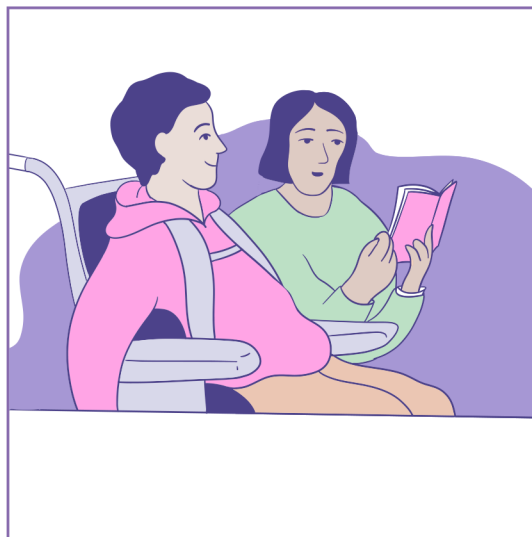
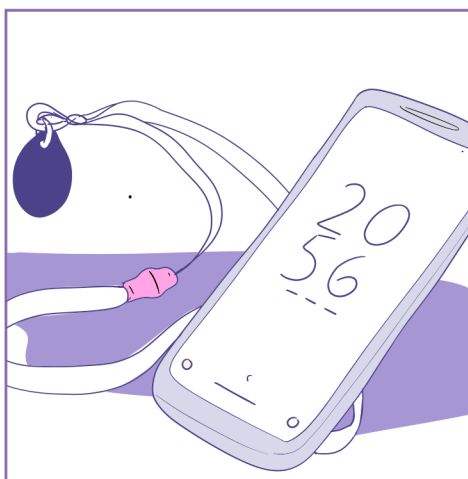




Språkförmåga i fokus

– stöd vid rekrytering
och språkutveckling



Innehåll

Förord	3
Vad är Språkförmåga i fokus?	4
Så här använder du stödmaterialet	6
Bra att tänka på under samtalet	8
Bedömningssamtal A	9
När passar bedömningssamtal A?	10
Underlag för samtal A – Genomförandeplan	10
Bedömningssamtal A – frågor och uppgifter	11
Sammanställning av personens språkförmåga	15
Nästa steg: Behövs stöd på arbetsplatsen?	16
Bedömningssamtal B	17
När passar bedömningssamtal B?	17
Underlag för samtal B – Genomförandeplan	18
Bedömningssamtal B – frågor och uppgifter	19
Sammanställning av personens språkförmåga	23
Nästa steg: Behövs stöd på arbetsplatsen?	24
Tips för arbetsplatsen	25
Specifika tips för de olika språkförmågorna	27
Länkar till mer material	29
Bilaga 1: Språkförmågor i olika kompetensområden	30
Bilaga 2: Socialstyrelsens kompetensområden för undersköterskor	33

Återkoppla till oss när du har testat!

Den här versionen av *Språkförmåga i fokus* är ett pilotmaterial. Vi behöver nu hjälp för att kunna vidareutveckla materialet! Därför uppmuntrar vi dig att testa det och sedan återkoppla till oss hur det gick. Det gör du lättast via en kort enkät på vår webbplats:

<https://a.entergate.se/vo-college/sprakformagaifokus>



Förord

År 2023 publicerade Socialstyrelsen sitt stöd *Språkförmåga i äldreomsorgen – Underlag för bedömning och utveckling*. Det är ett välbehövt material, som kopplar ihop undersköterskors yrkeskompetens med de språkliga förmågorna som yrket kräver. Materialet kan användas som underlag för att bland annat bedöma språkförmågan vid rekrytering, utforma språkutvecklande insatser och utbildning och beställa eller upphandla utbildning.

Vi på VO-College bygger vidare på Socialstyrelsen underlag för att bidra med ett mer konkret och praktiskt material för bedömning av språkförmåga. Det är ett omfattande arbete som kräver mycket tid. Vi tar nu ett första steg och presenterar detta pilotmaterial, *Språkförmåga i fokus – stöd vid rekrytering och språkutveckling*.

Om din organisation ligger i startgroparna för ett eget arbete kring bedömning av språkförmågor, så hoppas vi att *Språkförmåga i fokus* kan vara en inspiration!

Vi vill tacka de två referensgrupper som har bidragit till detta material genom att dela med sig av sina synpunkter och önskemål.

Tillsammans lyfter vi språket, tillsammans lyfter vi branschen!

Zenita Cider

VD Vård- och omsorgscollege

Materialet är framtaget med hjälp av främjandemedel från Arbetsförmedlingen 2024.

Vad är *Språkförmåga i fokus?*

Språkförmåga i fokus är ett stödmaterial för dig som behöver få en bild av en persons språkförmåga kopplat till de krav som ett arbete inom vård och omsorg ställer. Materialet består av två bedömnings-samtal med frågor och uppgifter som utgår från en del av en genomförandeplan. Vi ger också råd till den som ska hålla i samtalen och tips på språkutvecklande insatser efter bedömningen. En viktig förutsättning för detta är förstås att det finns möjligheter att ge det stöd som behövs på arbetsplatsen.

Bedömningssamtalen kan användas både som en del i en rekryteringsprocess och i arbetet med att kartlägga språkliga förmågor hos befintlig personal på en arbetsplats. Det ena samtalet tar lite kortare tid och kan lättare anpassas till personer med mindre erfarenhet av vård och omsorg.

De två samtalen har samma syfte: att ta reda på hur en person klarar yrkesspråket, för att komma fram till om hen behöver stöd så att språkutvecklingen kan fortsätta på arbetsplatsen.

Stödmaterialen bygger på Socialstyrelsens underlag

Språkförmåga i fokus bygger på en analys av Socialstyrelsens *Språkförmåga i äldreomsorgen – Underlag för bedömning och utveckling*. Där utgår Socialstyrelsen från 25 kompetensområden för undersköterskor, och för alla dessa kompetensområden listas de olika språkförmågor som behövs.

Vår analys av Socialstyrelsens material visar att många språkförmågor återkommer inom flera kompetensområden. Till exempel återkommer språkförmågan "att ge instruktioner muntligt" bland annat i kompetensområdena Bedöma hälsotillståndet, Stödja det dagliga livet och Samverkan och samarbete. Vi har valt att sortera språkförmågorna i kategorierna **PRATA, LYSSNA, SKRIVA, LÄSA**.

I *Språkförmåga i fokus* fokuserar vi på några av de språkförmågor som behövs i flera kompetensområden, det vill säga för flera av undersköterskans arbetsuppgifter:



- småprata, nyansera sitt tal, ge instruktioner muntligt, argumentera för sin åsikt (**PRATA**)



- förstå det talade språket, ta ut viktiga detaljer från muntligt fackspråk och försäkra sig om att man har förstått rätt (**LYSSNA**)



- skriva begripliga stödanteckningar (**SKRIVA**)

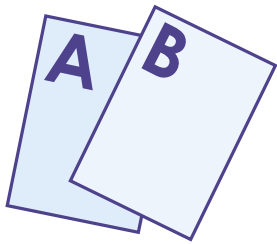


- ta ut viktiga detaljer från skriftligt fackspråk och försäkra sig om att man har förstått rätt (**LÄSA**).

I bedömningssamtalen läggs störst fokus på olika muntliga förmågor (**PRATA**), som också är det som betonas mest i Socialstyrelsens material.

I **bilaga 1** ger vi en överblick över vilka språkförmågor som nämns inom de olika kompetensområdena i Socialstyrelsens material.

Så här använder du stödmaterialet



1. Före samtalet

- Välj ett bedömningssamtal, A eller B, beroende på situationen:
 - Bedömningssamtal A tar cirka 15–25 minuter och kan passa för personer med begränsad erfarenhet av vård och omsorg. Se sidan 9.
 - Bedömningssamtal B tar cirka 30–40 minuter och är anpassat till personer med mer erfarenhet av vård och omsorg. Se sidan 17.
- Skriv ut de sidor som behövs i det samtal som du har valt:
 - frågor och uppgifter med plats för dina anteckningar.
 - underlaget till den som ska delta i samtalet (utdrag ur en genomförandeplan)
- Se till att det finns pennor att skriva med för den skrivuppgift som ingår.
- Läs gärna igenom våra råd på sidan 8, "Bra att tänka på under samtalet".



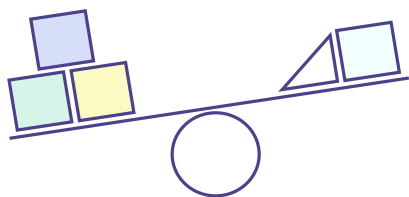
2. Under samtalet

- Följ upplägget i stödmaterialet. Båda samtalen inleds med småprat. Sedan ställer du frågor om genomförandeplanen som personen ska besvara muntligt. I båda samtalen ingår också en enkel skrivuppgift.
- Bedöm hur personen behärskar de språkliga förmågorna inom **PRATA**, **LYSSNA**, **SKRIVA**, **LÄSA**, med hjälp av frågorna i materialet. För varje fråga väljer du mellan tre svar:

Ja = bra eller mycket bra. Har goda språkliga förutsättningar för arbetet.

Tveksamt = ganska bra. Kommer troligen att behöva stöd för språkutveckling på arbetsplatsen.

Nej = inte tillräckligt bra. Kommer att behöva både stöd för språkutveckling på arbetsplatsen och språkutbildning.



Tips: Anpassa materialet till er verksamhet

Genomförandeplanerna som ni ska prata om är formulerade för att passa olika verksamheter. Du kan gärna anpassa dem till er verksamhet genom att nämna fler detaljer, till exempel boendeformen och åldern på den påhittade personen.

3. Efter samtalet

- Summera din bedömning. Till din hjälp finns ett par enkla frågor.
- Ta ställning till om personens samlade språkförmåga är tillräcklig för arbetsuppgifterna. Om inte, vilket stöd kan behövas? På sida 7 ger vi tips på hur olika stöddinsatser kan se ut.

Exempelvis kanske någon pratar bra men behöver stöd i att förstå skriftligt fackspråk, medan en annan person behöver stärkas i att ge instruktioner och en tredje kan behöva utveckla sin förmåga att kontrollera att hen har förstått.

– Hon hänger med i samtal men behöver bli bättre på att kontrollera att hon har förstått rätt.

– Han pratar flytande men behöver stöd i att förstå skriftligt fackspråk.

– Hen är bra på småprat men behöver öva på att ge tydliga instruktioner.

Bra att tänka på under samtalet

- Se bedömningssamtalet som just ett samtal – det är ingen provsituation, även om det kan kännas så för den som du pratar med.
- Ställ gärna egna följdfrågor när det passar. Det kan hjälpa personen att fördjupa sina svar, och du får dessutom mer underlag för din bedömning.
- Prova att formulera om med andra ord, om personen inte förstår en fråga eller en instruktion.
- Se det som en styrka om personen själv ställer frågor eller har andra strategier för att kontrollera att hen har förstått under ert samtal. Sådana strategier lyfts fram som något positivt även i Socialstyrelsens underlag.
- Tänk på att en persons brytning inte betyder att hen inte kan svenska. Det säger inte heller något om yrkeskompetensen.
- Det kan vara extra viktigt att inte prata för fort och att prata tydligt när du pratar med en person som håller på att utveckla sin svenska.

Bedömningssamtal A

När passar bedömningssamtal A?

Målgrupp: Personer med begränsad erfarenhet av vård och omsorg.

Tidsåtgång: cirka 15–25 minuter (beroende på hur många av frågorna du ställer)

Syfte: Få en bild av personens språkförmåga och eventuella behov av stöd, för att kunna erbjuda språkutvecklande insatser på arbetsplatsen.

Tips! Om en person saknar erfarenhet kan du behöva förklara vissa ord, till exempel genomförandeplan och kateter. Exempel på förklaringar:

- **Genomförandeplan:** Ett dokument som beskriver vilken hjälp en person ska få och när.
- **Kateter:** En tunn slang som förs in i urinblåsan på en person som inte kan kissa själv, så att urinblåsan kan tömmas på urin.

Frågorna och uppgifterna i bedömningssamtal A utgår från språkförmågor som förekommer i flera kompetensområden i Socialstyrelsens underlag, till exempel i Stödja det dagliga livet, Kommunikation och Samverkan och samarbete.

Om genomförandeplanen i exemplet

Exemplet kommer från Uppsala kommun. I deras genomförandeplaner finns både HSL- och SOL-uppdrag med. Det kan se annorlunda ut i andra kommuner.

Underlag för samtal A

Genomförandeplan (ett utdrag)

Maria Andersson
RISK Personlig vård

Resurs, risk:

- » Hon har kateter och det finns en risk att det blir stopp.
- » Risk för dåligt vätskeintag.
- » Hon blir ofta orolig.

Hur:

- » Personalen ska se till att hon får i sig tillräckligt med vätska under dygnet. De ska ha koll på hennes urin och skriva upp mängden på en lista. Om hon får i sig för lite vätska finns det en risk att det blir stopp i katetern. Det leder till akuta byten samt infektionsrisk.
- » Personalen ska kontakta sjuksköterskan direkt om hon får feber och blir hängig, t.ex. om hon inte vill gå ut och röka eller inte vill komma upp ur sängen. De ska också få i henne mera dricka.

När: Dagligen

Vem: Personal

Bedömningssamtal A

– frågor och uppgifter

Ja = bra eller mycket bra. Har goda språkliga förutsättningar för arbetet.

Tveksamt = ganska bra. Kommer troligen att behöva stöd för språkutveckling på arbetsplatsen.

Nej = inte tillräckligt bra. Kommer att behöva både stöd för språkutveckling på arbetsplatsen och språkutbildning.

Berätta först att syftet med samtalet är att bedöma personens eventuella behov av stöd, för att språkutvecklingen ska kunna fortsätta på arbetsplatsen.

1. PRATA

Inled med småprat om personens egna tankar och erfarenheter, till exempel

"Vilka tidigare erfarenheter har du som passar för det här jobbet?" eller

"Vad tycker du är det bästa med ditt jobb?"

Bedöm PRATA: Kan personen småprata?	
Anteckning	Ja
	Tveksamt
	Nej

2. LÄSA

Ge personen utdraget ur genomförandeplanen.

"Här är en del av en genomförandeplan. Den handlar om insatserna för en påhittad person som heter Maria. Läs igenom den och berätta sedan med egna ord vad den handlar om. Fråga mig gärna om det finns ord som du inte förstår."

Bedöm LÄSA: Kan personen förstå skriftligt fackspråk?	
Anteckning	Ja
	Tveksamt
	Nej

A

3. PRATA

Här kan du välja vilken eller vilka frågor du vill ställa (A, B, C eller D).

Anpassa antalet frågor utifrån hur mycket tid det finns.

Fråga A: "Tänk dig att du jobbar på det äldreboende där Maria bor. Hur skulle du hjälpa henne om hon inte vill duscha? Vad skulle du säga till henne för att få henne att vilja duscha?"

Bedöm PRATA: Kan personen diskutera och föra fram argument på ett sätt som är motiverande för Maria?	
Anteckning	Ja
	Tveksamt
	Nej

Bedöm PRATA: Kan personen uttrycka sig med respekt för Marias integritet?	
Anteckning	Ja
	Tveksamt
	Nej

Fråga B: "Maria ser hängig ut och hon känns varm. Förklara för Maria att du behöver mäta hennes temperatur, och beskriv för henne hur du ska göra."

Bedöm PRATA: Kan personen förklara och ge instruktioner?	
Anteckning	Ja
	Tveksamt
	Nej

Bedöm PRATA: Kan personen använda relevant vårdterminologi som brukaren förstår?	
Anteckning	Ja
	Tveksamt
	Nej

Forts 3. PRATA

A

Fråga C: "Vad gör du om Maria är orolig och inte förstår det du säger?"

Bedöm PRATA: Ger personen förslag på omformuleringar för att vara säker på att brukaren förstår?	
Anteckning	Ja
	Tveksamt
	Nej

Bedöm PRATA: Nämner personen andra strategier än omformuleringar (till exempel frågor och kroppsspråk) för att vara säker på att brukaren förstår?	
Anteckning	Ja
	Tveksamt
	Nej

Fråga D: "Du råkar ha sönder Marias glasögon och hon blir väldigt ledsen. Vad säger du för att lugna henne? Hur förklarar du för din chef vad som hänt?"

Bedöm PRATA: Kan personen anpassa sitt språk utifrån situation och person, det vill säga pratar hen annorlunda med chefen än med brukaren?	
Anteckning	Ja
	Tveksamt
	Nej

4. SKRIVA

Nu ska personen skriva – se till att det finns papper och penna.

"Skriv några rader om vårt samtal, till exempel vad du tycker har varit intressant eller om du har fått några nya tankar om vård och omsorg."

Ni är nu klara med alla frågor och du kan avsluta samtalet.

Bedöm SKRIVA: Kan personen skriva klart och tydligt, på ett sätt som du kan förstå?	
Anteckning	Ja
	Tveksamt
	Nej

5. LYSSNA

Gör en helhetsbedömning av personens förmåga att lyssna och förstå dig under samtalet.

Bedöm LYSSNA: Förstod personen frågorna som du ställde? (Ett tecken på att hen inte förstod är att du behövde omformulera dig många gånger.)	
Anteckning	Ja
	Tveksamt
	Nej

Sammanställning av personens språkförmåga

A

Vad klarade personen **bra eller mycket bra** ("ja")?

PRATA

LYSSNA

SKRIVA

LÄSA

Vad klarade personen **ganska bra** ("tveksamt")?

PRATA

LYSSNA

SKRIVA

LÄSA

Vad klarade personen **inte tillräckligt bra** ("nej")?

PRATA

LYSSNA

SKRIVA

LÄSA

A Nästa steg: Behövs stöd på arbetsplatsen?

Vilken typ av stöd tror du att personen kan behöva för att utveckla sin språkförmåga på arbetsplatsen?

Exempel 1

En person får "ja" på LYSSNA och LÄSA men "tveksamt" på PRATA och "nej" på SKRIVA. Hen skulle alltså behöva stöd vid muntliga arbetsuppgifter, och en utbildning för att utveckla sitt skrivande

Åtgärd: Chefen behöver ta ställning till om arbetsplatsen har möjlighet att ge det stödet i en övergående fas. Man kan behöva undersöka möjligheterna för utbildning på vuxenutbildningen eller bland uppdragsutbildningar.

Exempel 2

En person får "ja" på nästan alla delar, men "tveksamt" på SKRIVA. Hen skulle alltså behöva stöd vid skriftliga arbetsuppgifter.

Åtgärd: Chefen behöver ta ställning till om arbetsplatsen har möjlighet att ge det stödet i en övergående fas.

Har arbetsplatsen möjlighet att ge det stödet?

Ja

Nej

Om inte, vad behöver arbetsplatsen utveckla för att kunna ge det stödet?

Bedömningssamtal B

När passar bedömningssamtal B?

Målgrupp: Personer med mer erfarenhet av vård och omsorg.

Tidsåtgång: Cirka 30–45 minuter (beroende på hur många egna följdfrågor du ställer)

Syfte: Få en bild av personens språkförmåga och eventuella behov av stöd, för att kunna erbjuda språkutvecklande insatser på arbetsplatsen.

Frågorna och uppgifterna i bedömningssamtal B utgår från Socialstyrelsens kompetensområde 1 – Förebygga, bevara och förbättra.

Underlag för samtal B

Genomförandeplan (ett utdrag)

Nisse Karlsson
RISK Förflyttning

Resurs, risk:

- » Finns risk för trycksår vid inaktivitet.

Hur:

- » Nisse är rörelsehindrad och har diabetes typ 1. Han är ibland trött och orkeslös och genomför inte aktiviteter på egen hand. Personalen behöver observera hans ork och dagliga mående för att vid behov hjälpa till med ADL och gåträning.

När: Dagligen

Vem: Personal

Bedömningssamtal B

– frågor och uppgifter

Ja = bra eller mycket bra. Har goda språkliga förutsättningar för arbetet.

Tveksamt = ganska bra. Kommer troligen att behöva stöd för språkutveckling på arbetsplatsen.

Nej = inte tillräckligt bra. Kommer att behöva både stöd för språkutveckling på arbetsplatsen och språkutbildning.

Berätta först att syftet med samtalet är att bedöma personens eventuella behov av stöd, för att språkutvecklingen ska kunna fortsätta på arbetsplatsen.

1. PRATA

Inled med småprat om personens egna tankar och erfarenheter, till exempel

"Vilka tidigare erfarenheter har du som passar för det här jobbet?"

eller *"Vad tycker du är det bästa med ditt jobb?"*.

Bedöm PRATA: Kan personen småprata?	
Anteckning	Ja
	Tveksamt
	Nej

2. LÄSA

Ge personen utdraget ur genomförandeplanen.

"Här är en del av genomförandeplanen för en påhittad person som heter Nisse.

Läs igenom den och berätta sedan med egna ord vad den handlar om. Fråga mig gärna om det finns ord som du inte förstår."

Bedöm LÄSA: Kan personen förstå skriftligt fackspråk?	
Anteckning	Ja
	Tveksamt
	Nej

(Forts. fråga 2):

Bedöm PRATA: Kan personen använda fackspråk självständigt?	
Anteckning	Ja
	Tveksamt
	Nej

3. PRATA

Nu kommer fem frågor om genomförandeplanen. Ställ gärna egna följdfrågor och uppmuntra personen att berätta mer.

"Tänk dig att du jobbar där Nisse bor. Han orkar inte gå upp ur sängen så ofta. En morgon när du och din kollega kommer dit märker ni att Nisse har en rodnad på hälen. Vad säger ni till Nisse då?"

Bedöm PRATA: Kan personen anpassa sitt språk när hen pratar med brukaren om den rodnade hälen?	
Anteckning	Ja
	Tveksamt
	Nej

"Ni får ett vändschema av sjuksköterskan, och hon säger att ni måste ändra läge på Nisse varje timme. Hur skulle du föra vidare informationen till en undersköterskelev på din arbetsplats?"

Bedöm PRATA: Kan personen instruera och använda fackspråk självständigt?	
Anteckning	Ja
	Tveksamt
	Nej

(Forts. fråga 3):

"Nisses anhöriga tycker att det verkar onödigt att störa Nisse så ofta. Hur förklarar du för dem varför ett vändschema behövs?"

Bedöm PRATA: Kan personen argumentera och förklara varför vändschemat behövs?	
Anteckning	Ja
	Tveksamt
	Nej

"Nisse tycker att det är jobbigt att ni kommer och stör honom så ofta eftersom han är så trött. Hur bemöter du Nisse? Vad säger du till honom för att förklara att det är viktigt att ni ändrar läge varje timme?"

Bedöm PRATA: Kan personen anpassa sitt språk till brukaren?	
Anteckning	Ja
	Tveksamt
	Nej

"En eftermiddag glömmer ni att följa vändschemat för Nisse. Vad säger du till sjuksköterskan när du ringer och berättar det?"

Bedöm PRATA: Kan personen anpassa sitt språk till sjuksköterskan?	
Anteckning	Ja
	Tveksamt
	Nej

B

4. SKRIVA

Nu ska personen skriva – se till att det finns papper och penna.

"Du ska nu dokumentera i Nisses journal att ni glömde följa vändschemat.

Vad skriver du?"

Ni är nu klara med alla frågor och du kan avsluta samtalet.

Bedöm SKRIVA : Kan personen skriva klart och tydligt, på ett sätt som du kan förstå?	
Anteckning	Ja
	Tveksamt
	Nej

Sammanställning av personens språkförmåga

B

Vad klarade personen **bra eller mycket bra** ("ja")?

PRATA

LYSSNA

SKRIVA

LÄSA

Vad klarade personen **ganska bra** ("tveksamt")?

PRATA

LYSSNA

SKRIVA

LÄSA

Vad klarade personen **inte tillräckligt bra** ("nej")?

PRATA

LYSSNA

SKRIVA

LÄSA

B Nästa steg: Behövs stöd på arbetsplatsen?

Vilken typ av stöd tror du att personen kan behöva för att utveckla sin språkförmåga på arbetsplatsen?

Exempel 1

En person får "ja" på LYSSNA och LÄSA men "tveksamt" på PRATA och "nej" på SKRIVA. Hen skulle alltså behöva stöd vid muntliga arbetsuppgifter, och en utbildning för att utveckla sitt skrivande.

Åtgärd: Chefen behöver ta ställning till om arbetsplatsen har möjlighet att ge det stödet i en övergående fas. Man kan behöva undersöka möjligheterna för utbildning på vuxenutbildningen eller bland uppdragsutbildningar.

Exempel 2

En person får "ja" på nästan alla delar, men "tveksamt" på SKRIVA. Hen skulle alltså behöva stöd vid skriftliga arbetsuppgifter.

Åtgärd: Chefen behöver ta ställning till om arbetsplatsen har möjlighet att ge det stödet i en övergående fas.

Har arbetsplatsen möjlighet att ge det stödet?

Ja

Nej

Om inte, vad behöver arbetsplatsen utveckla för att kunna ge det stödet?

Tips för arbetsplatsen

1. Berätta om syftet med stödet

Kommunikationen på arbetsplatser inom vård och omsorg är väldigt varierande och komplex. Därför krävs en bred språkkompetens hos alla medarbetare.

Att medarbetarna kan kommunicera tydligt är grunden till både kvalitet och säkerhet. Det främsta syftet med att erbjuda stöd för att utveckla yrkesspråk och kommunikation är alltså att säkerställa att brukare och patienter får den vård och omsorg som de har rätt till. Ett annat viktigt syfte är att ge medarbetaren trygghet i sin yrkesroll.

2. Återkoppla och gör upp en plan

Genom bedömningssamtalet får ni en bättre bild av vilka språkliga förmågor som medarbetaren behöver utveckla. Det är viktigt att återkoppla detta till medarbetaren!

Prata om vad som behöver förbättras och kom överens om hur det kan gå till. Vad kan medarbetaren själv tänka sig att göra? Vilket stöd kan arbetsplatsen erbjuda? Skriv gärna in de överenskomna punkterna i medarbetarens individuella utvecklingsplan.

3. Skapa ett öppet samtalsklimat

En mycket viktig förutsättning för språkutveckling på arbetsplatsen är ett öppet klimat och trygga samtal, där det är okej att ställa frågor och säga fel ibland. Tänk också på att särskilt muntlig språkförmåga hänger tätt samman med nervositet och situationsbunden blyghet.

Man kan arbeta med samtalsklimatet på olika sätt. Ett av sätten är att utbilda en eller flera kollegor till språkombud. Språkombud kan sprida kunskap och lyfta frågor om språk och kommunikation i arbetsgruppen. Flera uppföljningar visar att det bidrar både till språkutveckling och till förbättrad psykosocial arbetsmiljö.

Forskning visar att den psykologiska tryggheten är avgörande för att en person ska utvecklas språkligt. Läs gärna mer på webbplatsen Suntarbetsliv.se, till exempel artikeln "*Trygghet viktigt för den som är ovan vid språket*".

4. Ge tillfällen att träna

Det är viktigt att medarbetaren får utföra arbetsuppgifter där hen använder just de språkliga förmågor som hen behöver träna på. I en övergångsfas kan ni behöva ge stöd.

Exempel: Stöd i att ge instruktioner

Låt medarbetaren träna upp sin förmåga stegvis. Hen kan först vara med när någon annan ger instruktioner, till exempel en kollega som ska hjälpa en brukare att använda surfplatta eller en arbetsterapeut som visar hur ett hjälpmedel ska användas.

När medarbetaren sedan själv ska ge instruktioner, kan man se till att en kollega är med och ger feedback efteråt. Kollegan kan till exempel vara ett språkombud.

Ta också gärna fram mallar eller annat skriftligt stöd som kan underlätta. Där kan ni ta upp fraser och formuleringar som ofta används när man ger och får instruktioner.

5. Erbjud utbildning vid behov

Ibland behöver stödet på arbetsplatsen kompletteras med en kurs eller utbildning i yrkessvenska. Det finns ingen nationell kursplan för en sådan utbildning, och det är oftast uppdragsutbildningar som man behöver upphandla.

Tips! Om ni ska upphandla en utbildning i yrkessvenska, så är det bra att i kravspecifikationen ge exempel på de kommunikativa situationer där språket brister. Som stöd kan ni till exempel använda beskrivningar i Socialstyrelsens stöd *Språkförmåga i äldreomsorgen – Underlag för bedömning och utveckling*.

Läs även mer på www.spraketpajobbet.se under Verktyg. Där finns faktabladet "*Kurser i svenska på arbetsplatsen*".

Specifika tips för de olika språkförmågorna



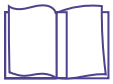
PRATA:

- Ge medarbetaren tid att själv hitta orden när hen berättar något eller svarar på frågor.
- Ställ hellre öppna frågor i stället för ja/nej-frågor. Till exempel "Vad tycker du om att ...?" och "Berätta hur du gör när du ska ...?". Detta kan hjälpa personer att träna på att uttrycka sig på svenska.
- Uppmuntra medarbetaren att ta telefonsamtal med stöd av en kollega bredvid. Skapa mallar för telefonsamtal som stöd. Ett exempel finns i handboken *Lyft språket på jobbet!* (på sidan 69). Boken finns som pdf-fil på www.spraketpajobbet.se
- Bjud aktivt in medarbetaren att vara med i samtalen vid fika, lunch och möten.



LYSSNA:

- Uppmuntra medarbetaren att ställa frågor om hen inte förstår den som pratar. Ibland kan det vara en hjälp att ge konkreta exempel på hur man kan uttrycka sig, i stil med "Kan du upprepa det du sa, jag förstod inte riktigt" och "Vad menar du när du säger 'bädda'?".
- Be medarbetaren att återberätta olika samtal som hen har deltagit i för att stämma av att hen har förstått. Till exempel vad en brukare sa eller berättade, eller vad ni pratade om på en arbetsplatsträff.
- Om ni har aktiviteter med musik för brukare, uppmuntra medarbetaren att följa med i texten. Skriv ut låttexter! Om ni använder Spotify, öppna fönstret med låttexter så att medarbetaren kan följa den.



LÄSA:

- Turas om att läsa högt vid exempelvis överrapporteringar.
- Komplettera gärna texter med bilder, till exempel i instruktioner och inköpslistor.

Exempel: Anna vill gärna ha fikabröd till kaffet, till exempel kakor och bullar, men inte sockerkaka.



SKRIVA:

- Ta fram ordlistor med relevanta termer och fraser för till exempel dokumentation.
- Skriv ut Vård- och omsorgscolleges tipslista *Skriva på jobbet – tips och stöd*. Sätt gärna upp den vid datorn som används för dokumentation.
- Ta fram mall för att skriva mötesprotokoll. Ett exempel finns i handboken *Lyft språket på jobbet!* (på sidan 67). Boken finns som pdf-fil på www.spraketpajobbet.se

Både att få och att ge språklig feedback kan vara känsligt. Det är viktigt att det finns en vänlig stämning. Kom överens om hur, var och när ni ska ge feedbacken.

Länkar till mer material



Lyft språket på jobbet!

En handbok för arbetsplatser som vill arbeta språkutvecklande.

Webbadress: spraketpajobbet.se/verktyg/lyft-spraket-pa-jobbet



Faktablad om språkutveckling på arbetsplatsen

En samling av forskningsbaserade fakta och beprövade erfarenheter till stöd i det språkutvecklande arbetet.

Webbadress: spraketpajobbet.se/verktyg/faktablad



Skriva på jobbet – tips och stöd

En tipslista att skriva ut, som stöd för alla som skriver på arbetsplatsen.

Webbadress: stodmaterial-sprak.vo-college.se/dokumentbank



Prata om jobbet

Ett metodmaterial för strukturerade samtal om vård och omsorg med syfte att utveckla språk- och yrkeskompetens. I samtalen får medarbetare tillsammans träna på att både prata, lyssna, skriva och läsa.

Webbadress: prataomjobbet.vo-college.se

Bilaga 1: Språkförmågor i olika kompetensområden

I tabellen ger vi en överblick över vilka språkförmågor som nämns i de olika kompetensområdena i Socialstyrelsens *Språkförmåga i äldreomsorgen – Underlag för bedömning och utveckling*. Kompetensområdena listas i bilaga 2.

Språkförmåga	Kompetensområde
PRATA – NYANSERAT Medarbetaren kan: • uttrycka känslonyanser • växla mellan olika register beroende på vem hen pratar med, till exempel brukare, anhörig, HSL-personal • förstå och uttrycka nyanser i språket kopplat till exempelvis etik, bemötande och kommunikation • formulera det hen vill säga på olika sätt • förstå nyanser och tala nyanserat kring känslor och andra känsliga ämnen som våld, missbruk och palliativ vård • anpassa språket till personer med nedsatt beslutsförmåga, till exempel demens • uttrycka respekt och ödmjukhet • anpassa sig till förändringar i samtalets stil, ton och inriktning • planera vad hen ska säga och omformulera vid behov.	1, 5, 6, 7, 10, 12, 15, 17, 19, 21, 22, 23, 26
PRATA – INSTRUKTION Medarbetaren kan: • ge tydliga, detaljerade beskrivningar av till exempel hälsotillstånd • stödja brukaren i det dagliga livet • förklara bruksanvisningar för brukare • instruera vid vårdåtgärder och förflyttningsteknik • samarbeta språkligt med kollegor och brukare, till exempel "ett, två, tre lyft!" • ge tydliga, detaljerade beskrivningar och presentationer • vidarebefordra information på ett tillförlitligt sätt • ge tydliga instruktioner steg för steg kring till exempel hygien • förklara för brukare hur teknik fungerar.	1, 2, 3, 7, 8, 10, 12, 13, 19, 20

Språkförmåga	Kompetensområde
PRATA – SMÅPRAT Medarbetaren kan: • bedöma hälsotillstånd och helhetssyn • kommunicera kring hygien och mat etc • inleda, hålla igång och avsluta samtal • ställa uppföljningsfrågor, kontrollera förståelse genom att använda andra former av signaler • beskriva för brukare vad man gör under en vårdåtgärd • motivera brukaren till till exempel hygien eller aktivitet.	2, 3, 4, 12, 13, 15, 18
PRATA – TELEFON Medarbetaren kan: • ringa samtal • beskriva brukarens hälsotillstånd över telefon.	3, 17
DISKUTERA Medarbetaren kan: • följa en diskussion • ställa uppföljningsfrågor • delta aktivt i en formell diskussion • stå för sin åsikt • argumentera vid till exempel samverkan eller rapport om biverkningar • utveckla tydliga resonemang och ge stöd för sina åsikter • ge relevanta förklaringar och argument till exempelvis närstående om till exempel missbruk • formulera det hen vill säga • argumentera kring riskbeteende • argumentera för förbättringar • bjuda in andra i diskussionen.	5, 8, 11, 13, 15, 19, 21, 22, 26
LYSSNA Medarbetaren kan: • förstå muntliga instruktioner • förstå huvudpunkterna i innehållsmässigt och språkligt komplext tal, till exempel vid läkemedelsordination eller vårdåtgärder • förstå brukare även vid otydligt tal • ha olika strategier för att förstå brukaren (visa, peka) • ställa uppföljningsfrågor • förstå ord som hör till måltider • förstå andra yrkesgrupper • förstå instruktioner från brukaren • uppvisa nyanserad förståelse av det brukaren vill säga, både abstrakt och konkret kring till exempel riskbeteende.	1, 4, 8, 11, 12, 14, 17, 18, 19, 21, 22

Språkförmåga	Kompetensområde
LÄSA Medarbetaren kan: • ta del av skriftlig information och läsa självständigt • förstå bruksanvisningar • ögna igenom långa och komplicerade texter och identifiera relevanta detaljer, i till exempel bipacksedlar, texter för utvecklingsarbete • ta del av skriftliga instruktioner om till exempel vårdåtgärder • läsa och följa recept • läsa tekniska anvisningar och manualer • förstå innebörden i styrande dokument som man tar del av, kring till exempel lagar, förordningar och rekommendationer.	2, 4, 7, 11, 12, 13, 18, 20, 24, 25, 26
SKRIVA Medarbetaren kan: • skriva dokumentation som värnar brukarens integritet • välja rätt skriftlig stil och genre • skriva tydliga detaljerade beskrivningar och andra texter • sammanställa och dokumentera information och argument.	9, 20
TERMER Medarbetaren kan: • använda relevanta termer om till exempel hälsotillstånd, vardag och hushållsarbete, komplexa behov • behärska ord för symtom och ord som rör specifika behandlingsmetoder • förstå teknisk terminologi • återberätta vad hen har observerat med korrekt terminologi för fysiologiska symtom, anatomiska symtom och våld • behärska terminologi kring palliativ vård • förstå juridisk terminologi som rör det egna arbetet • förstå annan relevant terminologi, till exempel ord som <i>sjukresa</i>, <i>färdtjänst</i>, <i>vårdgivare</i>, <i>utförare</i>, <i>delegering</i>, <i>egenvård</i>.	5, 8, 11, 13, 15, 19, 21, 22, 26
GRAMMATIK OCH SPRÅK Medarbetaren kan: • skriva och prata med relativt hög grad av grammatisk behärskning, så att hen inte gör fel som leder till missförstånd • använda ord som beskriver var något befinner sig, till exempel <i>ovanpå</i>, <i>bredvid</i> • använda grammatik på korrekt sätt så att stöttnings vid exempelvis dukning inte går fel, till exempel uttryck som "lägg tallriken", "ställ glaset" • klara av språkliga konstruktioner om tid, för att kunna formulera sig om exempelvis hur något var igår och hur det är nu.	5, 8, 11, 13, 15, 19, 21, 22, 26

Bilaga 2: Socialstyrelsens kompetensområden för undersköterskor

Kompetensområde 1. Förebygga, bevara och förbättra

Kompetensområde 2. Bedöma hälsotillståndet

Kompetensområde 3. Stödja det dagliga livet

Kompetensområde 4. Helhetssyn

Kompetensområde 5. Etik och delaktighet

Kompetensområde 6. Bemötande

Kompetensområde 7. Kommunikation

Kompetensområde 8. Samverkan och samarbete

Kompetensområde 9. Dokumentation

Kompetensområde 10. Anatomi, fysiologi och patofysiologi

Kompetensområde 11. Läkemedel

Kompetensområde 12. Vårdåtgärder

Kompetensområde 13. Hygien i vård och omsorg

Kompetensområde 14. Funktionsförmåga och funktionsnedsättningar

Kompetensområde 15. Psykisk ohälsa

Kompetensområde 17. Äldre med komplexa behov

Kompetensområde 18. Måltiden och hälsan

Kompetensområde 19. Förflyttningstekniker

Kompetensområde 20. Teknik i det dagliga livet

Kompetensområde 21. Missbruk och beroende

Kompetensområde 22. Risk och riskbeteende

Kompetensområde 23. I livets slutskede

Kompetensområde 24. Lagar och andra regler

Kompetensområde 25. Styrning och organisation

Kompetensområde 26. Utveckling på arbetsplatsen

Återkoppla till oss när du har testat!

Den här versionen av *Språkförmåga i fokus* är ett pilotmaterial. Vi behöver nu hjälp för att kunna vidareutveckla materialet! Därför uppmuntrar vi dig att testa det och sedan återkoppla till oss hur det gick. Det gör du lättast via en kort enkät på vår webbplats:

<https://a.entergate.se/vo-college/sprakformagaifokus>

