



SPRÅKSTIMULERANDE ÖVNINGAR FÖR PERSONAL INOM ÄLDREOMSORGEN

Metodutveckling med forskarstöd

Ingela Tykesson
Mats Landqvist

Rapporter/Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum 2011:8 ISSN 1401-5129



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

INLEDNING	1
SPRÅKUTVECKLINGSPROJEKTET <i>SPRÅKSAM</i>	1
METODUTVECKLING MED FORSKARSTÖD, ETT DELPROJEKT	1
1.2.1 Syfte.....	2
<i>Forskarpresentation</i>	2
ORGANISATORISKA FÖRUTSÄTTNINGAR	3
<i>Arbetsplats 1</i>	3
<i>Arbetsplats 2</i>	3
INSPELNING OCH ANONYMISERING	4
<i>Inspelningens eventuella effekter</i>	4
<i>Allt har anonymiserats</i>	5
TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER OCH INFLUENSER.....	5
<i>Samtalets betydelse för språkutveckling</i>	5
<i>Språklig medvetenhet</i>	6
<i>Studier av språkanvändning och yrkeskunnande</i>	6
RAPPORTENS DISPOSITION	9
TALTRANSKRIPTION	9
<i>Använda transkriptionssymboler</i>	10
UPPLÄGG FÖR MÖTEN OCH ÖVNINGAR.....	11
ARBETSGÅNG UNDER MÖTENA	11
ÖVNINGAR – EN ÖVERSIKT.....	12
BERÄTTELSE	14
MUNTligt BERÄTTANDE	14
SKRIFTLIGT BERÄTTANDE	17
STARKA BERÄTTELSE INGJUTER LIV I DISKUSSIONER	19
FÖRELÄSNINGAR.....	20
FÖR- OCH NACKDELAR MED FÖRELÄSNINGSPASSEN	21
ROLLSPEL	23
ROLLSPEL OM MÖTEN MED BOENDE	24
ROLLSPEL OM MÖTEN MED ANHÖRIGA.....	27
ETT KOMMUNIKATIVT DILEMMA	29
ANDRASPRÅKSTALARE SOM RESURS I REFLEKTIONSARBETET	31
ROLLSPEL GER NYA TOLKNINGSMÖJLIGHETER – OCH LOCKAR TILL SKRATT	32
DISKUSSIONER I SMÅGRUPP	33
SMÅGRUPPSDISKUSSION – ETT ALTERNATIV TILL ROLLSPEL.....	35
SKRIVÖVNINGAR.....	36
SKRIVÖVNINGARNAS POSITIVA EFFEKTER.....	39
DISKUSSIONER I SAMBAND MED SKRIVÖVNINGAR.....	40
"DEN IDEALA OMSORGSARBETAREN"	40
"Min arbetsetik"	42

"SÅ VILL JAG BEMÖTA OCH KOMMUNICERA MED ANDRA"	42
OM ARBETSKRAVEN	44
OM ARBETSPLATSENS KLIMAT.....	45
FACKSPRÅKSUTTRYCKET "EN KÄNSLA AV FLYT"	46
DISKUSSIONEN LEDER TÄNKANDET FRAMÅT.....	47
OBSERVATIONER AV EN ENSKILD DELTAGARE	48
BERÄTTELSE.....	48
DISKUSSION I STORGRUPP.....	50
SMÅGRUPPSDISKUSSION	52
DISKUSSION I SAMBAND MED EN SKRIVUPPGIFT	53
MÄRKBART FÖRÄNDRAT FÖRHÅLLNINGSSÄTT	55
SAMMANFATTANDE SLUTSATSER	56
SAMMANFATTNING OCH UTVÄRDERING AV ÖVNINGARNA	56
ÖVERGRIPANDE SLUTSATSER OM ÖVNINGARNA SOM METOD	59
SJU FÖRSLAG FÖR EN SPRÅKSTIMULERANDE ARBETSMILJÖ	60
REFERENSER	61
BILAGA 1. UPPLÄGG FÖR 10 MÖTESTILLFÄLLEN PÅ ARBETSPLATS 1.	65
BILAGA 2. EXEMPEL PÅ BEMÖTANDESTILAR.....	66

INLEDNING

Inom ramen för språkutvecklingsprojektet *SpråkSam* har två delprojekt ägnats åt metodutveckling med forskarstöd. Denna rapport, *Språkstimulerande övningar för personal inom äldreomsorgen*, handlar om det ena av dessa delprojekt. Delresultat har även redovisats i ett konferensbidrag om språklig medvetenhet inom äldreomsorgen, vilket ingår i rapporten *Språk för framtiden* från ett symposium i Falun i november 2010, med inriktning på tillämpad språkforskning.

Språkutvecklingsprojektet *SpråkSam*

Bakgrunden till projektet *SpråkSam*, som drivits av Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum under åren 2009–2011, är att nya arbetsuppgifter inom äldreomsorgen har skapat ökade krav på språklig kompetens hos de anställda. En sådan uppgift är att personalen dagligen ska dokumentera sina omsorgsinsatser för varje boende. En majoritet av dem som arbetar inom omsorgen har ett annat modersmål än svenska, och för den som har kommit till Sverige i vuxen ålder, och lärt sig läsa och skriva på andra språk, kan uppgifter av detta slag vara en stor utmaning. Dessutom kan man konstatera att omsorgsarbetet i sig är kommunikativt krävande, med många möten med de boende och deras anhöriga, med chefer, arbetsledare och kolleger.

Projektet *SpråkSam* initierades i syfte att stärka den språkliga och kommunikativa kompetensen hos omsorgspersonalen. Visionen är att finna vägar som kan göra arbetsplatserna till språkutvecklande miljöer. Projektet har genomförts på några tiotal arbetsplatser i Stockholms län, där cirka tre hundra anställda har deltagit i olika typer av arbetsplatsförlagda vård- och språkutbildningar. Projektet har finansierats av Europeiska Socialfonden.

Metodutveckling med forskarstöd, ett delprojekt

Delprojektet som beskrivs i denna rapport har involverat ett mindre antal anställda vid två olika äldreboenden. Två grupper av sammanlagt 15 personer har under ett halvårs tid fått pröva metoder för språkutveckling, tillsammans med oss båda språkforskare vid Södertörns högskola.¹ Deltagarna har fått göra olika typer av muntliga och skriftliga övningar, vilka baserats på ett innehåll från deltagarnas arbetsvardag, inledningsvis med tonvikt på kommunikativa dilemman. Övningarna har gett deltagarna möjlighet att reflektera kring sitt yrkeskunnande, pröva olika förhållningssätt och fundera över alternativa språkliga val, speciellt i situationer som rör samspelet med boende och med deras anhöriga.

¹ Vi vill här passa på att uttrycka vårt varma tack till alla deltagare för att de velat var med i projektet och tagit sig an våra övningar med stort engagemang. Tack vare er har vi fått många värdefulla insikter.

För den som är verksam inom äldreomsorgen kan många aspekter av yrkeskunskapen bli föremål för reflektion. Medvetenhet kring yrkeskunnandet har en särskild poäng när man som omsorgsgivare kan se på möten med boende och anhöriga med viss distans och från en analytisk infallsvinkel. Medvetenheten kan bestå i att man förmår se sakligt på alternativa tillvägagångssätt, snarare än att situationen automatiskt betingar en viss respons eller att man bedömer ett sätt att agera på som självklart givet. Det kan leda till att man blir mindre sårbar och kan göra medvetna val mellan alternativa kommunikationsstrategier, exempelvis när det gäller visad empati gentemot boende och (outtalade) förväntningar på liknande förhållningssätt gentemot anhöriga.

Den dagliga samvaron inom personalgruppen bör också kunna gynnas, eftersom kommunikations- och bemötandefrågor blir lättare att formulera och diskutera, samtidigt som de blir mindre känsliga. En önskvärd, framtida effekt är att det skapas en samtalskultur på arbetsplatsen där metakommunikativa initiativ uppmuntras och språkdiskussioner uppfattas som naturliga inslag i samtalen.

Forskarstödet i detta metodutvecklingsprojekt har bestått i att vi har tagit fram och presenterat ett batteri av övningar som i förlängningen kan vara till praktisk nytta i det dagliga arbetet och för arbetsmiljön generellt. Vi har också bidragit med teoretiska perspektiv kring språk, språkanvändning och praxiskunskap. Under mötena haft vi haft rollen som samtalsledare. Därtill har vi haft rollen som observatörer, i det att vi kontinuerligt har dokumenterat verksamheten genom att videofilma alla möten med projektdeltagarna.

Syfte

Delprojektets huvudsyfte är att *pröva och utvärdera* muntliga och skriftliga övningar med avseende på deras potential att bidra till en språkstimulerande arbetsplats. Det innebär att vi undersöker om övningarna kan öka deltagarnas språkliga medvetenhet och deras förståelse för språkets och kommunikationens betydelse i omsorgsarbetet. Ett delsyfte med projektet är att också *ge förslag* på hur projektresultaten kan användas i framtida verksamhet.

Forskarpresentation

Vi som lett detta delprojekt är språkforskare vid Södertörns högskola. Båda har också varit med som föreläsare i Äldrecentrums språkombudsutbildningar. Här följer en kort presentation av oss och våra forskningsintressen:

- Mats Landqvist, fil.dr i svenska språket. Mina forskningsintressen är språk i arbetslivet, främst språklig diskriminering, samtal i vården och interkulturell kommunikation. I avhandlingen *Förhandlares kommunikativa kompetens* (2006) analyseras professionella förhandlares språkanvändning. Jag arbetar för närvarande med ett forskningsprojekt om sjukvårdsrådgivning, och med ett

forskningsprojekt om språkets roll i diskriminerande praktiker inom sjukvården och polisen.

- Ingela Tykesson är fil.dr i nordiska språk och har en forskningsinriktning mot språkanvändning i arbetslivet. Min avhandling *Samtal i butik* (2006) är en samtalsanalytisk studie av biträdens samspel med kunder. För närvarande är jag engagerad i ett nystartat forskningsprojekt som heter *Servicesamtal på distans – svenska färdtjänstanvändares interaktion med telefonister i Estland och Moldavien*. Som lektor i svenska vid Södertörns högskola har jag mångårig erfarenhet av att hålla kurser i kreativt skrivande.

Organisatoriska förutsättningar

Vi har arbetat med två arbetsplatser, en i kommunal regi och en privatdriven. Skillnaden visade sig bli ganska stor mellan de två arbetsplatserna, till stor del beroende på att arbetsledningen var mer intresserad av projektet på den ena arbetsplatsen. En kort beskrivning av förutsättningarna på respektive arbetsplats följer här. Det ska dock understrykas att syftet med rapporten inte är att jämföra eller utvärdera de två arbetsplatserna var för sig, utan att utvärdera hur de övningar som genomförts har fungerat för deltagarna, utifrån ambitionen att stimulera till ökad och mer kvalificerad kommunikation kring vardagens olika relationer och möten.

Arbetsplats 1

Den första arbetsplatsen informerades om projektet vid ett möte mellan *SpråkSams* projektledare, de två forskarna (vi), föreståndaren och en gruppchef. Man beslöt sig för att genomföra projektet och vi gav muntliga och skriftliga instruktioner om förutsättningarna, framför allt gällande lokal och utrustning, men även den deltagande gruppens optimala sammansättning. Vi önskade att deltagarna skulle utgöra en så heterogen grupp som möjligt, åldersmässigt, etniskt, könsmässigt etc. Detta eftersom vi ville fokusera på arbetsplatsen, dvs. miljöns språkstimulerande potential, och inte uppfattas som en kurs för någon speciell kategori inom personalen. Överenskommelsen blev att deltagarna skulle få vara med på tio 3-timmars-pass, under eftermiddagar en bestämd dag i veckan, på betald arbetstid. Passen blev utspridda under ett halvårs tid, från augusti 2009–februari 2010. Sju personer anmälde sitt intresse, men efter hand decimerades gruppen, av olika skäl. Vid det tionde tillfället var bara tre personer kvar.

Arbetsplats 2

Den andra arbetsplatsen tillfrågades av *SpråkSams* projektledare om de ville delta. När arbetsplatsens ledning uttryckt sitt intresse informerades föreståndaren och två gruppchefer mer i detalj om projektet. Eftersom närvaron vid projektmötena kunde ha varit högre än på den första arbetsplatsen, diskuterades

den frågan särskilt. I övrigt gällde samma önskemål om gruppens sammansättning m.m. För att inte projektet skulle dra ut alltför mycket på tiden fick den andra arbetsplatsen något färre mötestillfällen, fem möten varannan vecka under april–juni och tre möten i september 2010. Deltagarna var fler på den andra arbetsplatsen, åtta personer, och bara en av dem hoppade av (för att hon bytte till ett annat arbete). Närvaron var också betydligt högre än vid den första.

Inspelning och anonymisering

Alla deltagare var införstådda med att de skulle bli inspelade, när de inbjöds att vara med. Vid första mötestillfället fick vi frågor om varför vi filmade, och vi förklarade att videofilmerna framför allt skulle användas som underlag för en slutrapport, men också som återkoppling till dem själva. Exempelvis skulle de, om de ville, få titta på hur de agerat under kommande rollspelsövningar.

Vi filmade i stort sett allt som försiggick under mötena, och från första stund, för att de skulle vänja sig. På Arbetsplats 1 hade vi två videokameror uppställda på stativ, snett framifrån och snett bakifrån, så att alla deltagarna kom med i bild. På Arbetsplats 2 var rummet för litet för ett sådant arrangemang. Där valde vi bort stativen och filmade med rörlig handkamera, vid flera tillfällen bara en, eftersom det blev smidigast.

Inspelningens eventuella effekter

Det är svårt att avgöra om eller i vilken utsträckning deltagarnas muntliga insatser påverkades av inspelningen. De gånger vi spelade upp delar av rollspelen kunde det ibland höras uttryck för genans från dem som deltagit, men ingen protesterade mot att uppspelningarna gjordes. Intresset för vad som skedde i rollspelen tog överhanden, enligt vår bedömning. Detsamma tror vi gällde exempelvis under uppläsningen av egna texter. Att läsa upp vad man skrivit kan vara mer eller mindre lockande/obekvämt för olika individer och vid olika tillfällen, och det faktum att man filmas kan möjligen förstärka känslan man har inför att läsa upp sin text, men vi tror inte att det hade någon avgörande betydelse. Från vår sida betonade vi dessutom att all form av uppläsning var frivillig; det var fritt fram att säga *pass* om man inte hade lust att läsa upp något man skrivit. Det bör ha bidragit till att deltagarna trots allt verkade känna sig relativt avspända inför det faktum att allt som yttrades spelades in.

Problemet med inspelningseffekten brukar kallas för *observatörsparadoxen*, dvs. svårigheten att fånga naturligt tal och observera hur människor talar och beter sig när de inte är observerade. En allmän iakttagelse bland språk- och samtalsforskare är att inspelningens eventuella effekter brukar vara mest märkbara i början av en inspelning. En vanlig uppfattning är också att uppmärksamheten riktas mot inspelningssituationen när det är uppehåll i interaktionen, medan den mer eller mindre försvinner när deltagarna är upptagna med en interaktionell

aktivitet (Steensig 2001). Vi kunde också notera att deltagarnas kommentarer om videokamerorna i det närmaste upphörde efter det första tillfället.

Allt har anonymiserats

Deltagarna blev tidigt informerade om att deras insatser i projektet skulle anonymiseras. I denna rapport används fingerade namn på deltagarna. Linda, Gigi, Marcela m.fl. heter alltså något annat i verkligheten. Några namn på arbetsplatser, personal och boende, eller andra uppgifter som skulle kunna röja identiteter eller platser, förekommer inte. Vi forskare benämner oss själva som samtalsledare i rapporten, förkortat S (alternativt S1 och S2).

Teoretiska utgångspunkter och influenser

Mycket kort redogör vi i detta avsnitt för våra teoretiska utgångspunkter och pekar på några studier som har influerat oss när vi lagt upp det här delprojektet.

Samtalets betydelse för språkutveckling

Som individer utvecklas vi och skaffar oss kunskaper i samspel med vår omgivning. I enlighet med sociokulturell teori, efter Vygotsky, ses inlärning som en kollektiv process. Människors mentala aktiviteter betraktas inte som individuella och oberoende utan som resultatet av möten mellan individer i ett socialt samspel.

Att använda språket i samspel med andra har länge framhållits som en av de viktigaste principerna i språkinlärning (Lindberg 2004). Att man som inlärare får delta i situationer där det krävs att man är aktiv, och där man sporras till att kommunicera och uttrycka sig så precist som möjligt, är en förutsättning för en kontinuerlig utveckling av andraspråket. För läraren gäller det då, som Gibbons (2006) understryker, att hitta *äkta* diskussionsfrågor och undvika pseudodialog, som i det traditionellt lärarstyrda klassrumssamtalet, där läraren frågar, eleven svarar och läraren utvärderar svaret.

Att samtalet har en central betydelse för språkutveckling understryks av många forskare, däribland Evelyn Hatch (1978, i Lindberg 2004). Enligt Hatch är det viktigt för en språkinlärare att få grepp om hur samtalet går till på det nya språket. Med samtalet som ram, och med stöd av en infödd samtalspartner, lär sig icke-infödda talare andraspråkets grammatiska strukturer. Genom samtalet skaffar sig den vuxna andraspråkstälaren viktiga färdigheter som att introducera samtalsämnen hon själv är intresserad av och att tala om angelägna ämnen, exempelvis sådant som rör det egna yrket på olika nivåer. Hon får också övning i att identifiera samtalsämnen i inföddas tal, olika sätt att begära förtydliganden och att använda återkopplingssignaler.

Teorier om samtalets värde ligger till grund för detta delprojekt. I enlighet med Gibbons (2006) har vi lagt tonvikten vid att hitta samtalsämnen som väcker del-

tagarnas engagemang. Genom att ta upp företeelser i det dagliga arbetet som deltagarna är motiverade att tala om, har vi velat sätta viljan och lusten att kommunicera i främsta rummet. Vårt projekt har inte utformats i det uttalade syftet att stödja de icke-infödda deltagarnas språkutveckling, utan vår utgångspunkt är att gemensam reflektion kring upplevelser av problematiska episoder i arbetet bör vara potentiellt gynnsamt för samtliga deltagares språkliga uttrycksförmåga. Medan de utbyter tankar och erfarenheter – och försöker sätta ord på sin praxiskunskap – får de också tillfälle att utveckla sitt yrkesspråk och sin kommunikationsförmåga (se t.ex. Lave & Wenger 1991).

Språklig medvetenhet

I sin avhandling skriver Pedersen (2010) om en *reflektiv handlingsberedskap* med avstamp i hermeneutikern Gadamers teori. Det är genom dialogen som individernas reflektion underlättas och sätts igång. Dialogen tenderar att resultera i att flera olika perspektiv görs relevanta, vilket gärna medför ett byte av fokus – från det egna initiala perspektivet till insikten om att en situation kan betraktas från flera perspektiv. Att iaktta sina egna, och andras, sätt att se på en situation kallas hos Gadamer för *metakognition*, dvs. en ökad medvetenhet om egna tankegångar och förhållningssätt. En hermeneutisk medvetenhet tar alltså med sig själv, det tänkande subjektet, in i tolkningen av objektet.

Språklig medvetenhet kan vara en aspekt av den hermeneutiska medvetenheten. Språklig medvetenhet har även beskrivits av forskare inom lingvistisk pragmatik (t.ex. Clark 1996 och Jaworski med flera 2004). Jef Verschueren (2004) förknippar denna typ av medvetenhet med metaspråk, dvs. språkliga markörer för medvetenhet om den egna språkanvändningen. Han menar också att medvetenhet om den praktik man är involverad i brukar sätta språkliga spår som är möjliga att analysera och tolka. Ibland kan sådana språkliga avtryck indikera att individen är i kontroll och förmår agera självständigt i en situation, just tack vare att medvetenheten är hög (Coupland och Jaworski 2004). Tecken på medvetenhet om såväl språket som praktiken kan alltså förknippas med kompetens. För det här projektets del är det betydelsefullt på två sätt: dels ges projektdeltagarna genom muntliga och skriftliga övningar möjlighet att höja sin medvetenhet om det språkbruk och de kommunikativa situationer som de är inblandade i dagligen, dels kan de öka sin förståelse för vilka praxiskunskaper arbetet förutsätter.

Studier av språkanvändning och yrkeskunnande

Äldreomsorgen har tidigare varit föremål för vetenskapliga studier, däribland ur sociologiska, arbetsvetenskapliga, etnologiska samt vård- och medicinvetenskapliga perspektiv, för att nämna några. När det gäller språkanvändning har sociolingvisten Anna Lindström gjort en rad studier av möten mellan äldre och vårdbiträden inom hemtjänsten. Lindström (t.ex. 2005) visar med samtalsanalys hur vårdbiträdets institutionella roll som pensionärens hjälpande hand konstitueras och görs relevant genom språklig handling. Andra som studerat

samtal med äldre i institutionella sammanhang är Elisabet Cedersund, Claes Nilholm och Anna Olaison, inom forskningsprogrammet *Kommunikation i äldre människors livsmiljö*. Programmet täcker två områden, dels samtal med äldre inom dagverksamhet för personer med demenssymtom, dels möten mellan äldre medborgare och personal inom kommunal äldreomsorg (Olaison & Cedersund 2009).

I flera danska forsknings- och utvecklingsprojekt fokuseras integrationsfrågor och kommunikation på arbetsplatser. Karen Lund & Michael Svendsen Pedersen (2006) menar att arbetsplatsen knappast kan lösa alla problem som har en koppling till arbetstagarnas olika språkbakgrund genom åtgärder som exempelvis språkkurser. Språkkunskaperna kan inte skiljas från den situation där de används, dvs. på arbetet. Språket fungerar som ett verktyg för kommunikation och deltagande i olika domäner i arbetsliv och samhälle. Marianne Søgaard Sørensen & Anne Holmen (2004) rapporterar om den kommunikativa situationen för invandrare på olika typer av arbetsplatser i Danmark. Man försöker se vilka olika möjligheter till språkanvändning och språkinläring som finns på olika arbetsplatser, och framhåller vikten av att optimera inlärningsrummet för andraspråkstalaren på arbetsplatsen. Dessa två studier pekar alltså mot att inläring och språkutveckling kan ske med olika typer av insatser, bland annat på arbetsplatsen. Man visar att det praktiska arbetet motiverar deltagarna att t.ex. lära sig relevanta nya ord. Man menar också att nya ord aktualiseras på ett mer naturligt sätt när man utför en viss arbetsuppgift.

Mer systematiska studier av språkanvändning som en del av den sociokulturella miljön verkar vara mer sällsynta, särskilt om det är personalens analytiska förmåga som står i fokus. Det finns dock liknande ansatser i forskning om yrkeskunnande inom vård och omsorg, t.ex. hos arbetslivsforskaren Ingela Josefson (1991), vars studier inbegriper flera yrkeskategorier, bland annat sjuksköterskor och läkare. Josefsons huvudsakliga forskningsintresse är den aspekt av yrkeskunnandet som kallas för tyst kunskap eller *förtrogenhetskunskap*. Med det avses kunskap som är resultatet av erfarenhet, personlig mognad och djup förtrogenhet med verksamheten. Exempelvis är insikten om hur man ska möta människor med deras olika bakgrund och erfarenheter inte en kunskap som man väsentligen kan läsa sig till i läroböcker. Teoretisk kunskap eller *påståendekunskap*, dvs. systematisk och generaliserad kunskap, blir inte kunskap innan erfarenheten har gett den en innebörd, menar Josefson. Hon understryker samtidigt att förtrogenhetskunskapen behöver näring för att utvecklas, eftersom erfarenheterna i sig inte skapar förutsättningar för en god vård per automatik. Därför blir möjligheterna till reflektion kring händelserna i det dagliga arbetet viktiga. Det är också viktigt *hur* detta uttrycks. Språket som används under reflektionsarbetet kring personliga erfarenheter är inte ett exakt och vetenskapligt språk, utan ett levande, berättande språk:

Kraven på vetenskaplighet driver fram tvånget att formulera sjuksköterskekunskapen. Vissa delar av kunskapen går att formulera i ett exakt språk, andra delar gör inte det. Den kan inte läras i teoretisk utbildning utan kräver ett lärlingskap. En erfaren sjuksköterska kan *visa* hur hon gör och hon bör på ett nyanserat vardagsspråk kunna kommentera sina handlingar. Att det är en missriktad strävan att tvinga fram ett vetenskapligt språk för denna kunskap innebär inte att idealet vore en språklös sjuksköterska. Tvärtom. Ett levande, nyanserat språk är förutsättningen för att fånga den mångtydiga verkligheten i alla dess skiftande skepnader. I reflektionen kring arbetet är ett sådant språk avgörande för utvecklingen av kunskapen. (1991:108)

En annan arbetslivsforskare, Lotte Alsterdal, beskriver formerna för reflektionsarbete tillsammans med undersköterskor i antologin *Vad är praktisk kunskap?* (2009). Undersköterskorna har deltagit i kurser inom Centrum för praktisk kunskap på Södertörns högskola och där fått skriva ner berättelser om *dilemman* de upplevt i omsorgsarbetet. Att de äldre beter sig aggressivt, inte vill bli matade eller uttrycker önskan om att få sluta sitt liv är exempel på sådana dilemman, dvs. svårbedömda situationer där det råder osäkerhet om vad som är bäst att göra. Det som ställer sig i vägen för att vi ska få tillgång till erfarenheten som kunskapskälla är, enligt Alsterdal, våra etablerade föreställningar om det objektiva vetandet som överordnat. Genom berättelser kan erfarenheten göras synlig, men berättelser tecknar inga enkla sanningar. Kursdeltagarna har använt sina berättelser som utgångspunkt för reflektioner och vidare resonemang om *fronesis* – dvs. handlingsklokhets – i relation till rådande normer och praxis inom omsorgsarbetet.

Fronesis är ett vitalt begrepp även för Richard Edwards och Kathy Nicoll, brittiska forskare med inriktning mot vuxenutbildning och livslångt lärande. De förknippar detta begrepp med klokhets och rik erfarenhet, och även de räknar in ett självreflekterande element (2006). Ett diskursanalytiskt synsätt gör gällande att *fronesis* också kan definieras som den självreflekterande relationen mellan det principiella och det partikulära (Barge & Little 2008), vilket innebär att kunskap av principiell natur bara kan observeras när den omsätts i en konkret unik situation.² Detta sker, enligt J. Kevin Barge & Martin Little, som ett resultat av kontinuerlig reflektion. Kompetens, skicklighet och yrkeskunskap ska därmed inte ses som ett statiskt tillstånd, utan som ständigt uppdaterat och medvetandegjort i och genom språket.

²*Diskurs*: i vetenskapliga sammanhang en helhet av sammanhängande uttryck, utsagor och begrepp, t.ex. den moraliska, den vetenskapliga eller den religiösa diskursen, eller formen hos en sådan helhet. (NE)

Tankegångar som har flera beröringspunkter med framför allt Josefsons och Alsterdals finner man i den amerikanska filosofen Martha Nussbaums teorier om det moraliska omdömet och kopplingen mellan förnuft och känsla, via inlevelsen, eller det hon kallar den *narrativa fantasin* (1997). Att kunna leva sig in i andras situation är en förutsättning för att man ska vara kapabel att ifrågasätta ett ego- och etnocentriskt perspektiv, något Nussbaum ser som en viktig del i en demokratisk fostran. En central tanke hos Nussbaum är att förmågan till kritisk självprövning och kritiskt tänkande kring de egna traditionerna – det ständigt ifrågasättande, undersökande livet i sokratisk anda – är nödvändigt för mänskligt växande. Nussbaum ser inlevelse som en viktig komponent i kritiskt tänkande och framhäver läsning av skönlitteratur som en kungsväg till inlevelseförmåga. Genom att införa begreppet narrativ fantasi hävdar Nussbaum att skönlitterära texter har ett lika stort existensberättigande på akademiska kursers litteraturlistor som övrig läsning när det gäller träning av intellektet och det kritiska tänkandet. I samband med några av övningarna i det här projektet använde vi oss av en serie dikter, bland annat för att stimulera deltagarnas narrativa fantasi.

Rapportens disposition

I de följande delarna av rapporten redovisas utfallet av de metoder som prövats under mötestillfällena på någon av arbetsplatserna eller båda. Upplägget för mötena och övningarna beskrivs översiktligt i avsnitt 2. Därefter beskrivs de olika typerna av övningar tämligen ingående, tillsammans med en rad belysande exempel. Det görs i avsnitten 3–8, tematiskt, i denna ordning: berättelser, föreläsningar, rollspel, smågruppsdiskussioner, skrivövningar samt diskussioner i samband med skrivövningar. Varje avsnitt avslutas med en värdering av metoden och dess språkstimulerande potential. Efter denna tematiska genomgång finns ett specialavsnitt (avsnitt 9) som beskriver några observationer vi gjort när vi följt en enskild deltagare under ett par mötestillfällen. Rapporten avslutas med sammanfattande slutsatser och några förslag för en språkstimulerande arbetsmiljö (avsnitt 10).

Taltranskription

Omvandlingen av talspråk till skriftspråk, transkription, kan göras med olika grader av närmande till skriftspråkets konventioner. I den här rapporten har vi valt att återge tal så att det blir relativt lättläst. Därför skrivs t.ex. varje tur (dvs. varje nytt yttrande av en person i ett samtal) initialt med versal. Vi har inte bemödat oss om att fånga talspråkets alla dimensioner, sådant som pausers längd, omfattande ord- och uttrycksreduktioner och överlappande tal i dialoger. Ändå har vi för autenticitetens skull velat återge vissa talspråksspecifika drag, exempelvis avbrott, upprepningar och s.k. *samtalspartiklar* (eller diskurspartiklar, dvs. *alltså*, *liksom*, *ju*, *då*, *så där* och liknande småord). I avsnitt 1.7.1 nedan förklaras det fåtal symboler som används i taltranskriptionerna.

I den här rapporten återges ibland (utdrag ur) texter som deltagarna har skrivit. Det är då inte den skrivna texten som redovisas, utan en transkription av vad skribenten läst upp från sin text, dvs. nedtecknarens tolkningar av det som blir uppläst.

Använda transkriptionssymboler

(.)	talaren gör en kort paus
fet stil	orden ges stark betoning
(ord)	osäker tolkning
(xxx)	talaren säger något otydligt
aldr-	avbrutet ord
»	yttrandet (turen) fortsätter på ny rad, som anges med »
VERSALER	kommentarer till det som sägs/beskrivning av aktivitet
[---]	del av samtalet utlämnad
S	samtalsledare
S1/S2	när flera samtalsledare deltar i samma samtal markeras de siffror

Upplägg för möten och övningar

De båda grupperna som vi har arbetat med har enligt våra önskemål haft en heterogen sammansättning vad gäller etnicitet, kön, ålder, utbildning och anställningstid. För att motivera alla att vilja delta aktivt har vi velat vaska fram företeelser i det dagliga arbetet som deltagarna har gemensamt intresse för. Vi hade en preliminär plan för upplägget, men planen har reviderats efter hand, beroende på deltagarnas reaktioner och utifrån vår bedömning av vad som verkade vara angelägna frågor och inte. Deltagarna har fått diskutera sig fram till vad som är såväl mål som medel för dem i deras lokala praktik. Man kan säga att vi har erbjudit infallsvinklar och deltagarna har fått styra vilka frågor som var värda att fördjupa sig i.

Vår tanke med projektets upplägg var att uppmuntra var och en att sätta ord på sina erfarenheter och identifiera problem i den vardagliga praktiken. Projektet startade med att deltagarna fick berätta om situationer i omsorgsarbetet som kan karakteriseras som kommunikativa dilemman. Utifrån aspekter som kom fram i deltagarnas berättelser konstruerade vi sedan uppgifter av kognitivt mer krävande slag. Definitionen av *dilemma* är ett komplext och svårlöst problem som kan ha flera lösningar och som kan behöva diskuteras från fall till fall, med tanke på de olika lösningarnas konsekvenser.

I rapporten görs inga systematiska jämförelser mellan grupperna på de olika arbetsplatserna. Upplägget i stort var ungefär det samma i båda grupperna, men vi lade tonvikten vid olika aktiviteter, beroende på deltagarnas behov och intressen. (I Bilaga 1 visas upplägget för tio mötestillfällen, dvs. så som det slutligen kom att bli, på Arbetsplats 1.)

Arbetsgång under mötena

Förutom diskussioner i storgrupp har deltagarna fått göra övningar i par eller smågrupper. Under redovisningarna har uppmärksamheten riktats mot deltagarnas sammantagna bidrag. Deras tankar, åsikter och förslag har sedan vidareutvecklats genom våra följdfrågor: fokuserande, problematiserande eller fördjupande, beroende på vilket behov av stoffutveckling som förelegat. Vi har arbetat med en varierad genreanvändning, så att diskussioner under ett tema följts upp av exempelvis en skrivövning, som i sin tur följts av en fördjupande textdiskussion osv. Deltagarna har även fått skrivuppgifter mellan träffarna.

Arbetsgången vid ett typiskt möte var att vi samtalsledare (S) vid det föregående tillfället föreslagit ett tema (se Bilaga 1). Deltagarna kom till mötet, och då var de förberedda genom att ha fått skriva en hemuppgift på temat. Utifrån detta givna tema hade vi konstruerat olika slags övningar, men när deltagarna var på plats genomfördes övningarna med lyhördhet för vilka aspekter som deltagarna tog upp och intresserade sig för. Vår strävan var att övningarna skulle uppfattas som så

pass utmanande att alla skulle se det egna bidraget som viktigt. Samtidigt ville vi tona ner individuella prestationskrav genom att fokusera det gemensamma sökandet efter möjliga lösningar.

Övningar - en översikt

De olika typerna av övningar presenteras tämligen ingående var för sig, i avsnitt 3–8. Tabell 1 på nästa sida ger en översikt över de övningar som gjorts på respektive arbetsplats. I tabellen framgår också om övningarna fungerat på så sätt att de engagerat och lockat fram tankar hos flertalet närvarande deltagare (=JA) eller inte (=NEJ).

Övningar som inte uppfattats som givande på Arbetsplats 1, av oss eller deltagarna, genomfördes inte på Arbetsplats 2, eller gjordes på ett delvis annorlunda vis. Över huvud taget genomfördes projektet med känslighet för deltagarnas behov och arbetsplatsens miljö, samtalsklimat och förutsättningar för kommunikation. Exempelvis var man generellt mer intresserad av vidareutbildning och kunskapsinhämtning på Arbetsplats 1. Utan att vi hade planerat det i förväg lade vi därför in några föreläsningar (se avsnitt 4). Däremot var man inte så intresserad av rollspelsövningar, varför dessa ersattes av smågruppsdiskussioner (se avsnitt 6). På Arbetsplats 2 uttryckte man inte samma intresse för undervisande inslag, varför dessa blev ganska få och oftast gjordes i anslutning till någon aktuell övning. På Arbetsplats 2 var man mer intresserad av rollspel och därför genomfördes sådana i relativt stor omfattning där (se avsnitt 5).

Tabell 1. Övningar/hemuppgifter och hur de fungerat på respektive arbetsplats.

Övningar/hemuppgifter	Arbetsplats 1	Arbetsplats 2
Diskussion: "Bra och dåligt med jobbet"	JA	JA
Pardiskussion: "Kommunikativa dilemman"	JA	JA
Rollspel. "Kommunikativa dilemman"	NEJ	JA
Muntliga reflektioner om dilemman	JA	JA
Hemuppgift: avlyssna repliker på jobbet	NEJ	Ø
Diskussion: egna bemötandestilar	Ø	JA
Skrivövning "En boende jag mött"	JA	Ø
Skrivövning "Att åldras" – i punktform	JA	JA

Skrivövning "Att åldras" – tankekarta	NEJ	JA
Skrivövning "Att åldras":	JA	JA
Hemuppgift: "Så vill jag bli vårdad den dag jag behöver det"	NEJ	Ø
Haikudikter	JA	NEJ
Skrivuppgift: "Den ideala äldreomsorgsarbetaren"	JA	JA
Hemuppgift: Råd till unga, blivande kolleger	NEJ	NEJ
Hemuppgift: "Min arbetsetik"	JA	JA
Hemuppgift: Så här vill jag bemöta och kommunicera med de boende	JA	Ø
Hemuppgift: Råd till mig själv och mina kolleger	Ø	JA
Dikt à la Szymborska "Hellre – Helst"	JA	Ø
Hemuppgift: "Vad jag är bra på/känner mig stolt över i jobbet"	Ø	JA

Teckenförklaring: Markeringen Ø = övningen gjordes inte. JA = övningen fungerade bra. NEJ = övningen engagerade inte någon av deltagarna helt och fullt. (Skuggade fält = övningen fungerade bra på båda arbetsplatserna.)

BERÄTTELSE

Berättelsen är erfarenhetens uttrycksform. Människor har berättat historier för varandra i tusentals år, och därigenom har de orienterat sig i världen. Berättelser är historier från vår erfarenhetsvärld och de är också vår viktigaste källa till kunskap, som Bech-Karlsen (1999) uttrycker det. Vi kan också konstatera att exempel i form av berättelser har fungerat som utgångspunkt för många vitala diskussioner mellan deltagarna i de båda projektgrupperna.

Tanken med att berätta om något som man varit med om är flerfaldig. För det första får den som berättar syn på aspekter som den kanske inte tänkt på tidigare. På så sätt kan skälet till att berättelsen är betydelsefull bli något att diskutera. För det andra får deltagaren övning i att framföra något muntligt inför gruppen, vilket känns ovant för flera av deltagarna. För det tredje ger det gruppen möjlighet att känna igen sig i berättelsen eller att reagera på andra sätt. Händelsen kan endera anses typisk, vilket vanligen leder till en diskussion kring arbetets förutsättningar, eller icke-typisk, vilket kan bli en resurs för att diskutera arbetets mångfald. Deltagarna ges även möjlighet att berätta något som ett sätt att bidra till en pågående diskussion, något som de eventuellt annars inte skulle ha uttryckt med andra medel. Jonathan Potter (1996) menar att berättelsen är användbar i sammanhang där man legitimerar den verksamhet man ingår i och där det uppstår ett behov av att förklara vilka normer som råder. I detta sammanhang innebär det att en berättelse som är personlig och relevant i sammanhanget knappast kan förbigås av dem som lyssnar. Lyssnarna måste helt enkelt förhålla sig på något sätt till det som kollegan framför, just eftersom berättaren redogör för egna personliga upplevelser.

Muntligt berättande

Många av våra frågor gav upphov till längre eller kortare berättelser, exempelvis om dilemman i arbetet. Berättelser om specifika händelser ligger dessutom till grund för många av rollspelen som framfördes. Då och då förekom berättelser även som diskussionsinlägg, som i Exempel 1 nedan. Det är en berättelse som i sin tur ledde till en rad reflektioner om arbetet. I det här fallet triggas berättelsen igång av en kort föreläsning.

Deltagarna hade under det föregående mötestillfället hävdat att deras arbete är att fullt jämförbart med kommersiellt servicearbete, där ledstjärnan är kundorientering och ett "kunden har alltid har rätt"-tänkande. I anknytning till detta resonemang presenterade vi några sociologiska teorier om serviceanställdas förhållningssätt till känslomässigt krävande arbetsuppgifter och den inneboende spänning som finns mellan individens inre och rollkraven i ett servicemöte (se avsnitt 4). Denna teoriorientering gav Linda en impuls att berätta om ett känslomässigt krävande arbetspass hon varit med om några veckor tidigare (Exempel 1).

Exempel 1. Lindas berättelse

*När man jobbar med människor eller så här i världen, jag vet inte hur de är om man står i en affär, men här- alltså nu innan jag gick på semester före jul så kände jag att får jag inte komma härifrån nu så blir jag utbrä- eller nej inte utbränd men såhär då bryter jag ihop, för de var så många som jag haft- tagit hand om som har dött. De blir så med vissa som man har gått till mycke att de blir ungefär som en mormor eller alltså förstår du, man är ju med dom varenda dag, man träffar ju dom mer än man träffar mamma å pappa. Alltså de blir ju de att man har sorg själv. Å så ska man gå hem å så ska man bara glömma allting å tänka ”ja, men de här e bara jobb”. Eller så e väl jag alldeles för känslig, man ska ju inte ta **på** sej, men de gör man ju. [...] Helst en dag som jag hade nu så var de en som bara tvärdog här en kväll, hon var som min mormor, eller de va en som jag haft väldigt nära kontakt med. Jag jobba natt så jag fick ta de. Å så skulle man sitta å prata med **anhöriga** [HENNES DOTTER] alltså man blir ju som en psykolog också i allt se här. Å jag fick säga att hon skulle ta av hennes guldarmband å hon börja grina å man blir liksom så här (.) tom. [...] Å hon ville att jag skulle bestämma kläder så fick jag göra de också, alltså jag blev så inblandad i de där så de var helt sjukt. **Där** låg hon död [VISAR MED HÄNDERNA] å **där** satt hon i över en timme å var ledsen å ville prata. Å så ska ju vi göra i **ordning** dom också, man ska tvätta dom, fast dom har inte ens kallnat liksom. De är mycket sånt som man är med om, som man bara- alltså här ska vi jobba å sen dör dom – **tjoff** – så ska man gå hem de e lite så de känns så i varje fall. Å så ska man komma hit nästa dag å då står de ett annat namn på dörren [...] De e ju väldigt krävande de **är** ju de å de e de inte folk förstår.*

Lindas berättelse (Exempel 1) blir en tänkvärd och berörande illustration till dagens tema, deltagarnas personliga arbetsetik. Den blir också ett avstamp till reflektioner över de varierande arbetskraven. I det dagliga arbetet, i samspelet med de boende, ska man vara öppen och inkännande, och då ligger det nära tills hands att man tar vid sig också i situationer där man förväntas agera professionellt och förhålla sig relativt neutralt. Deltagarna är ense om att de själva har behov av att få prata av sig när något känslomässigt upprivande har hänt, men man slår fast att det inte finns någon som man kan gå till och prata med. Något andligt, själsligt eller socialt stöd får man inte, det tas som självklart att man klarar av att hantera allting. Ibland får man stöd av varandra. Annars går man hem och bearbetar det man varit med om med anhöriga – självklart utan att nämna några namn – men det man skulle ha behövt är någon form av organiserad handledning på arbetsplatsen.

Vi diskuterar det som togs upp i föreläsningen, servicearbeters förhållningssätt gentemot känslomässigt krävande uppgifter. Ett sätt att klara kraven är att göra tydlig åtskillnad mellan sig själv och yrkesrollen, men det förhållningssättet kan få en att anklaga sig själv för att man inte visar ett genuint intresse utan upplever

att man bara spelar en roll. Om man å andra sidan identifierar sig helhjärtat med jobbet löper man risk att bli utmattad. Att göra en distinktion mellan sig själv och rollen, men utan självanklagelser, verkar vara ett eftersträvarsvårt förhållningssätt.

Undersköterskans många olika yrkesroller diskuteras också. I scenen som Linda berättade om visade det sig att hon vid sidan om omsorgssysslorna också skulle fungera som en sorts själsörjare och hitta rätt ord att säga till den anhöriga, vilket Linda betonar att man inte har utbildning för. Det föll också på hennes lott att hantera uppgifter som liknar begravningsentreprenörens. Ovanpå allt detta tvingades hon hantera den egna sorgen, en sorg som är ofrånkomlig när man haft mycket och nära kontakt med den boende som gått bort. I diskussionen uttrycker deltagarna sin frustration över att den allmänna bilden av omsorgsarbete stämmer dåligt överens med deras egen uppfattning om arbetets karaktär. Arbetskraven är betydligt fler och större än folk i allmänhet tror. Diskussionsutdraget nedan (Exempel 2) visar hur deltagarna resonerar sig fram till en gemensam uppfattning om detta:

Exempel 2. Utdrag ur den efterföljande diskussionen

[---]

Linda: Det där att säga att hon måste ta av armbandet (.) bara att säga den meningen är en stor grej. Hur ska jag säga det så att det inte låter hemskt? "Du måste ju ta av henne det för annars så kommer dom ju och hämtar henne." Man måste säga det så där lite fint och lugnt så att det låter bra och inte låter som "nu åker hon ner i jorden snart". Det är sånt där som borde komma fram som folk tror jag inte riktigt fattar.

Gunilla: Nä, men vi tänker ju inte på det förräns vi säger det vi heller.

Linda: Nä, man tänker inte på det, men då efteråt, i julas när man var ledig, då tänkte jag "Gud vilket jobb man är i" [---] Då tänker man på vad man gör egentligen. Man gör så jäkligt mycket som undersköterska på en äldreomsorg. Byter blöjor de är ju liksom ingenting.

Gunilla: "Torkar skit och byter blöjor", så som man säger om sig själv, jag har slutat säga det för länge sen. Det är ju inte det man gör alls egentligen.

[---]

Det är framför allt två aspekter av sin erfarenhetskunskap som deltagarna hjälps åt att lyfta fram i Exempel 2. Den ena är omsorgsarbetets komplexitet. Den andra är det Gunilla sätter fingret på, nämligen att deltagarna själva vanligtvis inte tänker på vilka personligt och socialt krävande uppgifter de i själva verket utför,

trots att de innerst inne mycket väl vet hur det förhåller sig (*Nä, men vi tänker ju inte på det förräns vi säger det vi heller*). Linda konstaterar själv, en stund senare i slutet av diskussionen, att det måste vara stor skillnad att stå i en affär, för då tar man inte vid sig av kundernas personliga problem. Ej heller lär man ta med sig kundernas problem hem på samma sätt.

I diskussionen som följde efter berättelsen (Exempel 1) lyckades deltagarna således problematisera sin ursprungliga uppfattning om arbetet inom äldreomsorgen som fullt jämförbart med arbete inom servicebranschen.

Skriftligt berättande

Berättelsen är en mötesplats för alla som skriver. Den kan därför vara en god utgångspunkt för skrivargrupper. Vi tog fasta på detta credo av den norske journalisten och skrivläraren Jo Bech-Karlsen (1999) och lät den ena gruppen skriva en berättelse som en första skrivövning, mest för att hjälpa dem att komma igång och skriva. Vi valde Bech-Karlsens övning ”En människa jag mött”, men ändrade till ”En boende jag mött”, för att anknyta till deltagarnas arbete. Ett beprövat sätt inom retorikläran är att man börjar med att tänka på sitt ämne genom att precisera vad ämnet är, och därför uppmanade vi deltagarna att först definiera en *boende*. De skulle tänka sig att kort förklara detta fackuttryck för någon som inte alls vet vad en boende är. De var tre deltagare vid detta tillfälle, Monica, Susan och Gunilla, och så här (Exempel 3) löd deras definitioner:

Exempel 3. Deltagarnas definitioner av en boende

1. *En boende på X är en person, kvinna eller man, som bor här, har en egen lägenhet här och är enligt boståndshandläggaren i behov av att bo här. Även par kan bo här. (Monica)*
2. *En boende är en person som vill ha hjälp att klara själv med vanligt liv eller en person som orkar inte mer och vill ha mera hjälp. (Susan)*
3. *En boende hyr en lägenhet och kan få hjälp med olika tjänster, t.ex. daglig hygien, städning, disk etc. Även dagliga promenader kan erbjudas, om så önskas. (Gunilla)*

Det är intressant att se hur olika perspektiv de tre deltagarna anlägger i Exempel 3. Monicas definition tar fasta på ett formellt beslut, Susans på särskilda behov och Gunillas på personliga önskemål. Vi hade kunnat utveckla detta och diskutera de olika perspektiven, men det hade blivit ett stickspår som vi inte hade tid med. Huvudskälet till att vi ville få dem att formulera definitioner var att deltagarna skulle uppmuntras att se på sin verksamhet utifrån och därmed distansera sig från det vardagliga och välbekanta.

Nästa instruktion löd: "Berätta om en boende du mött! Skriv i tio minuter." Denna övning gick alltså i två steg, från det generella till det specifika. I Exempel 4 återges en av berättelserna, som Monica skrev och läste upp.

Exempel 4. "En boende jag mött"

Jag träffade henne på X. Hon var hundratvå år då. Vi fick väldigt bra kontakt med varandra. Hon var underbar! De flesta tyckte bara hon var jobbig. De var rädda för henne. Hon ville ha hjälp exakt på minuten, ordning och reda. Hon och jag respekterade varandra, men vi kunde också säga ifrån när något var fel. Vi hade en liten tävling ihop, Nian i Svenska Dagbladet. Båda letade ord och löste det varje dag. Hon begravdes på sin 105-årsdag.

Mötet med den boende spänner över flera år i denna berättelse (Exempel 4). Monica väljer att skriva om en boende hon mött på sin förra arbetsplats, "X", och tar i sin berättelse fasta på sina egna och kollegernas upplevelser i mötena med denna boende.

Efter att deltagarna läst upp, först sina definitioner och sedan sina berättelser, kom det fram att uppgiften att berätta om en boende gjort dem betänksamma alla tre. Att ge denna uppgift var att utmana deras professionella etiska riktlinjer: *Det blir ju som att man brister mot tystnadsplikten*, som Gunilla uttryckte det. Själv hade hon valt att kringgå problemet (se utdraget ur hennes text i Exempel 5).

Exempel 5. Utdrag ur texten "En boende jag mött"

[---]

Bäst att inte lita på dem. Kommer de om jag larmar? Hon gjorde det i alla fall. Men han då? Jag provar. Fast i går hade han hand om mig och då råkade jag ringa när han satt och åt lunch. Visste inte att jag skulle ha blivit törstig en kvart senare! Kan ju inte nå glaset själv. Skulle inte besvära dem om jag inte var tvungen. Kanske för att få lite sällskap då och då. För ensam vill jag inte vara.

Exempel 5 visar att Gunilla har löst det etiska dilemma genom att skriva en berättelse av mer skönlitterär karaktär, där delar av berättelsen presenteras i form av en påhittad inre monolog hos den boende.

Starka berättelser ingjuter liv i diskussioner

Att använda berättelsen som en första skrivövning är en bra idé. Berättelsen är lätt att återkalla i minnet, den kan vara språkligt enkel och de flesta behärskar berättelsens struktur. Vår bedömning i efterhand är dock att ämnet "En boende jag mött" var mindre väl valt, eftersom det fick deltagarna att oroa sig för att de skulle skriva för utlämnande. Att berätta om de boende är tabubelagt, särskilt om det görs skriftligt. Därmed motverkades vår ambition att deltagarna skulle ges möjlighet att skriva fritt. Vår tanke med ämnesvalet var att det skulle anknyta till omsorgsarbetet. Vi borde i instruktionen ha tryckt starkare på att det inte var ett personporträtt vi ville att de skulle skriva, utan snarare en minnesvärd händelse. Vi upprepade inte övningen med deltagarna på Arbetsplats 2, men om vi skulle göra övningen igen skulle vi välja att be deltagarna att skriva om en *kollega* de mött i stället.

Deltagarnas bidrag i form av muntliga berättelser väckte inga sådana betänkligheter, så berättelsen som talgenre verkar uppfattas som mindre känslig och brännbar än den skrivna berättelsen. Utan tvekan var inslagen av berättelser ofta en stor tillgång för gruppdiskussionerna, inte minst därför att berättelsen visar ett åskådligt exempel som alla kan förstå och kanske stimuleras av. Berättelsen kan både nyansera och förstärka ett resonemang. Den ger dessutom berättaren möjlighet att visa hur hon eller han är som person på ett otvunget sätt. Fallet med Lindas berättelse (Exempel 1) skulle vi vilja lyfta fram som ett inslag i en framgångsrik, närmast exemplarisk arbetsgång. Startpunkten i det fallet är att deltagarna under ett mötestillfälle uttrycker en oreflekterad uppfattning (att omsorgsarbete är det samma som vilket annat servicearbete som helst). Den leder till att S under det följande mötestillfället lägger in en föreläsning för att belysa frågan från ett teoretiskt perspektiv och förhoppningsvis ge nya insikter. Föreläsningen får en av deltagarna att bidra med en självupplevd berättelse, som i sin tur stimulerar till diskussion, fördjupat tankearbete och nyorientering hos deltagarna. Schematiskt kan arbetsgången uttryckas på följande vis:

Oreflekterad uppfattning → Teoretiska infallsvinklar tillförs (via föreläsning) →
Självupplevt exempel (en stark berättelse) → Diskussion → Ny, reflekterad
uppfattning

Figur 1. En exemplarisk arbetsgång

Figur 1 ska visa en process där en slentrianmässig, ogenomtänkt uppfattning placeras i ett sammanhang, problematiseras och granskas kritiskt, med det resultatet att deltagarna mobiliserar egna erfarenheter, upptäcker nya, viktiga aspekter, tänker djupare och slutligen överger sin ursprungliga uppfattning.

FÖRELÄSNINGAR

Det inslag som kallas föreläsningar bestod i allmänhet av föredrag, mestadels om något ämne inom fältet språk och social interaktion. Det var vi, inte deltagarna, som höll föredrag. Ämnena varierade och syftade till att ge teoretiska inblickar i några frågor kopplade till kommunikation i arbetslivet. Föreläsningsspassen var högst en timme, ibland ungefär en halvtimme långa.

Föreläsningarna ledde i allmänhet inte till några specifika övningar för deltagarna, men de fungerade som igångsättare för diskussioner, berättelser och andra erfarenhetsförmedlande aktiviteter. Några föreläsningar framfördes "på begäran" av deltagarna, medan andra var avsedda att fylla något behov som vi som samtalsledare uppfattade fanns hos deltagarna. Av dessa skäl var föreläsningarna inte identiska i de två grupperna; i vissa fall handlade de inte ens om samma ämne. Här nedan presenteras i punktform ett urval av de ämnen som togs upp under föreläsningsspassen.

- ***Kunskapsteori – om förtrogenhetskunskap och Aristoteles kunskapsbegrepp:*** Föreläsningen redogjorde kort för vad som kännetecknar olika kunskapstyper. Framför allt fick deltagarna en introduktion till praxiskunskap och en av projektets viktiga utgångspunkt i begreppet *fronesis*, förtrogenhetskunskap. Deltagarnas egna erfarenheter relaterades till dessa begrepp.

- ***Kommunikationsteori och bemötande:*** Föreläsningen tog upp språk-användning som kommunikativ handling. Bland annat presenteras en taxonomi av språkhandlingar med olika exempel på användningssituationer. Vi diskuterade hur språk används i problematiska situationer och vid konflikt-hantering. Språket i förhandlingar användes som modell på så sätt att deltagarna fick tillfälle att reflektera över möjliga alternativ till invanda kommuni-kationsmönster. Metakommunikation presenterades exempelvis som en möjlig strategi att hantera problematiska situationer.

- ***Kulturmöten och artighetsteori:*** Föreläsningen ingick även i utbildningen för språkombud, och flera av de deltagare som inte gått den utbildningen önskade sig en orientering i forskning om kulturmöten. Här gavs den i förkortad version

med utgångspunkt i artighetsteori och begreppet *face*, dvs. socialt ansikte. Deltagarna diskuterade olika exempel från sin egen erfarenhet av kulturmöten där förväntade kommunikativa beteenden spelar en viktig roll.

- **Känsloarbete (*emotional labour*):** Föreläsningen behandlade några sociologiska teorier om känsloarbete (*emotional labour*; Hochschild 1983), dvs. serviceanställdas förhållningssätt till känslomässigt krävande arbetsuppgifter och den inneboende spänning som finns mellan individens inre och rollkraven i ett servicemöte. Inför emotionella krav kan den anställda välja att vara mer eller mindre mentalt distanserad. Känsloarbete kan stanna vid ytligt agerande eller utgå ifrån en djupare nivå i personen. Eller också kan det hanteras så att yrkesrollen internaliseras och blir en del av den egna identiteten (Abiala 2000). Under föreläsningen fick deltagarna ta del av ett exempel från restaurangbranschen, en fallstudie som aktualiserar ett arbetsmedel som serviceanställda kan använda i olika grad, nämligen sin *subjektivitet* (Sosteric 1996). Subjektivitet innebär här att man tar sin personlighet i anspråk och har ett aktivt och medvetet förhållningssätt till arbetet.

- **Samtals- och bemötandestilar:** Föreläsningen utgick från två olika studier, dels om samspelet mellan omsorgspersonal och äldre med Alzheimers sjukdom (Cedersund & Nilholm 2000), dels om bemötande som en efterfrågad kompetens i yrkessammanhang (Echeverri 2010). Bemötande är en kompetens som ofta tas för given och inte brukar vara särskilt väldefinierad. Bemötande kan ses som en attityd, en inställning, ett beteende eller en form av uppförande, enligt Echeverri. Han beskriver sex grundläggande bemötandestilar, varav några är den hurtfriska, den återkopplande, den tillmötesgående och den skämtande stilen, samt deras kännetecken och multimodala uttryck (se Bilaga 2).

I rollspelsövningarna fick deltagarna fundera över vilka eventuella bemötandestilar de kunde uppfatta att de och deras arbetskamrater uppvisar, och vilka bemötandestilar de vill använda sig av och inte. Om man nu kan prata om en specifik bemötandestil – i rollspelen visade sig nämligen en och samma deltagare ofta använda en mix av olika bemötandestilar. Men Echeverris teoretiskt renodlade typologi gav fruktbara infallsvinklar. Teorin hjälpte deltagarna att sätta ord på sin förtrogenhetskunskap och kanske se på fenomenet bemötande på ett delvis nytt sätt.

För- och nackdelar med föreläsningsspassen

Föreläsningarnas stora fördel var att de gav stoff både till övningar och spontana samtal kring egna erfarenheter. Det hände också att deltagarna i efterhand, i samband med skrivuppgifter och andra övningar, anknöt till något begrepp eller någon term som lagts fram under en föreläsning. Vissa deltagare uttryckte sig särskilt uppskattande om de föreläsande inslagen, som de uppfattade som en välkommen form av vidareutbildning.

Det man vinner med att ägna en del av tiden åt att föreläsa är att diskussionerna kan bli intressantare och fördjupas av att tillföras teoretisk kunskap. Det är särskilt behövligt i ett arrangemang som sker på arbetstid, med litet eller inget utrymme för obligatorisk litteraturläsning. Därför var det positivt, från deltagarnas håll sett, att de kunde få lite direkt nytta av våra kunskaper och få känna att vi inte var där bara som diskussionsledare (eller som suspekta observatörer, utrustade med videokameror).

Vi kan se risker med att lägga in föreläsningsspass. I vår ursprungliga planering hade vi heller inte räknat med ett sådant undervisande upplägg. En uppenbar nackdel är att det stjälar tid från andra övningar där deltagarna själva får vara aktiva, men det kan balanseras genom att man inte blir för långgrandig. En större risk är kanske att rollerna påverkas. Föreläsande samtalsledare förväxlas lätt med en lärare, och då ligger det nära till hands att lyssnarna känner sig som elever. Våra möten hölls i en form som påminner om studiecirkeln, med de mer symmetriska rollerna samtalsledare – deltagare. Ett demokratiskt upplägg var särskilt påkallat då vår utgångspunkt ju var att mötena innehållsligt skulle styras av vad deltagarna själva fann angeläget att ta upp. Risken att forskarens expertroll accentueras finns också, vilket kan ge en hämmande effekt på gruppen, förutom att det gör rollerna än mer asymmetriska.

ROLLSPEL

I det här avsnittet presenteras några av de rollspelsövningar som genomförts på Arbetsplats 2, där kommunikativa strategier i arbetsvardagens olika situationer var ett återkommande tema. De flesta rollspelen har detta övergripande tema, nämligen att arbetet innebär en stor mängd sociala kontakter som måste hanteras språkligt och kommunikativt. Vikten av att kunna kommunicera på ett rimligt, lämpligt och effektivt sätt är alltså något som deltagarna gärna tar upp. Detta återspeglas även i de diskussioner som rollspelen sätter igång.

Rollspelsmetoden kan ge tydlig information om strategier i interaktionen på ett koncist och direkt sätt, menar språkforskaren Gabriele Kasper (2000). Den ger även god inblick i vilka faktorer som styr relationen mellan aktörerna. På så sätt kan rollspelet fungera som en spegel av deltagarnas förmåga att hantera verkliga situationer, t.ex. hur de agerar vid aggression, motstånd och likgiltighet från motpartens sida. Att rollspela kring någon situation innebär konkret att man spelar upp och visar vad en situation innebär i form av relationer, reaktioner och kommunikationsmönster. Ämnena för rollspelen är planerade och föreslagna av deltagarna själva, antingen genom en smågruppsdiskussion kring något dilemma, genom ett gemensamt problem som gruppen tagit upp eller genom en enskild deltagares önskemål. Genomförandet av rollspelet är däremot spontant. Den som föreslår rollspelet spelar själv huvudrollen, dvs. personalen, och någon annan deltagare får agera boende, anhörig etc. Efter rollspelet diskuterar gruppen det som framförts, och vanligen inleder rollspelarna själva. I denna diskussion kan då olika synpunkter på situationen och hur den hanterades i rollspelet dyka upp. Vanligen spelades sedan det videoinspelade rollspelet upp vid nästföljande tillfälle. Efter uppspelningen genomfördes rollspelet på nytt, antingen med samma aktörer eller med några andra, mot bakgrund av de synpunkter som framförts. Syftet med dessa omtagningar och diskussioner är att utkristallisera de bakomliggande normer som deltagarna agerar i, alternativt bedömer situationen efter.

Av rollspelen framgår att arbetet är socialt på många sätt. Att kunna kommunicera och föra vardagliga samtal med många olika personer är en viktig del i yrkesutövningen. Man kan därför förstå att arbetet attraherar människor som har fallenhet och intresse för socialt samspel. Det är nog till och med så att yrket kan vara svårt för personer som inte har en sådan läggning. I det här fallet verkar alltså den institutionella miljön omfatta samtal av vardagskaraktär som en del av yrkesrollen, främst med de boende och deras anhöriga, men även mellan arbetskamrater, och dessa samtal fyller specifika behov.

Ibland aktualiseras frågan om användningen av svenska som andraspråk. En person som finner det svårt att snabbt hitta lämpliga ord kan uppleva att hon eller han inte deltar i det vardagliga samtalandet på samma villkor. Det visar sig dock att begränsade formella språkkunskaper inte spelar en avgörande roll för

hur det sociala samspelet fungerar. Detta kan förklaras med att den kommunikativa språkförmågan består av olika delkompetenser som relaterar till olika typer av språklig kunskap, vilket visas i Figur 2.

Kommunikativ språkförmåga			
Organisatorisk kompetens		Pragmatisk kompetens	
Formell språklig kompetens	Textuell kompetens	Funktionell kompetens	Sociolingvistisk kompetens
- Fonologisk/grafematisk kunskap	- Formella sambands- markörer	- Övergripande kommunikativa funktioner	- Sociokulturella regler för språklig variation (dialekter, genrer, stilarter etc.)
- Lexikal kunskap	- Retorisk organisation	- Talhandlingar	
- Grammatisk kunskap			
Strategisk kompetens			
Kontroll			

Figur 2. Det språkliga målet för andraspråksinlärares (efter Lindberg 1996; i: Axelsson 2003:29)

Av rollspelen och de efterföljande diskussionerna att döma verkar det främst vara viljan och intentionen att kommunicera med andra som har betydelse, dvs. den pragmatiska kompetensen. Det finns emellertid vissa svårigheter med att kommunicera i vissa situationer som gäller andraspråksanvändare i första hand. Frågan om kommunikation i äldreomsorgen är emellertid en mer omfattande fråga än att endast gälla huruvida man talar svenska som första eller andra språk. Det handlar snarare om hur personalen uppfattar sin egen roll, dvs. hur ett korrekt, rimligt och gynnsamt bemötande ska gå till.

Ett annat resultat är att man behöver fundera på varifrån man hämtar sina professionella ideal när det gäller bemötande. Personalen betonar starkt sådana kommunikativa stilar som främjar goda relationer och smidiga lösningar i besvärliga situationer, vilket naturligtvis är utmärkt när dessa stilar är lämpliga. Problemet är att de befintliga stilarna inte fungerar i flera av de situationer som uppstår i vardagen, varför de skulle behöva kompletteras med andra förhållningssätt. Personalens självbild verkar således harmoniera med implicita normer som kan behöva granskas närmare.

Rollspel om möten med boende

I rollspelen visar aktörerna upp de kommunikativa strategier som de tycker är välfungerande, även om det handlar om problematiska situationer. I följande rollspel (Rollspelsexempel 1) aktualiseras avundsjuka boende emellan. De boende kan notera att andra t.ex. får annan mat än de själva eller konkurrera om personalens uppmärksamhet. Rollspelet återges här i sin helhet:

Rollspelsexempel 1. (B=boende; P=personal)

B: *Leo! Leo! PERSONAL GÖR ENTRÉ Var har du varit?*

P: *Hej Berit, jag var upptagen jag var hos din granne jag hjälpte henne till toaletten.*

B: *Men du ska vara hos mig.*

P: *Ja du vet dom andra- här finns många som behöver hjälp så jag ska hjälpa dom också men nu jag är här.*

B: *Ja men jag har inte- jag lika mycket rätt som dom där andra där borta. Han där han ropar hela tiden och han får all hjälp hela tiden.*

P: *Nej.*

B: *Jag får bara vänta.*

P: *Det är ingen skillnad här. Vi är här, nu jag är här och jag ska hjälpa dig. Vad vill du då, behöver du nåt?*

B: *Jag vill också ha hjälp, jag vill att du hjälper mig in på rummet.*

P: *Ja det ska jag göra.*

I den efterföljande diskussionen kan deltagarna snabbt enas om att problemet är de boendes känsla av att konkurrera om personalens uppmärksamhet. Detta framstår dock inte som särskilt ansiktshotande för personalen, eftersom det ju visar att personalen är uppskattad och att deras insatser är önskade och efterlängtna. Efter rollspelet ger deltagarna fler exempel på denna typ av situation. Exempelen går ut på att de boende inte alltid tänker rationellt och att personalen har ett milt överseende med det. Diskussionen kommer även in på boende som tvekar att be om hjälp, av olika skäl, och hur personalen erbjuder sig att hjälpa till och insisterar på att man ska be om hjälp. Att alltid vara välvillig och uppträda tjänstvilligt framstår tydligt som det ideala.

Även i Rollspelsexempel 2a är strategin att uppträda respektfullt och tillmötesgående (även om den boende inte tycks uppfatta det så): Det handlar om en boende som sitter på toaletten och har ringt på hjälp, men det minns hon inte:

Rollspelsexempel 2a. (B=boende; P=personal)

P: *Jaa? GÅR FRAM MOT DEN BOENDE*

P: *Du ska sitta på toaletten nu?*

B: *Men vad är det frågan om, vad vill du?*

P: *Alltså jag är här för att hjälpa dej*

B: *Vaddå hjälpa (.) du springer ju här hela tiden*

P: *Men du har sån här rörelselarm så när du går förbi så kommer larm alltså*

B: *Jamen va e de vad ska jag göra nu då?*

P: *Alltså jag är här för att hjälpa dej*

B: *Ja men men ni springer ju här hela tiden kan jag inte få vara i fred*

P: *Nej men du klarar inte dej själv därför vi är här och ska hjälpa dej*

B: *Jamen ja vill vara ifred nu*

P: *Okej GÅR IVÅG*

Även vid nästa tillfälle, när rollspelet spelas upp igen (Rollspelsexempel 2b) används en respektfull stil, fast nu med ännu mer omsorg om den boendes integritet:

Rollspelsexempel 2b. (B=boende; P=personal)

P: *Heej GÅR FRAM MOT DEN BOENDE*

B: *Vad är det nu då?*

P: *Jaa- har du ringt?*

B: *Nä men vad **vill** ni?*

P: *Ja jag är bara här för att **se** om du behöver hjälp*

B: *Jamen kan man inte få sitta på toaletten i **fred**?*

P: *Jo men absolut (.) förlåt om jag störde (.) ring om du behöver hjälp GÅR
IVÅG*

Under diskussionen berättar Ulla, som spelar personal, att den respektfulla stilen är nästan den enda tänkbara i en dylik situation. Man får helt enkelt komma tillbaka senare. Det framgår att det är mer gynnsamt att vara mycket respektfull i denna integritetshotande situation, eftersom man vill undvika att uppröra den boende.

En liknande strategi är att uppträda empatiskt och lugnande. Det som föranleder detta val är situationer där den boende är orolig av något skäl. I ett rollspel är den boende orolig efter ett nyhetsinslag om att äldreomsorgen måste skära ner sina kostnader. Han tror att han måste flytta och undrar vart han nu ska ta vägen. Personalen, Marcela, tröstar och lovar att han ska stanna kvar där han bor nu. I diskussionen efteråt beskrivs stilen som positiv och hurtfrisk. Det visar sig att Marcela tänkt sig att vara tillmötesgående. S säger att den stilen brukar innebära att man går in mer i sak, dvs. pratar om den boendes oro i detta fall, något som inte gjordes. Här handlade det om att så snabbt som möjligt lugna ner den boende och få denne att glömma sina oroliga tankar. Frågan är om det ska kallas en bemötandestil, utan kanske hellre ett vårdande förhållningssätt, där stilen är lugn, säker och trygghetsskapande.

Den kommunikativa strategi och den bemötandestil som väljs beror alltså på situationen och den boendes känsloläge. Men det kan också ha med den boendes val att interagera med personalen på. I ett rollspel aktualiseras det faktum att den boendes uppträdande påverkar personalens val av bemötandestil. Situationen är att den boende vill att personalen ska köpa receptfria värktabletter åt henne. Leo, som spelar personal, måste dock få lov från en ansvarig sköterska först, vilket han försöker förklara. Han försöker också ta reda på exakt vad den boende har för problem. I diskussionen efteråt beskrivs han som tillmötesgående, och S tillägger att han även uppträtt avledande, eftersom han inte direkt bemött den boendes begäran utan mer fokuserat på orsaken bakom. S beskriver honom även som em-

patisk. Deltagarna vill emellertid diskutera situationen som sådan, dvs. om man ska köpa medicinen eller inte. När sedan bemötandestilen kommer på tal igen kommer man fram till att personalens vänliga och inklämmande sätt berodde på att den boende uppträdde på ett mycket ödmjukt sätt. Man jämför med föregående tillfälle, då rollspelet genomfördes med en boende som gestaltades som mer krävande och pockande. De inser att deras kommunikativa strategier ofta är mer eller mindre automatiska reaktioner på motpartens kommunikationssätt.

Ibland aktualiseras andraspråkstälarens situation, som i ett rollspel om en motsträvig boende som inte vill stiga upp ur sängen en morgon och absolut inte vill duscha. Personalen, Gigi, som är andraspråkstälare, försöker lirka med henne och är mycket vänlig. Diskussionen efteråt går dock trögt. Ingen kan beskriva Gigis bemötandestil. S försöker föreslå olika alternativ, t.ex. genom att beskriva henne som tillmötesgående och lirkande. Deltagarna ser tveksamma ut. Yvonne föreslår *operation övertalning*, och hon utvecklar det med *lirka och övertala*. Marcela säger att på rollspelarens avdelning, en demensavdelning, får man *lirka och hålla på*. Därefter föreslås en alternativ strategi, att Gigi ska pröva med att prata med den boende om något annat en stund, för att senare på nytt försöka få upp henne ur sängen. En annan strategi som föreslås är att använda en mer hurtfrisk stil. Denna stil provas i ett nytt rollspel, men Gigi förmår inte gestalta den, trots att S förklarat vad orden *hurtfrisk* och *lirka* betyder och även diskuterat hur dessa stildrag kan komma till uttryck i en situation. Förmodligen går stilen utanför den repertoar som används i situationer med motvilliga boende. Den kan t.ex. uppfattas som okänslig, möjligen särskilt för just Gigi, som uppträder mycket milt. Men hennes begränsade förmåga att använda svenska språket kan också spela en stor roll. Hon yttrar sig kortfattat och med många kompletterande gester. För henne skulle det förmodligen innebära en språkligt svår uppgift att uppträda mer dominant. Den vädjande, milt envisa och försiktigt lirkande stilen är då den som återstår.

För Gigi kan nog övningar av detta slag vara bra, men i så fall som en del av en längre process, där det ges rikligt med tillfällen för övning och reflektion. Även om rollspelet den här gången är uppenbart plågsamt för henne att delta i ger det henne möjlighet till insikt om en lucka i hennes språkbehärskning, vilket kan stimulera till utveckling av de saknade och önskvärda strategierna. På så sätt är övningen stimulerande, men alltså tack vare en tålmodig deltagare. En deltagare som vägrar rollspela skulle alltså inte kunna erbjudas samma väg till medvetandehöjning och sedermera utvidgad repertoar.

Rollspel om möten med anhöriga

Gruppen föreslog att man skulle rollspela kring några situationer där mötet med anhöriga är i fokus. Det första av dessa rollspel (Rollspelsexempel 3) handlar om när en anhörig kommenterar personalens arbete kritiskt och uppmanar dem att

utföra vissa sysslor på ett annat sätt, t.ex. att städa bättre. Här följer ett utdrag ur rollspelet:

Rollspelsexempel 3. (A=anhörig; P=personal)

A: *Så det var inte städat och jag är så ledsen. Igår också. Jag hittar inte hans skjorta.*

P: *Ja skjortan ligger i tvätt- är tvättad och vikt i tvättstugan.*

A: *Men rummet det var inte alls städat.*

P: *Vi har städdag en dag i veckan och eeh det var inte idag utan det är imorgon.*

A: *Men om det är lite skräp här kan ni inte ta bort det då?*

P: *Jo vi ska städa en dag i veckan men vid behov så gör vi det. Jag ser det, jag ska ta hand om det innan jag går för dagen.*

Rollspelet fortsätter med att den anhöriga finner ytterligare saker att klaga på. I diskussionen efteråt tas frågan om det är ett problem med att den anhöriga framför kritik och att det försvar som personalen framför (*vi har städdag en dag i veckan*) endast föranleder ytterligare kritik. Deltagarna säger dock att det oftast inte innebär något problem, men det har hänt att missförstånd har uppstått, t.ex. att den anhöriga uppfattar att det inte städas alls.

Vid nästa tillfälle visas inspelningen av detta rollspel, som kommenteras ytterligare. Deltagarna får också en föreläsning om bemötandestilar (se avsnitt 4 och Bilaga 2). Efteråt görs ett rollspel där man visar vilka strategier som används vid situationer med kritiska anhöriga. Det går ut på att föregripa den anhörigas kritik genom att säga att man inte hunnit städa men att man ska göra det genast och att erbjuda den anhöriga att dricka en kopp kaffe under tiden. Strategin bemöts med viss kritik från de övriga, som hävdar att man inte ska föregripa. Det är bättre att ge sin respons först efter det att den anhöriga kommit med synpunkter på städningen. Yvonne, som föreslagit strategin, invänder att det att föregripa är stämmer bra med hennes syn på professionellt tillmötesgående, dvs. att bespara sig eventuell kritik genom att förekomma den anhöriga och att alltid ligga ett steg före. Ytterligare kritik mot strategin är dock att den kan uppfattas som falsk och inställsam, dvs. inte ett prov på genuin dialog. Några säger också att strategin bör vara svårtillämpad, eftersom man inte kan hinna förekomma och föregripa alla uttryck för negativa attityder från anhöriga som kommer på besök.

Samma strategi återkommer i ett annat rollspel där en anhörig frågar överdrivet mycket och uppträder allmänt misstänksamt mot personalen. Förslaget är att man ska bemöta henne genom att genast ge svar på allt det som hon brukar fråga om, alltså utan att vänta in frågorna. Under diskussionen framkommer det att problemet egentligen handlar om ett bristande förtroende från den anhöriga som ställer samma frågor till flera personer. Frågorna är alltså inte ett problem i sig. Den lösning som då föreslås är att aktivera den anhöriga, så att hon på ett på-

tagligt sätt deltar i att t.ex. duka fram frukosten. Då kan hon inte längre miss-tänka t.ex. att den boende inte får den mat hon ska ha. Detta förslag diskuteras en stund och man kommer fram till att personalen, Mira, som är andra-språkstalare, bör försöka att förekomma ännu mer och ge svar på förutsedda frågor för att sedan snabbt dirigera den anhöriga vidare till frukostdukningen. Hon gör om rollspelet men det går inte så bra, för hon klarar inte att få fram det hon vill säga tillräckligt snabbt. I det här fallet visar det sig alltså att bristen på språkligt flyt leder till en pragmatisk begränsning i hennes repertoar (Axelsson 2003). Det räcker inte med att hon förstår vilka talhandlingar som är lämpliga. Att inte kunna så många ord eller kunna formulera sig snabbt är aspekter av språkbehärskning som kan begränsa en persons val av strategi. Att vara förekommande kan vara ett bra sätt att behålla den tillmötesgående stilen i en besvärlig situation. Men den är också ett exempel på strategi som inte alltid fungerar i praktiken. Framför allt fanns en svårighet i att ligga ett steg före sin samtalspartner, vilket man inte kan begära i ett yrke där man samtalar så mycket. Stilar som förutsätter ett föregripande av hur situationen brukar utvecklas kräver att man snabbt förmår producera samtalsinitiativ, vilket inte är en självklarhet.

En annan strategi handlar om att hantera starka negativa emotioner hos anhöriga. I detta rollspel skäller den anhöriga verkligen ut personalen och gör obehagliga beskyllningar om låg kvalitet på omsorgen och inkompetent personal. Personalen, Yvonne, hittar just ingen strategi att hantera detta på utan står mest och tar emot utskällningen. I den efterföljande diskussionen gör man först analysen att det saknas kontroll och att personalen står vanmäktig inför situationen. Man kan inte identifiera någon bemötandestil, eftersom Yvonne inte agerar på något särskilt sätt, mer än möjligen reaktivt. S undrar om man alltid måste vara *trevlig*, och alltid bemöta negativa personer på ett positivt sätt. Yvonne menar att en strategi kunde vara att vara ännu trevligare, för att ta udden av den negativa personens stil. Hon menar att denna skulle känna sig generad över sin negativism i mötet med den soliga personalen. Någon strategi som går ut på att man säger ifrån verkar det inte finnas. Istället fortsätter deltagarna att diskutera hur obehagligt det kan vara när den anhöriga som rollspelet handlar om är upprörd och aggressiv på riktigt, i verkligheten. Deras upplevelse av obehag verkar skymma sikten för hur man som personal kan hantera situationen och vilka strategier som finns tillgängliga. När S då och då under föreslår olika sätt att hantera upprörda personer på leder det enbart till ytterligare fokus på den anhörigas uppträdande. En lärdom är att låta deltagarna diskutera färdigt och klargöra det olämpliga i den anhörigas uppträdande innan man övergår till att reflektera över hur situationen hanterats och vilka alternativ som kan finnas.

Ett kommunikativt dilemma

I en avslutande diskussion efter de enskilda rollspelsdiskussionerna tas bemötandestilarna upp generellt i relation till arbetsuppgifterna och kraven som

jobbet medför. Man hävdar att det inte finns något rimligt sätt att bemöta besvärliga anhöriga på, eftersom man inte får säga det man kanske skulle vilja. Det är bara att gapa och svälja, säger Yvonne. Flera andra deltagare menar dock att man inte ska behöva ta emot vad som helst, och de exemplifierar med att man får hindra anhöriga att ta ut smutsiga lakan ur rummet för att visa upp dem, vilket en anhörig gjort. Då ska man ingripa av hygieniska skäl, dvs. personalen har ett ansvar för hygien på äldreboendet och detta ansvar medför rätten att ingripa om någon äventyrar hygienförhållandena. Det finns uppenbarligen kommunikativa resurser som går ut på att sätta gränser, men de används inte i kontakten med anhöriga och boende utan endast vid mer specifika ansvarsfrågor, som hygien och säkerhet.

Som ett sätt att hantera problematiska situationer där konflikter riskerar att uppstå föreslår S metakommunikativa strategier. Metakommunikationen består t.ex. i att man formulerar i ord det som man uppfattar att den andra säger, vad samtalet handlar om och vad man uppfattar vara källan till oenighet. Man kan t.ex. explicit uttrycka vad den andra säger och hur man uppfattar det. Det kan få aktörerna att distansera sig något från den pågående situationen, och kan därmed förhindra att svåra konflikter uppstår på grund av överhettade känslor. Deltagarna verkar dock inte villiga att diskutera eller pröva detta omedelbart. I en senare föreläsning återkommer S till frågan om hur auktoritet skapas språkligt och vad metakommunikation är och hur sådan kan användas (se avsnitt 4).

Deltagarna beskriver sitt dilemma som att de *sitter i en rävsax*. De upplever alltså att det finns mycket begränsade möjligheter att agera på. När Berit berättar att hon smiter ifrån situationer där anhöriga uppträder på ett sätt som upplevs jobbigt skrattar de andra lite generat. Att undvika anhöriga verkar uppfattas som ett lite förbjudet sätt att agera på. Personalen befinner sig i en mycket intim närhet med de boendes och deras anhörigas liv. Det kanske är skälet till att det anses fel att försöka undvika en aggressiv anhörig. Normen verkar vara att man alltid måste vara tillgänglig och tillmötesgående. Det är samtidigt av yttersta vikt att man uppträder med respekt och inte låter exempelvis dåligt humör gå ut över andra. I diskussionerna framhåller deltagarna att man på ett diskret, nästintill självutplånande, sätt kan och bör hantera kritik och aggression från anhöriga. Men möjligen ska man inte ta dessa uttryck för normer som absolut givna i alla situationer. Det finns oklarheter kring vilka explicita uppträdandenormer som föreligger, t.ex. från företagsledningens håll.

Deltagarnas upplevelse av brist på alternativ kan också bero på en begränsad erfarenhet av att uppträda respektfullt i kombination med viss auktoritet. Personalens repertoar blir därmed också begränsad, oavsett om de är första- eller andraspråksanvändare. Lösningen är här redan antydd: det handlar om att ta fram de erfarenheter som redan finns vid hygienrelaterade situationer, då personalen förväntas agera med auktoritet. Att lära sig kopiera vissa strategier och anpassa dem till andra typer av situationer än de redan inlärda skulle därför vara

en angelägen uppgift. Rollspelen fungerar alltså som ett sätt att mejsla fram typiska kommunikationsdrag men även som ett sätt att lyfta fram vilka behov som finns av att komplettera dessa drag.

Närheten till de boende, och till de anhöriga, kräver mycket av personalen, i form av empati, erfarenhet och klokhet i omdömet. Professionaliteten är mycket hög och i de flesta fall agerar man med varsamhet och medkänsla. Möjligen skulle man vinna på att kvalificera diskussionen om bemötande i omsorgen genom att jämföra olika yrkesgrupper som arbetar med människor. Diskussionen kom ibland in på vilka specifika villkor som finns i just omsorgen, t.ex. att man arbetar mycket nära andra människor och att man utgör en intim del av de boendes liv och därför har en annan relation till dem än som t.ex. mellan butiksbiträde och kund. Deltagarna uttryckte då att auktoritetsskapande stilar kändes främmande för dem. Artighetsnormer och annat som utvecklats i och hämtats från andra branscher skulle alltså kunna definieras för omsorgsyrkena. Begrepp som respektfullhet och närhet behöver tydligt förankras i verksamheten och förknippas med lämpliga kommunikativa resurser. På så sätt skulle man kunna komma åt obalansen mellan relationsskapande och auktoritetsskapande strategier.

Andraspråkstalare som resurs i reflektionsarbetet

Under den avslutande diskussion om stilanvändning i olika möten kom frågan upp om vilka verbala drag som kännetecknar en viss bemötandestil. Deltagarna hade dock svårt att beskriva vad som språkligt utmärker en viss bemötandestil och även att ge exempel på hur de skulle kunna genomföras. De får i uppgift att fördjupa sig i någon av stilarna en stund, men det är svårt för dem att förstå hur de ska beskriva dem i ord. Men det är viktigt att stilbegreppet blir konkret meningsfullt för deltagarna, just på grund av deras begränsade repertoar. Att då få insikt om att det finns andra sätt att agera på utöver det som faller sig naturligt i stunden skulle vara bra, även om man för tillfället inte förmår utföra den stilen. Just denna typ av medvetenhet verkar emellertid ligga närmare till hands för andraspråksanvändande deltagare, kanske för att de tvingats fokusera på språkets möjligheter som uttrycksmedel i olika situationer, mer än förstaspråkstalare som använder språket mer automatiserat. Av det skälet är det sätt man använder sitt språk på inte lika tillgängligt för reflektion som för andraspråksanvändaren. Den här typen av projekt kan därför vara till nytta för andraspråkstalare ur mer än ett perspektiv. De lär sig använda språket på fler sätt samtidigt som de kan bidra med intressanta perspektiv på hur man använder språket, eller åtminstone ha lättare att lägga märke till den språkliga formen, till skillnad från förstaspråkstalare som vanligen bara är uppmärksamma på det språkliga innehållet. För den som inte upplever sig använda språket lika bra som de flesta andra kan denna eventuellt nyupptäckta analysförmåga kanske vara bra för självbilden.

Rollspel ger nya tolkningsmöjligheter - och lockar till skrott

En viktig förutsättning för att rollspelsövningar ska ge utdelning är att deltagarna är intresserade och villiga att genomföra sådana. Om deltagarna är med på noterna är det en suverän övningsform. Det bästa är att alla i rummet kan relatera till samma situation. Rollspelen ger direkta och åskådliga exempel som man sedan kan analysera och diskutera, och i en del fall kan man framföra dem på nytt, för att testa annorlunda angreppssätt. Därför är videokameran ett viktigt redskap i övningarna.

Rollspelen har visat sig ge flera intressanta resultat. Genom rollspelsövningar kan deltagarna omtolka situationen från en isolerad händelse till en typsituation, som kan hanteras med en uppsättning kommunikativa resurser. De ser inte längre på händelsen som något de helt plötsligt bara råkar ut för. Utifrån rollspelet och de frågor som S ställer börjar man problematisera och analysera de kommunikativa aspekter som synliggörs. Rollspelet leder även till att deltagarna erinrar sig fler liknande situationer, där delvis andra förhållanden gällt, men som ändå kan vara till hjälp när man ska lösa de problem som ibland uppstår i kontakten med anhängiga.

Att få stiga in i en annan roll än ens vanliga på arbetsplatsen kan dessutom ge deltagarna en känsla av befrielse. Humorn lockas fram och skrattnivån i rummet vittnar om att både deltagare och publik finner nöje i aktiviteten. En risk är att det *bara* blir underhållande, och då sprids lätt en känsla av att rollspelandet mest går ut på att fördriva tiden. För att rollspelsövningar ska ge något mer måste sådant styras upp av S med seriösa diskussioner om vad det är för situationer som rollspelen vill gestalta.

DISKUSSIONER I SMÅGRUPP

Deltagarna arbetade ibland i mindre grupper om två eller tre med att diskutera något tema, gemensamt problem eller liknande. I uppgiften ingick att man skulle komma fram till någon konkret lösning, i form av handlingsmöjligheter i en situation, tillämpningar av det som en föreläsning tagit upp etc. Det smågrupperna kom fram till diskuterades sedan vidare i en storgruppsdiskussion.

Omsorgsarbetet innebär många situationer som skulle kunna beskrivas som dilemman där konflikthantering inte sällan är en del. En iakttagelse vi gjort är att normer kring hur arbetet ska utföras, hur man kommunicerar med varandra och de boende osv. vanligen uttrycks på ett kategoriskt sätt inledningsvis i en diskussion. Den norm som man utgår från betraktas då som självklar. I det här avsnittet återges en smågruppsdiskussion som kan illustrera hur flera olika normer kan uppenbaras i en diskussion. Här handlar det om problemet med att sätta gränser när någon boende uppträder på ett orimligt sätt. En sådan situation kan vara att en boende snyltar på andra, trakasserar andra, uttrycker sig rasistiskt osv.

Diskussionen inleds med att deltagarna för fram åsikten att kritik inte får förekomma, och förklarar varför (Exempel 6). Därefter diskuteras specifika situationer, där gränssättning ändå skulle kunna vara aktuellt. Deltagarna utforskar hur man uppträder i olika situationer och upptäcker att de faktiskt har fler än en norm i dessa situationer. I praktiken agerar de alltså mer nyanserat och känsligt än de först uppfattar. Det verkar finnas en ganska stor skillnad mellan det man uppfattar som arbetets villkor och krav och hur man agerar i själva verket.

Till en början är deltagarna överens om att det under inga omständigheter är tillåtet att kritisera en boende, även om den beter sig på ett orimligt sätt. En rad argument ges för denna uppfattning, t.ex. att anhöriga faktiskt betalar pengar för omsorgen och att etiska normer förbjuder kritik. Dessutom menar man att det ingår i allmänt yrkeskunnande att man helt enkelt inte ger kritik på arbetsplatsen.

Exempel 6. Utdrag ur diskussionen

[...]

Linda: *Ja sen ja de är ju me kritik man får ju inte **ge** de heller till de boende så (.) kritik eller så (dom e så)*

S1: *Man får inte kritisera?*

Linda: *Nej (.) så de är svårt så de enda är väl att de anhöriga betalar som är lättast de e de som är-*

S2: *Mm men att ja förlåt men **vem** säger de att man inte nånsin får kritisera de boende*

Linda: *Nä men de har man väl lärt sig (xxx)*

S2: *Har ni de som»*

Linda: *från cheferna (.) alltså de **är** väl så*

S2: *»norm här? aldrig kritisera de boende e de- e de så?*

Linda: *Man får inte **kritisera***

Teresa: *Man får **inte***

Linda: *de e så (etikm-) alltså etiskt de beror på vad man menar*

Teresa: *Jag tror inte de e skrivet lag utan de **e** bara så man får inte-*

[---]

Både Linda och Teresa uttrycker uppfattningen att personalen inte får framföra kritik. Detta grundar sig på idén att man som anställd har en viss servicenivå att leva upp till, eftersom de boende betalar för sig. Som omsorgsarbetare ser man alltså sin kommunikativa repertoar som begränsad av krav på att man ska vara artig och tillmötesgående. Diskussionen handlar emellertid om en situation där en boende inte vill betala till en gemensam festkassa men sedan ändå är med och festar på de inhandlade godsakerna. Det S försöker komma fram till är lämpliga sätt att uttrycka motstridande ståndpunkter på, vilket det alltså inte verkar finnas förutsättningar för. Mot slutet av diskussionen blir det uppenbart att liknande situationer uppstår då och då och att det finns olika sätt att hantera den på. För deltagarna verkar det framstå som lite förvirrande, eftersom det verkar som om det inte finns något entydigt sätt att agera på. Därför ser de problemet som svårt. Efter en stunds diskussion kommer Teresa, i Exempel 7, fram till att det finns olika förhållningssätt.

Exempel 7. Utdrag ur diskussionen

[---]

S: *Är de att beteckna som ett **svårt** problem en svår situation?*

Teresa: *Eeh jaa de e de ja de e de.*

S: *Är de för att de inte går att lösa riktigt?*

Teresa: *Eeh ja inte för att de går inte att lösa men de- man måste ju öva olika sätt (.) tills man kommer till (.)*

S: *Ja?*

Teresa: *»lösningen.*

[---]

Teresa verkar inse att vissa situationer inte alltid är enkla att hantera, och att en generell norm inte kan förväntas gälla i alla lägen. Den norm som initialt inte kunde ifrågasättas har nu visat sig vara en bland flera tänkbara normer, vilket aktualiserar behovet av att reflektera över olika alternativ. Tanken på att det kan finnas parallella och lätt motstridiga normer gör dock att problemet framstår som svårt.

Denna och andra diskussioner kring problematiska situationer och kommunikativa dilemman följer i princip samma mönster: Temat blir relevant genom den frustration som uppstår över arbetsuppgifter som kräver alltför mycket tid eller för stor ansträngning, eller som utgör ett dilemma av etisk eller moralisk art. Framför allt är det frånvaron av enkla lösningar som frustrerar, och det gör även den storgruppsdiskussion som följer, där olika normer uppenbaras, mellan olika individer men även inom samma individer men kring olika situationer.

Smågruppsdiskussion - ett alternativ till rollspel

Smågruppsdiskussionen såg vi först som ett alternativ till rollspel, i de fall som deltagarna kände motvilja mot att agera inför andra. Rollspelets fördel av att kunna belysa en situation ur ett visst perspektiv kompenseras av smågruppsdiskussionens möjlighet för deltagarna att se på situationen från flera olika håll. I smågruppsövningen kan deltagarna skifta mellan och jämföra olika konkreta situationer och dessutom betrakta dem från olika synvinklar. Smågruppsdiskussionen pågår också under längre tid och det är möjligt för deltagarna att framföra sina bidrag på ett betydligt mer omfattande sätt än i ett rollspel, som bara pågår i ett par minuter.

En viktig slutsats som deltagarna drog var att man borde diskutera normer och normkonflikter mer i vardagen. Diskussioner av det här slaget framstår som både användbart och som en nödvändig förutsättning för att problem ska kunna lösas. Smågruppsdiskussionen är förmodligen också den av övningarna som man kan lättast kan genomföra på arbetsplatserna, eftersom den knappast kräver mer än ett tema att diskutera och lite tid.

SKRIVÖVNINGAR

Diskussioner i storgrupp och smågrupper var generellt det som var lättast att genomföra, och de gav ofta upphov till ett fruktbart tankeutbyte. Att motivera deltagarna att uttrycka sig skriftligt var svårare. Vid första träffen delade vi ut en anteckningsbok till var och en, med uppmaningen att använda den för att skriva ner tankar och iakttagelser under tiden som projektet pågick, men det stötte på motstånd. Deltagarna fick konkreta hemuppgifter som några också utförde, men flertalet deltagare skrev nästan ingenting mellan träffarna, och ett par personer ville helst inte skriva över huvud taget. Vi avsatte rätt mycket tid till skrivande under mötena – och till att locka till skrivande. Det som då visade sig fungera bäst var ett tillvägagångssätt som används i kurser i kreativt skrivande, nämligen metoden att dela upp skrivprocessen i separata steg, en trestegsmetod, enligt instruktionen i Figur 3.

Steg 1. Temat är [t.ex. "En människa jag mött"]. Gör en lista med alla dina associationer till temat. Var så konkret som möjligt, men tillåt dig att associera fritt. Huvudsaken är att du skriver ner så mycket som möjligt. (5 min)

Steg 2. Välj ut något av tankespåren, eller ta ett på måfå. Gör en tankekarta där du associerar vidare kring ett ord som du valt. (5 min)

Steg 3. Skriv nu helt fritt utifrån det du kommit på medan du gjort din lista och din tankekarta. Pennan ska helst röra sig hela tiden. Gör inga uppehåll, censurera inte dig själv, gå inte tillbaka och rätta eller stryk. Det viktigaste är att du bara skriver på. (10 min)

Figur 3. Trestegsmetod

Särskilt väl fungerade denna metod när skrivandet under de första stegen gjordes kollektivt, på så sätt att alla fick bidra till insamlingen av stoff. Därefter hjälptes vi åt att göra gemensamma tankekartor på stora pappersark på väggen. Målet med trestegsmetoden och tankekartorna var att skapa systematik i deltagarnas upplevelser och erfarenheter av de teman som behandlades, och i samband med det sätta fokus på de vinster som denna ökade medvetenhet kan medföra för deltagarna och deras arbetsmiljö.

Vissa teman fungerade som igångsättare av en medvetenhetsprocess, andra inte. En övning som stimulerade deltagarna att komma igång att skriva var temat "Den ideala äldreomsorgsarbetaren". På Arbetsplats 1 resulterade den övningen i utbyggda, reflekterande texter, som i sin tur ledde till uppslagsrika diskussioner när de lästes upp. På Arbetsplats 2 var motståndet mot att skriva sammanhängande texter större. Där fick deltagarna se exempel på tydligt strukturerade tankekartor och träna extra på att göra egna. Det fick ersätta det tredje steget, att

skriva en text. Då använde deltagarna sina tankekartor som stolpar för muntliga, spontana redogörelser för sin idealbild av äldreomsorgsarbetaren, ett ämne som de inte tidigare hade diskuterat med varandra eller utbytt tankar om.

Ett annat tema som väckte genklang hos deltagarna var temat "Att åldras/bli gammal (i Sverige i dag)". På den ena arbetsplatsen hade några av deltagarna lagt ner en hel del tankemöda hemma på denna skrivövning. När de läste upp sina texter väcktes de övriga deltagarnas lust att föra fram egna funderingar. På den andra arbetsplatsen, där så gott som alla skyggade för skriftliga övningar, valde flera av deltagarna att skriva ner sina tankar i diktform. Det var inte så att vi presenterade övningen som en uppgift att skriva dikter, men när vi inledde mötet hade de som inspiration fått lyssna på några dikter ur boken *Sånger från äldreomsorgen* av Ragnar Thoursie, bland annat följande observation om hur de gamla förhåller sig i samtal med de unga:

Ur Sånger från äldreomsorgen

*Det finns hos de gamla
ett slags distraktion från livet.
Den yttrar sig i en stilla frånvaro
när de unga pratar. Delvis
beror det på att de hör sämre,
har svårt att följa med. Men
delvis också på en annan värdering
av samtal som det är värt att delta i
helhjärtat.*

Att uttrycka sin egen dagliga erfarenhet i skönlitterär form var nytt för de flesta deltagarna, som uttryckte fascination över övningen. Att dikta på arbetsplatsen är väl inte någon given aktivitet i för daglig dokumentation och liknande uppgifter, men övningen fäste deltagarnas uppmärksamhet på hur olika sätt att uttrycka sig i skrift påverkar deras synsätt på stoffet, i detta fall deras egna erfarenheter. Yvonne, som skrev följande dikt (Exempel 8), ville komma åt *den där förmågan man förlorar som gammal*.

Exempel 8. "Att bli gammal"

*Jag har inte valt detta
Blir ofta glömsk, tappar minnet
Då blir man otrygg
och jag får ångest*

*Klarar inte av eget boende
Så jag får flytta
till annat boende
Valfrihet och
bestämmande*

– vad är det?

*Jag ropar efter min fru
men hon svarar inte
Ibland vet jag inte var jag är
Ser en massa människor
som jag inte vet vilka de är*

*Varför blev det så här?
Det var inte så jag tänkte
min ålderdom*

Vi gjorde fler kreativa skrivövningar. En sådan var så kallad vildskrift. Den kan användas som uppvärmning. Man skriver t.ex. "Just nu ..." och sedan skriver man bara på. Den enda restriktionen är att man måste röra pennan hela tiden och inte stanna upp och läsa igenom vad man skrivit. Kollektivt haikuskrivande på temat årstider engagerade deltagarna i den ena gruppen men inte i den andra. Att skriva haiku förutsätter att man klarar av att räkna stavelser, och det tyckte de inte var så kul att lära sig i den andra gruppen, så det fick bero. Skrivandet skulle vara lustbetonat, var vår utgångspunkt, och absolut inte kännas påtvingat.

Vi använde en annan dikt, "Möjligheter" av Wisława Szymborska, den här gången som formell förebild.³ Deltagarna fick lyssna på dikten, en längre prosadikt som helt igenom är uppbyggd kring ordparen *hellre* och *helst*, och kopiera formen men fylla den med eget innehåll. Några deltagare skrev glatt, men en av dem, Linda, skrev ingenting. Hon satt och ritade och såg misslynt ut. När de andra läst upp frågade hon sig varför inte hon kunde komma på någonting, när alla andra kunde (de andra hade skrivit om vardagliga ting i stil med att helst inte jobba utan hellre vara hemma och hellre dricka vitt vin än rött). Hon sa: *Jag är ingen sån där människa som bara kan skriva sådär rakt ut i luften. Jag skulle kunnat målat i stället. Jag har ingen hjärna för att skriva. Bättre på att prata.* Det här var under sista tillfället. Att Linda kom mer till sin rätt i muntliga övningar är sant, men under ett mötestillfälle några gånger tidigare hade hon trots allt lyckats skriva något. För att hjälpa deltagarna på traven fick de vid det tillfället en given struktur att utgå från när de skulle samla stoff för att skriva hemma på temat "Min arbetsetik". Strukturen bestod att fem meningsinledningar som deltagarna fick fortsätta på och avsluta. Det Linda skrev i sitt utkast är här återgivet i kursiv (Exempel 9):

³ Szymborskas dikt börjar på detta sätt: "Helst bio. Helst katter. Helst Ekarna vid Warta. Hellre Dickens än Dostojevskij. Hellre ser jag mig tycka om folk än älska mänskligheten. Helst har jag nål och tråd i beredskap. Helst grönt. [---]" Ur *Utopia* (1996).

Exempel 9: "Min arbetsetik"

Jag försöker att alltid ... *presentera mig* [TILLÄGGER:] *det gör jag alltid, varje dag*

Jag är särskilt mån om ... *personens integritet och att tala och lyssna*

Jag vill absolut inte ... *att personen känner sig överkörd*

Jag behöver själv ... *känna att jag gjort ett bra jobb*

Jag hoppas ... *att den boende vill att jag kommer tillbaka* [UPPLÄSAREN SKRATTAR]

Linda är omvittnat populär bland de boende, så avslutningsmeningen, *Jag hoppas att den boende vill att jag kommer tillbaka*, får väl ses som ett understatement. Det väckte munterhet hos lyssnarna, och Linda skrattade också. Hon föreföll nöjd med att hon för första gången skrivit något som hon ville läsa upp för andra. Den här hårt styrda metoden fungerade således, troligen för det är svårt att låta bli att fullborda halvfärdiga meningar. Ifyllningsövningar måste inte bli mekaniska; de kan också fungera som igångsättare. Metoden hade kunnat utvecklas, som ett sätt att hjälpa skrivovana deltagare att komma över sin "skrivängslan". Men att få deltagarna att producera färdiga texter var inte vårt syfte. Då hade vi fått göra en renodlad skrivkurs. Vår plan var att vi skulle lägga det mesta krutet på muntliga aktiviteter. Skrivandet såg vi främst som ett medel för tänkande och idésamlande, och som sådant fungerade det mycket bra för de flesta deltagare.

Det ska slutligen också nämnas att vi presenterade några teman som inte alls vann gehör hos deltagarna, vilket framgår av Tabell 1 på s. 11. Ett sådant var "Råd till unga, blivande kolleger/Råd till en ung släkting som vill söka jobb på din arbetsplats" och ett annat var "Så vill jag bli vårdad den dag jag behöver det". Båda dessa teman valdes för att vi tänkte oss att de skulle uppmuntra till konkretisering av erfarenhetskunskaper, men dessa teman föll platt som igångsättare för vidare samtal. Bara några få plitade plikttroget ner ett par korta texter. Övriga deltagare förklarade att de inte ville föreställa sig scenariot att de själva skulle behöva bli vårdade en dag. Inte heller ville de råda unga släktingar att söka deras jobb. Sådan demonstration av dyster ovilja att ge sig i kast med övningarna skedde tursamt nog endast undantagsvis.

Skrivövningarnas positiva effekter

En stor outnyttjad potential blev uppenbar genom skrivövningarna: skrivandets positiva effekt på reflektionsförmågan. Detta är nu inga nyheter, men för omsorgspersonalen i våra grupper är skrivande en relativt ovanlig aktivitet – många har kort utbildning och dessutom tveksamma erfarenheter av skoltidens textarbete. Vissa deltagare var genomgående ovilliga att ge sig i kast med skrivövningar, men med hjälp av metoder för kreativt skrivande, t.ex. vildskrift och tankekartor, fann de flesta deltagarna ändå nöje i skrivandet, särskilt som det kunde kopplas till deras eget arbete, och då som ett hjälpmedel att reda ut sådant

som tidigare orsakat stress och problem. Att skrivande kan utnyttjas som ett kognitivt redskap föreföll vara en nyhet för många av dem.

Att övningarna ibland lyckades locka fram deltagarnas skrivlust är gott i sig, och för personer som ser alla former av skrivande som en oangenäm plikt kan lekfulla, lustbetonade skrivövningar få dem att ompröva sin inställning och leda tankarna och känslorna i nya banor.

DISKUSSIONER I SAMBAND MED SKRIVÖVNINGAR

Efter varje rollspel, berättelse, skrivövning osv. användes storgruppsdiskussionen som en mer eller mindre obligatorisk avslutning. Diskussioner av olika slag var på så sätt en ständigt återkommande övningstyp. I det här avsnittet redovisas några av de storgruppsdiskussioner som förts i samband med skrivövningar på Arbetsplats 1, i detta fall hemuppgifter i skrivande. Hemuppgifterna redovisades genom högläsning, varvid deltagarna fick diskutera texterna.

Det blev märkbart att deltagarnas skrivande stimulerade dem till eftertanke och problematiseringar kring arbetets villkor. I diskussionerna fick de tillfälle att utveckla och analysera dessa tankar. Vi fann det gynnsamt att låta deltagarna träffas och arbeta med språk och kommunikation, och det påverkade också flera av dem på ett intressant sätt. Tysta deltagare började delta mer aktivt när de insåg att deras bidrag var önskvärda och förväntade. Under en av diskussionerna framkom det också att de tystas kommunikativa bidrag egentligen aldrig efterfrågas. Några av gruppdeltagarna var arbetsledare på sin avdelning, och de beklagade sig initialt över att många anställda aldrig verkade se sina erfarenheter som en resurs och heller aldrig kom med förslag på problemlösningar. Men under projektet blev det allt tydligare att deltagarna ändrade sitt sätt att använda språket i olika situationer. Beredskapen att kommunicera ökade alltså, men även språkanvändningens komplexitet, djup och variation – i kombination med en utvecklad syn på omsorgsarbetet.

”Den ideala omsorgsarbetaren”

I en hemuppgift där deltagarna fick beskriva den ideala omsorgsarbetare skulle de tänka igenom vad som ingår i en professionell kompetens av det slag som fordras i omsorgsycket. Att fokusera på sina erfarenheter i en skrivuppgift kan visa ett ganska typiskt drag hos erfarenhetsbaserad kunskap, nämligen att den tenderar att vara outtalad och osynlig för yrkesutövaren. Det kan leda till att man hindras från att se värdet av det arbete man utför, vilket kan få negativa konsekvenser på självuppfattning, på yrkets status, på arbetsmiljön och samtalsklimatet etc. Poängen med uppgiften var alltså att deltagarna ska uppmärksamma sin kompetens mer.

Diskussionen inleds med att de två deltagare som har gjort hemuppgiften får läsa upp sina texter. Gunilla läser upp sin text och förklarar hur hon tänkt när hon skrev den. Hon räknar upp egenskaper hos den tänkta perfekta omsorgsarbetaren: att kunna känna in behov och önskemål (som kan vara olika hos olika boende), att kunna lösa problem som uppstår i relationen med de boende (exempel ges på några knep som hon själv använt ibland), att få de boende delaktiga i omvårdnaden, att kunna visa respekt för boendes behov av självständighet, att vara närvarande i nuet, att kunna planera och organisera dagens olika arbetsuppgifter. S skriver upp det här på tavlan, så att man ska kunna hänvisa till dessa olika punkter i diskussionen och att man ska kunna fylla på med ytterligare idéer. Avsikten är att de andra deltagarna ska uppmärksamma, kommentera och vidareutveckla de egenskaper som Gunilla har tagit upp. S kompletterar listan när nästa deltagare, Monica, läser upp sin text. Listan på tavlan visas i Exempel 10.

Exempel 10. Deltagarnas lista på kännetecken för "Den ideala äldreomsorgsarbetaren"

- | | |
|---|-------------------------------|
| - känner in behov och önskemål | - kan känna av stämningar |
| - problemlösare | - glad och trevlig |
| - respektfull gentemot de boende | - stimulerande |
| - närvarande i nuet | - skapar trygghet |
| - kan planera och organisera sina arbetsuppgifter | - har fina etiska värderingar |
| - socialt kompetent | - tar sig tid |
| - lyhörd | - respekterar integritet |
| - empatisk | |

Under diskussionen som följer blandas inslag av exempel på ideala drag hos omsorgsarbetaren och mer generella resonemang. Deltagarna sätter ord på fler och fler aspekter av sin yrkeskunskap, de normer som styr kommunikationen och de upplevda krav som de resulterar i. Olika teman i texterna utvecklas en hel del under diskussionen, dels som ett resultat av frågor från S, dels genom de idéer som föds under diskussionen.

Övningen resulterar också i att deltagarna enas om några synsätt, t.ex. när det gäller kraven på att hålla sina sinnen öppna och kunna läsa av stämningar. Det ska visa sig ge positiva återverkningar på kommande diskussioner inom projektet. För strävan mot exempelvis en språkstimulerande arbetsplats är ju detta utmärkt.

”Min arbetsetik”

”Min arbetsetik” var temat för en hemuppgift där målet var att deltagarna skulle fundera över sin inställning till arbetet genom att formulera vilka normer man uppfattar som viktiga att följa. Främst förväntades de tänka igenom de etiska aspekterna kring kommunikationen i olika situationer och fundera över de svårigheter som kan uppstå. Detta skulle göra det naturligt att problematisera och ställa olika arbetssätt mot varandra och t.ex. diskutera utifrån tanken att det kan finnas olika sätt att hantera en situation på, men att man bör vara medveten om varför man agerar på ett visst sätt.

Av diskussionen framgår att deltagarna gärna skriver och berättar om sitt arbete, och de är intresserade av kommunikationsfrågor och av att vilja lära sig mer. Ämnet relationer kommer upp. Att diskutera relationer och konflikter av olika slag som en aspekt av kommunikation på arbetsplatsen visar sig dock vara ganska svårt. Vissa frågor är exempelvis känsliga, t.ex. när deltagarna berättar om en otrevlig kollega. Deltagarna visar sig tveksamma till att utreda relationshanterande kommunikativa strategier, och det verkar som att man är rädd att lämna ut någon eller lämna ut aspekter av sig själv. Det kräver en längre stunds diskussion och gemensam reflektion innan man kan prata om relationerna inom ramen för kommunikativ förmåga och yrkeskompetens, och inte enbart se dem som ett obehagligt inslag i vardagen.

En annan aspekt av arbetsetiken är att deltagarna märker att de själva kan benämna viktiga fenomen som är kopplade till deras gemensamma erfarenhet, i detta fall av relationen till olika boenden. Med ett lokalt fackspråk kan viktiga delar av yrkeskompetensen beskrivas och synliggöras. Det leder också till att man utvecklar en tydligare yrkesidentitet och gemenskap kolleger emellan.

”Så vill jag bemöta och kommunicera med andra”

Den sista hemuppgiften var av ett sammanfattande slag. Deltagarna skulle beskriva hur de själva ville utföra sitt arbete, när de nu fått möjlighet att tänka igenom sin syn på arbetet. Uppgiften hade samtidigt ett skrivtekniskt inslag, nämligen att man skulle öva på processkrivande, t.ex. att återkomma flera gånger till sin text och granska det man tidigare skrivit, i syfte att åstadkomma en så sammanhållen och nyanserad text som möjligt. Det fanns endast två deltagare krav till denna uppgift och de var båda personer med kulturella intressen med stor vana vid texter och läsning. Därför kunde relativt höga krav ställas på deras insats i övningen.

De texter som övningen resulterade i präglas av ett principiellt, kritiskt och problematiserande resonemang. Det kan jämföras med texter som innehåller mer allmänna synpunkter och återgivandet av isolerade händelser. Även i den efterföljande diskussionen förs många fördjupande och principiella resonemang.

Den första texten diskuterar resurser och resursbrist och hur det påverkar skribentens upplevelse av arbetet och även hur det styr hennes val i olika situationer. Monica skriver om hur hon skulle vilja arbeta om inte tiden var en hämmande faktor, och vad som händer i en arbetsgrupp i termer av konflikter som en konsekvens av att nödvändiga resurser saknas. Detta knyts vidare till den samhällsanda som hon uppfattar som hetsig och förytligad. Hon ger exempel från populärkulturens värld. Texten visar många intressanta och nya tankegångar, t.ex. är det första gången som Monica, eller någon annan deltagare, kopplar samhällsfrågor och tidsandan till arbetsvillkoren och specifikt till arbetsplatsens klimat. Men hon tar också upp frågan om det svåra i att samarbeta när kolleger inte agerar korrekt. Hon skriver att det är svårt att säga ifrån till någon, men hon inser också sitt ansvar inför de boende i olika situationer om och när något måste rättas till. Detta är en klar problematisering av de situationer som gruppen återgett i tidigare diskussioner.

Den andra deltagarens, Gunillas, text handlar om attityder till arbetet och de boende och vad attityder betyder för arbetets kvalitet och vad man själv får ut av sitt arbete. Hon skriver att varje möte med de boende präglas av den inställning som man som personal tar med sig. På ett mer övergripande plan betyder det också mycket hur man uttrycker sig kring sitt arbete. Det nedsättande ordet *pottkusk* nämns som den yrkesbeteckning som Gunilla använde om sig själv som nyanställd. Hon upphörde med det när hon insåg att hon aldrig kunde bli något annat så länge hon talade om sig själv på det viset. Hon menar att man måste ta ansvar för sin egen självbild. Därefter pekar hon på behovet av samarbete i arbetsgrupper, introduktion, ordentlig utbildning, handledning och vidareutbildning, där man också tar upp frågor kring praxis, attityder och språkbruk. Detta ska syfta till att personalens självuppfattning stärks och att alla känner sig unika, dvs. inte omedelbart utbytbara av en vikarie. Det skulle kosta lite men ge tillbaka mycket i form av personal som själva tycker att det är viktigt att de är på arbetet. Över huvud taget innehåller texten många instruktioner och förslag på förbättringar. Det viktiga för skrivuppgiften är dock att det finns ett tydligt subjektsperspektiv, dvs. att en tydlig avsändare klart, välformulerat och nyanserat, uttrycker sina uppfattningar i texten.

Denna sista skrivuppgift resulterade i konkreta och välargumenterande texter. Dessutom åstadkom deltagarna personligt hållna texter om arbetets villkor och de förändringar som man skulle vilja se. För projektets del kunde det alltså inte sluta bättre. Skrivandet visar sig kunna strukturera tankar och även föra det egna sättet att se på saker vidare. Man kan också notera att S inte behövde medverka mer än att lyssna på textuppläsningarna, eftersom deltagarnas texter gav prov på en självständigt problematiserande och prövande prosa.

Om arbetskraven

Diskussionerna återkommer flera gånger till de många olika – och svåra – krav som ställs på en omsorgsarbetare. Ett krav är att man bör vara glad, gärna skämtsam och personlig, för att kunna få de boende på bra humör. Gunilla säger vid ett tillfälle att man måste kunna anpassa sig till de boende, som alla är olika när det gäller humor, intressen, läggning osv. Kravet på en sådan social kompetens är något som deltagarna uppfattar som mycket viktigt inom omsorgen. Arbetet omfattar alltså en dimension av service, men det finns flera skillnader mellan serviceyrken och omsorg. De boende är exempelvis mer utsatta än kunderna i en affär, vilket gör att omsorgsarbetarens förmåga att skapa trygghet är viktigare, vilket inte bara handlar om social kompetens, utan även om empati.

Man berör även frågan om förmågan till självinsikt, t.ex. att kunna avgöra hur trygghetsskapande man ska vara eller när man överdriver och blir nedlåtande. Denna balansgång är inte särskilt lätt, och man påpekar att det finns de som går över gränsen till att prata bebisspråk med de boende. Skulle det då vara möjligt att le ett så kallat flygvärdinneleende och samtidigt tänka på något annat, när man ger omsorg till en boende? Deltagarna är eniga om att det snart skulle genomskådas och att det inte finns så stort utrymme att tänka på något annat samtidigt som man ägnar sig åt de boende. Ett krav är alltså att man måste kunna vara personlig och närvarande.

Omsorgsarbetet är inte ansträngande på det sättet att det gör en fysiskt utmattad. Men det kan ändå vara tröttande, vilket beror på alla psykiska och sociala krav, t.ex. att ständigt vara mentalt närvarande och att man använder sig själv i arbetet. Ljudnivån kan också vara hög, eftersom de boende kan vara mycket högljudda. Eftersom många situationer är psykologiskt krävande kan man ibland behöva avreagera sig på något sätt. Det menar deltagarna att det inte finns så många möjligheter till, varför man ibland tar ut aggression och frustration på varandra. Detta bidrar förstås ytterligare till den tröttande arbetsituationen.

Ytterligare ett krav är att man ska vara effektiv och kunna hålla mycket i huvudet samtidigt. Mycket händer samtidigt, vilket kräver snabba reaktioner. Man ska alltså vara flexibel och alert. Ovisshet om vad som ska hända under ett arbetspass kräver planering och att man inte förlorar kontrollen över vad man har att göra. Deltagarna diskuterar om dessa krav möjligen är oförenliga: dels ska man vara lugn och empatisk, dels snabb och effektiv och dessutom ska man hålla sin planering. Och det kan vara svårt att hinna med allt man ska göra. Sist men inte minst måste man vara känslig och intresserad av andra människor för att passa i yrket. Det är ju något av en övergripande norm. Man får dock inte vara *för* känslig, så att man inte klarar av obehagliga lukter.

En effekt av att diskutera igenom alla krav är att en ny bild av omsorgsarbetaren börjar framträda, nämligen att vem som helst inte kan klara av deras jobb. Deltagarna börjar se sitt yrkeskunnande som något som skiljer sig från andras.

Om arbetsplatsens klimat

Ett annat diskussionsämne är negativa aspekter av arbetet, som när arbetsplatsens klimat inte känns bra. När det förekommer mobbning och arbetskamrater emellan kan dagarna kännas svåra. Det försvårar dessutom omsorgen om de boende och påverkar privatlivet med alla familjeplikter. Deltagarna menar att som man menar inte har med projektets innehåll att göra. Det handlar ju om professionell medvetenhet. Gunilla berättar att hon tycker att det känns väldigt långt till sådant som den språkstimulerande arbetsplatsen. Hon säger: *Först är det så mycket skit som måste rensas undan.* Hon upplever ett klart problem med kollegernas brist på engagemang inför jobbet, deras gnäll och avund. Och det blir ett hinder för språkarbetet. Hon förtydligar sig lite kring hur det negativa pratet yttrar sig.

Hur gör man då för att orka med svåra situationer? Deltagarna säger att man bland måste gå ut och lugna ner sig. Denna strategi framstår som individuell för att inte säga ensam. Finns det möjligheter att t.ex. kunna prata med någon? Samtalsklimatet på arbetsplatsen har även att göra med hur man upplever kontakten med olika boende. Deltagarna säger att man kan diskutera eventuella svårigheter med arbetsledaren. Men den här typen av frågor är svåra att prata om. Det märks på en påtagligt besvrad känsla hos deltagarna. De talar allt lägre, skruvar på sig och verkar allmänt ovilliga att prata.

Det visar sig dock att deltagarna har vissa utvalda förtrogna. *Man måste kunna lita på folk. Om man inte gör det då pratar man inte med dem,* säger Gunilla. Deltagarna uttrycker åsikten att kvinnor är missunnsamma och baktalande, medan manliga kolleger är konstruktiva: *Jag jobbade en gång med bara killar och gud vad vilsamt det var!* säger hon. Ett försök att problematisera denna stereotypa uppfattning är att anknyta till upplevelsen av omsorgsyrkets låga status och om den kan ha något med klimatet att göra. Det leder till ett återkommande ämne, om anhöriga som uppskattar eller inte uppskattar ens arbete. Men det framstår som ett sätt att undvika frågan och lite av ett medvetet missförstånd. Frågan handlade ju om känslan av att inte vara värdefull och vad den kan leda till för klimatet i en arbetsgrupp. Så småningom kommer deltagarna fram till att missunnsamhet och avund oftast står för osäkerhet. Efter en stund enas de om att man egentligen haft en och samma person i åtanke, vilket tyder på att generalisering kring mäns och kvinnors samarbetsförmåga inte längre är giltig.

Kan man då tala om att man känner sig nöjd med sina insatser, de tillfällen man gör det, när man träffar andra i personalrummet? Deltagarna menar att det kan vara svårt att visa såväl styrkor i jobbet som tillkortakommanden, dvs. om man

yppar svagheter får man en föreläsning av någon besserwisser och om man berättar om hur trevligt man haft det väcks andras avund. Det finns alltså en potentiell negativism på vissa arbetsplatser som kommer upp i diskussionerna. Man behöver arbeta mer med att koppla stämningen på arbetsplatsen till kommunikationsförmåga.

Fackspråksuttrycket "en känsla av flyt"

Goda respektive dåliga relationer till de boende är ett annat ämne i diskussionerna. Exempel på boende som flera i personalen har haft problem med tas upp några gånger. Hur försökte man reda ut problemet? Svaret är att det handlar om personkemi. Deltagarna är på det klara med att det inte finns ett sätt att reda ut alla relationsproblem på och inte heller att alla i personalen kan ha "samma" relation till en och samma boende. Varje relation är unik, vilket är en slutsats som nu dras från de exempel som deltagarna relaterat under diskussionen.

Hur märker man att man passar bra eller mindre bra ihop? Deltagarna berättar om sin känsla av eller brist på känsla av *flyt*, dvs. att det kan kännas lätt eller ansträngt och trögt. Gunilla uttrycker det så här: *Jag får det inte att funka*. Deltagarna återkommer till flera olika exempel på boende och sina uppfattningar om dessa.

Gunilla säger också att *drömmen är när man går in [till en boende] och det är trevligt att vara här*. S frågar om man skulle kunna höra skillnaden på hur hon samtalar med olika boende. Den frågan verkar mycket svår att besvara utan illustrerande konkreta exempel. S introducerar idén om att vilka tecken det finns på att man känner sig kompetent. Gunilla hävdar att relationen till den boende är två personers arbete, alltså inte enbart personalens ansvar. Av den anledningen är också de bemötandeplaner som finns lite konstiga, eftersom det som fungerar för en person inte nödvändigtvis gör det för de andra i personalen. Detta är en slutsats på generell nivå som visar att individuell kompetens inte synliggörs inom organisationen som istället betonar att alla är utbytbara, t.ex. med hjälp av bemötandeplaner. Kanske förlitar man sig alltför mycket på bemötandeplaner och glömmer bort den betydelse som mellanmänniska relationer spelar.

Föreställningar om arbetets villkor kläs här i fackspråkliga ord och uttryck. Orden laddas med symbolvärde för just de specifika innebörder som diskussionerna har inom en grupp. Man skapar därmed en sorts lokalt fackspråk, som under en tid kan fungera som en del av en praktikgemenskap. Ett bra exempel på det är när man använder uttrycket *en känsla av flyt* för att beskriva relationen till de boende. Diskussionen om hur man uppfattar de olika boende på ett mer eller mindre positivt sätt är känslig, eftersom det att "ha favoriter" bland dem man ska vårda bryter mot normen. Med uttrycket *en känsla av flyt* kan man tala om detta fenomen på ett sätt som fokuserar vårdandet och som beskriver variationen av möjliga upplevelser i vårdsituationen. Uttrycket fungerar som ett sätt att beskriva den

individuella upplevelsen, samtidigt som andra kan identifiera sig med den. Det blir därigenom möjligt att tala om personalens upplevelser av att vårda olika personer, utan att hemfalla åt generaliserande omdömen om olika boende, vilket kan vara destruktivt. Arbetsplatsen har istället skapat en lokal praktik för att kunna diskutera på ett konstruktivt sätt och dessutom hantera ett hämmande tabu.

Diskussionen leder tänkandet framåt

Storgruppsdiskussionerna var en dynamisk övningstyp, på så sätt att många olika teman och ämnen uppstod som ett resultat av diskussionen, och även som ett resultat av den skrivuppgift som deltagarna arbetat med i förväg. Genom att diskussionen utgick från deltagarnas texter kunde de ämnen som behandlades förädlas på ett, som det framstod, mer effektivt sätt än annars. Att deltagarna var förberedda betydde alltså mycket. Vi kom helt enkelt väldigt långt genom dessa koncentrerade diskussioner.

Deltagarna föreslog och utvecklade flera ämnen under diskussionerna t.ex. relationstemat, både vad gäller relationen kollegerna emellan och relationen till de boende. Detta tema behövde dock kopplas samman med ett generellt språk- och kommunikationstema för att kunna bidra till ökad reflektion kring de specifika yrkeskunskaperna. Att få till stånd en sådan anknytning mellan samtalsämnen, aspekter och teman är den främsta uppgiften för en samtalsledare. Det är viktigt att deltagarnas erfarenheter kommer fram i ljuset och att de verbaliseras, om diskussionerna ska leda tänkandet framåt. Men detta kan vara svårt för deltagarna att göra på egen hand. Diskussionerna var därför strukturerade, på så sätt att S ledde samtalet och använde t.ex. frågor för att styra in på och behålla fokus vid ämnen som kunde behöva utvecklas mer.

Under projektets gång visade deltagarna en allt större förståelse för varför projektet uppmuntrar till och insisterar på diskussioner kring medvetenhet om yrkeskunskaperna och om språkliga val i vardagen. En sådan metakognitiv förståelse växte alltså fram, vilket kom till uttryck genom att deltagarna allt snabbare bidrog till de föreslagna temana med relevanta och fördjupande berättelser, reflektioner och förklaringar. Dessutom utvecklade de språkliga uttryck som kan vara till hjälp för att sortera ut omsorgsyrkets och arbetsplatsens karakteristiska drag.

OBSERVATIONER AV EN ENSKILD DELTAGARE

I det här avsnittet beskrivs inte någon enskild övning utan en utvald deltagares insatser under några olika övningar. Vi ska få följa deltagaren Mira under den senare delen av projektet vid Arbetsplats 2, dvs. gång 7 och 8. Hennes sätt att berätta och beskriva sin inställning återges här i syfte dels att ge några exempel på hur övningarna utfördes, dels att beskriva progression i projektet från en deltagares bidrag. Mira valdes för denna observation av flera skäl: Hon satt oftast tyst under projektets första tillfällen, men blev sedan alltmer aktiv. Inledningsvis uppfattade vi henne som en andraspråkstalare med betydande svårigheter att formulera sig på svenska. Hon verkade dock nyfiken på och positiv inför de olika övningarna och var mycket ambitiös. Hon var närvarande vid nästan varje tillfälle och hade alltid gjort sina hemuppgifter. Mycket talade för att hon såg projektet som en chans till utveckling av sina kommunikativa och språkliga färdigheter. Allt detta gjorde henne till en utmärkt kandidat att följa under några tillfällen.

Berättelse

I följande utdrag (Exempel 11) berättar Mira under en övning gång 7 om sin negativa erfarenhet av relationen till en boende och dennas anhöriga:

Exempel 11. Miras berättelse: "Vad jag är bra på"

Jag hade en boende vi hade jättebra kontakt och med dottern också. Sen var jag långtidssjukskriven och då tappade jag allt alltså. När jag kommer tillbaka jag hälsade som vanligt men hon hälsade inte tillbaka. Men jag hade inte träffat mina kollegor och så där och så pratade jag med dom. Varje gång jag går in till hennes mamma är hon sådär och arg och sådär pratar bakom ryggen på mig. Sen kommer jag tillbaks till jobbet på heltid och sådär. Hon ser mig varje dag. Men ryckte så där "jävla alban" och såna ord alltså. Ja en gång jag bakar alltid och sådär och då fråga hon vad bakar ni för nånting, ja jag vet inte vad det är, ja det är jävla albansk kaka. Och massa massa annat, jag har inte sagt nåt alltså. Jag ignorerade henne, jag är också jag kan bli jättearg, jag kan säga fula ord men ignorerade jag henne. Jag har inte sagt, jag gjorde mitt jobb. Jag måste gå in till henne, det är mitt jobb alltså. Jag brukar inte ignorera, men det blir mer konflikt alltså, det är bättre förstår du att jag inte säger min åsikt. Jag var väldigt sjuk, alltså inte bara på låtsas. Så mycket som jag gjorde till henne och hennes mamma liksom. Hon har inte ens frågat hur jag mådde. Hon kom aldrig till mig och förklarade. Alltid när jag kom in allt blev fel, jag blev trött. Jag bytte alltså, nån annan. Jag försökte prata med henne jag hälsade hon hälsade inte tillbaka. Jag gjorde inte för hon gjorde stopp liksom. Hon ville inte prata, förstår du, vände ryggen till mig alltså, vill inte prata med mig. Men på slutet accepterade hon att jag är bra. Men jag sa till henne att det är du som har stängt av mellan din mamma

och mig alltså det är inte jag. En gång var vi i tvättstugan jag kom in för att göra mitt jobb alltså sköta tvättstugan. "kom mamma vi går in alltså här kommer folk som vi inte tycker om". "Jag gör mitt jobb, jag måste vara här tyvärr", sa jag. Jag har inte sagt att jag vill inte ha dig som kontaktperson, det är du som har slutat. Alltså hon var så arg att ... Hon har inte ens frågat hur jag mår, man blir ju så här alltså.

Denna beklämmande berättelse är på temat "Vad jag är bra på"/"Mina starka sidor". Den handlar om hur en god relation till en boende tar slut i samband med att hon är sjukskriven en längre period. Poängen är att Mira lyckas ta sig genom den kyla som visas henne när hon är tillbaka i jobbet och att hon kan utföra sitt arbete som vanligt, trots de många möten med den boende som hon måste genomlida. Den styrka som hon menar sig ha består alltså i att hon kan utföra sitt arbete utan att låta sig påverkas av den obehagliga behandling som hon får utstå. Mira förmedlar en syn på professionalitet som går ut på att vara tålmodig och återhållsam med sina egna sårade känslor. Berättelsen återkommer flera gånger till vissa viktiga poänger, som att hon hela tiden gjorde sitt jobb. Trots det lyckas hon aldrig uttrycka klart vad hennes kompetens i detta fall består i. Hon uttrycker inte heller sina åsikter explicit utan mer som en upplevelse av den obehagliga situationen.

Mira berättar om ytterligare en stark sida (i Exempel 12). Den indikerar en annan norm, nämligen att man ska tänka på andra och inte vara rädd för besvär:

Exempel 12. Samtal i anknytning med berättelsen

Mira: Men "sluta nu" dom tänker om mig alltså, dom tycker jag gör för mycket. Man ska tänka på arbetsglädjen, man ska inte lämna efter sig. Jag ska tänka på våra boende, göra saker åt dom, alltså "jag tycker om det där och det där" då gör jag det alltså försöker göra vad dom vill liksom, uppfylla sina önskemål

S: Vad tycker dom andra om det?

Mira: Dom tänker om mig alltså att jag gör för mycket, men jag tycker inte det jag vet

S: gör dom andra för lite tycker du?

Mira: Nej dom andra gör inte för lite, men dom tycker att jag gör alltså vänta arbetsuppgifter men andra saker alltså jag gör

S: Varför gör du så här tror du?

Mira: Jag vet inte varför jag gör så mycket det är min karaktär så det

S: är det här ett problem?

Mira: Det känns inte jobbigt när jag gör

S: Vad är du mer bra på?

Mira: *Jag bakar jag gör mycket åt dom jag är mycket bra på jag får uppmärksamhet faktiskt. Det är på ett proffsigt sätt brukar dom säga "ooh, vad är det här?" Jag gör lite fint till helgen och så, liksom när jag jobbar helgen jag gör fint för dom, annat än vardagar.*

På frågan om vilka andra saker Mira är bra på upprepar hon att hon försöker göra det lilla extra, bakar och gör fint till helgen. Här (Exempel 12) förmedlas alltså en delvis annan bild av professionalitet än i Exempel 11. Den består i att visa ett personligt engagemang och att tänka på andras behov. Hennes sätt att beskriva sina egenskaper på är enkelt, och hon upprepar sig flera gånger. Man får intrycket av att hon skulle vilja utveckla sig kring när, var, hur och varför hon vill baka och pynta, samt vad hennes arbetstillfredsställelse och hennes "karaktär" består i osv. Varken i det här utdraget eller i det föregående berörs dock skicklighet i att kommunicera eller att bemöta de boende. För Mira verkar yrkeskunskapen mer bestå av självdisciplin och ansvarsförmåga än av en förmåga att möta andra. Frågorna från S skulle eventuellt kunna få henne att utveckla synen på sin kompetens i relation till hur andra agerar och även utmynna i att hon sätter ord på vilka bakomliggande normer och normkonflikter hon har i åtanke, men det gör hon alltså inte.

Diskussion i storgrupp

I nästa utdrag (Exempel 13) kommer Mira in på frågan om relationer på arbetsplatsen, som tagits upp i samband med en diskussion om arbetsetik. Det handlar återigen om att vara disciplinerad. Hon ger sin syn på hur man ska uppträda som anställd inom äldreomsorgen:

Exempel 13. Utdrag ur diskussionen

Mira: *När man kommer till jobbet tycker jag att man ska glömma sina personliga bekymmer. Det räcker alltså jobbet bekymmer. Man ska inte blanda alltså, man ska skilja mellan saker och ting. Lyssna och ta emot kritik alltså att inte ta det personligt. Respektera behovet till våra boende. Samarbeta med personalen alltså, man ska vara hjälpsam och så ja.*

S: *Hur gör du när du lämnar det privata bakom dig?*

Mira: *Ja, vad ska jag göra jag ska inte komma till jobbet och berätta mina personliga bekymmer till jobbet. Det blir bara värre liksom alltså det är det. Vi har tillräckligt på jobbet alltså. Ska man ta det också då liksom.*

S: *Tar andra personer med sitt privata-?*

Mira: *Det händer ibland liksom, som berättar om sina. Då kan dom bli lite ledsna och så där alltså. Inte må bra. Alltså det är lite jobbigt att jobba och hamna liksom i ja.*

S: *Varför är det jobbigt?*

Mira: *Alltså om jag har bekymmer hemma varför ska jag ta det på jobbet alltså tänka okej alltså man kan inte sluta tänka på saker men man ska ha det för sig*

själv. Alltså nån som är jättetrötta och så där, kanske drabbas våra boende ibland alltså utan att vilja det, det kan vara så. Men jag försöker inte blanda ihop alltså mina i alla fall.

S: Vad är nackdelen?

Mira: Ja jag menar det alltså våra boende kan drabbas. Kanske personalen också. Det har hänt alltså. Om dom hade bekymmer alltså så skriker åt personalen kanske göra förstår du.

S: Att dom blir upprörda?

Mira: Ja, man ser att den där personalen har bekymmer.

Mira uttrycker en åsikt om att man inte ska blanda arbets- och privatliv. Här är det klart fråga om en norm och en antydning om att det kan finnas en normkonflikt, dvs. att det finns de som gärna pratar om sitt privatliv på jobbet. Åsikten formuleras dock i ett ganska allmänt påstående utan vidare kvalificering eller förklaring, dvs. i ganska kategoriska ordalag. Hon använder starka argument, bland annat hävdar hon att arbetet är så pass krävande men det skulle betunga arbetskamraterna än mer om de även skulle behöva ta del av varandras privata problem. Förmodligen ligger en norm om att ha en positiv attityd till grund för denna åsikt. Hon får några frågor från S i syfte att ge henne möjlighet att bygga ut sin argumentation. Hon formulerar då ytterligare några argument, t.ex. att de boende kan drabbas av att personalen intresserar sig för sina privata bekymmer. Det ökade kravet på exakthet som frågorna aktualiserar skapar emellertid svårigheter för Mira, som inte kan utveckla sig på det sätt som frågorna projicerar. På videoinspelningen kan man tydligt märka att hon är frustrerad över att inte kunna besvara frågorna mer varierat och utvecklat. Det verkar som om Mira ersätter de argument och kvalificerade resonemang som hon gärna skulle ge med en mängd samtalspartiklar, framför allt orden *alltså* och *liksom*. I många samtal kan man finna flera olika funktioner för den här typen av uttryck, t.ex. att ge referens till något på ett entydigt eller flertydigt sätt (Norrby 2001). I detta fall verkar det som om Mira hänvisar till resonemang som hon har svårt att (hinna) formulera med andra ord. En vecka senare gör Mira följande spontana inlägg (Exempel 14), i en diskussion som handlar om de texter som arbetet ibland kräver att man skriver, t.ex. felanmälningar när något gått sönder:

Exempel 14. Utdrag ur diskussionen

Mira: Men problemet är det är bra om dom gör men dom gör inte dom erkänner inte att liksom "kan jag få hjälp med det" alltså förstår du, att "jag skriver" eller "hur ska jag göra?" Det är det alltså då blir inte av alltså den där det bara sitter kvar alltså och varje gång samma fel samma fel varför du har inte felanmält det xx man struntar i då är man tvungen att gå in och göra den där saken alltså

Mira talar om andraspråkstalare som *dom* och refererar till dem som undviker att skriva felanmälan. Hennes analys är att *dom* brister inte bara i vilja utan även i

ansvar, t.ex. att de inte ber om hjälp. Uppenbarligen räknar Mira sig till dem som tar på sig att skriva felanmälan. Att vara ambitiös och ansvarstagande är viktigt för henne, och nu formulerar hon sig på flera sätt, till skillnad från de tidigare tillfällena. Hennes citeringar av de frågor som *dom* ställer är gestaltningar av det önskade beteendet, snarare än den verklighet som hon relaterar till. Det visar en ganska avancerad strategi, för här ger hon förslag på hur de andra skulle kunna agera och formulera sig i situationen.

Mira övergår sedan till att berätta om sin syn på gruppmöten på hennes avdelning. Även här (Exempel 15) uttrycker hon engagemang, vilket verkar stimulera henne till en mer utvecklad argumentation än tidigare:

Exempel 15. Utdrag ur diskussionen

Mira: Gruppen kom tillsammans och pratade om hela veckan alltså. Alla kan tacka alltså eller säga emot. Vad är det som är bra och alltså hela veckan.

S: På individnivå?

Mira: Ja det var det (.) var och en fick säga. Man pratar framför alltså till alla. Så om jag har nånting emot dig så säger jag de. Det gör jag alltså eller jag vill tacka dig för att du hjälpte mig eller nåt. Så säger vi det. Alltså egentligen behöver vi ha den. Jag tycker det var jättebra man tänkte på efteråt det var avslappnande.

Strax före diskussionen gavs en föreläsning om olika språkhandlingar (se avsnitt 4), där förmågan att föra fram sina åsikter och kunna argumentera för dem togs upp som önskvärda egenskaper i yrkessammanhang. Man får intrycket av att Mira uppfattar att det finns förväntningar på att hon ska uttrycka sina åsikter på ett mer utvecklat sätt. Hennes kroppsspråk visar också att hon har mer att säga än hon förmår verbalisera. Jämförelsevis gör hon fler utvecklade och kvalificerande yttranden i detta inlägg än vid tidigare taltillfällen. Exempelvis hänger de olika yttrandena ihop med den logiska samtalspartikeln *så* och hon ger fler typer av information (tidsuppgifter, argument för mötet, hur mötet var upplagt, argument för varför mötet var bra osv.). De förväntningar som projektet kommit att göra tydliga för henne tycks med andra ord ha fått henne att anstränga sig för att använda språket på ett mer utvecklat sätt än hon gjort tidigare. Hon verkar dock inte uppleva förväntningarna som en press utan tycks se det mer som att hennes inlägg är välkomna, och påkallade, av övningarna, vilket har gett henne möjlighet att få tala och även uppmuntrat henne utveckla sina påståenden.

Smågruppsdiskussion

Efter en smågruppsdiskussion ska deltagarna ge råd till unga personer som överväger att börja arbeta inom omsorgen. Mira har en stark, egen uppfattning som hon ger luft till i en argumentation (Exempel 16):

Exempel 16. Miras redovisning av smågruppsdiskussion

Jag ska vara ärlig då. Jag kan råda att studera vidare om dom vill arbeta med människor och sådär. Alltså jag vet inte alltså det är svårt (xxx) om det är bara för att skaffa pengar och så för en tid okej alltså för en ungdom allt liksom jag kanske har inget alternativ liksom alltså. Alltså jag börja jobba alltså sent i livet alltså. Alltså jag kom ung hit till Sverige alltså men jag har skaffat barn och stannade hemma tills mina barn blev alltså- jag var hemmafru alltså i många år därför alltså så jag hade inget alternativ alltså även när jag börja studera jag tänkte inte på vården. I början tänkte jag studera fortsätta med eftersom mina barn börja alltså skolor och hade mycket att göra och så där, det är därför alltså. Men nu alltså om jag tänker på min dotter eller min son alltså nej alltså inte där. Jag hade inte haft möjligheten men dom har möjligheten till att studera vidare och jobba med människor såklart man kan göra men lite. Nej alltså jag menar inte att det är skitjobb alltså men väldigt tungt alltså både fysiskt psykiskt alltså, man har inte tid till sin familj alltså (xxx) om man ska vara ärlig och jobba hårt alltså har man inte en chans alltså hemma om man inte har en bra man som hjälper till då är det alltså (xxx).

Så här klart och tydligt som i Exempel 16 har Mira inte uttryckt sin åsikt förut. Hon uttrycker sig ur ett subjektivt personligt perspektiv som markeras språkligt: *jag ska vara ärlig*, och med sin egen situation som utgångspunkt: *jag börja jobba sent i livet*. Fortfarande finns förhållandevis många samtalspartiklar, som nu ger ett intryck av att talaren är medveten om att det finns ”bättre” formuleringar som hon hellre skulle vilja använda. Ett exempel som kan tolkas åt det hållet är: *men nu alltså om jag tänker på min dotter eller min son alltså nej alltså inte där. Jag hade inte haft möjligheten men dom har möjligheten till att studera vidare*.

Mira argumenterar väl för de skäl som hon anser giltiga för ett yrkesval inom äldreomsorgen – även om det också ska sägas att hon går helt vid sidan om det givna temat (”Råd till unga personer som överväger att söka jobb inom äldreomsorgen”). Skrivövningen gavs under mötet, i samband med en ingående diskussion om vilka krav som ställs på personer som ska arbeta inom äldreomsorgen. Och Mira ger förvisso råd, men hennes råd går ut på att unga över huvud taget inte ska söka ett sådant jobb. Med den korta tid som deltagarna hade till sitt förfogande, kan hon ha gjort en bokstavlig tolkning av temat för att det var den enklaste utvägen. Men det är också tänkbart att hon medvetet omtolkat uppgiften, antingen för att hon fann det ointressant att skriva om kraven, eller, vilket är mer troligt: för att få tillfälle att uttrycka sin djupt kända uppfattning.

Diskussion i samband med en skrivuppgift

Kort efter smågruppsdiskussionen läser Mira upp en text som hon skrivit som hemuppgift (Exempel 17). Den handlar om vad som utmärker professionalitet.

Exempel 17. Mira läser upp sin text "Råd till mig själv och mina kolleger"

All personal ska kunna vårda stötta varandra behöver ett öppet arbetsklimat med en god arbetsledning. Det är viktigt att man som personal inte bara vårdar andra utan även vårdar varandra. Att ge varandra uppmuntran och beröm kan vara ett bra sätt att klara av ett påfrestande arbete. Bemötande och ett professionellt förhållningssätt. Samarbetsförmåga. Att arbeta för att utveckla verksamheten. Att kunna hantera klagomål. [KOMMENTERAR SPONTANT:] Ibland personalen inte uppfattar inkom alltså klagomål positivt alltså det är lätt att känna sig angripen därför det är viktigt att rådgöra varandra och ta emot klagomål på ett positivt sätt och inte gå i försvar alltså liksom [LÄSER IGEN:] eeh att boende och anhöriga känner att det finns förståelse för deras behov. Att kunna känna sig respekterade och trygga. Att personalen jobbar med bemötande oss emellan dom nya anställda också. [KOMMENTERAR:] alltså dom som kommer nya alltså ibland som vår egen trivsel också med arbetet med varandra att våga fråga om saker be om hjälp om det behövs att försöka komma ifrån jobbet och vara med i friskvård och massage

Här (i Exempel 17) verkar det som om det krävande arbetet inom äldreomsorgen istället behöver hanteras genom att man visar intresse för varandra, t.ex. lyssnar på varandras privata bekymmer. Den första normen, att alltid uppträda bekymmerslöst i alla lägen, kompletteras med en norm att vara empatisk, kommunikativ och personlig. Texten är reflekterande och lockar fram problematiserande tankar kring vilka normer som gäller. Miras reflektion får illustrera en deltagare som funderat vidare på ämnet för uppgiften, "Råd till mig själv och mina kolleger". Resultatet är alltså att hon själv problematiserar sin tidigare inställning och därmed visar en utveckling mot professionell medvetenhet. Miras text leder till följdfrågor som ger henne möjlighet att utveckla sina påståenden (Exempel 18).

Exempel 18. Utdrag ur diskussion

S: *Vårdar ni **varandra**?*

Mira: *Ja vi försöker vi är en bra grupp alltså på avdelningen som jag jobbar alltså några som är jättenära varandra och några som är kanske på väg att komma in.*

S: *Finns det andra sätt att vårda varandra än att uppmuntra varandra?*

Mira: *Uppmuntra känna till sina behov alltså deras behov alltså och sådär ja vårda varann alltså jag tänker på om nån är sjuk alltså den dagen och inte orkar. Fast jag är emot att ta bekymmer problem alltså personliga bekymmer till jobbet alltså men ändå alltså att hjälper till att känna alltså det är tänkte jag vårda varann.*

Mira förmår i den här uppgiften (Exempel 17) beskriva och relatera de situationer hon refererar till på ett mer utförligt och varierat sätt än tidigare. Den skrivna texten är förstås mer språkriktig än det hon formulerar i tal, och Mira har

säkerligen lagt ner tid och omsorg på sin text. Det tyder på att hon strävar efter att uttrycka sig på ett självständigt, korrekt och fullständigt sätt.

Märkbart förändrat förhållningssätt

Under dessa två tillfällen kan man notera en påtaglig förändring hos Mira. Från att redogöra för sina upplevelser på ett enkelt sätt övergår hon mer och mer till att ge uttryck för sina åsikter med relativt omfattande och nyanserade argument. Mira framstår som det man ibland kallar risktagare (Abrahamsson och Bergman 2005), dvs. en andraspråkstalare som använder ett något mer avancerat språk än vad hon kan processa. Risktagare anses vara framgångsrika i sin utveckling, eftersom deras strategi går ut på att satsa på språkligt flyt framför total korrekthet. Det leder till att de får mer övning i att kommunicera med andra på målspråket än de som satsar på att allt de säger är korrekt. Det är intressant är att risktagningen ökar under dessa två tillfällen, där Mira är synnerligen aktiv. De samtalspartiklar hon använder (*alltså*, *liksom*, *så där*) verkar markera när hon är lite osäker på om det hon sagt och skrivit är begripligt. Men hon stannar oftast inte för att korrigera eller ta om. Mot slutet av projektet använder Mira ett mer ordrikt språk, även om hon inte verkar helt säker på om hon använt rätt ord alla gånger.

Den kommunikativa nivån, t.ex. när det gäller att berätta utförligt, att ta plats, att argumentera för sina åsikter osv. är alltså påfallande hög, jämfört med det intryck man fick av Mira inledningsvis. Man kan anta att hennes förändrade kommunikationsstil till stor del beror på en förändrad inställning till övningarna. Hon uppträder mer frimodigt och uttrycker sig mer självständigt och utförligt i de senare övningarna, vilket kan förklaras med att hon uppfattar sina inlägg som välkomna och att hon inser att hon förväntas att hellre tala fritt med en del småfel än enbart reaktivt och felfritt. Därmed har övningarna fungerat på ett uppmuntrande sätt för den här deltagaren när det gäller att testa olika strategier i en trygg miljö.

Mira uttryckte också sin stora uppskattning och entusiasm över projektet vid det sista tillfället. Det verkar alltså ha uppfyllt ett behov hos henne. Våra insatser har bestått i att dela ut uppgifter och skapa förväntningar på resultatet. För den som kanske väntat på sin chans till att få utveckla sina språkliga, pragmatiska och retoriska färdigheter, liksom Mira, kan alltså den här typen av projekt ge stora vinster.

SAMMANFATTANDE SLUTSATSER

Här följer en sammanfattning och utvärdering av de olika aktiviteter och typer av övningar som har prövats inom delprojektet *Metodutveckling med forskarstöd*, med avseende på vår bedömning av deras potential att bidra till en språkstimulerande arbetsplats. Avslutningsvis ges sju förslag på hur projektresultaten skulle kunna användas i den framtida verksamheten.

Sammanfattning och utvärdering av övningarna

- **Berättelser:** Inslag av självupplevda berättelser är ofta en stor tillgång, inte minst därför att berättelsen visar ett tydligt exempel som alla kan förstå. Berättelsen stimulerar tänkandet och den kan både nyansera och förstärka ett resonemang. I avsnitt 3.3 lyfter vi fram en situation där en berättelse ingår i vad vi vill kalla för en exemplarisk arbetsgång. Startpunkten i det fallet är att deltagarna under ett mötestillfälle uttryckt enoreflekterad uppfattning. Den leder till att samtalsledarna under det följande mötestillfället lägger in en föreläsning, varpå en av deltagarna bidrar med en berättelse som är starkt engagerande. Berättelsen stimulerar i sin tur till en fördjupad diskussion, med det resultatet att deltagarna upptäcker nya aspekter och slutligen överger sin ursprungliga uppfattning. Arbetsgången kan uttryckas schematiskt på följande vis:

Oreflekterad uppfattning → Teoretiska infallsvinklar tillförs (via föreläsning) →
Självupplevt exempel (en stark berättelse) → Diskussion → Ny, reflekterad
uppfattning

- **Föreläsningar:** Om föreläsningsspassen kan sägas att den stora fördelen med att lägga in sådana är att de ger stoff både till övningar och spontana samtal kring deltagarnas egna erfarenheter. I vår ursprungliga planering hade vi inte räknat med att ägna tid åt att föreläsa, men det man vinner med att lägga in föreläsningsspass är att diskussionerna fördjupas och blir intressantare. Att tillföra teoretisk kunskap för att belysa diskussionsämnena är särskilt behövligt i ett arrangemang som sker på arbetstid, med litet eller inget utrymme för obligatorisk litteraturläsning. Vid valet av föreläsningssämnena är det dock viktigt att utgå från intresset hos deltagarna, liksom som när det gäller valet av teman och övningar.

- **Rollspel:** Förutsatt att deltagarna är intresserade och villiga att genomföra rollspel är det en suverän övningsform. Rollspelen ger exempel hämtade från arbetsvardagen, direkt och åskådligt, så att alla i rummet kan relatera till samma situation. I rollspelet kan deltagarna omvandla situationen i en isolerad händelse till ett typfall som man kan pröva att hantera med olika kommunikativa resurser. Utifrån rollspelet och de frågor det väcker kan man sedan diskutera de kommunikativa aspekter som bli synliga. Rollspelet leder ofta till att deltagarna

erinnrar sig fler liknande situationer, som kan vara till hjälp när man ska lösa problem som ibland uppstår i samspelet med boende, anhöriga och kolleger. En styrka är att man också upptäcker situationer där avsaknaden av strategier blir uppenbar.

Ofta är det lärorikt att framföra ett rollspel flera gånger, gärna med olika deltagare, för att testa annorlunda angreppssätt. Videokamera är därför ett viktigt redskap i övningarna.

Aktiviteten att rollspela kan också vara rolig i sig. Att få stiga in i en annan roll än ens vanliga på arbetsplatsen kan ge deltagarna en känsla av befrielse. Humorn lockas fram och det kan bli mycket skratt. Risker att det blir *för* underhållande måste styras upp med diskussioner om vad det är för situationer som rollspelen vill gestalta.

- **Smågruppsdiskussioner:** I smågruppsdiskussionen ges möjlighet för deltagarna att pröva sina tankar i egen takt. Deltagarna kan t.ex. jämföra olika konkreta situationer och betrakta dem från flera olika synvinklar. De kan också problematisera en situation genom att fundera över hur den ser ut från de inblandade aktörernas olika håll. Smågruppsdiskussionen kan pågå under längre tid, och gör det möjligt för deltagarna att prata igenom och senare presentera sina bidrag för hela gruppen på ett mer omfattande sätt än i t.ex. ett rollspel, som bara pågår ett par minuter.

En viktig slutsats som deltagarna dragit för sitt eget vidkommande är att man borde diskutera normer och normkonflikter mer i vardagen.

- **Skrivövningar:** Att skrivandet har positiva effekter på reflektionsarbetet blev uppenbart under projektets gång, inte minst i diskussionerna efter att deltagarna läst upp sina texter eller textutkast. Att skriva kan utnyttjas som ett kognitivt redskap föreföll vara en nyhet för många av deltagarna.

Inledningsvis visade flertalet deltagare ovilja mot att ge sig i kast med skrivövningar, men med hjälp av metoder för kreativt skrivande, t.ex. vildskrift och tankekartor, fann många deltagare ändå nöje i skrivandet, särskilt som det kunde kopplas till deras eget arbete, och då som ett hjälpmedel att reda ut sådant som tidigare orsakat stress och problem. Lustbetonade skrivövningar kan i bästa fall få dem som ser alla former av skrivande som en oangenäm plikt att ompröva sin inställning.

- **Diskussioner i storgrupp:** Diskussioner är en dynamisk övningstyp, på så sätt att många olika teman och ämnen kan uppstå som ett resultat av diskussionen, och även som ett resultat av olika övningar som deltagarna arbetat med i förväg. Genom att diskussionen utgick från texter, smågruppsdiskussioner eller rollspel kunde de olika diskussionsämnena bearbetas på ett mer effektivt

sätt än annars. Att deltagarna är förberedda inför en diskussion betyder alltså mycket.

Om diskussionerna ska leda tänkandet framåt är det viktigt att deltagarnas erfarenheter verbaliseras och kommer fram i ljuset, men detta kan vara svårt för deltagarna att göra på egen hand. Diskussionerna bör därför vara strukturerade, på så sätt att samtalsledaren exempelvis ställer frågor för att styra in på och hålla kvar fokus vid ämnen som kan behöva utvecklas. Att få till stånd en koppling mellan det aktuella temat och de aspekter som berörs i diskussionen är den främsta uppgiften för en samtalsledare.

I deltagarnas diskussioner såg vi inledningsvis en tendens till att vara normativ, exempelvis uttryckte deltagarna en samsyn om att en omsorgsarbetare alltid måste vara artig, trevlig och glad. Men under projektets gång blev språkets betydelse belyst för många slags situationer och behov, bland annat i situationer där förhandling och konflikthantering ingår. Detta i kombination med att deltagarna fick ta del av de erfarenheter som fanns samlade i gruppen verkar ha bidragit till en alltmer nyanserad syn på vilka situationer inom omsorgsycket som kan kräva andra förhållningssätt. Deltagarna visade en ökad förståelse för varför projektet uppmuntrar till diskussioner om medvetna språkliga val i vardagen. En sådan metakognitiv förmåga kom till uttryck genom att deltagarna allt snabbare bidrog till de föreslagna temana med relevanta och fördjupande berättelser, reflektioner och förklaringar. Vi anser oss ha fog för att påstå att diskussionerna fungerade som ett sätt att utveckla och fördjupa deltagarnas förhållningssätt i riktning mot medvetna, kommunikativa val i vardagen.

• *Observation av en enskild deltagare:* Att följa en deltagares individuella insatser är givande. Den observerade personen kunde efter relativt liten övning, mest lite uppmuntran, fungera enligt en annan pragmatiskt språklig kompetens än tidigare. Att argumentera i högre grad och ge djupare förklaringar verkar ha hjälpt henne att anta en ny språklig strategi som andraspråkstalare: att ta risker och tala med större flyt. De kunskaper som hon använde finns troligtvis redan inom hennes förstaspråkskompetens, där språkhandlingar som dessa möjligen utförs på liknande sätt. Även om pragmatiska och retoriska strategier kan se olika ut i olika kulturer kan man ändå anta att språkanvändaren har reflekterat över de skillnader som finns mellan olika språk. Att uppmana och efterfråga åsikter i en trygg övningssituation kan därför locka fram nya förhållningssätt, som eventuellt kan ge en bra grund även för andra områden av språkkunskapen, t.ex. den formella språkutvecklingen (jfr figur s. 18).

Övergripande slutsatser om övningarna som metod

- Alla typer av övningar som görs måste förankras hos deltagarna. Det gäller framför allt innehållsliga aspekter; att deltagarna tycker att diskussionsämnena är meningsfulla och angelägna för dem själva i arbetsvardagen är avgörande för att de ska känna motivation att engagera sig i övningarna.
- Vissa typer av övningar som fungerar bra i en grupp kan fungera sämre, eller inte alls, i en annan. Därför måste samtalsledaren pröva sig fram och inte bestämma i förväg exakt vilka typer av övningar som står på dagordningen. Planeringen av övningar måste göras kontinuerligt, och i dialog med deltagarna.
- Rollspelsövningar kan vara mycket lärorika, förutsatt att deltagarna är villiga att genomföra sådana.
- Smågruppsdiskussionen är förmodligen den övningstyp som är lättast att genomföra på arbetsplatserna, eftersom den knappast kräver mer än ett tema att diskutera och lite tid.
- Att ge deltagarna skrivuppgifter – på plats, under möten, men ännu hellre i form av hemuppgifter – och låta skribenterna läsa upp sina texter inför gruppen har positiva effekter för det samlade reflektionsarbetet. Det är också gynnsamt för diskussionerna att deltagarna genom skrivandet har fått möjlighet att tänka igenom diskussionsämnena i förväg.
- Att deltagarna får skrivuppgifter kan emellertid stöta på visst motstånd. För att motivera deltagarna kan det därför vara klokt att ägna viss tid åt skrivövningar, gärna av lekfullt och kreativt slag, vilket kan locka fram skrivlust. I bästa fall kan det också lösa upp hämningar hos skrivovilliga personer.
- Diskussioner kring deltagarnas texter, rollspel och föreslagna teman hjälper dem att generalisera typiska situationer och handlingssätt. Genom diskussioner utvecklar deltagarna en språklig och professionell medvetenhet som har giltighet både för upplevelsen av arbetet och för gruppens gemensamma erfarenhetsutveckling.
- Andraspråksanvändning kan och bör betraktas som ett värdefullt inslag i en yrkespraktik, bland annat genom andraspråksanvändarens återkoppling av sina insikter, erfarenheter och reflektioner kring språkbruk och språknormer. Personer med olika språklig bakgrund kan alltså bidra med olika perspektiv i diskussioner kring arbetsplatsens språk- och kommunikationspraktiker, vilket är berikande för diskussionen som helhet, kulturellt, socialt och kognitivt.

Sju förslag för en språkstimulerande arbetsmiljö

1. Som en vidareutveckling av projektets idéer föreslår vi att man fortsätter att arbeta med området språklig och professionell medvetandeutveckling, särskilt mot bakgrund av äldreomsorgens invanda och ofta förgivettagna kommunikativa praktiker.
2. Det som krävs för att få till stånd en språkstimulerande arbetsmiljö är *framför allt att man avsätter tid på arbetsplatsen* för diskussioner om språk, kommunikation och bemötandestrategier.
3. *Rollspel är den övningsform som vi starkast vill rekommendera* att man skapar utrymme för på arbetsplatserna. Genom rollspel synliggörs användning och överanvändning av kommunikativa strategier i en situation, men också avsaknaden av lämpliga strategier.
4. Andraspråkstalares kommentarer och frågor kring arbetsvardagens språkliga val kan skapa klargörande diskussioner som gagnar alla på arbetsplatsen. Chefer och arbetsledare bör *skapa strukturer som uppmuntrar möjligheten att föra sådana diskussioner*.
5. *Övningar i att skriva, diskutera och spela rollspel kan med fördel utgöra en del av vidareutbildningen för omsorgspersonal*, och det är något som språkbud kan arrangera och även delta i som samtalsledare.
6. *Språkbuden bör erbjudas möjlighet att själva delta i skrivarcirklar* som vidareutbildning för att senare kunna leda sådana.
7. Som en fördjupning av projektet föreslår vi att man arbetar vidare med att utveckla området språklig och professionell medvetenhet teoretiskt och metodologiskt, i praxisbaserad forskning, helst i samverkan mellan verksamheterna och forskare.

REFERENSER

- Abiala, K. 2000: *Säljande samspel. En sociologisk studie av privat servicearbete*. Stockholm: Almqvist & Wiksell International.
- Abrahamsson, T. & Bergman, P. 2005: *Tänkarna springer före. Att bedöma ett andraspråk i utveckling*. Stockholm: HLS förlag.
- Alsterdal, L. 2009: Dilemma i äldreomsorg. Reflektionsarbete som utbildning. I: J. Bornemark & F. Svenaeus (red.): *Vad är praktisk kunskap?* Huddinge: Södertörns högskola. Södertörns studies in practical knowledge: 1.
- Axelsson, M. 2003. Andraspråksinläring i ett utvecklingsperspektiv. I: L. Bjar & C. Liberg (red.): *Barn utvecklar sitt språk*. Lund: Studentlitteratur.
- Barge, J. K. & Little, M. 2008: A discursive approach to skilful activity. *Communication Theory*, 18, 505–534.
- Bech-Karlsen, J. 1999: *Jag skriver, alltså är jag: en bok för fackskribenten som vill berätta*. Lund: Studentlitteratur.
- Cedersund, E. & Nilholm, C. 2000: *Samtal i äldreomsorgen: samspelet mellan omsorgspersonal och äldre med Alzheimers sjukdom*. Lund: Studentlitteratur.
- Clark, H. 1996. *Using language*. Cambridge: Cambridge University press.
- Coupland, N & Jaworski A. 2004: Sociolinguistic perspectives on metalanguage. Reflexivity, evaluation and ideology. I: A. Jaworski, N. Coupland, D. Galasinski (red.): *Metalanguage. Social and ideological perspectives*. Hawthorne: Mouton de Gruyter. S. 15–51.
- Echeverri, P. 2010: *Bemötandeboken*. Stockholm: Norstedts.
- Edwards, R. & Nicoll, K. 2006: Expertise, Competence and Reflection in the Rhetoric Professional Development, *British Educational Research Journal* 32, 1. S. 115–131.
- Gibbons, P. 2006: *Stärk språket, stärk lärandet: språk- och kunskapsutvecklande arbetssätt för och med andraspråkselever i klassrummet*. Uppsala: Hallgren & Fallgren.

- Hochschild, A. R. 1983: *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Jaworski, A. Coupland, N. Galasinski, D. 2004: *Metalinguage. Social and ideological perspectives*. Hawthorne: Mouton de Gruyter.
- Josefson, I. 1991: *Kunskapens former. Det reflekterande yrkeskunnandet*. Stockholm: Carlssons.
- Kasper, Gabriele. 2000: Data collection in pragmatic research. I: H. Spencer-Oatey (red.): *Culturally speaking: Managing rapport through talk across cultures*. London: Cassel. S. 316–341.
- Landqvist, M. 2006: *Förhandlares kommunikativa kompetens*. Studier i svenska språket 1. Örebro universitet. Humanistiska institutionen.
- Landqvist, M. & Tykesson, I. 2011: Språklig medvetenhet inom äldreomsorgen. I: *Språk för framtiden. Rapport från ASLA-symposiet i Falun den 12–13 november 2010*. (u.u.)
- Lave, J. & Wenger, E. 1991: *Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Lindberg, I. 1996: Svenskundervisning för vuxna invandrare (sfi) I: K. Hyldenstam: Tvåspråkighet med förhinder?: invandrar- och minoritetsundervisning i Sverige. Lund: Studentlitteratur.
- Lindberg, I. 2004: Samtal och interaktion – ett andraspråksperspektiv. I: K. Hyldenstam & I. Lindberg (red.): *Svenska som andraspråk: i forskning, undervisning och samhälle*. Lund: Studentlitteratur.
- Lindström, A. 2005: Language as social action: A study of how senior citizens request assistance with practical tasks in the Swedish home help service. I: A. Hakulinen & M. Selting (utg.), *Syntax and lexis in conversation: Studies on the use of linguistic resources in talk-in-interaction*. Amsterdam: Benjamins. S. 209–230.
- Lund, K. & Svendsen Pedersen, M. 2006: Can (a second) language be learned in the workplace? I: K.-M. Frederiksen, K.S. Jakobsen, M. Svendsen Pedersen & K. Risager (red.): *Second Language at Work*. (IRISPublications. 1.) Roskilde University. S. 11–24.
- NE=Nationalencyklopedin, www.ne.se/diskurs, hämtad 2011-02-17

- Norrby, C. 2001: Svenska påhängsuttryck av typen *å så* och *eller nåt*. En diskussion av deras förekomst och funktion(er) i ett samtida ungdomsmaterial. *Språk & Stil*. Tidskrift för svensk språkforskning. 11. S. 183–210.
- Nussbaum, M. 1997: *Cultivating Humanity: A Classical Defense of Reform in Liberal Education*. Cambridge, Mass. & London: Harvard University Press.
- Olaison, A. & Cedersund, E. 2009: Kommunikation i livet på äldre dagar. Om användningen av samtalsanalys i forskning om äldreomsorgens vardag. I: H. Jönsson (red.): *Åldrande, åldersordning, ålderism*. Norrköping: Nationella institutet för forskning om äldre och åldrande, Institutionen för samhälls- och välfärdsstudier, Linköpings universitet.
- Pedersen, R. 2010: *Empathy in medicine: a philosophical hermeneutic reflection*. Universitetet i Oslo: Det medisinske fakultet.
- Potter, J. 1996: *Representing reality. Discourse, rhetoric and social construction*. London: Sage.
- Sosteric, M. 1996: Subjectivity and the labour process: A case study in the restaurant industry. *Work, employment & society* 10:2, S. 297–318.
- SpråkSam*. För projektbeskrivning, se www.spraksam.se
- Steensig, J. 2001: *Sprog i virkeligheden. Bidrag til en interaktionel lingvistik*. Aarhus: Aarhus universitetsforlag.
- Szyborska, W. 1996: *Utopia*. Stockholm: FIB:s lyrikklubb.
- Søgaard Sørensen, M. & Holmen, A. 2004: At blive en del af en arbejdsplads – om sprog og læring i praksis. Institut for Pædagogisk Antropologi, Danmarks Pædagogiske Universitet.
[https://pure.dpu.dk/ws/fbspretrieve/132/at blive en del af en arbejdsplads.doc](https://pure.dpu.dk/ws/fbspretrieve/132/at+blive+en+del+af+en+arbejdsplads.doc)
- Thoursie, R. 2009: *Sånger från äldreomsorgen*. Stockholm: Bonnier.
- Tykesson-Bergman, I. 2006: *Samtal i butik. Språklig interaktion mellan biträden och kunder*. (Stockholm studies in Scandinavian philology 41.) Stockholm: Almqvist & Wiksell International.
- Verschueren, J. 2004: Notes on the role of metapragmatic awareness in language use. I: A. Jaworski, N. Coupland, D. Galasinski (red.):

Metalanguage. Social and ideological perspectives. Hawthorne: Mouton de Gruyter. S. 53–73.

Bilaga 1. Upplägg för 10 mötestillfällen på Arbetsplats 1.

Mötestillfälle, datum (+ev. föreläsningsspass)	Tema	Muntliga övningar	Skrivövningar	Hemuppgift till nästa gång
Gång 1 18 aug	Vardagssituationer i arbetet	Bra och dåligt med jobbet. Kartläggning: dilemman.	Brainstorming inventering av dilemman (på tavlan)	Skriv ner något du tänkt på från gång 1.
Gång 2 1 sep	Personal – anhöriga	Anhörigas förväntningar, synpunkter och krav. Rollspel: exempel på kommunikativa dilemman.		Problematiska situationer; notera och skriv ner repliker.
Gång 3 15 sep	Personal – boende	Hur kan man hantera dilemman i interaktionen med boende? Gruppdisk. utifrån tre exempel.		Avlyssna och skriv ner fler repliker.
Gång 4 20 okt	Att åldras/ bli gammal i Sverige.	Dokumentationskrav i arbetet. Individuella bemötandeplaner.	"En boende jag mött"	
Gång 5 3 nov <i>Kunskapsteori; förtroenhets-kunskap</i>	(Forts.) Att åldras/ bli gammal i Sverige	Hur vill vi själva ha det när vi blir gamla? Brainstorming.	Vildskrift: Just nu ... Skrivuppgift enligt trestegs-metoden: "Att bli gammal"	"Så vill jag bli vårdad den dag jag behöver det"
Gång 6. 17 nov	Kompetenskrav på äldreomsorgsarbetare	Vad ställer era önskemål om vård för krav på personalen?	Haikudikter (koll.) "Den ideala äldreomsorgs-arbetaren"	"Den ideala äldreomsorgs-arbetaren i Sverige i dag – och dess motsats"
Gång 7 1 dec <i>Kommunikationsteori. Begreppet bemötande.</i>	Den ideala äldreomsorgs-arbetaren – och motsatsen	Kartläggning: kännetecken för den ideala äldreomsorgs-arbetaren. Viktning av kompetenskrav.	"Det här vill jag förmedla till nybörjaren"	"Råd till unga, blivande kolleger" ("Det här vill jag förmedla till nybörjaren")
Gång 8 12 jan <i>Kulturmöten och artighetsteori. "Emotional labour" och begreppet subjektivitet.</i>	Etik inom omsorgen. Service- och "kunden i centrum"-tänkande	Etiska värderingar	Vad är "fina etiska värderingar" för dig? Kortskrivning+ tankekarta. "Min arbetsetik"	"Min arbetsetik/ arbetsmoral"
Gång 9 9 feb <i>Samtalsstilar: Samspelet mellan omsorgspersonal och äldre med Alzheimers sjukdom.</i>	Deltagarnas personliga arbetsetik	Diktläsning: <i>Sånger från äldreomsorgen</i> Skrivövning: samtal mellan personal och boende (korta dialoger)	"Så här vill jag bemöta och kommunicera med de boende"	"Så här vill jag bemöta och kommunicera med de boende"
Gång 10 23 feb <i>Analys av transkription från en diskussion under mötet gång 3</i>	Kommunikation med de boende	Metoder för en språkutvecklande arbetsplats – vad har vi kommit fram till? Utvärdering.	Kreativ skrivövning utifrån en dikt av Szyborska	

Bilaga 2. Exempel på bemötandestilar.

BEMÖTANDE			BETEENDE		
HUVUDTYPER	INNEBÖRDER (typiska drag)	FUNKTIONER (effekter; vad det leder till)	MIMIK	VOKALITET (hur man låter)	VERBALITET (vad man säger)
"Hurtfriskt"	Tjänstvillighet Sprudlande Uppmuntrande	Skriptbrytande Tar på sig genans Uppmuntrande Trevlighetsskapande uppträdande	Ögonbryn Leende Lyft huvud	Högt tonläge Uppåtgående Variation	Inga problem! Glatt hejande Småprat
"Återkopplande"	Fortsätter kontakt Direkt Anpassning Symmetri	Återkopplande responser Erbjuder starkt fri tur Förklarande	Ideliga ögonkontakt er Lyft ögonbryn Grimaserar Underfundig min Öppet ansikte	Varierande	Mycket prat Många responser Korta förtydliganden Tänker högt
"Tillmötesgående"	Beredskap Obesvärad Hjälpsam	Betjänande Kunden blir sedd Beskyddande Känslotramkallande Hjälpande Förtydligande	Ögonkontakt t Lyft huvud Spanar samtidigt efter nästa kund	"Omhuldande tonfall" Sjunkande eller upp på slutet	Återkopplar Orden ackompanjerar poserna och inte tvärt om
"Skämtande"	Humoristisk Återkopplande Självdistans	Skriptbrytande Distansnerande Socialiserande	Leende	Skratt	Yttrandets fyndighet viktigt. Självironi

Figur efter Per Echeverri, *Bemötandeboken* (2010) s. 56–57. (Echeverri tar upp sex olika huvudtyper av bemötandestilar. De huvudtyper som inte tagits med i figuren ovan är "Rutinmässigt" och "Intetsägande".)

Lugna, lirka, övertala, småprata, trösta, ge uppmuntran, bemöta klagomål, svara på frågor, rapportera, dokumentera: en stor del av arbetsdagen, snart sagt varje minut, sköter omsorgspersonalen sina arbetsuppgifter med hjälp av språket.

Vad händer om man samlar grupper av personal inom äldreomsorgen och ber dem att reflektera över sin språkanvändning? Vad kommer upp till ytan när de genom rollspel berättar om dilemman i samspelet med de boende – och inte minst i samspelet med de anhöriga? Hur går diskussionerna mellan gruppdeltagarna efteråt? Och vad skriver de om när de får göra skrivuppgifter på teman som ”min arbetsetik”, ”den idealiska äldreomsorgsarbetaren” eller ”att åldras/bli gammal i Sverige i dag”?

Svaren ges i denna rapport. Här beskriver två forskare vid Södertörns högskola sina erfarenheter, efter att ha följt ett femtontal anställda vid två äldreboenden under ett halvårs tid. Syftet är att, tillsammans med gruppdeltagarna, pröva och utveckla metoder för en språkstimulerande arbetsmiljö



Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum är ett forsknings-och utvecklingscentrum. Uppdraget är att bidra med kunskap om äldre personers hälsa, vård och omsorg