

Lyft språket på jobbet!

**Handbok för arbetsplatser som vill
arbeta språkutvecklande**

Ordlista

Andraspråk – det språk som en person lär sig utöver sitt modersmål/förstaspråk efter tre års ålder, i den miljö eller det land där språket talas.

Arbetsplatslärande – olika former av lärande och kunskapsutveckling som sker på arbetsplatsen. Lärandet är kopplat både till verksamhetsutvecklingen och till individens lärande.

Lärare i svenska som andraspråk – en lärare med behörighet och kompetens att undervisa inom svenska för invandrare (SFI) och/eller svenska som andraspråk (SVA).

Modersmål – det eller de språk som en person lär sig som barn, och det förstaspråk som ens föräldrar talar till en.

Språkombud – en medarbetare som har gått en språkombudsutbildning och har kompetens att arbeta språkutvecklande både på en organisatorisk och individuell nivå.

Språkpraktikant – en nyanländ som får möjlighet att praktisera på en arbetsplats. Syftet är att praktikanten ska få en inblick i hur det är att arbeta samtidigt som hen utvecklar sina kunskaper i svenska språket.

Språkstödjare – en person som ger språkstöd på sin arbetsplats men inte är utbildad till språkombud.

Vård- och omsorgstagare – en person som tar emot kommunal omsorg eller hälso- och sjukvård. Benämns ibland brukare eller patient.

Lyft språket på jobbet! Handbok för arbetsplatser som vill arbeta
språkutvecklande ISBN 978-91-519-0590-7

© Föreningen Vård- och omsorgscollege, 118 82 Stockholm.
www.vo-college.se

Projektledare – Olga Orrit, Kerstin Sjösvärd
Redaktör/författare – Eva Stilling
Grafisk formgivning – Ida Viksten, Wisebee
Illustration – Helena Karlander, Wisebee

Handboken har finansierats med främjandemedel från Arbetsförmedlingen inom
ramen för SKLs projekt *Vägar till jobb – ta tillvara nyanländas kompetens i välfärden*.

Konceptet Språkombud ägs av Föreningen Vård- och omsorgscollege.

Lyft språket på jobbet!

**Handbok för arbetsplatser som
vill arbeta språkutvecklande**

Innehåll

Ordlista	1
Förord	6
Presentation av handboken	7
Språkutvecklande arbetsplats – varför då?	9
Språket får inte bli en elefant	10
Vinster med att arbeta språkutvecklande	12
Ökad säkerhet, trygghet och kvalitet	14
Språkpolicy – ett bra styrdokument	14
Lärande pågår	17
Arbeta och lära sig språk samtidigt – går det?	18
Vad säger språkforskarna?	19
Om språkinläring	20
Om språket och vår identitet	22
Språket i arbetet	27
Arbetsrelaterade språkliga färdigheter	28
Särskilda utmaningar med språket i arbetet	29
Det talade språket	30
Konsten att korrigera	30
Lär känna orden i den grå zonen	32
Abstrakta ord	33
Dubbeltydiga ord	33
Förkortningar	34
Luriga ja- och nejfraser	35
Bildspråk	35
Nyanser	35
Ironi	36
Humor	36
Satsa på stöd som lyfter språket	39
Chefens viktiga roll	40

Vem kan ge språkstöd?.....	41
Vem kan behöva stöd?.....	43
Språkombud – en resurs på arbetsplatsen.....	44
Språkombudsutbildningen.....	46
Språkombudsutbildningens upplägg.....	47
Språkutvecklande aktiviteter.....	53
Använd arbetsplatsträffar och andra möten.....	54
Dra nytta av den digitala tekniken.....	56
Hjälp varandra att rätta språkfel.....	57
Lägg märke till språkets form.....	57
Underlätta skrivandet, men ta inte över.....	62
Gör det lätt att slå upp.....	63
Skapa mallar.....	65
Träna på att ge och ta instruktioner.....	73
Utveckla språket med skrivövningar.....	75
Utveckla språket med reflekterande samtal.....	82
Utveckla språket med rollspel.....	84
8 steg mot en språkutvecklande arbetsplats.....	89
1 – Skapa goda förutsättningar.....	90
2 – Undersök språksituationen.....	91
3 – Ta fram en handlingsplan	92
4 – Förankra och involvera.....	97
5 – Ha medarbetarsamtal om språkutveckling.....	98
6 – Ordna tid, rum och utrustning	102
7 – Ta hjälp utifrån	103
8 – Bygg nätverk.....	104
Webbsidor, länkar och tips.....	106
Källor.....	108
Projektet Vägar till jobb.....	111

Förord

Det är många som vill veta mer om vad det innebär att arbeta språkutvecklande, varför de ska göra det, vilka vinsterna är, och hur de bäst kan ge språkstöd i arbetet.

Missförstånd och dålig kommunikation kan leda till allvarliga misstag. Den som inte behärskar det svenska språket kommer inte till sin fulla rätt och klarar kanske inte att utföra alla arbetsuppgifter. När språket blir ett problem är det lätt att leta efter syndabockar, och ansvaret för det bristfälliga språket flyttas runt som en het potatis. Förklaringarna till att kommunikationen brister är många och komplexa, men den viktigaste frågan vi kan ställa oss är: Vad kan vi göra för att språket ska utvecklas?

Lyft språket på jobbet! bygger på många års erfarenheter av att arbeta språkutvecklande. Ett stort TACK! till alla er som bidragit genom åren. Utan er hade allt det som nu vuxit fram och prövats inte varit möjligt. De arbetsplatser som har haft omfattande kommunikationsproblem har kunnat omvandlas till trygga, säkra och inkluderande arbetsplatser där både personal och vård- och omsorgstagare trivs.

Språket kan utvecklas när både chefer och medarbetare involveras, när ett bättre yrkesspråk blir en gemensam angelägenhet, och medarbetare som behöver utveckla sin svenska får stöd. Många vittnar också om att det är roligt att arbeta språkutvecklande. De flesta som har varit med tycker att det är bland det bästa de har gjort på jobbet!

Det är en spännande resa som väntar alla som vill satsa på att bli språkutvecklande arbetsplatser. Vi hoppas att ni vill följa med!

Kerstin Sjösvärd
Projektledare för språkutveckling

Presentation av handboken

Den här handboken vilar på tio års erfarenhet av arbete med språkutvecklande arbetsplatser och språkombud, framför allt inom kommunal äldreomsorg. Den bygger på forskning, kunskap och erfarenheter från ett flertal projekt med fokus på arbetsplatslärande och språkutveckling för medarbetare som behöver stärka sin yrkeskompetens och förbättra sin svenska. Metoderna bygger på insikter som är etablerade inom språkforskningen, och de har utvecklats i samarbete mellan chefer, anställda, lärare och forskare.

Nu växer intresset av att arbeta språkutvecklande också inom hälso- och sjukvården, i andra verksamheter inom kommuner, landsting och regioner, samt i fler branscher. Behoven av att lyfta språket på jobbet är stora, och fördelarna med att arbeta språkutvecklande många.

Lyft språket på jobbet! är till för alla som vill veta mer om vad det innebär att arbeta språkutvecklande. Tanken är att ni som läser och använder handboken ska få:

- Kunskap och inspiration som kan hjälpa er som kollegor och chefer att stötta den som behöver utveckla sin svenska till en nivå som motsvarar kraven i arbetet.
- Verktyg som inspirerar er att tillsammans skapa ett klimat som främjar lusten och förmågan att uttrycka sig i tal och skrift.
- Konkret vägledning som ger er själva möjlighet att komma igång med den spännande och roliga processen att bli en språkutvecklande arbetsplats.
- Övningar, checklistor, tips och exempel att använda när ni arbetar för en språkutvecklande arbetsplats tillsammans.

Läs, diskutera, inspireras och använd övningarna i handboken på er väg mot en språkutvecklande arbetsplats. Och sprid gärna tankarna om att arbeta språkutvecklande vidare!



Språkutvecklande arbetsplats – varför då?



Vi hade varit i en djup svacka vad det gäller sjuksköterske- brist, och till sist lyckats anställa en sjuksköterska från Polen som själv upplevde att hon hade brister i svenska språket. Samtidigt kom möjligheten att få in språkpraktikanter på avdelningen, och då tänkte jag att de behöver kanske också språkstöd. Jag visste inte vad effekten kunde bli, men tänkte att vi har ju i alla fall ingenting att förlora.

Men istället har vi vunnit jättemycket! Vi har ett helt annat sätt att förhålla oss på idag, både till varandra, och till oss själva. Språkstöd handlar inte bara om de som har ett annat modersmål. Vi blir tydligare allihop, och bättre på att förstå hur vi faktiskt uttrycker oss.

Nu har det blivit väldigt mycket lättare att anställa. Vi får många fler att välja på, och en helt annan beredskap att möta nya medarbetare, elever och praktikanter. Vi ser inte längre svenska som andraspråk som ett hinder, utan snarare att det berikar och utvecklar oss alla.

Det är definitivt ett lugnare och mer tillåtande klimat runt svenskan. Riktigt häftigt är det!

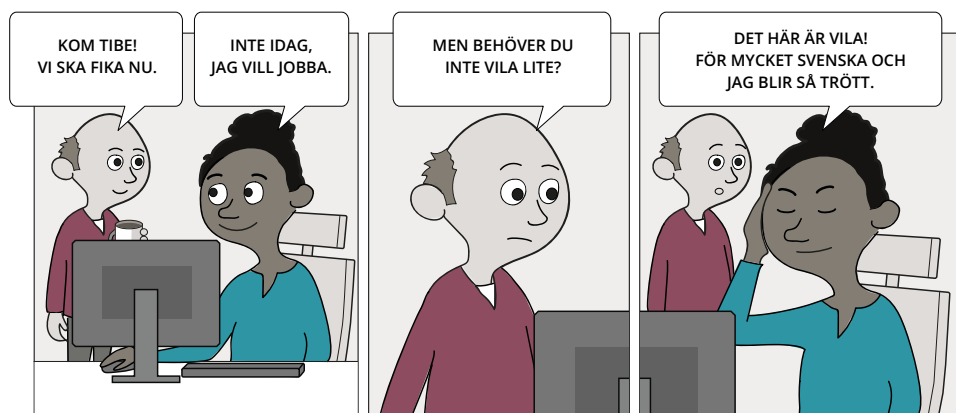
Den lilla tid man investerar får man tillbaka så mycket av. Och det behöver ju inte ta så mycket tid. Mycket sker i praktiken, när vi ändå sitter vid fikabordet eller möter varandra.

Maria Grans, avdelningschef, Lasarettet Ljungby

Språket får inte bli en elefant

I dag står många arbetsplatser inför utmaningar som till stor del har att göra med det svenska språket. Språket är grunden i arbetet, och förmågan att tala och skriva påverkar både direkt och indirekt kvaliteten, säkerheten, arbetsmiljön, delaktigheten, gemenskapen och möjligheten till rekrytering.

Behovet av personal är redan stort, och än större kommer det att bli. Prognosen är att efterfrågan kommer att öka kraftigt under de närmaste tio åren. I takt med att nya medarbetare behöver rekryteras får gruppen andraspråkstalare allt större betydelse. Men tyvärr drar sig många arbetsgivare för att anställa den som inte från början pratar flytande svenska. Och på arbetsplatser med medarbetare som har brister i svenskan blir språket lätt en "elefant i rummet" – ett problem som alla ser, men ingen vill tala om. *"Vi är väl inga språklärare"*, *"Vi kan inte rätta varandra som kollegor"*, *"Vi hinner inte arbeta med språket också"* är vanliga kommentarer. Problemen sopas lätt under mattan, och i värsta fall skapas ett A- och ett B-lag som knappt talar med varandra på jobbet.



Men det går förstås inte att hantera utmaningarna om man inte erkänner dem. Och att utveckla språket på arbetsplatsen är allas ansvar – inte något som den som behöver stärka sin svenska ska eller kan klara av på egen hand. Att lära sig språket på den nivå som arbetet kräver är för många en mödosam resa, och det kan gälla

även den som har svenska som förstaspråk. Därför borde det vara en självklarhet att prata om utmaningar som har med språket i arbetet att göra. Att inte göra det leder till problem och skapar en ohållbar arbetssituation – för alla.

Men att arbeta språkutvecklande behöver varken vara svårt, laddat eller tungt. Tvärtom! I arbetet uppstår hela tiden lärandesituationer, och på jobbet kan språket tränas samtidigt som det används.



Varje vecka skickar vi ut ett nytt ordspråk på vår TV. Det leder till frågor, samtal, gissningar och många skratt. Veckan därpå ger vi den riktiga betydelsen via TV tillsammans med ett nytt ordspråk. Det har blivit väldigt uppskattat! 'Mer kött på benen' satte myror i huvudet på många. Ett av förslagen var att det betyder för små portioner.

Åsa Hjalmarsson, enhetschef, Södertälje

Så här kan ni göra!

1. Koppla samman det dagliga arbetet och språkutveckling.
2. Ta fram en språkpolicy och en handlingsplan för hur frågor om språk och kommunikation ska lyftas.
3. Låt någon eller några medarbetare utbilda sig till språkombud/språkstödjare.
4. Ta hjälp av språkutvecklande aktiviteter som gör att den som behöver stärka sin svenska får konkreta verktyg och stöd.
5. Engagera medarbetare och chefer, och gör språket till en gemensam angelägenhet.

Vinster med att arbeta språkutvecklande

Utbildningar i svenska är förstås basen för att lära sig ett nytt språk, men de räcker inte. När den som studerar eller har studerat svenska kommer till en arbetsplats/praktikplats fortsätter inte språkutvecklingen automatiskt. För att språket ska slå rot och växa behöver det tränas och utvecklas tillsammans med andra som redan behärskar det. Det behövs strukturer som stöttar språkutvecklingen även på jobbet, och ett öppet och positivt klimat kring språkfrågor.



Jag upplever att vi är mycket mer öppna mot varandra, att vi lättare tar upp problem och vet hur vi ska hantera dem tack vare den språkutvecklande metoden. Det känns i arbetsgruppen att det fungerar bra.

Etelka Horvarthné, undersköterska, Karlsgården, Ängelholm

I jobbet uppstår hela tiden situationer där språket kan tränas och utvecklas om det görs på ett medvetet sätt. Därför finns det stora vinster med att arbeta språkutvecklande, det vill säga att på ett målmedvetet och långsiktigt sätt knyta ihop arbete och språk.

Vinster med att arbeta språkutvecklande

- Det blir lättare att rekrytera medarbetare med svenska som andraspråk, även de som inte redan behärskar svenskan fullt ut.
- Arbetsmiljön förbättras, klimatet blir öppnare och tryggheten ökar för alla.
- Kvaliteten i arbetet stärks.
- Säkerheten höjs, och risken för missförstånd och misstag som beror på brister i språket minskar.
- Språkfrågorna blir avdramatiserade och enklare att hantera.
- Den interna och externa kommunikationen, både i tal och skrift, förbättras.
- Medarbetarnas kompetens, självförtroende och yrkesroll stärks.
- Det blir lättare att leva upp till de krav på verksamheten som ställs av till exempel myndigheter.

Ökad säkerhet, trygghet och kvalitet

Utifrån det nuvarande systemet med upphandlingar och valfrihet blir det allt viktigare att kunna visa på kvalitet och måluppfyllelse – både inom offentlig och privat verksamhet. Verksamheten måste ofta dokumenteras, och säkerheten kunna garanteras.

Självklart har förmågan att tala och skriva på svenska stor betydelse för just säkerheten. Dessutom är all offentlig verksamhet i Sverige skyldig att följa språklagens krav på att språket ska vara ”enkelt, tydligt och begripligt”. Språklagen säger också att ”Alla ska ha rätt till språk: att utveckla och tillägna sig svenska språket ...”. Sammantaget ställs allt högre krav på språk- och skrivfärdigheter, samtidigt som mer och mer av ansvaret för språkutvecklingen kommer att ligga på arbetsgivarens bord.

Språkpolicy – ett bra styrdokument

Många organisationer har en arbetsmiljöpolicy, en kvalitetspolicy eller en krishanteringspolicy, och även en språkpolicy. Policyn är ett bra styrdokument för att skapa en gemensam grundsyn, och den kan användas som utgångspunkt för en handlingsplan som beskriver hur ni ska arbeta språkutvecklande.

Tips!

På s. 92 finns förslag på hur ni kan formulera en språkpolicy.

Så här kan ni göra!

1. Ta reda på om er organisation redan har en språkpolicy.
2. Om det redan finns en språkpolicy, fundera över hur den fungerar som styrdokument för ert språkutvecklande arbete. Är den tillräckligt specifik? Stöttar den ert språkutvecklande arbetssätt? Kanske vill ni lägga till er egen vision om språket på just er avdelning/arbetsplats?
3. Om det inte finns någon språkpolicy för er organisation, ta upp frågan med ledningen, och ta fram en policy.

Språksituationen idag

- Undersök språksituationen med hjälp av förslagen på s. 93. Med språksituation menar vi all typ av kommunikation på er arbetsplats, alltså både den muntliga och den skriftliga kommunikationen.



Lärande pågår ...



Vi har gjort en utbildningssatsning som ställt stora krav på verksamheten. På tre och ett halvt år har vi utbildat ett stort antal medarbetare. Inte bara språkombud utan också handledare, specialistundersköterskor och utbildat i psykiatri.

Det som är viktigt och har varit framgångsrikt är att äldreomsorgen präglas av en framåtanda och drar mot gemensamma mål, och att våra anställda ska känna sig betydelsefulla, och statusen höjas.

Jag tycker att det är en framgångsfaktor att man som arbetsgivare tar sitt ansvar och satsar på utbildning och kompetensutveckling inom samtliga yrkesgrupper för att lyckas i slutändan. Och jag tror att vinsterna är så stora!

Att ha språkombud har berikat arbetsplatserna. När språkfrågorna lyfts upp blir det ett annat lugn och en större acceptans på arbetsplatsen. Man tar sig tid för att kommunikationen ska fungera. Så visst får det ringa på vattnet att satsa på utbildning. En stabil grupp ger trygghet, och det får effekter ända ner till omsorgstagaren.

Eva Sällström, verksamhetschef, Ängelholms kommun

Arbeta och lära sig språk samtidigt – går det?

En av de viktigaste principerna för språkinläring är att språket måste användas i samspel med andra. Yrkesspråket lär man sig alltså bäst när det används i arbetet tillsammans med de som redan behärskar språket, och i situationer där det kan tränas och utvecklas samtidigt som det används.



Alla ska kunna förstå svenska språket och bli förstådda i både skrift och tal. Nu hjälps vi åt att inspirera och engagera varandra i att få en språkutvecklande arbetsplats.

Hasnie Selman, undersköterska och språkombud, Karlsgården, Ängelholm

När man talar om yrkesspråk, tänker man ofta på specifika ord som används av yrkesutövare. Men lika mycket handlar det om att använda själva språket som redskap i yrkesutövandet. Yrkesspråk blir det sätt att uttrycka sig på som man använder professionellt, till exempel när man rapporterar en händelse, ger en instruktion till en kollega eller tar kontakt med en anhörig. Men språket har fler funktioner än som redskap för att tala med varandra. Språket är i sig en del av vår förmåga att reflektera och pröva olika förhållningssätt. Detta är centralt i arbetslivet, och medvetenhet om både språket och yrkespraktiken är en del av kompetensen.

För att språket på jobbet ska utvecklas är det alltså inte bara den som lär sig språket som måste anstränga sig. Även omgivningen bör visa intresse och hjälpa till genom att ge stöd.

Tips!

Tips på hur ni kan stötta finns i kapitlet Språkutvecklande aktiviteter.

Så här kan ni göra!

1. Ge mer tid vid individuella samtal. Berätta tydligt vad som är syftet med samtalet och hur det kommer att gå till.
2. Uppmuntra deltagande vid möten och ge den tid som behövs för samtal och diskussion.
3. Använd vardagliga ord, tala tydligt och inte för snabbt.
4. Upprepa viktiga budskap, gärna med olika synonymer.
5. När den som talar byter ämne, tala om det på ett tydligt sätt.
6. Låt någon som behärskar svenskan sitta bredvid den som behöver stöd vid datorn eller vid andra skriftliga uppgifter.

Vad säger språkforskarna?

I Sverige talas idag uppåt 200 olika språk, och på några få årtionden har svenskan blivit andraspråk för kanske två miljoner människor med andra modersmål än svenska.

Det påstås ofta att om en person bara kommer in på arbetsmarknaden så kommer språket automatiskt. Detta stämmer sällan. Internationell forskning visar tvärt om att invandrare som går direkt in i arbete utan språkundervisning ofta utvecklar ett starkt förenklat språk både när det gäller ordförråd och grammatik.

Ett arbete innebär inte heller per automatik att personen får använda det nya språket. Det är tyvärr lätt att hamna eller ställa sig utanför den sociala gemenskapen när man inte hänger med. Och det gäller även den som har svenska som modersmål.

Undersökningar har också visat att nivån när det gäller kunskaper i svenska är lägre än vad en del arbetsplatser är medvetna om. Trots att många medarbetare behöver utveckla sin svenska vidare för att få ett fungerande yrkesspråk tycks arbetsplatserna vänja sig vid en låg språknivå, och de förlitar sig gärna på det universella språket, hjärtats språk, som alla förmodas behärska väl. Utan språkstöd är risken alltså stor att verksamheten anpassar sig till språkkunskaper som är otillräckliga istället för att arbeta språkutvecklande.



Kompetens, skicklighet och yrkeskunskap ska inte ses som ett statiskt tillstånd, utan som ständigt uppdaterat och medvetandegjort i och genom språket.

J. K. Barge & M. Little

Om språkinlärning

Att lära sig ett nytt språk som man kan använda överallt i sitt vardagliga liv kräver stor ansträngning. Naturligtvis krävs det mer ansträngning av den som talar ett språk som är mycket olikt svenskan. När mycket i det nya landet känns nytt och främmande kan det också bli en särskilt stor ansträngning att tillägna sig det nya språket.

Det som underlättar språkinlärning är erfarenheter av att lära sig ett nytt språk tidigare i livet. Ålder spelar också roll – ju yngre personen är när hen börjar lära sig språket, desto längre kan hen nå med det nya språket. Lång utbildningsbakgrund bidrar också till att språkinlärning kan gå snabbare. Har den som ska lära sig däremot en kort utbildningsbakgrund, eller kanske ingen alls, tar det lång tid att lära sig tala, läsa och skriva. Om språkinläringen också innebär att möta ett helt nytt skriftsystem tar det ännu längre tid.

Allra svårast är det för den som är analfabet, alltså aldrig har lärt sig att läsa eller skriva. Om ni har medarbetare som är analfabeter eller har kort utbildningsbakgrund kan de behöva mer tid och särskilda insatser för att komma vidare.

Dessutom kan en svår personlig situation på grund av traumatiska upplevelser, en problematisk familjesituation, osäkerhet om uppehållstillstånd och många andra faktorer på både individuell och strukturell nivå påverka inläring och språkutveckling.

Att lära sig ett andraspråk kan betyda att individen också möter nya sätt att se på världen; en process som innebär att personen också börjar forma en ny identitet. Språk- och kulturchock är därför en realitet för många. Den inre drivkraften är naturligtvis avgörande för att lära sig ett nytt språk. Men den drivkraften är kopplad till att man känner att det ger utdelning. Det handlar om att bli insläppt i en gemenskap, att känna att man är värd att få vara med, och att det finns människor som möter en med nyfikenhet och intresse.



Språkinläring påverkas av ...

- 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 svenska språket.
- Utbildningsbakgrund och ålder.
- Bemötande och erfarenheter av kontakt med svenskar och det nya språket.
- Oro, stress och andra psykosociala faktorer.
- Vilka vinster som finns med att lära sig det nya språket. Vinster kan vara till exempel att bli accepterad, delaktig och kunna använda sin yrkeskompetens fullt ut.

Tips!

Om någon hos er har stora problem med att läsa och skriva eller är analfabet, alltså aldrig tidigare har lärt sig att läsa eller skriva, räcker det inte med språkstöd. Då behöver ni ta hjälp av en speciellt utbildad sfi-lärare.

Om språket och vår identitet

Att ta upp frågor om språk och språkutveckling kan vara känsligt. Det är lätt att tolka ett sådant samtal som att det är mina personliga egenskaper, eller jag som människa som blir bedömd och värderad, inte bara språket.

En förklaring till det ligger i språkets nära koppling till individens integritet och identitet. Den formas, förändras och omformas när vi samspelar med andra, och det sker i huvudsak via språket. Därför har språket, och hur väl vi kan interagera med andra, stor betydelse för hur vi uppfattar oss själva och vår plats i samhället.

Vår självbild påverkas också av hur vi blir bemötta av omgivningen. Och det gäller i än högre grad den som är beroende av att kommunicera på ett språk hen inte behärskar så väl. Det är dessutom lätt hänt att omgivningen tolkar bristande språkkunskaper som att personen har brister i sin kunskap och kompetens också inom andra områden.



När man vågar lyfta att språket kan vara ett problem, men känner att vi får möjlighet att prata om det med varandra på ett öppet sätt, då känner man sig bekväm.

Rose-Marie Olsson, enhetschef, Karlsgården, Ängelholm

På arbetsplatsen behöver vi vara medvetna om att några medarbetare förmodligen har sådana erfarenheter och självbilder. De kan känna sig underlägsna och vara rädda för att visa upp sina språkliga tillkortakommanden. Det i sig hämmar språkutvecklingen. Det som behövs för att växa är att känna tillit till att omgivningen vill väl, och ser flerspråkighet som en tillgång.

Tänk dig att

- Du har en kollega som låtsas förstå vad som sägs, men inte gör det. Hur är det? Låtsas du förstå vad hen säger trots att du inte riktigt förstår? Vågar du rätta kollegan? Undviker du att fika med hen på rasterna? Märker du om hen är väldigt tystlåten på grund av sina bristande språkkunskaper? Behöver du ibland förenkla ditt eget språk för att bli förstådd? Känns det obekvämt?

Styrkor och svagheter

- Fundera över vilka möjligheter och utmaningar som finns på er arbetsplats när det gäller att skapa en god språkutvecklande miljö.

Egna anteckningar

[illegible]



Språket i arbetet



Det som jag som chef tänker på allra främst är såklart de akuta situationerna. Här måste ju det talade språket klaffa. Men vi skriver journaler och rapporter också. Att man förstår vad man läser, framför allt i rapporterna, är jätteviktigt.

Maria Grans, avdelningschef, Lasarettet Ljungby

Jag håller med! Just de medicinska facktermerna är svåra, för de ska vara korrekta i skrift, men sedan vill vi ju ha ett språk ut till våra patienter som ska vara vardagssvenska, och då är det viktigt att snabbt få fram de rätta orden och meningarna. Men medvetenheten om språket har spritt sig över hela avdelningen. Vi tänker till vid kaffebordet, att vi pratar långsammare, tydligare och undviker de där talesätten som kan vara väldigt förvirrande i svenskan. Hela personalstyrkan har liksom gått igång på detta, tänker till, och dubbelcheckar att vi har förstått varandra. Det är en helt annan nyfikenhet idag.

Louise Erlandsson undersköterska och språkombud, Lasarettet Ljungby

Ja, jag trodde att de skulle tycka att det är lite jobbigt om jag ofta frågar 'Vad sa du? Vad sa du?' Men de säger att det är helt okej, det är bättre att du förstår och frågar om du inte förstår något. Så därför känner jag mig bekväm.

Hasan al Haideri, läkare och språkpraktikant, Lasarettet Ljungby

Arbetsrelaterade språkliga färdigheter

Språket och arbetet går hand i hand. I arbetet behövs språket för att ge omsorg, vård och service, och för att kommunicera med anhöriga, kunder och kollegor.

I många yrken finns också ett grundläggande behov av det som kan kallas "hjärtats språk". Hjärtats språk innehåller särskilda ljud och tonfall, kroppsspråk, åtbörder, fysisk beröring och ett mjukt handlag. I grunden kan hjärtats språk förstås av alla människor. Hjärtats språk kan inte ersättas av något annat språk, och dess betydelse minskar inte i en professionell verksamhet.

Men idag måste alla också kunna använda dator för att läsa och skriva till exempel dokumentationer, rapporter, protokoll och många andra typer av texter. Att självständigt klara alla de uppgifter som ingår i arbetet är svårt, ibland till och med omöjligt, för den som har otillräckliga kunskaper i svenska.



I början man blir jätteblyg, jättearg och stressad att man måste prata det här nya språket. Jag var rädd för att säga något fel. Men när jag träffade andra människor, jag såg att de var jättevälkomnande, och att de ville hjälpa mig och rätta mig.

Hasan al Haideri, läkare och språkpraktikant, Lasarettet Ljungby

Särskilda utmaningar med språket i arbetet

Alla yrken och arbetsplatser har sina olika språk, och sin egen språkkultur. Den styrs av kunskaper, traditioner och ständiga val – både medvetna och omedvetna. Olika typer av texter skrivs på olika sätt, med olika stilnivå, ordval och disposition. Samma sak gäller för den muntliga kommunikationen. Olika samtal kräver olika språkbruk, och ett och samma budskap kan uppfattas på helt olika sätt beroende på hur, när och av vem det framförs.

På många arbetsplatser utvecklas också jargonger som fungerar kollegor emellan, men inte alls passar i mötet med till exempel vård- och omsorgstagare, anhöriga eller kunder. För att kunna bedöma vilket språkbruk som passar måste den som skriver och talar inte bara kunna orden, utan också veta hur orden och uttrycken används i olika sociala sammanhang.

I arbetet krävs ofta en annan språklig kompetens än många är medvetna om. Den som behärskar språket fullt ut växlar automatiskt mellan olika språkliga nivåer, medan den som lär sig språket behöver få tid att upptäcka och förstå de sociala koder och förväntningar som finns runt språket på arbetsplatsen.

På arbetsplatsen behöver alla

- Kunna förstå sina rättigheter och skyldigheter.
- Kunna tala om arbetsuppgifter och arbetsscheman.
- Kunna bearbeta både muntlig och skriftlig information.
- Kunna hantera både muntliga och skriftliga instruktioner.
- Kunna rapportera, både muntligt och skriftligt.

Det talade språket

Jämfört med skriftspråket har det talade språket en extra dimension som kopplar det ännu starkare till oss som individer. Hur rösten och själva talet låter. Talspråkets melodi, tonfallet och det sätt som talaren betonar orden på har väldigt stor betydelse för hur lyssnaren upplever både det som sägs och den som talar.

Många av oss bär på upplevelser av att ha blivit missuppfattade, och av att ha missuppfattat någon annan. Kanske inte bara på grund av *vad* som har sagts, utan också beroende på *hur*. Det kan vara svårt och känsligt att korrigera hur någon låter, men det finns många bra och utvecklande sätt att göra det på.

Vissa talsituationer gör att det är extra svårt att höra, förstå och göra sig förstådd. Det gäller särskilt när den som lyssnar och den som talar inte ser varandra, eller inte kan ställa frågor. Telefonsamtal och att lyssna på det som någon dikterar är sådana situationer där extra stöd av till exempel mallar är till stor hjälp.

Konsten att korrigera

Språkutveckling på jobbet kan sättas igång och förbättras om ni talar öppet om språksvårigheter. Hjälp varandra att rätta språkfel på ett vänligt sätt, men utan att linda in korrigeringarna i ursäkter.

Att korrigera fel i texter och talspråk blir också mindre laddat när alla är medvetna om att språket i arbetet ska utvecklas tillsammans. Och om ni hjälper varandra kan språkutvecklingen ta fart hos de allra flesta.

Tips!

På s. 58-61 finns förslag på olika sätt att korrigera och stämma av muntlig kommunikation. Där finns också övningar att pröva tillsammans.

På s. 85 finns övningar som hjälper er att uppmärksamma och prata om hur ni uppfattar varandras prosodi, alltså talets melodi.

Så här kan ni göra!

1. Ta upp språkliga fel som kan leda till missförstånd så snart som möjligt. Gör det varsamt så att den som blir korrigerad inte tappar ansiktet.
2. Prata med varandra om hur ni kan hjälpas åt att korrigera på bästa sätt. Tänk på att syftet är att lära sig mer om hur svenska språket fungerar, och hur ni kan nå fram till varandra.
3. Be gärna den som behöver hjälp att själv berätta vilken typ av "feedback" som fungerar bäst. Det ökar motivationen.
4. Uppmuntra varandras framsteg, och berätta för varandra när ni hör eller ser att till exempel uttal, ordval och "flyt" i språket förbättras.
5. Använd er av språkutvecklande övningar och aktiviteter som gör det mindre laddat att ta upp situationer då kommunikationen inte har fungerat, och hitta nya lösningar.

Lär känna orden i den grå zonen

I yrkesspråket, både i tal och skrift, ingår många typer av ord och formuleringar som kan vara särskilt svåra att förstå och tolka för den som lär sig svenska som vuxen. Det kan vara till exempel fackord, förkortningar och ord som har olika betydelse i yrket och till vardags.

Alla de här orden är bra och användbara, men de kan göra språket dubbeltydigt, ospecifikt, abstrakt och omöjligt att tolka för den som inte behärskar dem. Man kan säga att de här orden och uttrycken ligger i en grå zon som kräver att lyssnaren eller läsaren själv måste kunna ”fylla i” betydelsen.



Att lära sig orden var en sak, att lära sig deras betydelser var en annan. Det låter kanske en smula paradoxalt med det är enkelt. Man lär sig de nya orden först som namn och det kräver endast ett gott minne. Men dessa namn är inte neutrala, de är täckta av lava av mänskliga erfarenheter, känslor, upplevelser och värderingar. Att lära sig ett nytt språk blir på det sättet en genomgripande resa in i ett annat medvetande om världen och livet.

Teodor Kallifatides, författare

Typiska drag hos gråzonsorden

Här kommer en genomgång av de vanligaste typerna av gråzonsord. Hjälp varandra att lära känna dem, och uppmärksamma hur ni använder dem. Prata om dem och stäm av så att alla förstår!

- Det är svårt att förstå ordens exakta innebörd. De kräver att mottagaren själv tolkar vad de står för.
- Orden är ofta specifika för ämnet, men kan ha en annan betydelse i ett annat sammanhang.
- Gråzonsorden och uttrycken är extra svåra för den som inte behärskar språket fullt ut.

Abstrakta ord

empati

integritet

helhetssyn

värdegrund

intimitet

Abstrakta ord kan vara svåra att tolka även för den som har svenska som modersmål. Vad menar just du med empati? Samma sak som jag menar? I vissa språk finns inte de här orden alls. Då blir det förstås ännu svårare för den som ska lära sig dem, både att förstå ordens innebörd och att koppla dem till det praktiska arbetet.

Tips!

För att förklara till exempel begreppet intimitet kan ni ställa er ”för nära” varandra, eller diskutera hur det kan kännas att få en närgången fråga i olika situationer. Prova och samtala om era olika upplevelser, och var gränsen går. Gör gärna rollspel utifrån situationer och begrepp som integritet, självbestämmande, empati eller andra abstrakta ord.

Dubbeltydiga ord

då

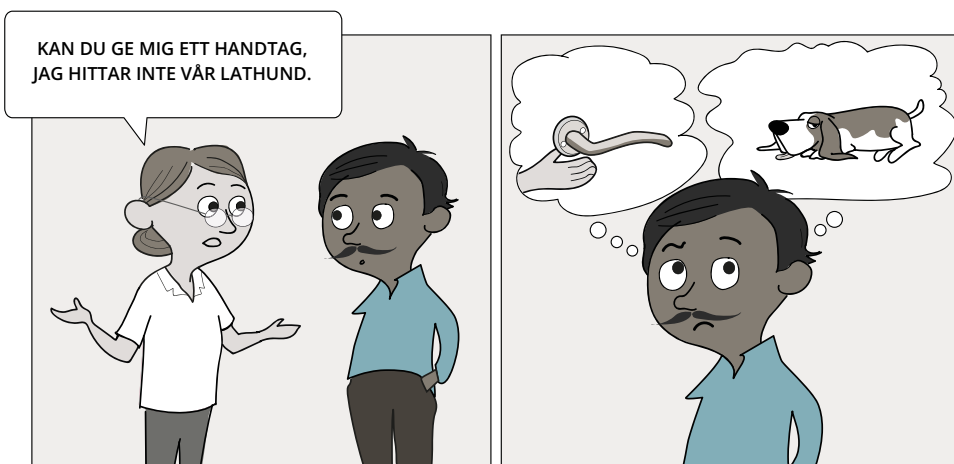
utgå

uppskatta

positiv

handtag

Dubbeltydiga ord är sådana ord som betyder olika saker i olika sammanhang. Ibland är det svårt att veta vilken betydelse ordet har, och missförstånd kan lätt uppstå.



Uppskatta – tycka om eller beräkna?

”Jag uppskattar att tio kollegor kommer att drabbas av arbetsbrist.”

”Jag uppskattar att mina kollegor alltid frågar hur dagen har varit.”

Utgå – att få eller inte få, det är frågan?

”Ersättning utgår med 2 000 kr för den som deltar i projektet.”

”Du kan inte få just den medicinen, den har utgått ur vårt sortiment.”

Då – när eller eftersom?

”Då vi kom försvann patienten in på toaletten.”

”Du kan få den medicinen då den finns i vårt sortiment.”

Positivt – är det bra eller dåligt?

”Det är positivt för oss att personalen trivs.”

”Provresultatet är positivt, och du behöver opereras akut.”

Förkortningar

APT *VL* *TJL* *USKA* *MSK* *ST*

Det är lurigt med förkortningar. De är så praktiska, och så användbara för den som förstår dem. Men också helt obegripliga för andra. Hur använder ni förkortningar? Har ni koll på att alla förstår dem?

(APT = arbetsplatsträff, VL = vätskelista, TJL = tjänstledig, USKA = undersköterska, MSK = matsked, ST = stycken, exempelvis två stycken handdukar.)

Tips!

Prata om vilka förkortningar som är vanliga på er arbetsplats. Gör en lista över era förkortningar och vad de betyder. Sätt upp den så att alla kan se!

Luriga ja- och nejfraser

Ja- och nejfraser, och på vilket sätt det passar att svara på dem, fungerar olika på olika språk. I vissa språk är det naturligt att svara ja på en fråga som brukar besvaras med ett nej i svenskan.

”Har du inga bananer?”

”Ja!”

”Kan jag få en då?”

”Men jag har ju inga.”

Bildspråk

Frisk som en nötkärna

Ta tjuren vid hornen

Få något om bakfoten

Tänk på att bildspråk, till exempel metaforer, liknelser och talesätt är svåra att förstå på ett nytt språk. Det tar lång tid och kräver mycket träning att lära sig att använda dem.

Nyanser

Var på en skala från väldigt lite till väldigt mycket ligger de här uttrycken?

”Det var inte så lite snö i år.”

”Det var mycket lite snö förra året.”

”Så värst mycket snö var det inte.”

”Det var inte dåligt vad snö det var.”

Ironi

”Det var ju bra gjort!” suckade Samira när Rahman tappade glaset och vattnet flöt ut över madrassen.

En ironisk jargong och ironiska skämt förekommer på många arbetsplatser, och kan kännas kul. Men det brukar också sägas att den som utsätts för ironi blir osynliggjord. Tänk på att det kan finnas kollegor som inte förstår ironi och som tror att det som sägs är det som menas. Att inte förstå ironi kan leda till känslor av skam och utanförskap.

Humor

kiss & bajs

religion

sex

döden

svärmor

Vad som går att skämta om, vad som uppfattas som roligt, och vad som kan uppfattas som pinsamt eller kränkande skiljer sig mycket mellan olika kulturer. Hjälp därför den som skämtar på ett olämpligt sätt genom att förklara varför skämtet inte fungerar, och berätta hur det kan uppfattas.

På vandring i den grå zonen

1. Hur viktigt är det att det skrivna språket är grammatiskt korrekt? I vilka texter som skrivs hos er är det extra viktigt? Varför just i dessa texter?
2. Hur viktigt är det att det talade språket på er arbetsplats är korrekt? I vilka situationer är det extra viktigt? Varför just då?
3. Vilka risker kan ett felaktigt skrivet/talat språk medföra? Hur allvarligt är detta? För vem? Vilka kan konsekvenserna bli?
4. Kan du se att ”gråzonsspråk” orsakar missförstånd hos er?

[illegible]



Satsa på stöd som lyfter språket



Från början var det lite blandade känslor från kollegorna för det här med att ta emot språkstöd. Men vi har lagt mycket fokus på att förmedla att språkstöd handlar om att all personal ska kunna förstå och bli förstådd. Att vi ska hjälpas åt med att inspirera och engagera varandra i att få en språkutvecklande arbetsplats. Det är viktigt att alla känner att det är okej att behöva stöd. Inte bara av språkombudet utan av alla runt omkring. Ju mer vi har pratat om det här, desto lättare har det blivit.

Jag upplever att vi tänker mycket mer på hur vi uttrycker oss nu, och att vi vågar fråga och be om hjälp, det gjorde vi inte lika mycket förr. För mig är det både spännande och utvecklande att vara språkombud, och jag önskar att det hade funnits på fler ställen. Behovet är så stort, det märker jag.

Hasnie Selman, undersköterska och språkombud, Karlsgården, Ängelholm

Chefens viktiga roll

Skillnaden mellan de arbetsplatser som lyckats bygga en språkutvecklande miljö och de som givit upp längs vägen är ofta en engagerad och aktiv chef. En chef som själv är övertygad om att förändring behövs, och beredd att sätta igång arbetet.



Man ska vara positiv så klart, och nyfiken, och man ska se de positiva effekterna, tänka på dem och tala om dem med personalen. Men jag kan egentligen inte se varför man skulle tänka att det är besvärligt eller jobbigt. Det är de positiva sidoeffekterna man ska förhålla sig till.

Maria Grans, avdelningschef, Lasarettet Ljungby

En annan viktig roll för chefen är att förankra att ni kommer att arbeta språkutvecklande, skapa en positiv förväntan och få alla i personalen att se att det finns fördelar för var och en. Det är ett grundarbete som ger många positiva effekter på längre sikt.

Chefens roll är att ...

- Utse någon som ska vara ansvarig för det språkutvecklande arbetet, antingen en språkstödjare eller ett språkombud. Den som chefen ser som bäst lämpad för uppdraget måste i förväg få veta vad det innebär och kunna ta ställning till om hen vill ta på sig rollen. Hen behöver också få resurser och tid avsatt för sina uppgifter.
- Formulera en språkpolicy/vision och tillsammans med språkombudet/språkstödjaren ta fram en handlingsplan för det språkutvecklande arbetet.
- Presentera språkombudet/språkstödjaren för alla medarbetare och informera om vilka uppgifter som ingår i den rollen.

- Stötta språkombudet/språkstödjaren, följa upp hur uppdraget går och ge kontinuerlig återkoppling.
- Själv ge språkstöd, till exempel genom att ta upp språkfrågor och stötta medarbetare vid arbetsplatsträffar, medarbetarsamtal och andra tillfällen.

Chefen ansvarar för att det språkutvecklande arbetet lever vidare och utvecklas på lång sikt, och stöttar de som är språkombud/språkstödjare. Det är först när de får mandat och stöd från chefen som de kan lyckas med sitt uppdrag.

Tips!

Läs Aina Bigestans och Anders Johréns rapporter om effekterna av språkombudensarbete, och de ekonomiska aspekterna, titta också på filmen *Varför satsa på språkombud?*

Vem kan ge språkstöd?

Eftersom språkstöd kan ges på olika sätt och i många sammanhang i arbetsvardagen kan också flera olika personer vara med och bidra i det språkutvecklande arbetet.

Även om den som tar på sig uppdraget inte ska fungera som lärare i svenska innebär rollen att träna språk med sina kollegor. Språkombudet/språkstödjaren ska ge stöd utan att ta över arbetsuppgifter, alltså göra *med* inte *åt* den som behöver stöd.

För att det stödet ska bli bra behöver personen som får uppdraget känna sig trygg i rollen. Därför är det en fördel om den som ger språkstöd har någon annan handledande eller pedagogisk roll på arbetsplatsen, exempelvis som dokumentationsstödjare eller reflektionsledare. Det kan också vara bra att låta flera personer ge språkstöd, så att de kan stötta och komplettera varandra.

Så här kan ni göra!

1. **Utbilda språkombud som kan ge ett pedagogiskt och forskningsbaserat språkstöd, fungera som en länk mellan kollegor och chef, och arbeta språkutvecklande både på en organisatorisk och individuell nivå.**
2. **Ge en eller flera språkintresserade kollegor rollen som språkstödjare och låt dem vara med och utveckla det språkutvecklande arbetet.**
3. **Involvera olika typer av handledare, exempelvis reflektionsledare och elevhandledare, så att även de lyfter språkfrågor och tar hjälp av språkombud/språkstödjare för att stötta sina elever/praktikanter.**

Exakt vad språkombudet/språkstödjaren ska göra och hur mycket tid som ska avsättas för arbetet måste inte vara helt klart från början, utan kan växa fram med tiden.



Det är viktigt att rätt person får utbildning för att kunna inspirera och förmedla kunskap för att få en god effekt. Vi har arbetat med uppdragsbeskrivningar för att skapa trygghet och tydlighet.

Eva Sällström, verksamhetschef, Ängelholms kommun

Den som passar för uppdraget

- Ska själv vara intresserad. Uppdraget ska inte tvingas på någon.
- Kan gärna ha svenska som andraspråk, men bör själv ha tillräckligt goda kunskaper i svenska för att kunna stötta andra.

- Måste ha förtroende i personalgruppen, och vilja/våga prata inför gruppen.
- Ska helst arbeta samma tider som arbetskamraterna, och finnas på samma geografiska plats. Det kan innebära att ni behöver flera språkombud.
- Gärna ha någon annan handledande eller pedagogisk roll.

Vem kan behöva stöd?

På många arbetsplatser finns betydligt fler medarbetare som kan behöva språkstöd än de man först tänker på. Att nyanställda och nyanlända med svenska som andraspråk behöver stöd är kanske självklart, men även andra grupper, till exempel vikarier och praktikanter kan behöva stöd för att komma in i rutiner, traditioner och i språkbruket på just er arbetsplats.

Så här kan ni göra!

1. Uppmärksamma de som har arbetat hos er en tid. De kan behöva stöd för att fortsätta att utveckla sin svenska, eller få hjälp som underlättar vid läs- och skrivsvårigheter/dyslexi.
2. Berätta för vikarier att ni arbetar språkutvecklande och ger språkstöd. Det kan underlätta för dem att hantera situationer som är specifika för just er arbetsplats.
3. Låt era språkombud/språkstödjare och handledare berätta om, och erbjuda språkstöd till praktikanter, elever och/eller studenter som kommer till er. Då kan de tillgodogöra sig fackkunskaper, förstå rutiner, och komma in i den sociala gemenskapen bättre. Det vinner alla på.

Tips!

Berätta för alla som kommer nya att de är välkomna att ställa frågor om språket, och att säga till om de inte förstår. Låt era språkombud/språkstödjare presentera sig och det språkstöd de kan ge.

När även de här grupperna blir delaktiga i ert språkutvecklande arbete känner de sig tryggare och säkrare. Då kan de också bidra med mycket mer. Det är av stort värde både för dem själva och för er som arbetsplats.



Vi tycker att det är intressant att ta emot språkpraktikanter nu, och att det är lättare att ta emot våra studerande med svenska som andraspråk. Med möjlighet till språkstöd blir de mer jämställda när de kommer.

Louise Erlandsson, undersköterska och språkombud, Lasarettet Ljungby

Språkombud – en resurs på arbetsplatsen

I december 2018 kom språkforskaren Aina Bigestans (Stockholms universitet) rapport *Språkombudet som resurs på arbetsplatsen*. Rapporten följer upp språkombudens arbete, och vilka effekter det har för språkutvecklingen på arbetsplatsen. I rapporten framkommer att såväl enhetschefer som språkombud och medarbetare anser att språkombuden bidrar till att hela arbetsplatsen blir språkutvecklande..

Även de ekonomiska effekterna av att ha utbildade språkombud har utvärderats under 2018. I rapporten *Är det ekonomiskt försvarbart att satsa på språkombud* skriver utredaren Anders Johrén (Nyckeltalsinstitutet) att två av effekterna med att ha språkombud på arbetsplatsen är insparad tid, och ökad möjlighet att rekrytera personal.

Av alla de arbetsplatser som har satt igång ett språkutvecklande arbete och satsat tid och resurser på språkstöd har de som valt att utbilda språkombud lyckats väldigt bra.

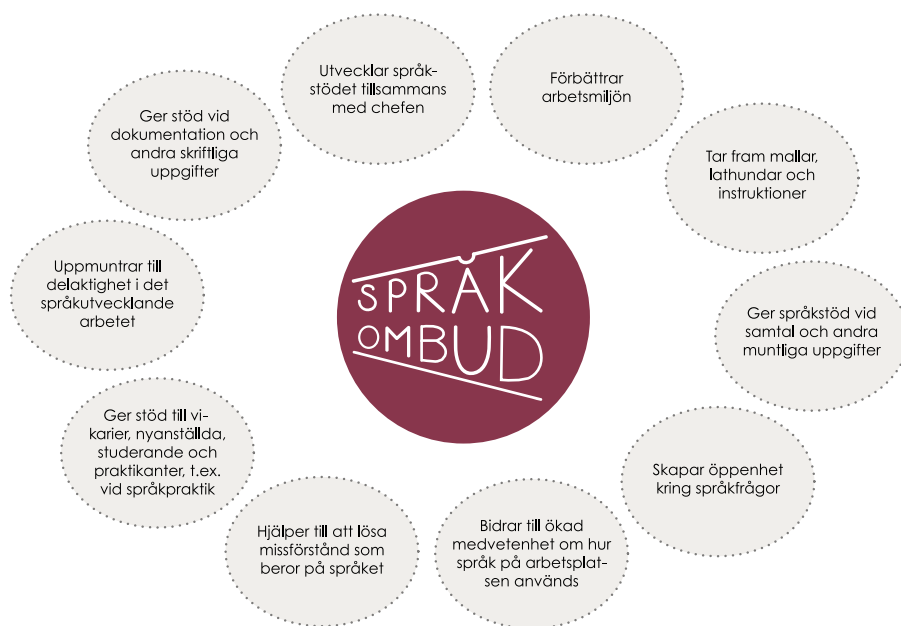


Jag kan säga att när man väl har börjat med språkombud så kommer man inte att sluta. Då är man tvungen att ha det helt enkelt. Man kan inte vara utan den funktionen.

Maria Grans, avdelningschef, Lasarettet Ljungby

Språkombudet får utbildning i att ge ett pedagogiskt och forskningsbaserat språkstöd, att fungera som en länk mellan kollegor och chefer, och att arbeta språkutvecklande både på en organisatorisk och individuell nivå.

Tack vare utbildningen får språkombudet den kunskap, träning, och det självförtroende som behövs för att driva det språkutvecklande arbetet framåt. Med chefens mandat och stöd får språkombudet, och det språkutvecklande arbetet, den status det förtjänar.



Språkombudsutbildningen

Språkombudsutbildningen har utvecklats i nära samarbete med forskare inom områdena språk och kommunikation. Utbildningen löper under en termin, med fyra fysiska träffar och tre webb-delar. Mellan träffarna fortsätter diskussioner online, och de blivande språkombuden utför uppdrag på sina arbetsplatser. Tillsammans med sina chefer utarbetar de också en handlingsplan för det språkutvecklade arbetet.



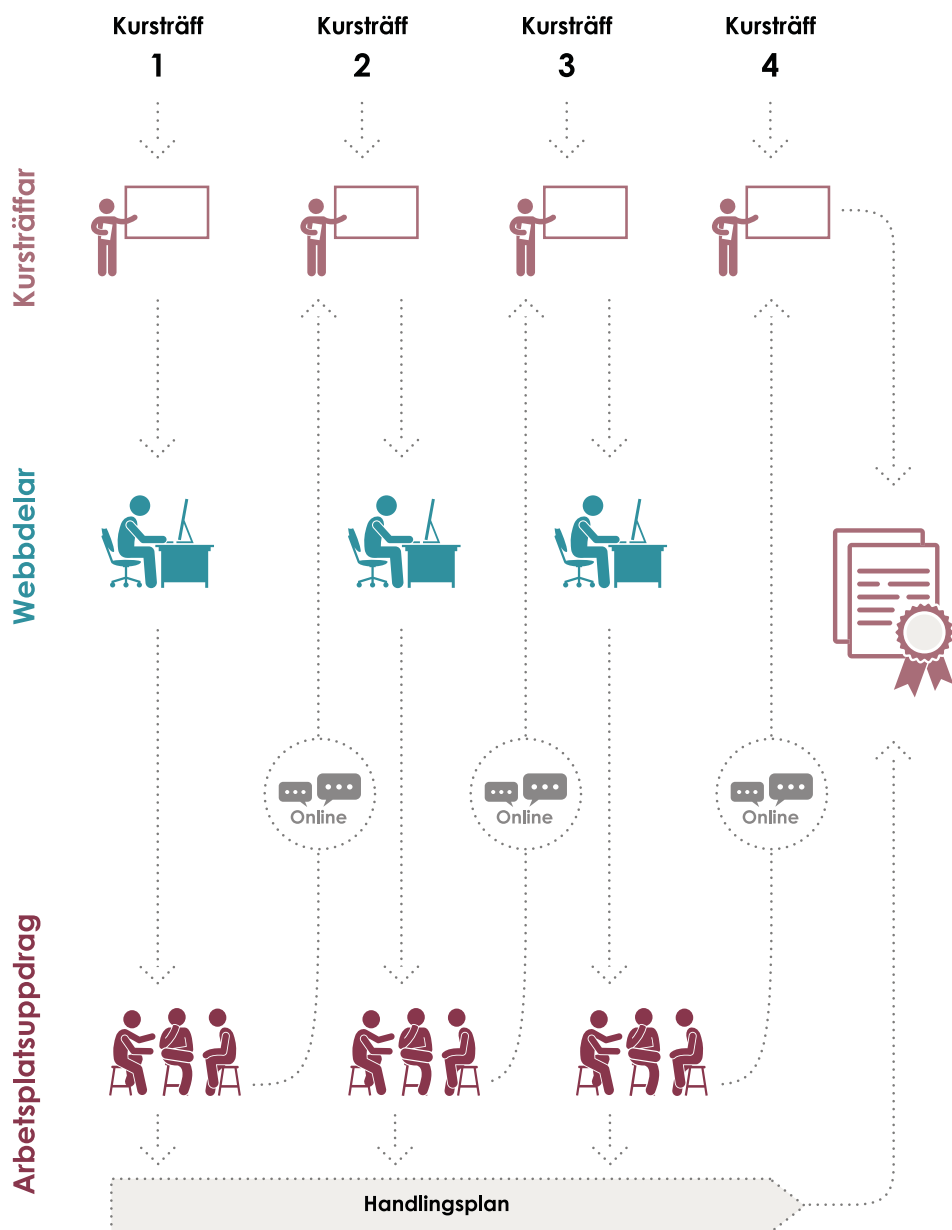
Jag är tvåspråkig själv och har alltid brunnit för det här med språk och att hjälpa andra människor. Jag visste inte att det fanns något som hette språkombud, eller att det gick att utbilda sig. Men min chef sa att jag skulle kunna få gå. Vi visste inte så mycket från början, men efter utbildningen märkte vi att vi hade stora behov, både skriftligt och i det talade språket. Men det förstod vi inte riktigt förrän jag var klar.

Hasnie Selman, undersköterska och språkombud, Karlsgården, Ängelholm

Språkombudsutbildningens innehåll i grova drag

- Vad det innebär att lära sig/utveckla ett nytt språk som vuxen.
- Interkulturell kommunikation och språkkultur.
- Svårigheter i det svenska språket för andraspråkstalare och personer med läs- och skrivsvårigheter/dyslexi.
- Metoder för att stimulera språkutveckling.
- Metoder för att stötta kollegor språkligt, i vardagsarbetet och i studier.
- Arbetsplatslärande och språkutveckling i organisationen.

Språkombudsutbildningens upplägg



Vad påverkar språket?

Fundera tillsammans över vad som påverkar språket i ert arbete.

Steg 1

Vilka av punkterna tycker ni påverkar den skriftliga och muntliga kommunikationen?

1. Stress och högt tempo.
2. Rädsla för att göra felbedömningar.
3. Små eller inga marginaler för misstag.
4. Styrdokument, regler och lagtexter.
5. Viljan att skapa samförstånd.
6. Sakinformation som måste förstås rätt.
7. Mallar, förlagor och instruktioner.
8. Samsyn på hur ni ska skriva och tala, internt och externt.

Steg 2

Kom gärna överens om i vilken ordning punkterna kommer hos er just nu. Skriv en ny lista där nummer ett är den punkt som påverkar mest, nummer två näst mest, och så vidare. Diskutera på vilket sätt de översta punkterna påverkar er och ert arbete. Använd listan som utgångspunkt för språkstöd och övningar.

Tips!

Läs mer om språkombud och språkombudsutbildningens upplägg och innehåll på Vård- och omsorgscollege hemsida. Där finns också filmer, artiklar och annat material om arbetsplatser med språkombud.

Språkfrågan

Diskutera frågorna på en arbetsplatsträff eller annat möte.

1. Tycker ni att frågor om språket i arbetet är viktiga? Varför/ varför inte?
2. Har ni några problem kopplade till språk och kommunikation, tycker ni?
3. Vad gör ni åt eventuella problem? Om ni inte gör någonting alls – varför?

Hur arbetar ni språkutvecklande idag?

Gå igenom hur ni arbetar språkutvecklande idag, och vad ni skulle vilja utveckla vidare.

1. Hur arbetar ni språkutvecklande idag?
2. Har ni någon policy och/eller handlingsplan för ert språkutvecklande arbete?
3. Vem eller vilka ansvarar för språkutvecklingen hos er?
4. Vem eller vilka berörs av arbetet?
5. Hur gör ni, rent konkret? Vilka aktiviteter ingår, vilka verktyg använder ni, hur följer ni upp arbetet?
6. Vad skulle ni vilja utveckla vidare, få att fungera bättre, se mer av i ert språkutvecklande arbete?
7. Hur skulle ett språkombud kunna bidra till att höja kvaliteten på ert språkutvecklande arbete, tror ni?

Mål och visioner

Fundera över vad det här långsiktiga målet skulle innebära.

”Alla anställda ska ha både kompetens och självförtroende att utföra alla sina arbetsuppgifter.”

Tips!

Titta på filmen om uppdraget som språkombud på Vård- och omsorgscollege hemsida.

Egna anteckningar

[illegible]



Språkutvecklande aktiviteter

I det här kapitlet finns förslag på aktiviteter och övningar att använda för att knyta ihop arbete och språkträning. Tanken är att de ska bidra till mer lust, vilja och förmåga att kommunicera med varandra och att utveckla språket tillsammans.

Metoderna vilar på språkvetenskaplig grund och är bland annat prövade i forskningsprojektet "Språkstimulerande övningar för personal inom äldreomsorgen". Övningarna har också använts på arbetsplatser som arbetar språkutvecklande, och i utbildningar för exempelvis språkombud.

Använd arbetsplatsträffar och andra möten

Lyft in språkfrågor som en stående punkt på era arbetsplatsträffar eller andra personalmöten. Avdramatisera och normalisera frågor om språk, och tala om språksvårigheter genom att ha *Dagens språkfråga* som en stående punkt på mötet.



Det är inte alltid man hinner gå igenom alla punkter så tydligt som det kan behövas, och alla kanske inte vill fråga i en så stor grupp. Därför har vi samlat ihop en grupp som behöver extra stöd efter varje träff, och då har jag kunnat ta upp mötespunkterna lite mer utförligt.

Hasnie Selman, språkombud, Karlsgården, Ängelholm

Så här kan ni göra!

1. Ta fram dokument som ni kommer att ta upp på mötet så att den som vill kan läsa dem i förväg.
2. Förklara fackuttryck och svåra ord inför mötet och upprepa dem när de dyker upp under mötet.
3. Skriv upp viktiga frågor och nyckelord.
4. Gör en språkstimulerande övning tillsammans.
5. Uppmuntra och stötta de som brukar vara tystlåtna att våga tala.
6. Uppmuntra den som behöver skrivträna att anteckna.
7. Ge tid för frågor, och stäm av att alla har förstått.

Tips!

På s. 67 finns en mall för hur ni kan skriva protokoll på arbetsplatsträffar och andra möten.

Övning – Våra mötesord

Vilka fackuttryck, förkortningar och andra ord är typiska för er arbetsplats? Samla på ord som brukar användas och dyka upp i texter och samtal under möten.

Gör så här:

1. Uppmuntra varandra att skriva ner ord och begrepp som förekommer på arbetsplatsen men som alla kanske inte känner till sedan tidigare.
2. Stäm av hur många som kan orden genom att diskutera vad de betyder.
3. Bestäm vilka av era ord som skulle vara bra att ha i egna ordlistor.
4. Gör ordlistor och spara dem både utskrivna och i datorn. Se till att alla vet att ni har ordlistor, och var de finns.

Dra nytta av den digitala tekniken

Uppmuntra varandra att använda digitala hjälpmedel som kan underlätta språkinlärning och språkutveckling. På nätet finns också många gratiskurser som kan vara till nytta.

Tips!

Uppmuntra varandra att spara de ord var och en slår upp. När det har gått ett tag kan ni se hur många av de uppslagna orden ni har börjat använda utan att behöva slå upp dem.

Så här kan ni göra!

1. Slå upp synonymer med hjälp av [Synonymer.se](https://synonymer.se)
2. Använd Google translate för att slå upp och översätta ord. I mobiltelefonen går det också att tala in ord, fotografera ord och lyssna på uttal.
3. Ta hjälp av svenska filmer med textstöd, poddar och radio.
4. Ladda ner appar som går ut på att lära ut svenska, till exempel SIV (språk i vården). Just SIV underlättar kommunikationen mellan läkare och patient.
5. Om ni har interna digitala plattformar, som till exempel intranät, kan ni kanske skapa en virtuell "helpdesk" dit ni kan skicka språkfrågor och lägga upp bilder på sådant ni vill fråga eller tala om.
6. Slå upp ord, begrepp, namn och fakta i digitala lexikon, till exempel Wikipedia. Att slå upp på flera språk kan underlätta förståelsen.

Hjälp varandra att rätta språkfel

Att rätta språkfel blir mindre laddat när alla är medvetna om att ni arbetar språkutvecklande tillsammans. Det bästa är att tala öppet om språksvårigheter, och hjälpa varandra att rätta språkfel vänligt och som något naturligt. Då minskar risken för att korrigeringar känns som kritik av personen, och fokus hamnar istället på att utveckla sin kompetens och att lära av varandra.

Lägg märke till språkets form

Hjälp varandra att lägga märke till och förstå språkets form, alltså i vilken följd orden i svenskan ska komma, och vilka ord en mening behöver innehålla för att bli begriplig.

Exempel med fel ordföljd:

- Då jag vill gå till mötet! säger Jolanta
- Det heter ”Då vill jag gå till mötet”, rättar Pirjo. Vill kommer före jag när meningen börjar med då.
- Okej, då vill jag gå nu. Jolanta tar Pirjo under armen.

Ett annat vanligt fel är överhoppade ord. De överhoppade orden kan göra att sambanden blir otydliga, och det kan leda till allvarliga missförstånd.

Exempel med överhoppade ord:

- Hon fick medicinen för en vecka.
- Jaha ... men fick hon medicinen för en vecka sedan, eller medicin som skulle räcka i en vecka?
- Räcka i en vecka.
- Och hur länge har hon tagit medicinen nu, idag?

Så här kan ni göra!

1. **Våga ta upp formuleringar som kan leda till allvarliga fel och riskera säkerheten.**
2. **Berätta för den som behöver stärka sin svenska att det är självklart att få ställa frågor när något är oklart, svårt att förstå eller när man känner sig osäker.**
3. **Be gärna personen att själv berätta på vilket sätt hen bäst kan ta emot "feedback". Det ökar motivationen.**
4. **Uppmärksamma och beröm den som lär sig. Då ökar motivationen även hos dem runt omkring.**
5. **Fråga varandra flera gånger, och försäkra er om att ni förstår varandra rätt. Att bara fråga "Har du förstått" är sällan en bra idé. Alltför ofta säger den som får frågan "Ja", oavsett om hen verkligen har förstått eller inte. Det är bättre att ställa en öppen fråga som leder till att personen själv får berätta vad hen har förstått. Se till att alla medarbetare deltar aktivt. Uppmuntra och stötta de som brukar vara tystlåtna att våga tala.**

Olika sätt att korrigera och stämma av

Att komma överens om förståelse

A: Jag såg Karim idag, nej jag menar dagen före i går.

B: Vilken dag menar du?

A: Dagen före i går. Vad heter det på svenska?

B: I förrgår. Du menar i förrgår tror jag. Stämmer det?

Att göra en omformulering

A: Jag kan hantera ... med stress

B: Menar du att du är stresstålig?

A: Stresstålig ...

B: Du tål stress, du är stresstålig, menar du det?

A: Ja.

Att bädda in korrigering

A: Man lär sig mycket på praktikplats än i skolan.

B: Du menar att man lär sig mycket *mer* på praktiken än i skolan?

A: Ja, mycket mer.

Att korrigera öppet

A: Jag hjälpte henne med att bära.

B: Det heter hjälpte, inte hjälpte.

A: Aha! Hjälpte henne ...

Att hjälpa till med ord

B: Jag letar efter annan ... Ah ... annan ...

A: En annan droppställning?

B: Annan droppställning.

Övning – Olika sätt att korrigera

Använd exemplen under rubriken *Olika sätt att korrigera och stämma av*.

Gör så här:

1. Träna genom att rollspela i par där en är person A och en är person B.
2. Byt roller och träna en gång till.
3. Samtala om hur det var att korrigera på de olika sätten, och hur det var att ta emot korrigeringsarna.

Övning – Svara på olika sätt

I den här övningen ska ni dela in er i par och pröva att svara på frågor på olika sätt.

Skriv gärna ut frågorna och svaren i förväg, och på olika papper. Bara person A ska se frågorna. Och bara person B ska se svaren.

Gör så här:

1. Låt alla som ska börja som person A få frågorna, men inte svaren.
2. Låt alla som ska börja som person B få svaren, men inte frågorna.
3. Ställ er i par.
4. Person A ställer en fråga från sitt papper.
5. Person B väljer ett sätt att svara på från sitt papper.
6. När person A har ställt alla fyra frågor, och person B har provat alla fyra typer av svar är det dags att byta roller.

7. Bilda nya par.
8. Låt nu den som var person A bli person B, och tvärtom.
9. Ställ de fyra frågorna och svara på de fyra olika sätten ett varv till.

Olika frågor

- Vad tycker du är kul med det här jobbet?
- Varför kom du för sent till personalmötet i morse?
- Hur vill du bli uppmuntrad av dina kollegor?
- Vad betyder dina kollegor för dig?
- Kan du ge mig ett handtag i köket?

Olika sätt att svara på

1. Titta ner i golvet och prata med huvudet bortvänt.
2. Säg *barra* flera gånger istället för *bara*.
3. Prata väldigt fort och hoppa gärna över ord.
4. Förklara länge, men utan att svara på frågan.

Till sist ...

När alla har provat att både fråga och svara är det dags att prata om hur det var att svara och ta emot svaren på de olika sätten. Vilka tankar väcker övningen, tycker ni? Vad kan ni ta mer er i arbetet från övningen?

Underlätta skrivandet, men ta inte över

Det tar tid att lära sig att skriva till exempel dokumentationer, rapporter, brev, eller protokoll på ett andraspråk. När tiden är knapp och skrivandet går trögt, eller den som borde skriva gör allt för att slippa, är det lätt hänt att någon annan gör jobbet. Det är förstås av välvilja, men hämmar samtidigt möjligheten till utveckling för den som behöver kunna skriva i jobbet.

Så här kan ni göra!

1. Låt den som är osäker eller inte brukar skriva själv få skriva parallellt med någon som är säker i sitt skrivande. Någon som ger stöd, men inte tar över.
2. Lär ut hur man använder stavnings- och grammatikkontrollen i datorns Word-program. Då stryks det som är fel automatiskt under med en röd vågig linje.
3. Träna tillsammans på att använda digitala hjälpmedel, ordböcker, mallar och instruktioner.

Övning – Prova stavningskontrollen i Word

Låt den som är nybörjare på stavnings- och grammatikkontrollen i Word få sitta en stund tillsammans med någon som kan. Prova funktionen i en text som hör till er arbetsplats.

Gör det lätt att slå upp

Gör det så lätt som möjligt att slå upp ord och fraser, skrivregler och få svar på frågor om svenska språket genom att ha uppslagsböcker till hands, och använda dem flitigt.

Många uppslagsböcker finns visserligen digitalt, men det är extra bra om de finns i bokform. Då kan fler än den som sitter vid datorn ha tillgång till dem, och språkombudet/språkstödjaren kan använda dem tillsammans med den som har frågor eller behöver språkstöd.

Bra uppslagsböcker

- Bonniers svenska ordbok eller Svenska Akademiens ordlista (SAOL).
- Handbok i svenska som andraspråk.
- Medicinsk miniordbok.
- Svenska skrivregler.
- Era egna skrivregler, mallar och språktips.

Tips!

Samla viktiga, vanligt förekommande ord, fraser och begrepp och skapa egna ordlistor för olika områden och uppgifter. Gör era egna ordlistor tillgängliga både digitalt och på papper.

Så här kan ni göra!

1. Köp in bra uppslagsböcker så att de finns till hands, och kanske att låna hem.
2. Skapa ett litet bibliotek, till exempel vid datorn.
3. Gör en lista över digitala hjälpmedel och vad de kan användas till för arbetsuppgifter.
4. Berätta för alla vilka hjälpmedel som finns, var de finns, och uppmuntra den som skriver att använda dem.

Skapa mallar

Mallar är väldigt bra som stöd både för texter och samtal. Om ni inte redan har mallar – låt språkombudet/språkstödjaren eller chefen skapa de mallar som behövs. Det bästa är att ta fram mallarna tillsammans med de som behöver dem. Det sparar mycket tid på längre sikt!

Mallar är bra att ha för ...

- Dokumentation
- Rapporter
- Protokoll
- Telefonsamtal
- Anhörigsamtal
- Akutsituationer
- Andra texter och samtal som är viktiga hos er.

Så här kan ni göra!

1. **Skriv upp nyckelord och vanliga uttryck som kan behöva användas i mallen.**
2. **Gör en ordlista till varje mall, och visa orden i exempelmeningar.**
3. **Lägg in rubriker som gör att nödvändig information kommer med, och på rätt ställe.**
4. **Se till att mallen är tydlig, lättläst och användbar för alla, men särskilt för den som behöver utveckla sin svenska, eller är ny i jobbet.**
5. **I mallar för muntliga samtal (till exempel för telefonsamtal och samtal med vård- och omsorgstagare, anhöriga, kunder eller kollegor) är det bra att också ta upp hälsningsfraser, hur man kan stämna av att de som talar med varandra har uppfattat varandra rätt, och hur man kan avsluta samtalet.**
6. **Pröva alla mallar tillsammans med de som behöver mallarna mest.**
7. **Glöm inte att uppdatera och förbättra mallarna då och då, även språkligt.**
8. **Gör det lätt att hitta mallarna, och se till att alla vet var de finns.**

Mall för mötesprotokoll

Arbetsplatsens namn:

Datum:

Närvarande på mötet:

Kommentarer till föregående mötesprotokoll:

Följande punkter togs upp:

1.

2.

3.

Följande punkter beslutades:

1.

2.

3.

Dagens språkfråga:

Vi pratade om

Det som kom fram var

Vi beslutade att

Ytterligare information, till exempel förslag eller diskussioner som inte ledde till beslut:

Vid protokollet:

Mallar för telefonsamtal

Använd mallar för telefonsamtal, både när ni ringer och tar emot samtal, och träna på att använda dem i till exempel ett rollspel.

Här kommer först ett exempel på ett samtal och sedan en mall för telefonsamtal till en anhörig. Den som ringer upp är undersköterskan Violetta Hernandez och den som svarar är Olle Richter vars fru är patient.

- Hej! Jag heter Violetta Hernandez och arbetar på kirurgavdelning 7. Jag ringer för att berätta att din fru ska få komma hem i morgon.
- Det var ju roligt att höra, men hur ska hon komma hem?
- Vi kommer att beställa en sjukresa åt henne.
- Jaha ... så då behöver jag inte hämta?
- Nej, du behöver inte hämta, men har du eller någon annan möjlighet att vara hemma klockan två när hon kommer?
- Ja, jag är hemma då.
- Är det något annat som du undrar över?
- Nej ... jag kommer inte på något just nu.
- Då vet du att din fru får åka hem med sjuktransport, och att vi kommer vid två. Och du kommer att vara hemma då.
- Ja, det blir jättebra.
- Du kan alltid ringa oss på avdelningen om du kommer på något mer du undrar över.
- Va bra. Tack så mycket!
- Tack själv Olle. Hej då!
- Hej då!

Mall

1. Tala om vem du är

- Hej! Jag heter Violetta Hernandez och arbetar på kirurgavdelning 7.

Skriv här hur du ska presentera dig:

2. Tala om varför du ringer

- Jag ringer för att berätta att din fru ska få komma hem i morgon. Vi kommer att beställa en sjukresa åt henne.

Skriv här vad du ska säga när du talar om varför du ringer:

3. Ta reda på om den du ringer till har frågor

- Är det något du undrar över?/Har du några frågor?

Skriv här vad du ska fråga den du ringer om:

4. Upprepa det som är viktigast

– Va bra, då vet du att din fru får sjukresa hem i morgon.

Skriv här vad du ska upprepa (berätta en gång till):

5. Ta reda på om den du talar med har fler frågor

– Har du några frågor?/Är det något mer du vill veta just nu?

Skriv här hur du ska ta reda på om den du talar med har några frågor:

6. Upprepa det viktigaste så att du själv hör att den du talar med har förstått

– Då vet du att din fru kommer vid två. Och du är hemma då!

Skriv här vad du ska upprepa (berätta en gång till):

7. Avsluta samtalet på ett trevligt sätt

– Och du kan alltid ringa oss på avdelningen om du kommer på något mer du undrar över. Tack själv. Hej då!

Skriv här hur du ska avsluta samtalet på ett trevligt sätt:

Övning – Ordlistor till mallar

Fundera över vilka viktiga och vanligt förekommande ord, fraser och begrepp som skulle vara bra att ha till hands för den som använder mallar av olika slag.

Gör så här:

1. Använd gärna orden från Övning – Våra mötesord på s. 55 och andra ord som är viktiga i er verksamhet.
2. Skapa ordlistor som ni kan lägga in i mallarna, och använda i andra sammanhang.
3. Gör listorna tillgängliga både digitalt och på papper.

Träna på att ge och ta instruktioner

Inom hälso- och sjukvård, vård och omsorg och service av olika slag bygger en stor del av arbetet på att instruera och informera. För att förstå varandra behövs inte bara ett bra ordförråd utan också kunskapen om och förståelsen för hur olika vi uttrycker viljor, önskningsar och instruktioner.



Stress, språk, relationer, status och roller, tidigare erfarenheter och en rad andra faktorer påverkar hur en instruktion fungerar för olika mottagare. Extra svårt är det förstås för den som håller på att lära sig ett nytt språk. Därför är det väldigt bra att träna tillsammans på att ge och ta emot instruktioner.

Så här kan ni göra!

Muntliga instruktioner:

1. Förklara med hjälp av korta meningar. Beskriv vad du gör, och visa samtidigt hur du gör.
– Jag tar scannern. Jag håller den över EAN-koden. Jag trycker på knappen och väntar på att den blippar. Nu har jag registrerat paketet.
2. Stäm av att instruktionen har gått fram genom att ställa frågor som gör att personen får visa eller berätta vad hen har förstått.

Skriftliga instruktioner:

1. Skriv alltid instruktioner på ett språk som är enkelt, tydligt och begripligt för den som behöver instruktionen.
2. Hoppa aldrig över information som kan verka självklar för den som redan vet hur man ska göra.
3. Skriv ut instruktionen, läs den högt och följ den genom att göra exakt så som det står.
4. Låt någon som behöver instruktionen läsa den (gärna högt) och följa de olika stegen medan den som har skrivit instruktionen är med.

Utveckla språket med skrivövningar

Kreativa skrivövningar ger många positiva effekter, inte minst därför att de stimulerar lusten till språk och bidrar till att upptäcka att skrivande kan vara lustfyllt istället för en tung plikt. Det viktiga är inte själva texten utan övningen, och vad ni upptäcker och får ut av den.

Skrivande och läsande kan också användas som ett verktyg för att komma fram till tankar, åsikter och förhållningssätt. Den typen av skrivande fungerar som hjälpmedel för att reda ut sådant i det egna arbetet som kan orsaka stress och problem.

Så här kan ni göra!

1. Använd Övning – Flödesskriva för att samla ihop tankar och komma till ro, till exempel inför ett möte eller ett viktigt samtal.
2. Ta upp ett "case", det vill säga en situation som ni behöver komma vidare med. Använd Övning – En händelse på jobbet som hjälp.
3. Lägg in en skrivövning när ni behöver fylla på med energi och ha roligt en liten stund, till exempel Övning 8 – När jag gick hemifrån, eller Övning – Stafettdialog.
4. Avrunda, förankra och fördjupa vad som tagits upp på ett möte med hjälp av Övning – När jag lämnar mötet tar jag med mig ... Träna tillsammans på att använda digitala hjälpmedel, ordböcker, mallar och instruktioner.
5. Ordna en träff för personalen med kreativt skrivande som tema. Då kan ni pröva övningarna i lugn och ro.

Övning – Flödesskriva

Att flödesskriva betyder att tömma skallen på allt som finns där inne just nu, och som kanske gör det svårt att fokusera och koncentrera sig. Det spelar ingen roll *vad* som kommer ut. Det viktigaste är att skriva flödigt och ohämmat, och att veta att ingen ska läsa.

Gör så här:

1. Skriv i 3-5 minuter. Inte mer.
2. Skriv för att tömma skallen på allt. Lyft inte pennan från papperet. Rätta, ändra eller stryk ingenting. Ta med ALLT som vill ut.
3. Om det hakar upp sig, skriv "Just nu ..." och fortsatt framåt.
4. Läs inte upp för varandra. Men spara gärna era texter!

Ju oftare ni flödesskriver, desto mer utvecklande blir det!

Övning – En händelse på jobbet

Här får ni prova Tre-steps-metoden, en skrivövning som passar extra bra när ni vill utforska och utveckla tankar om ett visst tema, ett problem eller en fråga ni vill komma vidare med. Övningen går också bra att göra i par. Den lockar fram skrivandet utan prestige och prestation.

Börja med att bestämma vilket tema ni vill utforska, och följ sedan instruktionen steg för steg.

Steg 1

Tid: 5 minuter

1. Skriv temat/frågan som en rubrik på ett vanligt skrivpapper.
2. Gör en lista (alltså bara enstaka ord, inte berättande text) med alla tankespår (associationer) till ordet. Ta med allt! Även sådant som först känns fel eller dumt. Skriv så mycket som möjligt, tänk så lite som möjligt!

Steg 2

Tid: 10 minuter

I steg 2 är det bra att ha stora papper, och färgpennor.

1. Välj ut 2-4 av tankespåren, eller ta några på måfå.
2. Ta ett större papper och färgpennor.
3. Gör en tankekarta genom att skriva rubriken mitt på papperet. Skriv dina tankespår.

OBS! En variant är att sätta sig med sina tankekartor i par och prata om dem tillsammans istället för att skriva.

Steg 3

Tid: 10 minuter

Använd listan från steg 1, och tankekartan från steg 2 som inspiration.

1. Skriv fritt i 10 minuter (eller kortare).
2. Läs upp för varandra (frivilligt!)
3. Avsluta med att samtala om vad övningen gav för tankar och insikter utifrån temat. Vad har ni kommit fram till, vad vill ni ta vidare, och hur?

Alternativ

När de tre stegen är klara kan ni välja att gå vidare med övningen genom att till exempel.

1. Stryka under ett par ställen i texten (ett par ord eller en mening) som skribenten tycker känns extra viktiga. Läs upp för varandra och prata om varför skribenten valde just de bitarna ur texten.
2. Skriva dikter på temat för övningen.
3. Göra ett rollspel. Förslag på rollspelsövningar finns på s. 84.

Övning – När jag gick hemifrån lämnande jag ...

Den här övningen är enkel och bra att använda som uppvärmning, för att skapa god stämning och få alla att vara delaktiga och våga prata.

Gör så här:

1. Ta var sitt papper.
2. Skriv rubriken *När jag gick hemifrån lämnade jag ...*
3. Skriv allt du lämnade hemma i punktform. Inga långa förklaringar, bara ord eller korta meningar. Det kan vara både konkreta saker som “disken” och mer abstrakta som “min oro”.
4. Läs upp för varandra (frivilligt att hoppa över sådant man inte vill dela med sig av). Kommentera inte texterna, låt alla bara lyssna. Det blir bäst så!
5. Fråga om någon inte förstod några särskilda ord, och förklara dem i så fall.

Övning – Stafettdialog

Känner du till övningen där man först ritar var sitt huvud, viker bort det och skickar teckningen vidare. Nästa person ser inte huvudet, men ritar ändå en överkropp. Hen viker bort överkroppen, och skickar vidare till nästa person som ritar en underkropp, och så fortsätter man tills hela figuren är klar. Då viks pappret upp och hela figuren syns. Det brukar leda till ett gott skratt.

Den här övningen går till på nästan samma sätt, men blir en replikväxling istället för en “gubbe”.

Tillsammans kommer ni att skriva en dialog, alltså ett samtal med olika repliker. Var och en skriver sin replik, men ser inte alla de andra replikerna. Alla kan vara med, och ingen behöver känna sig utlämnad eftersom alla skapar dialogen tillsammans.

Gör så här:

1. Ta var sitt papper, helst randigt.
2. Nu ska var och en skriva en replik överst på papperet.
(Ex: – Nu börjar jag bli hungrig.)
3. Skicka era papper ett steg åt höger.
4. Nu ska var och en skriva en ny replik som hänger ihop med den som står på papperet. Skicka inte vidare ännu!
5. Nu viker alla bort den översta repliken. Bara den senast skrivna ska alltså synas.
6. Skicka nu papperet ett steg åt höger igen.
7. Var och en skriver nu en ny replik som hänger ihop med den som syns.
8. Skicka vidare åt höger. Skriv en ny replik. Vik bort, och skicka vidare.

9. Håll på så länge ni vill. Det brukar vara lagom med sådär 10-15 repliker.
10. Till sist ... Vik upp allas papper, och låt var och en läsa igenom replikväxlingen tyst en gång.
11. Läs upp alla dialoger högt. Förundras över hur det kan bli, och få ett gott skratt tillsammans!

Övning – När jag lämnar mötet tar jag med mig ...

Den här övningen är enkel och utmärkt att använda som avslutning när man vill samla ihop vad som har kommit upp under ett möte, och hur var och en har uppfattat det.

Gör så här:

1. Ta var sitt papper.
2. Skriv fem meningar på temat "Det här tar jag med mig från mötet".
3. Avsluta med tre meningar om vad var och en lämnar kvar.
4. Läs upp för varandra
5. Reflektera tillsammans över mötet, eller samla ihop allas texter och använd dem som utvärdering och underlag för till exempel fler språkutvecklande aktiviteter.

Övning – Om ... Då ...

Den här övningen går att göra i många olika varianter. Ni kan välja att skriva utifrån ett tema eller en fråga, utifrån en situation ni vill prata vidare om, eller inte ha något tema alls.

Gör så här:

1. Ta var sitt papper.
2. Skriv ordet *Om* sex gånger, och till sist ordet *Då*. Så här:
Om
Om
Om
Om
Om
Om
Då
3. Skriv vad du vill efter varje *Om* och *Då*. Det räcker med en eller två meningar. Meningarna ska alltså börja med orden *Om* och den sista med ordet *Då*.
4. Läs upp för varandra.
5. Reflektera tillsammans över övningen.

Utveckla språket med reflekterande samtal

Det vi här kallar för reflekterande samtal är sådana samtal som leds av någon som är van vid att leda samtal i grupp. Det kan till exempel vara en utbildad reflektionsledare.

I det reflekterande samtalet tar ni upp vardagssituationer i arbetet, situationer med något slags dilemma. Genom samtalet får gruppen dela med sig av kunskaper och erfarenheter, och möjlighet att utforska olika förhållningssätt i arbetet samtidigt som språket tränas. Att sätta in enskilda händelser och upplevelser i ett större sammanhang bidrar till att hitta konstruktiva lösningar i typiska situationer på jobbet.

Reflekterande samtal brukar beskrivas som befriande, lugnande och lärande – alltså en stressreducerande aktivitet som kan ge avlastning i ett kanske psykiskt påfrestande arbete. Men för att samtalen ska bli lugnande och lärande, samt positiva och konstruktiva är det viktigt att det som tas upp stannar inom gruppen. Om ni vill ta något vidare måste ni komma överens om det efter varje reflekterande samtal. Alla måste kunna lita på att det som tas upp inte sprids vidare.

Lika viktigt är det att ni under samtalet inte går in på konfliktlösning eller anklagar någon, vare sig det gäller de som är närvarande i rummet eller andra. Om det uppstår behov av konfliktlösning ska ni avbryta det samtalsämnet, och ta frågan vidare till chefen.



Personer som har bristande kunskaper i svenska hittar strategier för att kompensera för sina brister. För att komma till insikt om vad man behöver utveckla i språket är det viktigt att känna sig trygg.”

Karin Mattsson, språkpedagog och coach

Teman för reflektion kan till exempel vara

- Vår värdegrund
- Samverkan med anhöriga
- Att tolka riktlinjer

Övning – Jag vill berätta ...

Den här övningen kan ni pröva tillsammans med en samtalsledare. Övningen utgår ifrån händelser i arbetet, händelser som har väckt frågor på något sätt.

Gör så här:

1. Låt var och en i gruppen lyfta en händelse/fråga som hen vill ta upp.
2. Bestäm tillsammans vilken frågeställning ni ska fortsätta med.
3. Låt den som lyft frågan beskriva händelsen närmare.
4. Låt nu var och en reflektera tyst för sig själv i 5-10 minuter, och skriva ner korta anteckningar och frågor.
5. Låt alla dela med sig av sina reflektioner i tur och ordning, utan att bli avbrutna.
6. Ha ett öppet samtal där ni ställer nyfikna frågor för att få in olika perspektiv och vinklar på frågeställningen. Försök att inte lägga in egna värderingar i det som samtalet handlar om.
7. Avsluta med att sammanfatta övningen. Vilka likheter och olikheter kom ni fram till? Vad kan ni lära av samtalet? Hur går ni vidare.
8. En variant (när övningen görs mot slutet av dagen) är att utgå ifrån frågorna "Vad har varit bra idag?" och "Vad kunde ha varit bättre?"

Utveckla språket med rollspel

Rollspel innebär att man väljer ett ämne och spelar upp en situation kring ämnet för att tydligare se vad som styr det som händer. Genom rollspelet blir olika sätt att agera och kommunicera på i en given situation tydligare, och olika möjligheter blir synliga. Rollspelet hjälper alltså deltagarna att upptäcka hur olika strategier fungerar.

Var inte rädda för att pröva rollspel, även om det till en början känns ovant. Att få kliva in i en roll ger ofta deltagarna en känsla av befrielse, lockar fram humor och skapar gemenskap. Men det måste vara frivilligt om det ska fungera.

Förslag på ämnen

- Problem vid provtagning.
- Stress och irritation.
- Klagomål från en kund, patient, anhörig eller annan person.
- Svåra besked.
- Språkfel som ställer till missförstånd.

Övning – Pröva på rollspel

Gör så här:

1. Föreslå och välj ett ämne som ni vill rollspela om.
2. Låt den som har föreslagit ämnet spela huvudrollen.
3. Spela upp en spontan scen utifrån ämnet.
4. Diskutera rollspelet och vad som hände i kommunikationen och relationerna.

5. Vad fungerade bra, och varför?
6. Vad fungerade mindre bra, och varför? Vad fungerade dåligt, och varför?
7. Ge förslag på hur situationen hade kunnat hanteras på ett annat sätt.
8. Spela om rollspelet och pröva att hantera situationen på ett annat sätt.

Övning – Hur låter jag?

Det här är ett bra sätt att avdramatisera hur olika människor låter när de talar, och hjälpas åt att hitta en ton som fungerar i arbetet. Pröva övningen i små grupper, och gå laget runt.

Gör så här:

Börja med att läsa igenom övningen, och stäm av så att alla förstår orden *irriterat*, *glatt* och *neutralt*.

1. Kan du öppna fönstret!

Person A säger:

– Kan du öppna fönstret!

Person B svarar irriterat:

– Säg inte åt mig hur jag ska göra!

Person A säger:

– Kan du öppna fönstret!

Person B svarar glatt:

– Säg inte åt mig hur jag ska göra!

Person A säger:

– Kan du öppna fönstret!

Person B svarar så neutralt som möjligt

– Säg inte åt mig hur jag ska göra!

2. Hur mår du egentligen?

Person A frågar:

– Hur mår du egentligen?

Person B svarar så neutralt som möjligt:

– Jag mår inte bra idag.

Person A frågar:

– Hur mår du egentligen?

Person B svarar glatt:

– Jag mår inte bra idag.

Person A frågar:

– Hur mår du egentligen?

Person B svarar irriterat:

– Jag mår inte bra idag.

3. Jag är så glad att du är här idag!

Person A säger:

– Jag är så glad att du är här idag!

Person B svarar så neutralt som möjligt:

– Du är så fin och omtänksam mot mig, tack!

Person A säger:

– Jag är så glad att du är här idag!

Person B svarar irriterat:

– Du är så fin och omtänksam mot mig, tack!

Person A säger:

– Jag är så glad att du är här idag!

Person B svarar glatt:

– Du är så fin och omtänksam mot mig, tack!

Övning – Vill du ha ... Ja, tack ...

Träna på att skapa en öppen och positiv atmosfär genom att ge och ta emot presenter som bara finns i fantasin.

Gör så här:

Variant 1

1. Person A sträcker fram händerna mot person B och säger:
– Vill du ha en/ett ... (hittar på vad som är presenten).
2. Person B visar glädje, tar emot presenten och säger:
– Åh, ja tack! Den ska jag ... (hittar på hur hen ska använda presenten eller vad hen ska göra med den).
3. Låt nu B ge en present till A, och fortsätt ett par varv till.

Variant 2

1. Person A sträcker fram händerna mot person B och säger:
– Varsågod här får du en ... (utan att säga vad som är presenten).
2. Person B visar glädje, tar emot presenten och säger:
– Åh, tack! En/ett ... (hittar på presenten själv).
3. Person A säger:
– Vad ska du använda/göra med ...?
4. Person B berättar vad hen ska använda/göra med presenten.



At the beginning of
the 19th century the
administration in
the city of Berlin
was very different

8 steg mot en språkutvecklande arbetsplats

Att bygga upp en språkutvecklande arbetsplats och få igång språkstödet är en process som har större chanser att lyckas om ni tar små steg i taget. Det är viktigt att ha förståelse för att språkutveckling tar tid, och att det är ett förändringsarbete där ni också kan stöta på svårigheter, men att det är mödan värt att fortsätta framåt.

De steg längs vägen som vi föreslår här är just förslag. Kanske vill ni ta era steg i en annan ordning, eller på ett annat sätt utifrån de möjligheter och utmaningar som finns hos just er. Prova er fram, och återvänd till förslagen för att stämma av och hämta inspiration längs vägen.

1.

Skapa goda förutsättningar

Att skapa goda förutsättningar för ett språkutvecklande arbete handlar till stor del om tillit, och om att våga och kunna prata på ett konstruktivt och medvetet sätt om olika kulturers och olika människors sätt att kommunicera.

En grundbult i det arbetet är att försöka lära av varandra, och att tillsammans skapa ett tillåtande klimat där alla kan känna sig trygga, och där flerspråkighet blir en tillgång.

Så här kan ni göra!

1. **Uppmärksamma språksvårigheter och kommunikationsproblem, och prata om dem istället för att "sopa dem under mattan".**
2. **Utse någon hos er som är intresserad av språkfrågor och villig att ta på sig rollen som språkombud/språkstödjare.**
3. **Skaffa kunskap och använd verktyg som hjälper er att hantera problem kopplade till språk och kommunikation.**
4. **Ta reda på mer om språksituationen på er arbetsplats, och hur ni bäst kan stötta den som behöver utveckla sin svenska.**

2.

Undersök språksituationen

Begreppet ”språksituation” omfattar alla typer av kommunikation på er arbetsplats, både den muntliga och skriftliga. Er språksituation och hur ni kan och vill förändra den är utgångspunkten för ett effektivt och bra språkstöd på längre sikt. Ni behöver därför ta reda på hur språksituationen ser ut hos er idag.

Så här kan ni göra!

1. Kartlägg vilka texter som skrivs hos er. Vilka texter måste alla kunna skriva? Vilka är svårast? För vem?
2. Kartlägg hur den muntliga kommunikationen fungerar, och i vilka sammanhang den inte fungerar.
3. Beskriv vad ni tycker är utmaningen i muntliga och skriftliga arbetsuppgifter när det gäller språket, till exempel när ni ska ge och ta instruktioner och rapportera eller informera om en händelse.
4. Vilka möjligheter har ni att utbilda till exempel språkombud och reflektionsledare?
5. Använd svaren som underlag för en handlingsplan.

3.

Ta fram en handlingsplan

Som utgångspunkt för en handlingsplan behöver ni själva veta vad ni vill med att arbeta språkutvecklande. Vad har ni för syn på språket på er arbetsplats och vart vill ni att det språkutvecklande arbetet ska nå?

Ett bra första steg för att lägga grunden till att arbeta språkutvecklande är att formulera en språkpolicy som beskriver era visioner.

När ni sedan arbetar fram en mer konkret handlingsplan, utgå ifrån era behov och möjligheter just nu. Allt behöver inte sättas igång genast. Det är bättre att ta ett steg i taget, pröva sig fram, och förverkliga fler visioner på lite längre sikt.

Tänk också på att ni både kan och bör revidera handlingsplanen allt eftersom ert språkutvecklande arbetet hittar sin form och sitt innehåll.

Exempel på språkpolicy

Policy 1

Alla medarbetare ska få stöd i att utveckla sitt språk för att förbättra kvaliteten, säkerheten, arbetsmiljön och kompetensen. Vi ska sträva efter att skriva och tala enkelt, vårdat och begripligt, och medarbetare med ett annat modersmål än svenska ska få möjlighet att utveckla och använda sitt modersmål, jämsides med svenskan.

Policy 2

Språket ska vara enkelt, vårdat och begripligt och kunna användas och förstås av alla. Hos oss är flerspråkighet en tillgång, och vi talar öppet om språk och språkutveckling.

Så här kan ni göra!

1. **Skriv in er språkpolicy under rubriken "Vision" i handlingsplanen.**
2. **Om ni inte har en språkpolicy, formulera en vision för hur ni vill arbeta språkutvecklande.**
3. **Bestäm vad som är mål och delmål med ert språkutvecklande arbete. Tänk på att målen ska leda fram mot visionen.**
4. **Beskriv vilka områden som ska utvecklas.**
5. **Skriv in hur ni ska följa upp det språkutvecklande arbetet och de aktiviteter ni gör, och hur ni ska utvärdera resultaten.**
6. **Gör en realistisk tidplan kopplad till era mål och delmål.**
7. **Bestäm vem/vilka som ska ansvara för olika delar av det språkutvecklande arbetet, och vilka ansvarsområden var och en ska ha. Vilken roll ska chefen ha? Ska språkbudet/språkstödjaren också vara ansvarig för det språkutvecklande arbetet som helhet?**
8. **Använd språkpolicyn och handlingsplanen som utgångspunkt för att förankra arbetet och involvera alla på er arbetsplats.**

Tips!

Tänk på att policyn inte får innehålla något som bryter mot lagar och förordningar, eller något som är direkt kopplat till en specifik person.

I språkombudsutbildningen ingår det att ta fram en handlingsplan tillsammans med chefen.

Exempel på handlingsplan

Den här handlingsplanen kan ni använda som utgångspunkt för att skriva en egen.

1. Språkpolicy

Språket ska vara enkelt, vårdat och begripligt och kunna användas och förstås av alla. Hos oss är flerspråkighet en tillgång, och vi talar öppet om språk och språkutveckling.

2. 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.

3. Utvecklingsområden

- Öka medvetenheten om vikten av att kommunicera i tal och skrift.
- Göra alla medarbetare delaktiga i kvalitets- och utvecklingsarbetet.
- Utveckla språkstöd som gör att alla i arbetsgruppen kan, vill och vågar tala och skriva.

4. Mål på längre sikt

- Vi ska på bästa sätt tillsammans arbeta med att få en förstående och tillåtande arbetsplats där vi aktivt arbetar med att stötta varandra för att undvika missförstånd, i kontakten med våra vård- och omsorgstagare, i arbetsgruppen samt på möten.
- All personal ska kunna skapa en social samvaro med en respektfull vardagsdialog under till exempel måltider och fikastunder.
- Vi ska ha minst två, men helst fler språkombud.

- Alla medarbetare ska få möjlighet att delta i diskussioner och All personal ska hjälpas åt att skapa en positiv hållning när det gäller att stödja och hjälpa varandra i språkutvecklingen.

5. Mål på kortare sikt

- Vi ska inom ett år ha utbildat minst en medarbetare till språkombud.
- Inom ett halvår ska alla medarbetare ha fått fortbildning om språkets betydelse för arbetet och kommunikationen.
- Vi ska öka kunskapen om varandras traditioner och högtidsfiranden genom att ta upp det på våra månadsmöten.
- Datorrummet ska göras i ordning så att våra mallar och instruktioner blir lätta att hitta, och vi ska skaffa ordböcker.
- Språkfrågor ska vara en stående punkt på arbetsplatsträffar.
- När nya dokument skrivs och nya riktlinjer eller rutiner skapas ska språkstödjare/språkombud vara med vid utformningen.

6. Metod

- Till dess vi har utbildat språkombud kommer vi att ha två språkstödjare som finns tillgängliga tre timmar i veckan för stöd med dokumentation och språkfrågor.
- Enhetschefen och språkstödjarna tar fram en plan för språkstödjande aktiviteter, och presenterar den för hela arbetsgruppen.
- Vid medarbetarsamtal ska chefen gå igenom språkliga utvecklingsbehov och möjligheter med varje arbetstagare.
- Alla medarbetare ska få möjlighet att delta i diskussioner och vi ska turas om med att skriva protokoll.

7. Ansvarsfördelning

- Enhetschefen ansvarar för att utse språkombud, frigöra tid för språkstöd och ordna så att de praktiska förutsättningarna att arbeta språkutvecklande blir så bra som möjligt.
- Språkstödjarna ansvarar för att tillsammans med chefen informera alla medarbetare om vad språkstödet innebär, och hur det ska gå till.

8. Uppföljning

- Handlingsplanen ska följas upp senast 2020-06-10, och revideras kontinuerligt. Språkstödet ska utvärderas och utvecklas tillsammans med språkstödjare/språkombud och i medarbetarsamtal.

9. Tidplan

- Det språkutvecklande arbetet startar från och med 2018-10-23.
- Språkstödjarna presenteras 2018-11-25
- Språkombudet ska vara färdigutbildat 2019-06-10.

10. Ansvarig chef

(namnteckning)

4.

Förankra och involvera

Nya arbetssätt och förändringar kan skapa oro, men förstås också väcka nyfikenhet. Därför gäller det att skapa positiva förväntningar på vad ert språkutvecklande arbete kommer att innebära, att förankra processen och involvera så många som möjligt.

Så här kan ni göra!

1. **Ordna ett möte där ni berättar om ert språkutvecklande arbete, svarar på frågor och samlar in idéer om hur ni kan stimulera till språkutveckling och ge språkstöd.**
2. **Var tydliga med vad syftet med ert språkutvecklande arbetssätt är.**
3. **Berätta hur språkstödet kan stärka er kompetens, gemenskap och kvalitet i arbetet.**
4. **Var tydliga med hur det språkutvecklande arbetet kommer att påverka var och en, och er som arbetsplats. Vad ska ni göra? När och hur?**
5. **Informera om vem/vilka som kommer att ansvara för språkstödet hos er, och vad det innebär?**
6. **Om chefen kommer att ha medarbetarsamtal om språkutveckling, berätta om samtalet och att syftet är att kunna utforma språkstödet på er arbetsplats på bästa sätt.**

5.

Ha medarbetarsamtal om språkutveckling

Medarbetarsamtal eller utvecklingssamtal som leds av chefen är utmärkta tillfällen till att också ta upp språkfrågor. Låt språkkompetens, och möjligheten att höja den, vara ett återkommande tema precis som andra kompetenshöjande åtgärder.

Inför samtalet, tänk på att språklig kompetens i arbetet kan vara en känslig fråga. Misstanken om att chefen tycker att ”jag” måste utveckla mitt språk kan ibland upplevas som indirekt negativ kritik av mig som person. En anledning till det kan vara tidigare erfarenheter av att det uppstått missförstånd som varit svåra att hantera, och att synpunkter kan uppfattas som personligt tyckande.

Så här kan ni göra!

1. Börja med att berätta om målet med att ta upp språket, att samtalet är en del i ert språkutvecklande arbetssätt, och att syftet är att erbjuda möjligheter till utveckling och stöd. Då blir det mindre laddat att prata vidare.
2. Använd mallen på s. 100 som utgångspunkt för samtalet. Svaren på frågorna från samtalet ger en god vägledning för vilka språkliga färdigheter som behöver förbättras i första hand, och vad ni ska göra på längre sikt.
3. Ta god tid på er för samtalet, och samla in så mycket information som möjligt. Den är värdefull för språkombud/språkstödjare när de ska utforma språkstöd och aktiviteter.
4. Efter medarbetarsamtalet är det dags att kartlägga vilka möjligheter som finns, och vilken typ av språkstöd som är realistiskt utifrån vad som fungerar för medarbetaren själv.
5. Träffa sedan medarbetaren igen, och berätta vad ni kan erbjuda.
6. Gör en individuell plan för hur språkstödet ska gå till rent praktiskt.

Mall för samtal om språkutveckling

1. Frågor om språk

- Vilka språk talar du?
- Vilket språk är du bäst på? Vilket språk kommer sedan?
- Hur tycker du att kommunikationen på svenska fungerar på jobbet?
- Kan du ge exempel på situationer då språket fungerar bra mellan dig och de andra medarbetarna?
- Kan du ge exempel på situationer då språket fungerar sämre eller inte alls?
- Finns det kommunikationsproblem på jobbet som handlar mer om kulturella skillnader än om språk, tycker du? Kan du ge exempel?
- Tycker du att du behöver förbättra din svenska?
OBS! Om medarbetaren svarar ja ställ de här följdfrågorna:

1. Vad skulle du vilja förbättra?
2. I vilka situationer är det lättare att prata svenska, tycker du?
3. I vilka situationer tycker du att det är lätt att skriva på svenska?
4. Vet du hur du skulle kunna lära dig mer svenska på jobbet? Vilken typ av stöd i att lära dig svenska skulle du vilja ha?
5. Tror du att dina arbetskamrater kan stödja dig i att utveckla språket? Hur? Vad skulle du önska att de gjorde som kunde hjälpa dig att förbättra din svenska?

2. Frågor om utbildningar i svenska

- Vad är det viktigaste för dig för att du ska lära dig effektivt?
- Skulle du vilja gå på kurs i svenska?
- Har du gått på kurs tidigare? Var den bra? Vad var bra/dåligt?
- Vilken typ av kurs i svenska skulle passa dig nu?

Tips!

Den gemensamma europeiska referensramen för språk (GERS) är en internationell standard för att beskriva språkfärdigheter. Språkskalan kan användas för att få en uppfattning om olika nivåer i språket kopplat till arbetet. Om ni vill använda språkskalan, gör det i samarbete med en lärare eller utbildningsansvarig.

Det finns också en språkskala anpassad för omsorgen, och riktad till chefer. Där finns bland annat en del om hur man kan lägga upp ett samtal om språkutveckling.

Länkar till språkskalorna finns under Webbidor, länkar och tips.

6.

Ordna tid, rum och utrustning

En annan viktig del i att få språkstödet att fungera är att det finns praktiska förutsättningar, till exempel schemalagda tider för språkstöd, tillgång till lokaler, datorer och annan utrustning som kan behövas.

Så här kan ni göra!

1. Se till att det finns utrymme för språkfrågor i den dagliga verksamheten.
2. Schemalägg regelbundna tider för språkstödet så att medarbetarna vet när ni ska ha språkstimulerande aktiviteter, när de kan ställa frågor i lugn och ro, eller be om stöd med muntliga och skriftliga uppgifter.
3. Boka in regelbundna möten där chefer, språkombud/språkstödjare, handledare och eventuella lärare träffas. Om ni inte möts och diskuterar, planerar och följer upp är det svårt att utveckla verksamheten.
4. Ordna det så att skrivande, telefonsamtal och liknande kan ske på en avskild plats. Språkutveckling och inläring sker bäst i en lugn miljö. Om man är andraspråkstalare och/eller ovan vid att utföra vissa arbetsuppgifter är det viktigt att det finns möjligheter till lugn och koncentration.
5. Fundera på om ni kan ta in stöd utifrån för fortbildning, och för att snabbare komma igång med språkstöd och språkutveckling.

7.

Ta hjälp utifrån

Ett väldigt bra stöd i det språkutvecklande arbetet är att ta in kompetens utifrån, exempelvis genom lärare, föreläsare, handledare och coacher med erfarenhet av språkfrågor och andraspråksinläring. På så sätt får ni både inspiration och nya kunskaper. Tillammans med den som har stor erfarenhet av kommunikation och språk- och kulturfrågor blir det lättare att lufta åsikter och funderingar, och på köpet får ni fakta, övningar och underlag att använda i ert språkutvecklande arbete.

Tips!

Kontakta Vård- och omsorgscollege om ni vill ha förslag på experter inom området språkutvecklande arbetssätt.

Så här kan ni göra!

1. **Ta kontakt med kommunens vuxenutbildning för att ta in lärare som utbildar i svenska på arbetsplatsen. Inte istället för ert eget språkstöd, utan som ett komplement.**

Syftet med att hålla språkundervisningen på arbetsplatsen är att stärka lärandet genom att integrera språkstudier med arbetet. De lärare som kommer till er ska förstås använda autentiska texter, talsituationer och språkbruket på er arbetsplats som utgångspunkt för undervisningen. På det sättet kopplas språkutbildningen både till individens arbetsuppgifter och behov, och till de mål som ni som organisation har.

8.

Bygg nätverk

Det är inte alltid lätt att få gehör för förändringar på den egna arbetsplatsen, ”Ingen blir profet i sitt eget land”, brukar det ju sägas. Men det behövs påfyllning för att hålla förändringsviljan levande hos både språkombud/språkstödjare och chefer. Därför är det väldigt bra att bygga nätverk och hålla kontakten med andra som också arbetar språkutvecklande.

Så här kan ni göra!

1. Gå ihop med andra språkutvecklande arbetsplatser för att nätverka och diskutera möjligheter och utmaningar i det språkutvecklande arbetet. Det kan ni göra även via nätet.
2. Ordna träffar då ni ses och fortbildar varandra genom att dela med er av varandras sätt att tänka kring, och arbeta med språkstöd.

[illegible]

Webbsidor, länkar och tips

Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum

www.aldrecentrum.se/kompetensutveckling/sprakutveckling-och-arbetsplatslarande/material

Här finns:

- Presentationer av projekten ArbetSam, SpråkSam och TDAR, och material och handböcker från projekten som pdf-filer.
- Den anpassade språkskalan för omsorgsarbete.
- Information om reflektionsutbildningar.

Föreningen Vård- och omsorgscollege

www.vo-college.se/sprakutveckling

Här finns:

- Information och material om språkombud, språkombudsutbildningen, handledarutbildning samt utbildningen för dig som vill utbilda andra till språkombudsutbildare.
- De webbdelar som ingår i språkombudsutbildningen.
- Reportage, artiklar, intervjuer och filmer om språkutvecklande arbetsplatser och språkombud.
- Rapporten *Är det ekonomiskt försvarbart att satsa på språkombud. Ett ekonomiskt diskussionsunderlag kring språkombud och effekter av språkombud på arbetsplatser inom vård och omsorg.*
- Rapporten/utvärderingen *Språkombudet som resurs på arbetsplatsen. En uppföljning av språkombudsfunktionen på äldreboenden och i hemtjänsten i fyra kommuner.*

Fler länkar

- *Den gemensamma europeiska referensramen för språk (GERS).* www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages
- *Vägen till jobben* – information om SKLs satsning som syftar till att främja och underlätta nyanländas etablering på arbetsmarknaden inom kommuner, landsting och regioner. www.vagentilljobben.se
- Nationellt centrum för svenska som andraspråk, Stockholms universitet. www.andrasprak.su.se
- *Språkstöd till demens ABC.* www.demenscentrum.se/DemensABC

Lästips

- *Att hantera praktiken. Om sfi-studerandes möjligheter till interaktion och lärande på praktikplatser.* K. Sandwall. Göteborgs universitet. 2013.
- *Lärande och förändring i organisationer. Om pedagogik i arbetslivet.* P-H. Ellström & G. Hultman. Lund: Studentlitteratur. 2004.
- *Lära eller läras. Om kompetens och utbildningsplanering i arbetslivet.* O. Granberg. Lund: Studentlitteratur 2009.
- *Språkombudet som resurs på arbetsplatsen. En uppföljning av språkombudsfunktionen på äldreboenden och i hemtjänsten i fyra kommuner.* A. Bigestans, Stockholms universitet. Vård- och omsorgscollege 2018.
- *Språkpolitik.* O. Joesphson, Morfem 2018.
- *Är det ekonomiskt försvarbart att satsa på språkombud. Ett ekonomiskt diskussionsunderlag kring språkombud och effekter av språkombud på arbetsplatser inom vård och omsorg.* A. Johrén, Nyckeltalsinstitutet. Vård- och omsorgscollege 2018.

Källor

A discursive approach to a skilful activity. James Kevin Barge, Martin Little. *Communication Theory* 18, 505-534.

Andraspråksresan. Inger Lindberg. Stockholm: Folkuniversitetet 2004. ISBN 91-974840-5-9

Arbetsplatslärande, Handbok för lärare. Maj Berg, Marie Hertin. Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum 2013.

Att göra studiesituationen tillgänglig för vuxna med läs- och skrivsvårigheter/dyslexi. Specialpedagogiska skolmyndigheten 2016. ISBN: 978-91-28-00736-8 (tryckt), 978-91-28-00737-5 (pdf).

Att sätta ord på vårdarbetarens yrkeskompetens, Metodutveckling med forskarstöd. Gunilla Jansson. Rapporter/Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum 2011:7 ISSN: 1401-5129

Bonniers svenska ordbok. Sten Malmström, Irene Györki, Peter A Sjögren, Marie-Louise Hedin. Bonnier 1999. ISBN: 9789100570613

Bättre språk, bättre omsorg, SpråkSam visar vägen. Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum. SpråkSam 2015.

Ett nytt land utanför mitt fönster. Teodor Kallifatides. Albert Bonniers Förlag 2002.

Handbok i svenska som andraspråk. Claes Garlén, Gunlög Sundberg. NE Nationalencyklopedin 2016. ISBN: 9789175130699

Lära på jobbet, Om konsten att utveckla språk och kompetens inom äldreomsorgen. Lars Bergström, Bengt Larsson, Kerstin Sjösvärd. Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum och ArbetSam Arbetsplatslärande.

Medicinsk miniordbok. Bengt Lindskog. Studentlitteratur 2014. ISBN: 9789144102306

Med språket som arbetsredskap, Sju studier av kommunikation i vården. Anna-Malin Karlsson, Mats Landqvist, Hanna Sofia Rehnberg. Text- och samtalsstudier från Södertörns högskola 2012. ISBN: 978-91-86069-53-7

Skrift- och samtalspraktiker i äldreomsorgen. Rapport från projektet *Omsorg om språkarbete. Hinder och möjligheter med svenska som andraspråk i den nya arbetsordningen.* Gunilla Jansson, Anna-Malin Karlsson, Zoe Nikolaidou. Rapporter/Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum 2014:3. ISSN: 1401-5129

Språket – en nyckel för kommunikation Patienters erfarenheter av språkbarriärer i vården. Anne Siberg, Monika Wieszkos. Examensarbete – kandidatnivå i vårdvetenskap med inriktning mot omvårdnad. Institutionen för vårdvetenskap, Högskolan i Borås 2014:47.

Språket, Språngbrädan till högre kompetens. Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum och projekt SpråkSam språkutvecklande arbetsplatser.

Språkombudet som resurs på arbetsplatsen. En uppföljning av språkombudsfunktionen på äldreboenden och i hemtjänsten i fyra kommuner. Aina Bigestans (Stockholms universitet). Vård- och omsorgscollege 2018

Språkstimulerande övningar för personal inom äldreomsorgen, Metodutveckling med forskarstöd. Ingela Tykesson, Mats Landqvist. Rapporter/Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum 2011:8. ISSN: 1401-5129.

Svenska Akademiens ordlista (SAOL). Svenska Akademien. 14 upplagan 2015. ISBN: 9789113060125

Svenska skrivregler, Språkrådet. Liber 2017. ISBN: 9789113060125

Våga fråga! Att kommunicera med kollegor som talar bruten svenska. Haninge, Järfälla och Värmdö kommuner 2010.

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). Vård- och omsorgscollege 2018.

Projektet Vägar till jobb

Projektet Vägar till jobb beviljades främjandemedel från Arbetsförmedlingen under 2018 för att påskynda nyanländas etablering på arbetsmarknaden, och var ett samarbete mellan SKL, Akademikeralliansen, Akademikerförbundet SSR, Fysioterapeuterna, Svenska kommunalarbetsareförbundet, Sveriges läkarförbund, Lärarförbundet, Lärarnas riksförbund, Vision och Vårdförbundet.

Projektet syftade bland annat till att stötta språkutveckling på arbetsplatser, och till att i samarbete med Vård- och omsorgscollege vidareutveckla och sprida konceptet språkombud till hälso- och sjukvårdssektorn.

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.

Att arbeta språkutvecklande och satsa på språkstöd ger stora vinster både på organisatorisk och på individuell nivå. Tryggheten och säkerheten ökar, arbetsmiljön blir bättre och alla kan känna en större arbetsglädje.

Var med och lyft språket på jobbet!