning och rekrytering

---

Kompetensförsörjning och rekrytering är en utmaning inom många branscher och verksamheter. Därmed är det en arbetsmarknadspolitisk fråga på både kommunal, regional och nationell nivå.

En viktig resurs för att möta utmaningen är gruppen nyanlända. Trots det drar sig många arbetsgivare för att anställa den som behöver utveckla sin svenska – även när personen i övrigt har rätt kompetens. Men för arbetsgivare som har en plan för språkutveckling och kan erbjuda språkstöd redan vid rekryteringen kan tröskeln bli lägre. På så sätt breddas rekryteringsbasen, och kompetensförsörjningen underlättas. Dessutom kan flerspråkighet då lättare ses som en tillgång istället för ett problem.

Att en arbetsplats kan erbjuda språkstöd är en fördel även för externa rekryterare och andra aktörer, till exempel Arbetsförmedlingen.


### Kravprofil för språket – ett stöd vid rekrytering

En kravprofil beskriver normalt de arbetsuppgifter som ingår i ett visst yrke eller en viss befattning, och specificerar vilken typ av kvalifikationer som krävs för att klara arbetsuppgifterna.


En kravprofil för språket beskriver den språkliga kompetens som olika arbetsuppgifter kräver. Den kan bli ett viktigt verktyg som komplement till den övriga kravspecifikationen – för vissa yrkesgrupper till och med ett av de allra viktigaste urvalsinstrumenten.

Syftet med en kravprofil för språket är att underlätta och stärka rekryteringsprocessen. Kravprofilen blir sedan en del av underlaget för den fortsatta rekryteringen.





Kompetensförsörjning är en stor fråga, och man måste kunna ta emot personer som har rätt kompetens för verksamheten. Att kunna erbjuda språkstöd gör det lättare och tryggare redan vid rekryteringen, både för oss och den som söker jobb.



Vi är en samhällsviktig verksamhet som behöver ha bra personal. Självklart måste vi vara beredda på att ta emot personer vars svenska kanske inte fungerar till hundra procent.

### **Exempel på kravprofil:**

Eftersom svenska är det gemensamma arbetsspråket på arbetsplatsen behöver du behärska språket, muntligt och skriftligt, på den nivå som arbetsuppgifterna kräver. Många av dina arbetsuppgifter handlar om att kunna ta emot instruktioner och föra vidare information på ett korrekt och tydligt sätt.

Du kommer att få samarbeta och kommunicera med människor med olika språklig bakgrund, och du förväntas bidra med dina erfarenheter och din kompetens på ett positivt och konstruktivt sätt.



Med hjälp av språkbud kan man som arbetsgivare stödja personalen så att den både söker sig hit och stannar kvar på arbetsplatsen. Vi blir helt enkelt mer attraktiva genom att satsa på språket. Gör vi inte det har vi inga anställda i framtiden.

Syftet med en kravprofil för språket är att underlätta och stärka rekryteringsprocessen. Kravprofilen blir sedan en del av underlaget för den fortsatta rekryteringen.

Med den språkliga kravprofilen betonas vikten av god kommunikativ och interkulturell kompetens redan i samband med rekryteringen. Det gör att man kan påskynda och stärka både mångfaldsarbetet och det språkutvecklande arbetssättet.

## Utgångspunkter för att underlätta kompetensförsörjning och rekrytering

---

- Sätt er in i på vilket sätt en strategisk satsning på språket kan bidra till breddad rekrytering.
- Skapa möjligheter att rekrytera personer som behöver utveckla sin svenska men i övrigt har rätt kompetens.
- Ta fram en kravprofil för språket, som verktyg och stöd under rekryteringsprocessen.
- Se över hur ni kan erbjuda språkstöd av olika slag, redan vid rekryteringen.

## Effekt 3: Sparar tid och kostnader genom bättre resursutnyttjande

---

Vad kostar det språkutvecklande arbetssättet med utbildade språkombud? Hur mycket tid kräver det, och är en satsning verkligen ekonomiskt försvarbar? Detta är frågor som ofta dyker upp hos de som är nyfikna på konceptet.

Att satsa på språket som strategiskt verktyg innebär förstås en kostnad – men det blir också en investering som ger effekter på ibland oanade sätt. Till exempel visar utvärderingen från Nyckeltalsinstitutet att en investering i språkombud under vissa förutsättningar kan spara både tid och kostnader. Dessa förutsättningar har att göra med att resurserna utnyttjas bättre, och beskrivs i utvärderingen.

Än så länge är det bara inom vård och omsorg som satsningen på språkombud har utvärderats. Men de effekter som står ut – det vill säga insparad tid och ett breddat rekryteringsunderlag – är med stor sannolikhet möjliga att nå även inom andra branscher.

Chefer och andra verksamhetsledare som har satsat på att utbilda språkombud menar att det är viktigt att se satsningen i ett större perspektiv. På frågan om satsningen är värd vad den kostar svarar många att, ja, det kostar i början, men det kostar ännu mer att inte göra något.

På samhällsnivå är det framför allt två effekter som lyfts fram i utvärderingen: att kompetensförsörjningen inom bristyrken kan underlättas och att integrationen av personer med svenska som andraspråk stärks. Dessa effekter kan med stor sannolikhet uppnås även inom andra verksamheter än vård och omsorg, genom en satsning på språket som strategiskt verktyg.

## Ur rapporten *Är det ekonomiskt försvarbart att satsa på språkombud?*

Effekterna, som vi på något sätt kan översätta till ekonomi eller ökat resursutnyttjande, och jämföra med den gjorda investeringen, handlar främst om:

- Insparad tid, från någon timme till åtskilliga timmar i veckan per arbetsplats.
- Lägre personalomsättning.
- Lägre korttidssjukfrånvaro.
- Mindre risk för att anställda "slås ut".
- Ökad rekryteringsbas, detta i ett läge där det finns eller förväntas uppstå en kompetensbrist.
- Ökad kvalitet vilket också i en förlängning kan innebära lägre vård- och omsorgsbehov.

Ur ett organisationsperspektiv är det framför allt två effekter som står ut. Dels insparad tid genom bland annat färre missförstånd, mindre dubbelarbete och en bättre arbetsmiljö. Dels rekryteringssituationen där färre slutar och där rekryteringspotentialen blir bättre när underlaget för rekrytering breddas.

Ur ett samhällsperspektiv öppnas än större möjligheter då språkombudssatsningen kan förbättra möjligheterna att förse vård och omsorg med kompetent arbetskraft samtidigt som det också kan ses som ett arbete för att förbättra integrationen av personer med svenska som andraspråk.

## Räkna på nyttan i den egna verksamheten

Den som vill ta reda på om en satsning på språkombud är ekonomiskt försvarbar i den egna verksamheten kan få stöd av simuleringsverktyget Räkna på nyttan. Med hjälp av det kan ni ta fram ett underlag för vidare diskussioner och beslut om ert strategiska arbete med språkstöd.

**Räkna på nyttan** är ett simuleringsverktyg som har tagits fram av Vård- och omsorgscollege och Nyckeltalsinstitutet. Det bygger på rapporten *Är det ekonomiskt försvarbart att satsa på språkombud?*

Simuleringsverktyget finns på webbplatsen **Språket på jobbet**.

Mitt råd är att räkna ekonomiskt bredare, till exempel på sjukfrånvaro och även se de samhällsekonomiska vinsterna. Har vi verkligen inte råd? Och vad kostar det i andra änden, om vi inte satsar?



## Utgångspunkter för att spara tid och kostnader genom bättre resursutnyttjande

---

- Se satsningen på språkutvecklande arbetsplatser som en ekonomisk investering.
- Räkna på satsningen ur ett ekonomiskt bredare perspektiv, räkna till exempel även in kostnader för sjukfrånvaro.
- Se även de samhällsekonomiska vinsterna med att stärka svenska språket i arbetslivet.
- Arbeta för att alla medarbetare på sikt ska ha en sådan nivå på svenska språket att detta i sig bidrar till att spara tid och kostnader.

## Effekt 4: Höjer kvaliteten och ökar säkerheten

---

Många språkutvecklande arbetsplatser med språkbud menar att en stor vinst med arbetssättet är att kvaliteten och säkerheten ökar. Det är också vad forskare visar i de utvärderingar som gjorts. Med språkstöd, mer kunskap om språkutveckling och bättre verktyg för hur kommunikationen kan stärkas minskar antalet konflikter, missförstånd och otydligheter i både tal och skrift. Språket blir på så sätt ett strategiskt verktyg för att höja kvaliteten i arbetet.

Bättre svenska på arbetsplatsen gör det också lättare att följa lagar och riktlinjer för verksamheten, och att nå målen i inriktningsplaner och andra styrdokument. Det ökar i sin tur säkerheten i förhållande till lagar och avtal, exempelvis inom arbetsmiljö- och kvalitetsarbetet.

## Exempel på lagar som styr språket i arbetslivet

- Hälso- och sjukvårdslagen.
- Socialtjänstlagen.
- Språklagen som gäller för all offentligt styrd verksamhet och bland annat säger att språket i offentlig verksamhet ska vara "vårdat, enkelt och begripligt", och att "var och en som är bosatt i Sverige ska ges möjlighet att lära sig, utveckla och använda svenska".
- EU:s dataskyddsförordning, GDPR.

## Utgångspunkter för att höja kvaliteten och öka säkerheten

---

- Utgå ifrån att nivån på svenska språket och kommunikationen kan bidra till en god kvalitet och säkerhet i verksamheten, och att riktlinjer, avtal och lagar lättare kan följas.
- Se språket och kommunikationen som ett centralt verktyg för att förebygga missförstånd och felaktigt utförda arbetsuppgifter.
- Ge chefer och andra nyckelpersoner kompetens i att arbeta språkutvecklande med syfte att stärka kvaliteten och säkerheten.





Vi fick en anmälan enligt lex Sara med krav på att vi skulle jobba med språkutveckling. Bristerna hade med språket och kommunikationen att göra, och de påverkade kvaliteten och säkerheten. Det var startskottet för vårt språkutvecklande arbete.

Språket är en säkerhetsaspekt hos oss. Vi får inte göra fel. Det är arbetsgivarens ansvar att se till att alla dokument, alla rutiner, alla språkkontakter fungerar. Det kan få väldigt allvarliga konsekvenser om någon till exempel säger "Jag förstår" utan att verkligen ha förstått. Därför ser vi satsningen på språkbud som en del i att uppfylla målen och ta ansvar.



## Effekt 5: Förbättrar den psykosociala arbetsmiljön

---

Många arbetsmiljöproblem hänger samman med att kommunikationen på arbetsplatsen inte fungerar. Därför blir språket verkligen ett strategiskt verktyg för att förbättra den psykosociala arbetsmiljön.

Under 2019 släppte fackförbundet Kommunal rapporten *Svenska språket – A och O inom äldreomsorgen*. Där redovisas vad skyddsombud, regionala skyddsombud och huvudskyddsombud inom vård och omsorg svarat på en webbenkät om arbetsmiljö.

I rapporten finns följande beskrivning av vikten av en god arbetsmiljö:

” En god arbetsmiljö är en förutsättning för att människor ska kunna och orka arbeta ett helt arbetsliv. Brister i arbetsmiljön är också en viktig orsak till ohälsa.

Ur rapporten *Svenska språket – A och O inom äldreomsorgen*

Av de 826 svarande skyddsombuden angav 62 procent att språkproblem påverkar medlemmarnas arbetsmiljö. Som anledning angav de att problemen leder till ”irritation, frustration, stress, missnöje, missförstånd, feltolkningar och ökad eller snedfördelad arbetsbelastning”.

Skyddsombuden gav också exempel på att arbetsmiljön kan påverkas även av förhållandevis små insatser som har med kommunikation att göra. Så här kommenterar ett skyddsombud den kopplingen:

” Hade kontakt med en verksamhet som klagade på en vikaries oförmåga att förstå instruktioner. När jag tittade närmare så saknades ordentliga skriftliga rutiner i just den verksamheten. Jag tror att vikarien hade haft det mycket lättare om det funnits skriftliga rutiner. Sen jag påtalade detta så har ingen klagat. Jag anser att vi har ett gemensamt ansvar att integrera människor i Sverige. Om det är så enkelt som att skriva ner göromål till en annars mycket kompetent person, så är det ju inte särskilt ansträngande för oss att hjälpa till. Eller?

Ur rapporten *Svenska språket – A och O inom äldreomsorgen*

Förbättringen kommer alltså när arbetsmiljön kopplas till det språkutvecklande arbetssättet och till kunskap om förutsättningarna för vuxnas språkinläring. Det behövs också en öppen och tillåtande atmosfär där frågor om språk och sociala koder har sin naturliga plats. För att strategin ska lyckas behöver frågan om språket och kommunikationen dessutom lyftas av chefer och ledning, förankras hos alla medarbetare och bli ett gemensamt ansvar.



Om arbetsmiljön är dålig och stressig, och kommunikationen inte fungerar, kanske vi inte får in vikarier, och då får den ordinarie personalen mer jobb, vilket leder till att de i sin tur blir sjuka. En god kommunikation spelar alltså roll på många nivåer.

## Kommunikation

Ordet kommunicera kommer från latinets *communicare* som betyder ”göra gemensamt”.

Att språket kan vara ett strategiskt verktyg för att förbättra arbetsmiljön tas också upp i utvärderingen *Är det ekonomiskt försvarbart att satsa på språkombud?* från Nyckeltalsinstitutet. Utvärderingen visar att en satsning på språkombud och ett språkutvecklande arbetsätt kan bidra till flera positiva förändringar:

- Lägre personalomsättning.
- Lägre korttidssjukfrånvaro.
- Mindre risk för att anställda ”slås ut”.
- Färre missförstånd, mindre dubbelarbete och en bättre arbetsmiljö.

När det gäller arbetsmiljön konstaterar rapporten följande:

” Ur ett organisationsperspektiv är det framför allt två effekter som står ut. Dels insparad tid genom bland annat mindre missförstånd, mindre dubbelarbete och en bättre arbetsmiljö. Dels rekryteringssituationen där färre slutar och där rekryteringspotentialen blir bättre då underlaget för rekrytering breddas.

Ur rapporten *Är det ekonomiskt försvarbart att satsa på språkombud?*

## Utgångspunkter för att förbättra den psykosociala arbetsmiljön

---

- Se språket och kommunikationen som centrala verktyg för målet att skapa en bättre psykosocial arbetsmiljö.
- Utgå ifrån att en bättre psykosocial arbetsmiljö bidrar till lägre personalomsättning, ökad trygghet och högre kvalitet i verksamheten.
- Ge chefer och andra nyckelpersoner kompetensutveckling i att arbeta språkutvecklande kopplat till att förbättra den psykosociala arbetsmiljön.

## Effekt 6: Stärker demokrati, integration och inkludering

---

Att kunna, våga och vilja använda sin röst är en förutsättning för delaktighet i både arbetslivet och samhället i stort. I Sverige är svenska språket en central nyckel till möjligheten att vara delaktig. Därför är språket också i sig ett strategiskt verktyg för demokrati, integration och inkludering.

Språkombud, och en satsning på språkutvecklande arbetsplatser, kan ur det perspektivet bidra på en långt mer övergripande samhällsnivå.

Så här formuleras den tanken i utvärderingen från Nyckeltalsinstitutet:

” Ur ett samhällsperspektiv öppnas än större möjligheter då språkombudssatsningen /.../ också kan ses som ett arbete för att förbättra integrationen av personer med svenska som andraspråk.

*Ur rapporten *Är det ekonomiskt försvarbart att satsa på språkombud?**

Många språkutvecklande arbetsplatser vittnar om ökad tolerans, större öppenhet, mer nyfikenhet på andras bakgrund och kultur, och fler skratt – som en ”spin off-effekt” av satsningen på språkombud. Det är alltså inte en tillfällighet, utan en viktig konsekvens av arbetssättet.

## Utgångspunkter för att stärka demokrati, integration och inkludering

---

- Se svenska språket i arbetslivet som ett centralt verktyg för att på olika nivåer stärka demokrati, integration och inkludering.
- Koppla ihop språkperspektivet med andra satsningar för att stärka demokrati, integration och inkludering.
- Ge chefer, HR-personal och beslutsfattare kompetensutveckling i hur språket kan fungera som strategiskt verktyg för integration och inkludering.





# Del 2

## Skapa förutsättningar att nå målen

---

Här i del 2 finns vägledning, bakgrundsfakta och tips till stöd för det språkutvecklande arbetet. Det handlar bland annat om att konkretisera era mål för arbetet och att ta fram övergripande styrdokument som till exempel språkpolicy och handlingsplan. Sammantaget skapar detta goda förutsättningar för att nå målen.

De metoder som presenteras här i guiden är prövade på arbetsplatser som arbetar språkutvecklande och har språkombud. Idag finns det över 2 000 språkombud i Sverige. Tillsammans med sina chefer och kollegor bidrar de till medvetenhet, öppenhet, långsiktighet och lärande om språkets och kommunikationens betydelse i arbetet.

Det språkutvecklande arbetssättet präglar kommunikationen – från det första mötet vid rekryteringen, via medarbetarsamtal, kompetensutveckling, språkutveckling och social samvaro – till kontinuerlig utvärdering för att ”vässa” språket som strategiskt verktyg.

Även praktikanter, elever, studenter, vikarier och andra som kommer till arbetsplatsen kan ha stor nytta av att få veta att detta är en språkutvecklande arbetsplats med språkombud. Tänk därför på att alltid låta någon med språkstödande funktion vara med på introduktionen och presentera det språkutvecklande arbetssättet.

Kopplar samman det dagliga arbetet och språkutveckling.

Är långsiktigt, strukturerat och medvetet.

Ger handledare, mentorer och andra funktioner en roll i det språkutvecklande arbetet.

## Kännetecken för det språkutvecklande arbetssättet

Bidrar till mer lust, öppenhet och nyfikenhet för språkfrågorna och kommunikationen på jobbet.

Involverar medarbetare och chefer, och gör språket till en gemensam angelägenhet.

Lyfter hur sociala koder påverkar våra uppfattningar av "bra" och "dåliga" sätt att kommunicera på.

Använder yrkesspråket som utgångspunkt för språkutveckling och kurser i svenska.

Introducerar elever, praktikanter och vikarier på ett språkmedvetet sätt.

Tar hjälp av språkutvecklande aktiviteter som avdramatiserar språkfrågan och inkluderar alla.

Uppmärksammar språkproblem och erbjuder lösningar som gynnar hela arbetsplatsen.

Med det språkutvecklande arbetssättet och med hjälp av de utbildade språkombuden blir det också lättare att inte sopa språkproblem under mattan och att utveckla en positiv kommunikationskultur.

Det språkutvecklande arbetssättet stöds av forskning som visar att vuxnas språkinlärning går snabbare med acceptans, förståelse och ett klimat där hela arbetsplatsen medverkar till att lyfta frågor om språket på jobbet.

### **Tips för att skapa bra förutsättningar**

- Kartlägg yrkessvenskan, det vill säga vilka språkliga kompetenser och förmågor olika roller och arbetsuppgifter kräver.
- Utgå ifrån fakta och kunskap om förutsättningarna för vuxnas språkinlärning och vad begreppet yrkessvenska innebär.
- Ta fram en handlingsplan med mål för arbetet och hur ni når dit.
- Satsa på att utbilda nyckelpersoner, bland annat i att ge språkstöd.
- Inkludera språkperspektivet i annat strategiskt arbete.
- Ta upp språkfärdigheter redan vid rekryteringen.
- Prata om språket på medarbetarsamtal.
- Lägg kurser i svenska på arbetsplatsen.

Tipsen här till vänster ligger inte i någon prioritetsordning, utan är alla en del av det språkutvecklande arbetssättet. Varje arbetsplats, verksamhet eller organisation väljer förstås sin egen väg från intention till förverkligande, utifrån de egna förutsättningarna. Det går att satsa stort och brett från början, eller påbörja det språkutvecklande arbetet i lite mindre skala, pröva sig fram och utveckla idéerna längs vägen.

Som stöd längs vägen finns den här guiden. Ytterligare stöd finns i *Lyft språket på jobbet – Handbok för arbetsplatser som vill arbeta språkutvecklande*, och på webbplatsen Språket på jobbet.

” Genom webbplatsen Språket på jobbet, som är den första i sitt slag, vill vi dela med oss av våra goda erfarenheter av språkstöd till hela arbetsmarknaden.

**Caroline Olsson**, chef för avdelningen för arbetsgivarpolitik, Sveriges Kommuner och Regioner (SKR), ordförande i styrelsen för Vård- och omsorgscollege

# Kartlägg yrkessvenskan

---

Att kartlägga yrkessvenskan innebär att ringa in vilken nivå på svenska språket som krävs för olika yrken, befattningar och arbetsuppgifter. En sådan kartläggning gör det lättare att definiera kraven på språket i arbetet, och är den grund som det språkutvecklande arbetssättet vilar på.

## Bra stöd under rekryteringen

Kartläggningen kan också vara ett stöd vid rekrytering, både för den som anställer och för den arbetssökande. Den som anställer kan tidigt få en uppfattning om den arbetssökandes språkliga kompetens och om nivån i nuläget motsvarar kraven i arbetet. För den arbetssökande kan kartläggningen ge insikter om de egna språkliga färdigheterna relaterade till den språknivå som arbetet kräver.

Utifrån kartläggningen kan man tillsammans prata om följande:

- Vad förväntar sig arbetsgivaren av de anställda?
- Vad ser den arbetssökande som sina kommunikativa styrkor och svagheter?
- Vilket språkstöd kan den arbetssökande behöva för att utveckla sin yrkessvenska?
- Vad kan arbetsgivaren erbjuda, och vad inte?
- Vad kan och förväntas personen själv bidra med för sin språkliga utveckling?

## Vad menas med yrkesspråk, egentligen?

I jobbet kommunicerar vi genom att tala och skriva, med röster och ord, och även med hjälp av gester, miner och annat kroppsspråk. Vi byter information med varandra, ibland med ett stort antal människor. Vi skriver texter som andra ska läsa, läser texter som andra har skrivit, deltar i vitt skilda typer av samtal, tar emot och ger instruktioner och interagerar på många andra sätt med språket som verktyg.

För att all denna formella och informella kommunikation ska fungera behövs ett gemensamt arbetsspråk – ett yrkesspråk. Yrkesspråket omfattar alltså också den informella kommunikationen på arbetsplatsen, till exempel på fikarasten, i omklädningsrummet och på personalfesten.

Men denna yrkessvenska är inte ett och samma språk överallt. Sjuksköterskans yrkessvenska skiljer sig från butiksbiträdets. Barnomsorgspersonalen har ett annat yrkesspråk än HR-avdelningen. Den som är ny i ett yrke, byter yrke eller bara är på arbetsplatsen tillfälligt, måste snabbt förstå just det språkbruk som gäller där och då. Yrkessvenskan kan till och med skilja sig mellan två arbetsplatser inom samma verksamhet, eller mellan två avdelningar på samma arbetsplats.



Hos oss presenterade en person språkombudsrollen på en arbetsplatsträff. Han tog upp ett exempel som handlade om yrkesspråket, och vad som kan vara svårt att förstå för den som inte har svenska som modersmål. Exemplet spred sig till andra avdelningar där de också diskuterade det. Resultatet blev att fler började tänka på språket och hur de pratade med nya arbetskamrater.

Ett yrkesspråk är alltså inte bara ord och fraser, utan en del av yrkeskompetensen. Ändå förknippas begreppet ofta med just de facktermer som används i ett visst yrke. Det är en snäv och missvisande bild.

I verkligheten måste man kunna mycket mer än ord och begrepp för att fungera i arbetet, till exempel lyssna, tala, skriva och samarbeta – alltså kunna utföra arbetsuppgifter som hör ihop med att kommunicera med andra. Och dessutom ofta i stressiga situationer. Det ställer höga krav på språklig kompetens och är ett krävande arbete, särskilt för den som är ny på arbetsplatsen och för den som inte helt behärskar svenska språket.

### **Sociala koder – en del av språket på jobbet**

En viktig del av kommunikationen på arbetsplatsen är de uttalande och uttalade regler som brukar kallas för sociala koder. Sociala koder handlar om sådant som hur vi uppfattar varandras betenden och varandras sätt att kommunicera på. Koderna handlar också om hur vi till exempel föredrar att både vi själva och andra framför kritik, leder och fattar beslut, hittar lösningar på problem, skapar förtroende och förhåller oss till tid.

Sociala koder formas av våra livsåskådningar, samhällssystem och traditioner, men beror också på vilka vi är som individer, vår utbildningsnivå, våra kunskaper och erfarenheter. De sociala koderna styr vad vi tycker är bra eller dåliga sätt att kommunicera och interagera på, och utifrån våra föreställningar om ”rätt” och ”fel”, ”bra” och ”dåligt” bedömer och värderar vi varandra. Så länge alla följer de sociala koder som gäller på den egna arbetsplatsen uppfattar vi dem sällan. Det är först när någon bryter mot de koder som vi själva tycker är ”rätt” som vi blir uppmärksamma på andras koder. Och i bästa fall även på våra egna.





Vi har fått ett nytt förhållningsätt som hjälper oss att utveckla verksamheten och förstå varandra. En stor vinst är att vi nu vet hur vi ska prata med varandra, inte om varandra. Vi vågar ställa frågor, och vi kan skratta tillsammans. Nu kallar vi oss för en språkutvecklande arbetsplats.

I arbetslivet är det lika viktigt att förstå varandras sociala koder som att klara av arbetsuppgifterna, menar forskare. Den som inte spelar efter de sociala regler som gäller blir lätt betraktad som otrevlig, obekväm och konstig. Personen riskerar också att utsättas för mobbning, bli omplacerad eller till och med förlora jobbet, visar forskning.

Med tanke på hur mycket samlad erfarenhet om språk och kommunikation som finns på flerspråkiga arbetsplatser är det synd att inte prata om sociala koder, hur de har formats och hur de påverkar kommunikationen och klimatet på arbetsplatsen. Dessutom tycker de flesta att det är roligt att prata om sociala koder, och samtalen kan också bidra till att fler blir nyfikna på språk, motverka fördomar och generaliseringar, och öka delaktigheten.

Att skapa medvetenhet om sociala koder, och prata om dem, leder till en öppnare och tryggare arbetsmiljö, vilket ju i sig är ett verktyg både för att stärka språket och kommunikationen och förbättra den psykosociala arbetsmiljön.

## Vilka språkkrav gäller i arbetslivet?

I Sverige finns inga generella författningsreglerade språkkrav eller föreskrifter som gäller den som har genomgått en viss utbildning. Och bara ett fåtal verksamheter har specifika riktlinjer för vilken språklig nivå som krävs för olika yrken och arbetsuppgifter. Sådana riktlinjer finns till exempel för legitimerade yrken inom hälso- och sjukvård och för legitimerade lärare.

Det finns lagar som på andra sätt beskriver vilka språkkrav som ställs. För offentlig verksamhet gäller till exempel språklagens krav på att språket ska vara vardat, enkelt och begripligt. I språklagen står också följande:

” Var och en som är bosatt i Sverige ska ges möjlighet att lära sig, utveckla och använda svenska.

Ur språklagen

Det finns även språkliga krav i EU:s dataskyddsförordning (GDPR) som gäller som lag i alla EU-länder. I förordningen står det bland annat att förklaringar om samtycke till informationsinsamling måste formuleras klart, tydligt och lättillgängligt. Information som är riktad till allmänheten ska vara kortfattad, lättåtkomlig och lättbegriplig, språket ska vara tydligt och enkelt, och vid behov visualiseras.

Det är alltså den enskilda arbetsgivaren som behöver definiera kraven på språklig förmåga utifrån verksamhetens behov av kvalitet och kompetens. Vilken nivå på språket behöver till exempel en ingenjör, en förskollärare, ett butiksbiträde, en första linjens chef på en viss industri eller en programmerare på ett IT-företag? Och är alla språkliga färdigheter (tala, lyssna, läsa, skriva, samtala) lika viktiga?

### Exempel på lagar med krav på språket

- Språklagen.
- EU:s dataskyddsförordning, GDPR.
- Hälso- och sjukvårdslagen.
- Socialtjänstlagen.

### Tre verktyg för att kartlägga och bedöma språklig förmåga

Syftet med att kartlägga och bedöma språklig förmåga är i första hand att förstå vilken språklig nivå arbetet kräver. Utifrån kartläggningen kan man ta fram en handlingsplan för att den nivån ska kunna uppnås på sikt, till exempel med hjälp av språkstöd och kurser i svenska.

De verktyg som presenteras här ska alltså användas som underlag för att kunna erbjuda rätt stöd, inte för att sätta betyg på de anställda.

### Europarådets språkskala

Europarådets språkskala, *Gemensam europeisk referensram för språk: lärande, undervisning och bedömning (GERS)*, är ett internationellt godkänt verktyg för bedömning och självskattning.

Med hjälp av språkskalan kan man kartlägga och bedöma en persons språkliga färdigheter, och se vilken nivå, från nybörjare (A1) till avancerad nivå (C2), personen befinner sig på kopplat till respektive färdighet.

De fem färdigheterna är:

- Hörförståelse
- Läsförståelse
- Samtal och muntlig interaktion
- Muntlig produktion
- Skrivfärdigheter

Språkskalan har tagits fram i syfte att skapa en europeisk standard för att bedöma språkliga nivåer för utbildningar, men kan användas som vägledning även inom andra verksamheter. I arbetslivet kan Europarådets språkskala användas för till exempel självskattning av språklig förmåga, vid medarbetarsamtal och som underlag för att planera språkstöd på arbetsplatsen.

Om ni vill använda Europarådets språkskala för er verksamhet är det klokt att gå igenom beskrivningarna och lyfta in exempel från er egen verksamhet. I det arbetet bör ni ta hjälp av experter i svenska språket, till exempel språkkonsulter, lärare i svenska eller språkforskare. Som grund för att kartlägga och bedöma om en persons språkkunskaper är tillräckliga för ett visst arbete bör språkskalans beskrivningar alltså anpassas till den egna verksamheten.

För arbete inom äldreomsorg och omsorg om personer med funktionsnedsättningar finns redan en anpassning av Europarådets språkskala. Den anpassade skalan finns bland annat på Vård- och omsorgscolleges webbplats.

## Kravprofil för språkliga nivåer i arbetet

Med hjälp av till exempel Europarådets språkskala kan ni ta fram en kravprofil som konkret beskriver vilken nivå på språket som krävs för en viss tjänst eller ett visst yrke. Kravprofilen, eller delar av den, kan ni sedan använda redan inför rekryteringen, till exempel när en tjänst utannonseras.

### Exempel på kravprofil:

Eftersom svenska är det gemensamma arbetsspråket på arbetsplatsen behöver du behärska språket, muntligt och skriftligt, på den nivå som arbetsuppgifterna kräver. Du behöver kunna föra ett samtal med kunder via telefon, du behöver kunna förstå instruktioner och skriva enklare texter som till exempel mejl och minnesanteckningar.

Det här är alltså ett exempel på hur en kravprofil kan se ut, och i just den här profilen finns formuleringen ”... behöver du behärska språket /... / på den nivå som arbetet kräver”. Men vad betyder det egentligen? Vilka arbetsuppgifter kräver vilka typer av språkliga förmågor (läsa, lyssna, tala, skriva, samtala), och på vilken nivå? Vilken typ av kommunikation ska medarbetaren delta i? Vilka personer eller grupper ska medarbetaren kommunicera med? Vilken språklig nivå krävs från början, och vilken kan behöva nås mer på sikt, med hjälp av till exempel språkstöd och kurser i yrkessvenska?

Om profilen ska fylla sitt syfte är det förstås avgörande att den som tar fram profilen själv är på det klara med innebörden i liknande formuleringar. När ni själva tar fram en kravprofil behöver ni därför börja med att definiera och beskriva vad ni vill att era medarbetare ska kunna.

### Exempel på konkretisering:

Hos oss behöver den som arbetar som säljare kunna följande:

- Bidra aktivt som anställd.
- Använda ett specifikt yrkesspråk.
- Delta i samtal, teamarbete och kvalitetsarbete.
- Hantera kunder på ett trevligt och respektfullt sätt.
- Förstå och uttrycka sig kring arbetsrätt.
- Ta ansvar för och delta i olika processer.

Utifrån er definition kan ni sedan beskriva de språkliga färdigheter som varje "kunna" bygger på. Detta blir kravprofilen. Ju tydligare den formuleras, desto bättre kommer den att fungera som verktyg.

### Språktest vid rekrytering

Ett annat verktyg som arbetsgivare ibland överväger att använda är språktest. Då är det bra att veta att de språktest som finns idag i huvudsak är framtagna för undervisning. De visar därför inte om personens språkkunskaper motsvarar den nivå som krävs för att klara olika arbetsuppgifter på plats.

Om ett språktest ska fungera vid rekrytering måste man först kartlägga och beskriva vad som är en tillräcklig språklig nivå för en viss typ av arbetsuppgift, till exempel i en kravprofil. Sedan kan en pro-

fessionell testkonstruktör utforma testet utifrån de faktiska krav som ställs på språket på arbetsplatsen. Språktest är alltså inte en enkel lösning på komplexa problem. Testet tar heller inte bort behoven av språkstödande insatser på arbetsplatsen. Däremot kan ett medvetet och genomtänkt språktest ge information om vilket språkstöd som behövs.

### **Mer om språktest:**

Webbplatsen **Språket på jobbet**

*Språket på jobbet podden*, avsnitt 5

## **Frågor till stöd**

---

- Hur arbetar ni idag med att kartlägga vilka språkliga förmågor som behövs för olika arbetsuppgifter?
- Vilka krav på yrkessvenska ställer ni vid rekrytering, och hur kommunicerar ni era förväntningar?
- Hur skulle en kravprofil på språket kunna se ut hos er?
- Hur stämmer er kravprofil överens med skrivningarna om språket i eventuella lagar och riktlinjer som reglerar verksamheten?
- Hur följer ni upp medarbetarnas språkutveckling i förhållande till era kravprofiler för språket? Tar ni upp frågor om språk och språkutveckling på till exempel medarbetarsamtal?

## Utgå ifrån fakta om vuxnas språkinlärning

---

Forskning visar att den som går direkt in i arbete utan språkundervisning ofta utvecklar ett starkt förenklat språk när det gäller både ordförråd och grammatik. Samma sak gäller den som börjar arbeta utan tillräckliga språkkunskaper i förhållande till kraven för arbetet. Tvärt emot vad många tror utvecklas alltså inte språket automatiskt bara för att en person kommer in på arbetsmarknaden. Därför behöver språkutvecklingen fortsätta på arbetsplatsen.

Att lära sig ett nytt språk som vuxen tar lång tid. Lärprocessen handlar lika mycket om att koppla sina egna erfarenheter och känslor till nya ord, begrepp och kunskaper som att lära sig specifika ord och uttryck. Det finns också gränser för vad som är möjligt att lära in, begränsningar som beror på hur våra hjärnor fungerar. Även den personliga situationen påverkar förmågan att lära sig ett nytt språk som vuxen.

### Sverige är nybörjare på flerspråkighet

I Sverige finns många invånare som pratar svenska men som också är kunniga i andra språk, till exempel i våra fem nationella minoritetsspråk: finska, samiska, meänkieli, romska och jiddisch. Andra stora språk i Sverige är arabiska, bosniska-kroatiska-serbiska, kurdiska, polska, spanska och persiska. Samtidigt som det idag finns många i Sverige som pratar flera språk har vi en historia av att vara enspråkiga, vilket har präglat vår kultur och våra förväntningar på vad som räknas som ”bra svenska”. Det märks bland annat på att kraven på vad som ska betraktas som god språkkunighet är höga, särskilt i arbetslivet.



Kanske kan man se utmaningarna med språket i arbetslivet som ett tecken på att vi i Sverige fortfarande är nybörjare på att hantera ett flerspråkigt samhälle, alltså ett samhälle där många språk talas parallellt. I så fall har vi mycket att lära av de som kommer från andra språkkulturer och bakgrunder. Deras kunskaper och erfarenheter är en stor tillgång när vi tillsammans ska forma våra flerspråkiga arbetsplatser.

” Det sociala och ömsesidiga perspektivet lyser ofta med sin frånvaro i debatten om språkkunskaper, till exempel när bristfälliga språkfärdigheter förklaras uteslutande i termer av individens/invandrarens vilja och/eller undervisningens effektivitet.

Samhällets och majoritetsbefolkningens roll och betydelse för möjlighet till integration och andraspråkstillägnande diskuteras sällan.

**Inger Lindberg**, professor emerita, Institutionen för språkdidaktik, Stockholms universitet

Ett exempel på hur en enkel sak kan vara svår är när man frågar: ”Kan du börja klockan åtta?” Är det då 20.00 eller 08.00?



### **Faktorer som påverkar språkinlärning**

Språkinlärning och språkutveckling påverkas av följande faktorer:

- Inre motivation, alltså en egen stark vilja att lära sig det nya språket.
- Yttre motivation, till exempel omgivningens krav och förväntningar.
- Skillnaden mellan modersmålet och det nya språket.
- Utbildningsbakgrund och ålder.
- Det bemötande som personen får, det vill säga personens erfarenheter av kontakt med människor i det nya landet och på det nya språket.
- Oro, stress och andra psykosociala faktorer.
- Vilka vinster som finns med att lära sig det nya språket, till exempel att bli accepterad, delaktig och kunna använda sin yrkeskompetens fullt ut.
- Möjligheter till stöd och hjälp på och utanför arbetsplatsen.

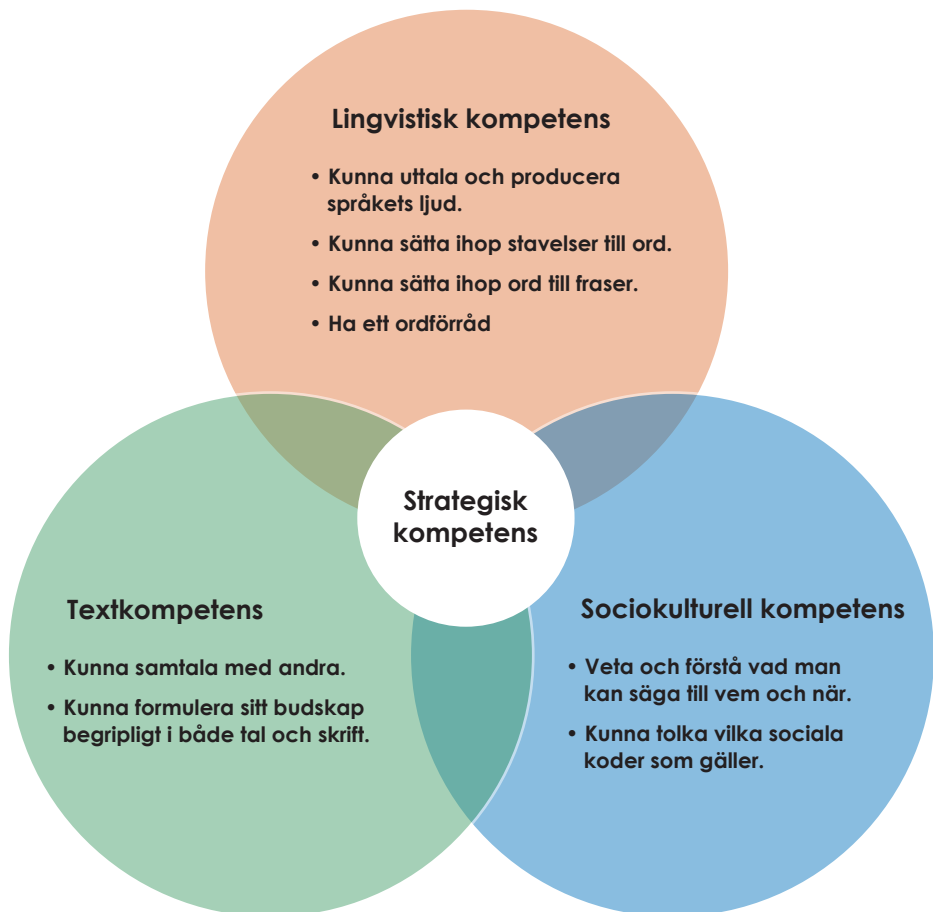
### **Ett fungerande språk bygger på flera kompetenser**

För att kunna kommunicera, förstå andra och bli förstådda behöver vi behärska tre så kallade kommunikativa kompetenser: lingvistisk kompetens, textkompetens och sociokulturell kompetens. Tillsammans bildar de tre kompetenserna en fjärde, den strategiska kope-

tensen. Den handlar om att kunna anpassa sitt språkbruk och hitta alternativa sätt att uttrycka sig på i olika sammanhang.

Till den strategiska kompetensen hör också att kunna kompensera för brister i språket, som att till exempel inte hitta rätt ord i rätt ögonblick. Den som behärskar den strategiska kompetensen vet hur man ska göra för att få kommunikationen att fungera, till exempel genom att använda omskrivningar, omformuleringar, gester, avstämningar och upprepningar.

Den som är modersmålstalare reflekterar sällan över den strategiska kompetensen, utan anpassar automatiskt språket efter situationen.



## Undvikandestrategier kan bero på osäkerhet

Med ett begränsat språk i bagaget är det lätt att känna både oro och osäkerhet på jobbet. Det är en situation som kan leda till att personen försöker hitta strategier för att undvika arbetsuppgifter där kraven på språket upplevs som för höga.

Språksvårigheter begränsar också möjligheten att delta i informella samtal runt till exempel fikabordet och att på andra sätt bli delaktig i den sociala samvaron på jobbet. I dessa situationer är det inte fackspråkets ord och begrepp som används, utan ett informellt språk med referenser och sociala koder – som det kan ta många år att lära sig att känna igen om man vuxit upp i ett annat land.

Alla dessa faktorer kan leda till att det nya språket ”fryser fast” på en nivå som är betydligt lägre än den som personen egentligen skulle kunna nå.

## Vi behöver prata med varandra!

På flerspråkiga arbetsplatser med medarbetare som har språkbrister bildas tyvärr lätt A- och B-lag som knappt, eller sällan, talar med varandra. Det leder till en slags språksegregation som inte bara motverkar språkutveckling utan också integration och inkludering. En effekt kan bli att personer från samma språkgrupp håller ihop, talar sitt språk med varandra och bara kommunicerar om det nödvändiga med den som har ett annat modersmål.

I fikarummet, i omklädningsrummet, på personalmötet och i många andra sammanhang blir den som inte behärskar svenska språket lätt förbisedd, avbruten eller osynliggjord. Det är krävande att anstränga sig för att någon annan ska förstå, likaså att reda ut missförstånd eller frustration på grund av språket. Så är det för alla, även för den som behärskar språket. De här utmaningarna kan leda till att man ”snackar skit” om den som inte hänger med och kanske inte riktigt klarar alla sina arbetsuppgifter. Det kan i sin tur bidra till en kultur där exkluderande och fördomsfulla normer lätt får fäste.

Men det är inte bara de som pratar svenska som projicerar fördomar på andra. Det är lika vanligt att klichéer, föreställningar och fördomar om de som har svenska som modersmål blir en slags sanning och en ursäkt för exkluderande. I båda fallen bygger språksegregationen murar mellan kollegor. Därför är det så viktigt att prata öppet med varandra om språk och kommunikation.

### Arbetsplatsens roll för språkutveckling

Forskning och utvärderingar visar att arbetsplatsen är den miljö där både yrkeskompetensen och den språkliga kompetensen utvecklas bäst. Det är där språket kan tränas i den konkreta arbetsvardagen, samtidigt som det vanliga arbetet pågår.

En god språkutveckling på jobbet är möjlig under de här förutsättningarna:

- Arbetsplatsen har ett språkutvecklande arbets sätt där språkutveckling ses som ett gemensamt ansvar.
- Det finns möjligheter till språkstöd på arbetsplatsen.
- Den som behöver utveckla sin svenska får använda språket i verkliga situationer, det vill säga tillsammans med sina kollegor på arbetsplatsen.
- Kurser i svenska läggs på arbetsplatsen och innehållet kopplas till den faktiska språkanvändningen i jobbet.
- Chefer och nyckelpersoner synliggör de sociala koder som finns på arbetsplatsen och diskuterar dem med alla medarbetare.
- Alla bidrar till att skapa ett klimat där det är okej att lyfta språkfrågor.

Det är genom de här förhållandevis enkla strategierna som ett stort antal arbetsplatser, verksamheter och organisationer har hittat vägar både till en bättre yrkessvenska, och till de andra effekter som bättre kommunikation bidrar till. Det är ju trots allt så att språkliga färdigheter inte är statiska, de kan alltid utvecklas.

Många arbetsplatser berättar också att arbetsmiljön blir lugnare, öppnare och tryggare när ansvaret för att kommunikationen ska fungera blir gemensamt. Med ”gemensamt ansvar” menas att om kommunikationen brister så läggs inte ansvaret på språkproblemen på enskilda individer, utan på arbetsplatsen som helhet.



När man använder ordet ”språk” är det lätt att tänka på utländska språk, men det är ju svenska språket också. Missförstånd och problem i kommunikationen kan ju förekomma lika mycket bland de som har svenska som förstaspråk.

Vi har lärt oss att möta nya målgrupper, och det har vi gjort på vår egen arbetsplats. Vi har vuxit som grupp, även om det kan finnas utmaningar. Nu skulle vi vilja sprida vårt arbetssätt till våra grannkommuner.



## Frågor till stöd

---

- På vilken nivå i organisationen arbetar ni språkutvecklande?
- Grundar sig ert språkutvecklande arbete på en handlingsplan med en språkpolicy? Om inte, vad skulle en handlingsplan kunna tillföra på olika nivåer i organisationen? Om ni redan har en handlingsplan, stämmer den med målen för ert språkutvecklande arbete idag? Behöver den revideras?
- Vilka kunskaper om vuxnas språkinläring, vägar till språkutveckling och språkstöd har ni idag? Vem har den kunskapen, vem mer skulle behöva den?
- Hur kompetensutvecklar ni chefer och medarbetare i frågor som handlar om språket och kommunikationen i verksamheten?

# Ta fram en handlingsplan

---

En handlingsplan som konkret formulerar era mål och vilken syn ni har på det språkutvecklande arbetet är till stor hjälp när ni lägger upp strategin för ert språkutvecklande arbete. Men det är inte nödvändigt att ha en helt färdig handlingsplan i förväg. Det går också att sätta arbetssättet först, och sedan ta fram handlingsplanen efter hand.

I handlingsplanen är det bra om de här delarna ingår:

- **En vision** som beskriver målen för det språkutvecklande arbetet.

**Exempel på vision:** ”Alla ska vara delaktiga och känna tillit till sin förmåga att uttrycka sig muntligt och skriftligt på den nivå som arbetet kräver, och få det stöd var och en behöver för att kunna utföra alla sina arbetsuppgifter.”

- **En språkpolicy** som definierar det språkbruk som det språkutvecklande arbetssättet siktar mot. Den bidrar till att stärka andra policys och till att få med språkperspektivet i allt strategiskt arbete.

**Exempel på språkpolicy:** ”Hos oss är flerspråkighet en tillgång, och vi talar öppet om språk och språkutveckling. Språket ska vara enkelt, vardat och begripligt och kunna användas och förstås av alla. Vi arbetar aktivt för att alla medarbetare ska kunna delta i diskussioner och samtal, och kunna utföra sina muntliga och skriftliga arbetsuppgifter självständigt.”



- **Era mål**, som både kan formuleras som delmål på kortare sikt och som slutmål på längre sikt. Beskriv också vilka metoder ni ska använda för att nå de olika målen, och hur ni ska följa upp och utvärdera arbetet under implementeringen och sedan fortlöpande.
- **En tidplan** för både delmål och mål på längre sikt.
- **En plan för ansvarsfördelningen** i förhållande till målen och tidplanen.

### **Bra att veta om handlingsplanen**

I utbildningen till språkombud ingår att chefen och det blivande språkombudet tillsammans arbetar fram ett förslag till handlingsplan för det språkutvecklande arbetet.

Läs mer om språkombudsutbildningen på webbplatsen **Språket på jobbet**.

## Frågor till stöd

---

- Hur ska ert arbete med att ta fram en handlingsplan för det språkutvecklande arbetet se ut? Vilka ska delta i arbetet?
- Har ni redan en vision för det språkutvecklande arbetet (se sidan 62)? Kan den visionen i så fall kopplas till andra visioner inom er verksamhet?
- Har ni redan en språkpolicy (se sidan 62)? Stämmer i så fall den nuvarande policyn med målen i er handlingsplan? Om ni inte har en språkpolicy, hur ska ni gå vidare för att ta fram en, och på vilken nivå i verksamheten ska policyn gälla?
- Vad behöver ni göra för att kunna implementera ett långsiktigt språkutvecklande arbetssätt? På vilken nivå och tillsammans med vilka?
- Hur kan ni förankra det språkutvecklande arbetssättet i hela organisationen?
- Hur kan ni följa upp effekterna av språksatsningen på organisationsnivå? Vilka verktyg för uppföljning använder ni idag?
- Hur mäter eller utvärderar ni resultatet?

# Stärk kompetensen på arbetsplatsen

---

I arbetet med att lägga grunden till det språkutvecklande arbetssättet ingår att fundera över hur kompetensutveckling och utbildningar bäst kan stödja era mål. För vem behövs det, och i vilken form?

## Förslag på kompetensutveckling

- Utbildningar i yrkessvenska på arbetsplatsen.
- Utbildningar till språkombud.
- Kompetensutveckling i att arbeta med språkstöd.
- Fortbildning i hur man kan arbeta för att stärka yrkessvenskan och språket i arbetslivet.
- Fortbildning i språkutvecklande arbetssätt, och i vad det innebär att lära sig ett nytt språk som vuxen.
- Fortbildning i interkulturell kommunikation och sociala koder kopplat till att stärka språket i arbetslivet.

## Språkombud – ett utvärderat koncept

Språkombud är medarbetare som av sina chefer har erbjudits möjlighet att gå en språkombudsutbildning. Med chefens engagemang och stöd i ryggen blir språkombudet ofta ”spindeln i nätet”, den som i sin tur stöttar både chefer och kollegor. Den som blir språkombud

har frivilligt valt att ta på sig rollen som språkstödjare och att tillsammans med chefen förverkliga det språkutvecklande arbetssättet.

För att fungera som språkombud behöver man inte ha svenska som förstaspråk, men man måste behärska svenska väl i både tal och skrift. Det är också viktigt att personen har personalgruppens förtroende, vågar tala inför andra och är intresserad av språk, kommunikation och olika kulturer.

” Det är inte så att språkombuden ska vara de som pratar med den som har svenska som andraspråk. Det här är en arbetsplats där alla ska prata med alla, och språkombuden finns för alla. Det ska vara naturligt att fråga dem om språk på samma sätt som det är naturligt att fråga en dietist om kosten.

Ur rapporten *Språkombudet som resurs på arbetsplatser*.

Idag finns över 2 000 språkombud som har gått en språkombudsutbildning via Vård- och omsorgscollege. De har dels kunskaper om förutsättningarna för vuxna andraspråkstales språkinlärning, dels verktyg för att ge språkstöd och stärka svenska språket och kommunikationen på arbetsplatsen. Deras roll är alltså inte att undervisa i svenska, och de varken ska eller kan ersätta språklärare.



Det är inte självklart att en medarbetare kan gå till vilken kollega som helst och ställa språkfrågor. Därför är språkombudens roll speciellt viktig. Hos dem kan man känna sig trygg.

Många chefer vittnar om att både de själva och medarbetarna upplever att arbetsmiljön, tryggheten, öppenheten och kommunikationen förbättras med språkombud. Det bekräftas också i rapporten *Språkombudet som resurs på arbetsplatser*.

Att utbilda medarbetare till språkombud kvalitetssäkrar satsningen på det språkutvecklande arbetet. Dessutom är det en kompetensutveckling för den som tar på sig rollen.

Konceptet språkombud har prövats inom framför allt kommunal och regional verksamhet, men efterfrågas nu av fler verksamheter och branscher. Läs mer om språkombud på webbplatsen [Språket på jobbet](#).

### **Handledare och andra nyckelpersoner**

Om ni väljer att inte ha språkombud kan istället språkstödjare, handledare, dokumentationsstödjare, mentorer eller andra nyckelpersoner ge språkstöd. Då är det viktigt att också dessa får en utbildning som gör det möjligt för er att nå målen för det språkutvecklande arbetssättet.

Handledare har en viktig funktion på många arbetsplatser, inte minst när nya medarbetare ska introduceras. De bidrar också till att praktikanter, elever och studenter väljer att söka sig till yrket, och att den som är nyanställd utvecklas i sin roll och vill stanna kvar på arbetsplatsen.

När handledare tar emot praktikanter och nyanställda med svenska som andraspråk är kunskap om hur vuxna lär sig ett nytt språk en nyckelfaktor. Handledarens kunskaper bidrar till att utveckla kommunikationen på arbetsplatsen som helhet, och till att kommunikationen mellan handledaren, praktikanterna och medarbetarna fungerar bättre. Därför har handledare på flerspråkiga arbetsplatser stor nytta av att få kompetensutveckling om vuxnas språkinlärning.

### **En språkutvecklande arbetsplats – enligt språkombuden**

När språkombuden själva får beskriva vad som kännetecknar den språkutvecklande arbetsplatsen tar de upp det här:

- På arbetsplatsen är det naturligt att uppmärksamma och tala om kommunikation.
- På arbetsplatsen är det naturligt att uppmärksamma och tala om hur nyanställda och praktikanter ska bemötas och känna sig inkluderade i praktikgemenskapen.
- På arbetsplatsen är man noggrann med att informationsspridning görs så att alla medarbetare kan ta till sig viktig information.
- På arbetsplatsen är alla medarbetare aktiva på mötena, oavsett språklig bakgrund.
- På arbetsplatsen styr inte språklig bakgrund hur uppgifter och ansvar fördelas.
- På arbetsplatsen har språkombud, dokumentationsstödjare, handledare, enhetschefer och andra med särskilt ansvar som rör arbetsplatsen som miljö för lärande möjlighet att delta i nätverksträffar med kollegor som delar liknande uppdrag.
- På arbetsplatsen leder det språkutvecklande arbetssättet till färre missförstånd och mindre irritation och konflikter på grund av språkproblem.



När man är nyanställd och kanske också från ett annat land är det viktigt att ha en mentor för att få en bra start på den nya arbetsplatsen. Det handlar om språket, men det kan också handla om att få veta hur man gör olika saker på arbetsplatsen och i det nya landet.

Om handledaren arbetar med de som står längst från arbetsmarknaden, kan kunskap om vuxnas språkutveckling även bidra till förståelse för hur den arbetssökandes språkliga kompetens bäst ska kunna utvecklas.

På arbetsplatser där det finns språkombud kan handledare och språkombud med fördel samarbeta. Tillsammans med chefen kan de utforma och anpassa både handledning och språkstöd utifrån arbetsplatsens behov.

### **Utan chefen är det "kört"**

Att det är "kört" utan chefen låter kanske drastiskt. Men faktum är att en engagerad och medveten chef, helst flera, är helt avgörande för att satsningen på språkombud och språkutveckling ska lyckas och hålla på sikt.

Att utbilda till exempel språkombud i en organisation där chefen inte har den kunskap, den kompetens och det engagemang som behövs, kommer inte att ge mer än kortsiktiga och ytliga effekter. Det är ett slöseri med både tid och resurser. Språkombud kan helt enkelt inte skapa språkutvecklande arbetsplatser på egen hand. Därför är kompetensutveckling kopplad till det språkutvecklande arbetssättet lika viktig för chefer, HR-personal, beslutsfattare och andra i ledande ställning som för den som ska bli språkombud.

### **Kurser i svenska – på arbetsplatsen**

Det finns många fördelar med att genomföra kurser i svenska på arbetsplatsen. Att ta hjälp av lärare utifrån och koppla undervisningen till den dagliga verksamheten genom att bygga innehållet och upplägget på autentiska arbetsuppgifter, mallar och texter leder till en snabbare och mer yrkesanpassad språkutveckling.

En annan fördel är att läraren kan vara med redan i planeringsstadiet. Läraren kan då i förväg bedöma deltagarnas språkliga nivå, och sedan anpassa kursen efter arbetsplatsens eller verksamhetens krav på språket.

För att ta fram relevanta språkkurser och skapa så bra förutsättningar som möjligt är det klokt att samverka med till exempel utbildningsanordnare, lärare och språkvetare. De kan också ta fram verktyg för att bedöma medarbetarnas språkliga förmågor utifrån arbetsplatsens krav.

### **Efter kursen behövs fortsatt språkstöd**

De som deltar i kursen behöver upprätthålla sina nya språkfärdigheter. Därför behöver de få möjlighet till språkstöd även efter att kursen är slut. Då kommer yrkessvenskan att tränas och utvecklas vidare, och kopplingen mellan utbildningen och yrkesrollen stärks ytterligare.





Det går inte att lära sig allt det yrkesspråk som behövs i jobbet på en kurs i svenska. Så även om kursen körs på arbetsplatsen behöver det finnas möjligheter till stöd på jobbet när kursen är slut. Då är det jätteviktigt att det finns sådana funktioner som språkkombud.

## Frågor till stöd

---

- Kan ni koppla samman det språkutvecklande arbetet med annat strategiskt arbete?
- Vilken kompetensutveckling behöver ni (chefer, HR-personal, beslutsfattare, politiker, medarbetare eller andra) för att nå målen för satsningen på språket som strategiskt verktyg?
- Vad behöver ni göra för att kunna påbörja det språkutvecklande arbetet?
- Vilka resurser har ni själva, vilka kan ni behöva utifrån?
- Hur planerar ni att implementera och följa upp det språkutvecklande arbetet?
- Om ni samverkar med utbildningsanordnare, hur gör ni för att utvärdera och föra tillbaka information om elevernas och praktikanternas språkutveckling till utbildningsanordnaren? Är den information ni för tillbaka tillräcklig?

## Inkludera språkperspektivet i andra strategier

---

Om man betraktar språket som navet i yrkesutövandet, och som en kompetens som kan utvecklas genom hela yrkeslivet, är det lättare att se hur en satsning på att stärka språket också kan stärka annat strategiskt arbete. Då blir det också naturligt att ta in språkperspektivet i annat strategiskt arbete, i ert policyarbete och i de styrdokument som redan finns, till exempel inom

- HR och arbetsmiljö
- säkerhet
- inkludering och integration
- tillgänglighet
- kompetensutveckling

Om er verksamhet redan har andra satsningar för personer som har svenska som andraspråk – till exempel jobbspår, snabbspår eller språkpraktikanter – kommer det språkutvecklande arbetssättet att stärka dessa.

Vi gjorde tidigare en satsning i vår kommun, kring kommunikation. Vi arbetade med att våga ta tag i saker som kanske kan vara lite jobbiga, lyfta dem och göra någonting åt problemen innan det blir för sent. Och språkkombudsutbildningen är en förlängning på det arbetet.



För att inkludera språkperspektivet kan ni också:

- Ta upp språkutveckling som möjlig kompetensutveckling tillsammans med era medarbetare.
- Ta fram kurser, utbildningar och handledning som stärker språket och därmed yrkeskompetensen.
- Följa upp att språkombud, språkstödjare, handledare och andra nyckelpersoner för det språkutvecklande arbetssättet får fortbildning och tillfällen till nätverkande.



Idag är våra elva språkombud en grund i verksamheten, och det ska ge effekter. Det är inget påbud som kommer någonstans ifrån, utan en del i verksamhetsutvecklingen, ett systematiskt arbete.

## Frågor till stöd

---

- Vilka är era utgångspunkter för att språket ska bidra till att stärka annat strategiskt arbete?
- Hur vill ni satsa på de arbetsrelaterade språkliga färdigheter som behövs för att en arbetssökande ska kunna utvecklas i sin yrkesroll?
- Hur kan ni koppla det språkutvecklande arbetet till mångfald, integration och inkludering?

## Ta upp språket vid rekrytering och introduktion

---

Ett steg i det strategiska arbetet är att ta in språkfrågan som en naturlig del av rekryteringsprocessen. Det hjälper arbetsgivaren att säkerställa att rekryterare inte väljer bort personer som i övrigt har rätt kompetens, enbart på grund av faktorer som har med språket att göra.

Exempel på situationer där språkfrågan kan tas upp:

- I kravprofilen.
- I anställningsannonsen.
- Vid referenstagningen.
- Under anställningsintervjun.
- Vid uppföljningen av intervjuerna.
- Under introduktionen.

Att språkfrågan behöver finnas med under hela rekryteringsprocessen bekräftas också av rekryterare. De får först försöka bedöma den språkliga nivån hos de sökande, därefter ta ställning till vilken arbetsplats som passar utifrån det språkstöd och den möjlighet att utveckla språket som finns just där.

Ju bättre möjligheten är att den sökande kan få ett adekvat språkstöd, desto mer bidrar det språkutvecklande arbetssättet till att bredda rekryteringsbasen. Språkstödet innebär alltså dels att anställningsbarheten hos viktiga grupper ökar, dels att antalet möjliga kandidater ökar.

För den som söker arbete kan möjligheten till språkstöd göra att det blir lättare att komma in på arbetsmarknaden. Det kan även bli lättare att hitta en anställning som matchar ens yrkeskompetens och att sedan stanna kvar på arbetsplatsen. Det blir också både attraktivare och lättare att söka sig till jobb inom verksamheten.

Vetskapen om att en verksamhet eller arbetsplats kan erbjuda språkstöd är förstås en fördel även för externa rekryterare, och för aktörer inom olika insatser för kompetensförsörjning.

Det finns flera möjligheter att lyfta in språket under rekryteringen, inte minst under själva anställningsintervjun. Några exempel:

- Presentera arbetsplatsens språkpolicy och vision, och samtala utifrån dessa om krav och förväntningar på svenska språket i tal och skrift.
- Använd Europarådets språkskala som verktyg för självskattning, och diskutera arbetsuppgifterna utifrån kraven på språket.
- Samtala om vilka möjligheter till språkstöd och kurser i svenska som arbetsplatsen kan erbjuda, och vilka insatser som förväntas av den som söker jobbet.
- Kartlägg eventuella hinder för att den sökande ska kunna utveckla svenska språket på jobbet, och hur dessa kan överbryggas.

Vi rekryterar ibland från utlandet, och då bidrar språkombud till att behålla personalen. Språkombudet kan till exempel vara med och förklara hur saker och ting fungerar på en svensk arbetsplats, och erbjuda språkstöd. Det är viktigt för att den nyanställda ska känna sig välkommen.



## Frågor till stöd

---

- Hur lyfter ni fram vikten av god kommunikativ och interkulturell kompetens i samband med rekrytering?
- Hur inkluderar ni frågor om språket i rekryteringsprocessen? Hur skulle ni vilja göra?
- Vilka rutiner finns för att överlämna information till arbetsplatsen, om rekryteringen sker centralt? Hur följer ni upp och jobbar vidare med språkfrågorna på både individ- och gruppnivå?
- Kan ni redan vid rekryteringen erbjuda språkstöd? Vilket eller vilka former av stöd?
- På vilket sätt kan ni introducera det språkutvecklande arbetssättet med språkombud eller språkstödjare för nya medarbetare, praktikanter, handledare, lärare och andra på arbetsplatsen?

## Prata om språket på medarbetarsamtal

---

Ett konkret sätt att stärka annat strategiskt arbete är att ta upp språkfärdigheter och språkutveckling som en punkt på era medarbetarsamtal. Det ger er möjlighet att samtala om vilka möjligheter och hinder som finns för medarbetaren att utveckla sin svenska. Det gäller både den som har svenska som modersmål och andraspråkstalaren. Samtalet kan sedan ligga till grund för att tillsammans lägga upp en plan för språklig kompetenshöjning och språkstöd.

För att samtalet ska fungera bra är det viktigt att:

- Båda parter är överens om syftet med att ta upp språkfärdigheterna.
- Den som leder samtalet är väl insatt i vilka språkliga färdigheter som krävs för att klara de olika arbetsuppgifter som ingår i medarbetarens yrkesroll.
- Den som leder samtalet har en klar uppfattning om hur medarbetaren språkligt klarar av arbetsuppgifter som att lyssna, samtala, tala och skriva, och hur hen kan ta till sig information och interagera med andra.
- Den som leder samtalet är medveten om att medarbetaren kan känna rädsla för att förlora jobbet om hen tror att språkkunskaperna inte uppfyller förväntningarna. Därför bör ni prata om vad resultatet av samtalet kan innebära.



Ett självskattningstest av språkförmågan som är kopplat till arbetsuppgifterna skulle kunna vara ett värdefullt verktyg. Det kan man ju använda som underlag för en dialog mellan mig som chef och min medarbetare.

## Frågor till stöd

---

- Vem ansvarar för att utveckla en modell för medarbetarsamtal om språkutveckling?
- Hur tar ni vidare det som kommit upp under medarbetarsamtalet? Vems är ansvaret?
- Om ni kartlägger språkliga förmågor vid rekryteringen, hur följer ni upp kartläggningen? Hur tas den upp i samband med exempelvis medarbetarsamtal?







## Källor

*Arbetsmarknadsetablering av nyanlända lågutbildade flyktingar.* Institutet för arbetsmarknads- och utbildningspolitisk utvärdering (IFAU), 2020

*Faktablad*, finns under Verktyg på webbplatsen Språket på jobbet [www.spraketpajobbet.se](http://www.spraketpajobbet.se)

*Goda exempel.* Intervjuer om att arbeta språkutvecklande. [www.spraketpajobbet.se](http://www.spraketpajobbet.se)

*Kommunikation med andraspråkstalare – Vägledning för anställda* vid arbetsförmedlingar och andra offentliga tjänster. <https://www.vo-college.se/stodmaterial-for-att-arbeta-sprakutvecklande>

*Literacy@Work, EUROPEAN METHODOLOGICAL GUIDE, ISSUU, 2015.* [https://issuu.com/literacyatwork/docs/final\\_eu\\_guide\\_layout\\_july\\_2015](https://issuu.com/literacyatwork/docs/final_eu_guide_layout_july_2015)

*Räkna på nyttan.* Simuleringsverktyg som tar fram ett underlag för att bedöma om en satsning på språkombud kan vara ekonomiskt försvarbar. [www.spraketpajobbet.se](http://www.spraketpajobbet.se)

*Slutsatser av tre år med snabbspår, Förslag och åtgärder* för att ta tillvara kompetens hos personer med utbildning och erfarenheter utanför ES/EES som behövs i välfärden. Rapport från Sveriges Kommuner och Regioner, 2019.

*Språk, mångfald och arbetsliv.* Eva Boström, Stockholms universitet, 2018.

*Språk och kommunikation i framtidens arbetsliv.* Seminarieföreläsning, Gunlög Sundberg, lektor i svenska, Stockholms universitet, 2020. <https://www.youtube.com/watch?v=eqTbIwTNx9Q>





*Språkombudet som resurs på arbetsplatser. En uppföljning av språkombudsfunktionen på äldreboenden och hemtjänsten i fyra kommuner* (en sammanfattning). Aina Bigestans, Stockholms universitet, 2018.

<https://www.vo-college.se/stodmaterial-for-att-arbeta-sprakutvecklande>

*Språk på arbetet – En vägledning i att stötta migranter i deras språkutveckling.* Language for work – Tools for professional development, del av programmet Languages at the heart of learning, 2016–2019, vid Europarådets center för moderna språk, ECML. <https://www.vo-college.se/stodmaterial-for-att-arbeta-sprakutvecklande>

*Språkutveckling och arbetsplatslärande. Erfarenheter från SpråkSam, ArbetSam, TDAR och samverkan med Föreningen Vård- och omsorgscollege.* [www.vo-college.se](http://www.vo-college.se) [https://aldrecentrum.se/wp-content/uploads/2021/01/TDAR\\_folder\\_20170522.pdf](https://aldrecentrum.se/wp-content/uploads/2021/01/TDAR_folder_20170522.pdf)

*Svenska språket – A och O inom äldreomsorgen.* Kommunal, 2019.

*Yrkesinriktad språkutbildning och kommunikativa krav i arbetslivet.* Länsstyrelsen Stockholm, 2020.

*Är det ekonomiskt försvarbart att satsa på språkombud? Ett ekonomiskt diskussionsunderlag kring språkombud och effekter av språkombud på arbetsplatser inom vård och omsorg.* Anders Johrén. Nyckeltalsinstitutet, 2018.







## *Idéer och frågor*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

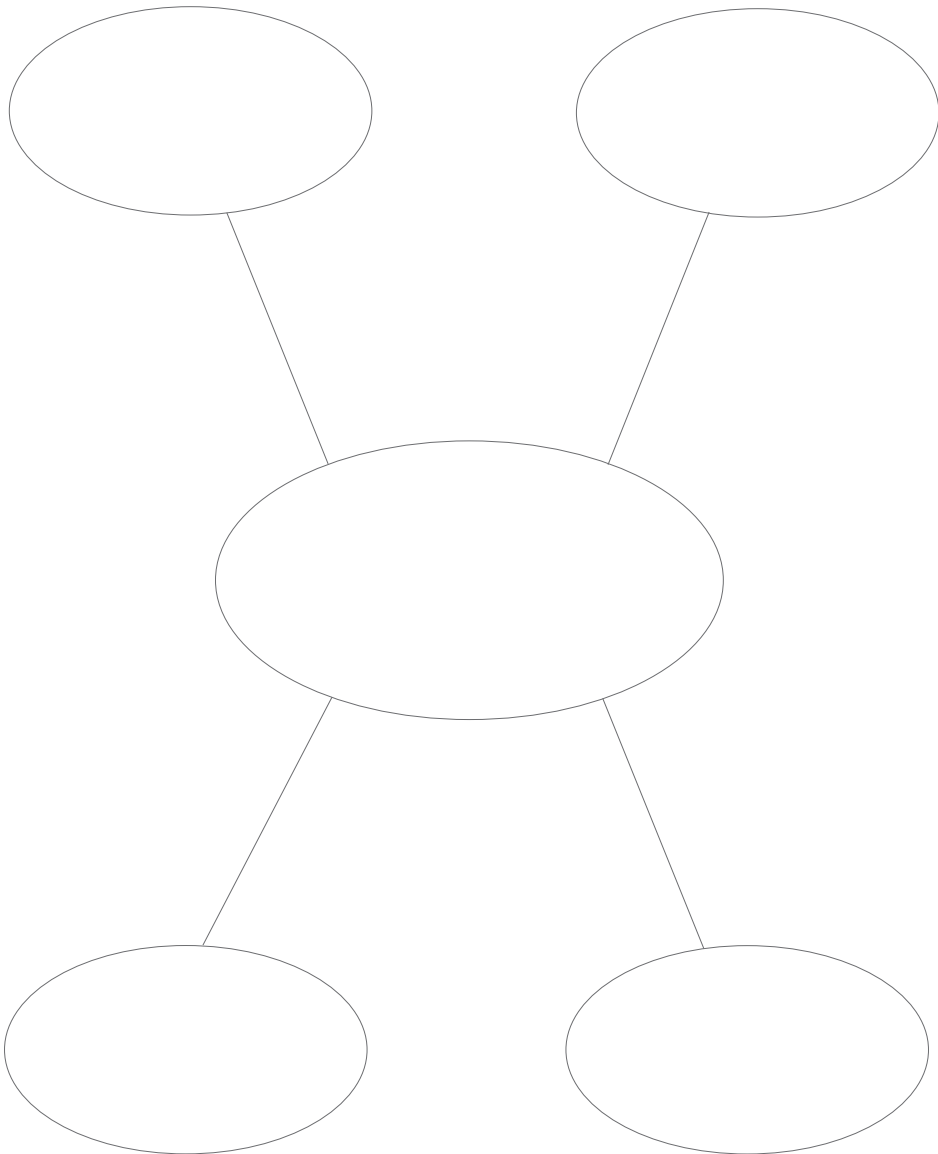
---

---

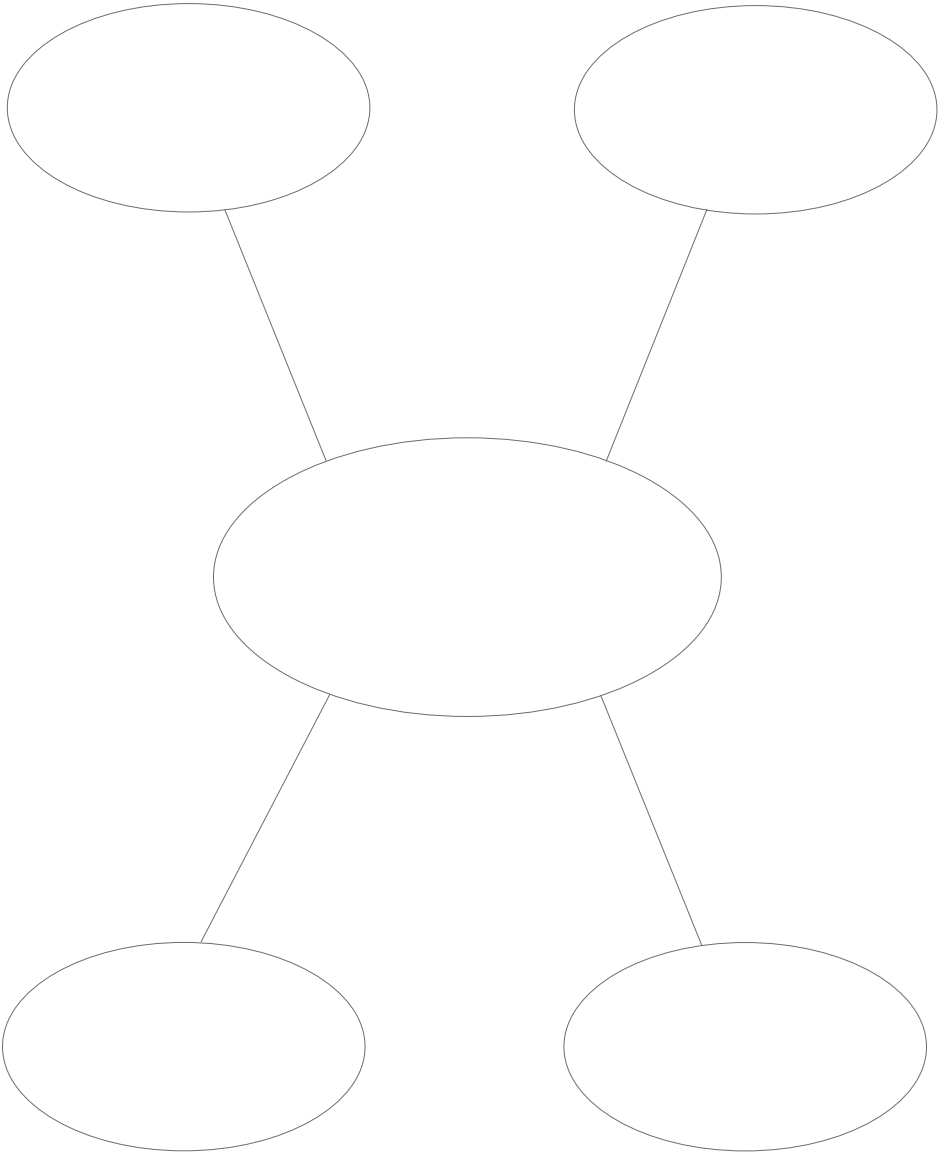
---

## *Vad är nästa steg i din verksamhet?*

Använd gärna tankekartan för att utforska och fördjupa dina tankar, till exempel utifrån de frågor som finns i slutet av varje kapitel i del 2. Utveckla gärna din tankekarta.







---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

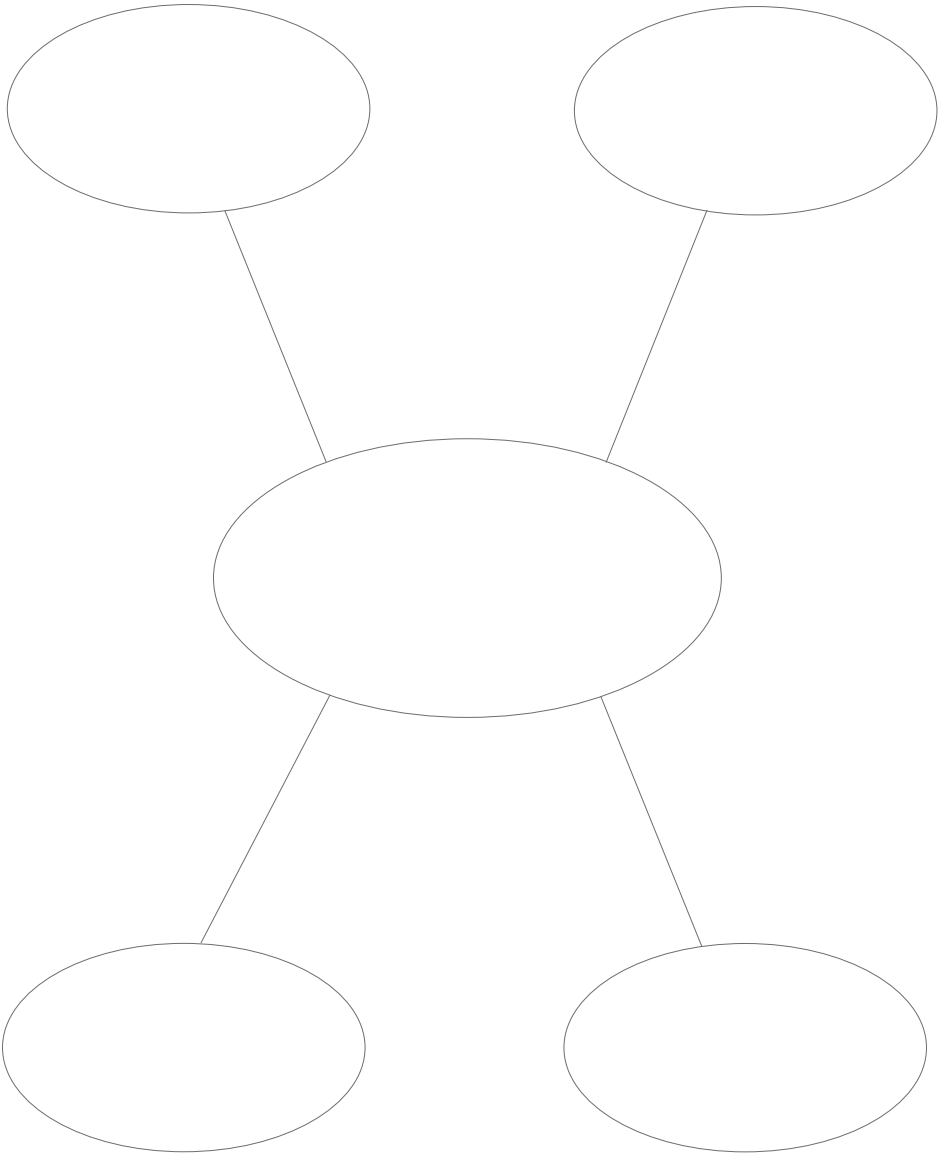
---

---

---

---

---







# SPRÅKET på JOBBET

Stöttar svenska språket i arbetslivet

✓ Fakta

✓ Forskning

✓ Verktyg

✓ Inspiration

[www.spraketpajobbet.se](http://www.spraketpajobbet.se)





## Språket på jobbet podden

Språket på jobbet-podden dyker ner under språkets yta för att utforska fördelar, utmaningar och möjligheter med att arbeta språkutvecklande. Tillsammans med forskare och språkexperter, chefer och utbildare diskuteras hur språket och kommunikationen på jobbet kan stärkas, hur språkstöd kan underlätta rekrytering, och hur yrkessvenskan kan utvecklas samtidigt som det dagliga arbetet pågår.

<https://spraketapajobbet.podbean.com/>

# Lyft språket på jobbet!

Handbok för arbetsplatser som vill  
arbeta språkutvecklande

## Lyft språket på jobbet!

Hur har ni det med svenska språket på er arbetsplats? Flyter det utan friktion eller är språket hos er en källa till irritation och frustration, till utanförskap och kanske ojämlika möjligheter att göra ett bra arbete? Finns det kollegor, praktikanter eller andra medarbetare som inte klarar av sina arbetsuppgifter på grund av svenska språket? Är det något ni kan tala öppet om?

Den här handboken bygger på forskning, kunskap och tio års erfarenheter från språkutvecklande arbetsplatser och språkstöd med hjälp av språkombud. Den ger konkreta verktyg, inspiration och tips på hur ni kan gå till väga för att skapa en långsiktigt språkutvecklande arbetsplats, och stötta kollegor som behöver utveckla sitt svenska språk i arbetet.

**Beställ handboken på Vård- och omsorgscollege hemsida. Vid frågor kontakta [info@vo-college.se](mailto:info@vo-college.se).**





# Med språket som strategiskt verktyg

– guide till ett språkutvecklande arbetssätt för chefer,  
HR-personal och beslutsfattare

Med språket som strategiskt verktyg blir det lättare att rekrytera, kartlägga språkkunskaper och beställa rätt utbildningar. Det blir också lättare att stötta de som behöver utveckla sin svenska på jobbet. För att nå dit behövs bland annat medvetenhet om hur språkutveckling fungerar och metoder för att arbeta med det på arbetsplatsen.

I guiden presenteras erfarenheterna av ett beprövat koncept för språkutveckling på arbetsplatsen – med effekter på flera strategiska områden.

”Vi har inget val, språkutvecklande insatser är en självklarhet för att klara kompetensförsörjningen inom vård och omsorg.”

Veronica Dalin, enhetschef strategisk kompetensförsörjning, Hallstahammars kommun

”Att arbeta med språkombud och språkutveckling i verksamheterna gör att gruppen knyts mer samman. Man får roligare på jobbet och tryggheten ökar när språkets betydelse blir en del av vardagen.”

Helena Lundin, utvecklare vård- och omsorgsförvaltningen, Eskilstuna kommun

”Språkstöd och språkutveckling ger möjlighet att i större utsträckning vara med och bidra till verksamhetsutveckling, och även till sin egen utveckling i exempelvis ombudsroller och kontaktmannaskap.”

Tuula Friberg, enhetschef äldreomsorgen, Hallstahammars kommun