

Bättre språk, bättre omsorg

SPRÅKSAM VISAR VÄGEN



© Språksam 2011/Stiftelsen Äldrecentrum 2015

Text: Bitte Lundborg

Foto: Tomas Södergren, Yanan Li

Layout och illustrationer: Anna Björnström form ab

*Bilderna är tagna i gruppbostad 3 på Skolörtens servicehus i Vällingby/
Hässelby, Stockholm 2011 samt på Stiftelsen Äldrecentrum 2015.*

Innehåll

Förord	4, 6
Hur lär man sig ett nytt språk?	11
Varför behövs språkutveckling?	15
”Vi satsar på dig!”	17
Medarbetarsamtal om språkutveckling	20
Europarådets språkskala	21
Chefernas viktiga roll	23
En handlingsplan styr arbetet	26
Språkombud – en framgångsfaktor	29
Dokumentation är ett måste	34
Mallar och tips.....	38
Mall för välkomstsamtal	38
Mall för levnadsberättelse	39
Tips inför telefonsamtal	41
Planering inför möten.....	42
Att tänka på, mall för protokoll	43
Lästips, rapporter om SpråkSam	44

Arbetet går vidare

För fyra år sedan gavs broschyren *Bättre språk, bättre omsorg* ut för första gången. Sedan dess har projektidéerna från SpråkSam utvecklats vidare, och när broschyren nu trycks upp en tredje gång är det tillfälle att lägga till något om utvecklingen.

Grundidén att låta ansvaret för språk- och kompetensutveckling vila både på dem som ska ta del av utbildningen och på deras chefer och arbetskamrater har väckt gensvar, och nya satsningar har gjorts sedan SpråkSam avslutades våren 2011. ArbetSam byggde vidare på tanken att göra arbetsplatsen till en lärande organisation, och metoderna, materialet och modellerna har efterfrågats på många håll. Handböcker för chefer, lärare, reflektionsledare är nu översatta till flera språk.

Med finansiering från Skolverket omvandlas språkombudsutbildningen till Blended Learning, en kombination av webb-baserat lärande och fysiska träffar. I samarbete med föreningen Vård- och omsorgscollege kan språkombud utbildas i hela Sverige!



Projektet Transfer and Development of ArbetSam Results, ett projekt inom EU:s program för livslångt lärande, har överfört de svenska resultaten till parter i andra europeiska länder. Parter i Tyskland, Spanien, Storbritannien och Belgien har vidareutvecklat konceptet och i sin tur spridit det vidare, både i sina länder och till andra. De tankar som ligger till grund för projekten är livskraftiga och passar väl in i andra europeiska sammanhang.

Om du vill få en snabb bild av vad det hela handlar om så kan du titta på filmen om ArbetSam. En länk till den och tips om annat material finns längst bak i broschyren.

Stockholm den 24 september 2015

Kerstin Sjösvärd

Projektledare

Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum

Förord

Projektet SpråkSam arbetade under två års tid, från april 2009 till april 2011, med att kompetensutveckla anställda som riskerar att utestängas från arbetsmarknaden på grund av bristfälliga kunskaper i svenska.

”Det här är det roligaste som har hänt under mitt arbetsliv!” är en vanlig kommentar från lärare, forskare, chefer och andra. Men det har inte alltid varit helt enkelt att forma en språkutvecklande arbetsplats. Var ska man börja? Hur gör man som chef om man vill ta upp bristande kunskaper i svenska i ett medarbetarsamtal? Vad är egentligen en språkutvecklande arbetsplats? Frågorna är många och vi ger därför ut denna handbok som förhoppningsvis ska vara till hjälp och inspiration i arbetet. För arbetet med handboken anlätades journalist Bitte Lundborg.

SpråkSam ägdes av Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum och finansierades med 30,6 miljoner kronor av Europeiska Socialfonden. Stockholms stad satsade ytterligare 10 miljoner kronor för att sprida projektet till fler arbetsplatser. Grundidén var att ansvaret för kompetens- och språkutveckling skulle vila både på dem som skulle ta del av utbildningen och på chefer och arbetskamrater. En bärande tanke är att höja kompetensen både i yrke och språk.

Projektets mål är att:

- främja språklig, kommunikativ och yrkesmässig kompetens på arbetsplatsen
- skapa språkstödande miljöer på arbetsplatsen för att stötta dem som har bristfälliga kunskaper i svenska
- skapa en länk mellan utbildning och arbetsplats genom att bygga upp en kunskapsbas kring språkinläring och språkanvändning

- ta fram nya språkutvecklande metoder och modeller med stöd av forskare.

SpråkSam genomfördes på 24 arbetsplatser inom äldreomsorg och omsorg av personer med funktionsnedsättningar i kommunerna Järfälla, Lidingö, Solna, Sundbyberg, Södertälje och Stockholm. Av de cirka 1600 anställda på dessa arbetsplatser togs 300 personer ut till undervisning i svenska som andraspråk och vård- och omsorgsutbildning. Denna utbildning genomfördes i smågrupper på arbetsplatserna av lärare från Komvux och Sfi i de berörda kommunerna. Utbildningen ägde rum på arbetstid en halv dag per vecka.

På varje arbetsplats utbildades chefer och två språkombud för att stötta deltagarna. På utbildningen för språkombuden föreläste språkforskare och andra experter med kunskaper inom området. Mycket tid användes för diskussioner om hur man kunde göra den egna arbetsplatsen till en plats för språkutveckling. Några av språkombuden gick också en kurs i reflektion för att ge arbetskamrater verktyg att reflektera kring bemötande och olika problem som uppstår i arbetet. Dessutom fick arbetsplatserna stöd av handledare som ledde gruppsamtal på arbetsplatserna. En föreläsare genomförde miniföreläsningar på varje arbetsplats och en språkpedagog coachade cheferna i verksamhetsutvecklingen. Fyra av arbetsplatserna deltog också i en fördjupad metodutveckling där forskare från Stockholms universitet och Södertörns högskola medverkade.

Projektets idéer och arbetsätt har förändrat attityderna till språkinlärning hos dem som tagit del av utbildningen, deras chefer, kolleger, lärare och många andra. Från att "bristfällig svenska" har varit en infekterad, konfliktfylld fråga som varit

"Språk lärs in i ett socialt sammanhang. Det gäller både den som behärskar språket och den som lär sig. Denna tanke väcker genklang och öppnar för utveckling."

*Kerstin Sjösvärd,
projektledare SpråkSam*

svår att diskutera och hantera har språklig kompetens nu börjat ses som en viktig del av omsorgsarbetet.

Kunskaper i flera språk är en resurs och svenska är självklart det gemensamma kommunikationsspråket inom omsorgen. Många projektdeltagare har vittnat om att stämningen på arbetsplatserna har blivit bättre och att självkänslan har vuxit hos dem som har tagit del av utbildningen.

SpråkSams arbetsplatser är inom vård och omsorg, där språket är ett av de viktigaste verktygen i arbetet. Men idéerna kan tillämpas inom hela arbetslivet och vi hoppas att handboken kan komma till nytta även i andra branscher. Den mångkulturella arbetsplatsen framställs ofta som ett önskvärt mål för att stärka Sveriges framtida utveckling.

Inom omsorgen i Stockholms län har majoriteten av de anställda ett annat modersmål än svenska vilket innebär stor kulturell rikedom. Genom att hantera de svårigheter det innebär att en del av de anställda inte har tillräckliga kunskaper i svenska blir den mångkulturella arbetsplatsen en tillgång i stället för en belastning.

SpråkSams arbete visar vägen för en utveckling mot ett arbetsliv där mångfald blir en verklig framgångsfaktor.

SpråkSams tankar och metoder har spritts utanför projektet till andra arbetsplatser i Stockholms stad och till andra kommuner. Projektet väcker också intresse utanför Sveriges gränser.

Det goda resultatet är frukten av hårt arbete hos de trehundra deltagarna, deras språkbud och arbetskamrater, chefer, lärare, forskare, förvaltningsledning och många, många andra. Till alla riktar vi inom projektledningen ett stort TACK!

Stockholm den 5 april 2011

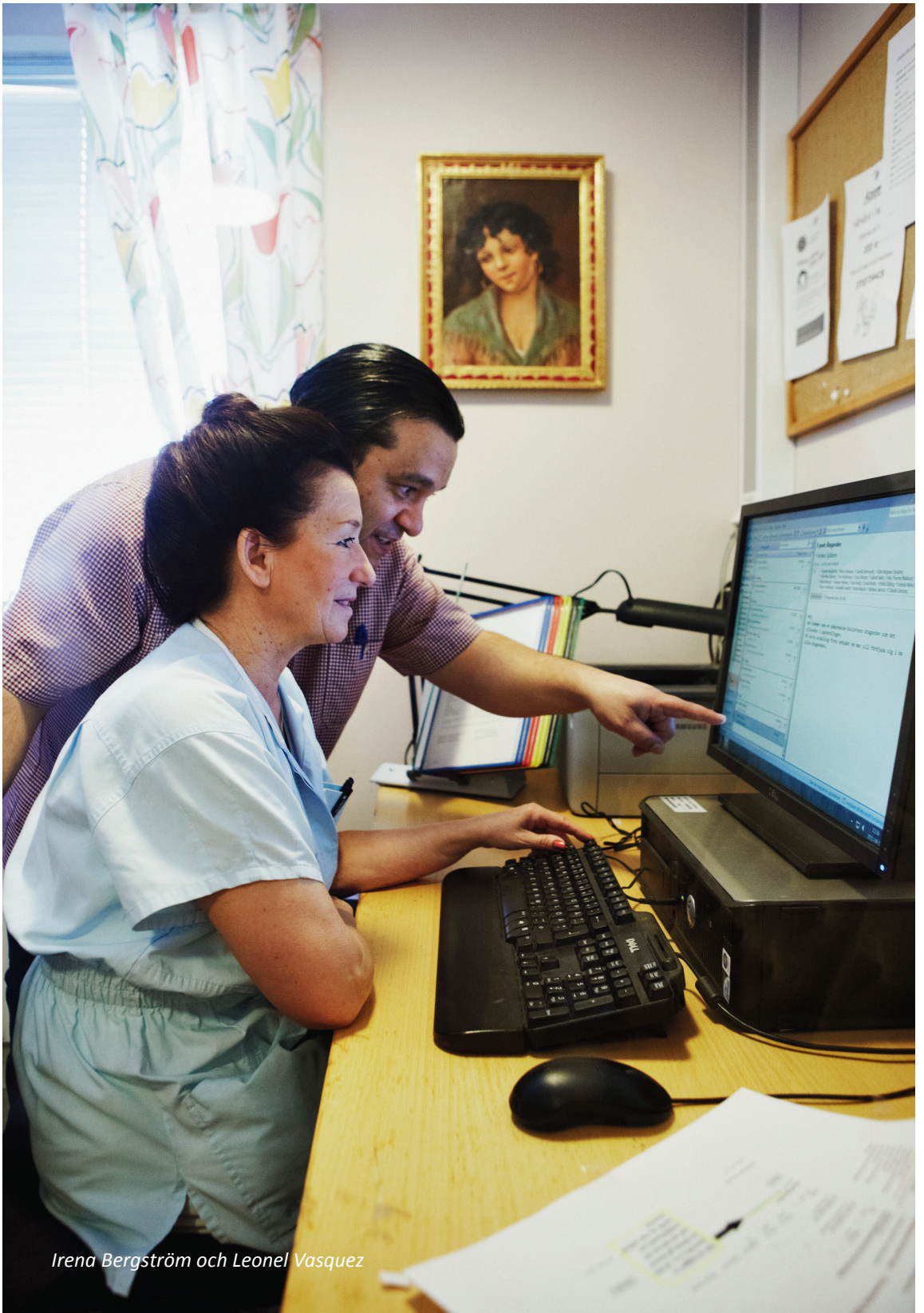
Kerstin Sjösvärd

Huvudprojektledare



”Om man som språkombud får deltagarna att förstå att genom att utveckla språket så förbättrar vi kommunikationen. Genom att förbättra kommunikationen skapar vi bra relationer. Genom att skapa bra relationer förbättrar vi arbetsmiljön. Genom att skapa bra arbetsmiljö skapar vi god vård och omsorg. Om vi förstår detta så blir det förändringar.”

Leonel Vasquez, språkombud, Vällingby, Stockholm



Irena Bergström och Leonel Vasquez

Hur lär man sig ett nytt språk?

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

Det är ingen lätt sak att som vuxen lära sig ett nytt språk. Svenska är dessutom ett språk som är svårt att lära sig.

Ofta sägs att bara man kommer in på arbetsmarknaden så lär man sig språket. Detta stämmer sällan. Ett arbete behöver inte betyda att man får använda det nya språket. Det är lätt att hamna utanför social gemenskap när man inte hänger med i språket.

Internationell forskning visar att invandrare som går direkt in i arbete utan språkundervisning ofta utvecklar ett starkt förenklat språk, till exempel vad gäller ordförråd och grammatik. Detta språk räcker inte till för att delta aktivt i samhällslivet. Dessutom bromsar bristande kunskaper i det svenska språket både utveckling och yrkeskarriär.

”Det var chockartat att inte ha ett språk. På den franska landsbygden talar man bara franska, kan man inte språket finns man inte. Mycket av mitt människovärde försvann, jag betraktades som stum, som imbecill.”

Författaren Anna-Karin Palm, i Dagens Nyheter, mars 2011

Språkinlärning påverkas av:

- motivation
- skillnaden mellan modersmålet och det svenska språket
- ålder och utbildningsbakgrund
- faktorer som bemötande, kontakt med svenskar och det nya språket, stress och annat.

Motivationen att lära sig är avgörande. Starkast fungerar den *inre motivationen*, alltså en egen stark vilja att lära sig det nya språket. En *yttre motivation* finns också. Omgivningen kan ställa krav och ha förväntningar. Den vinst som står i utsikt för den som vill lära sig är att bli delaktig och accepterad i det nya landet. Att lära sig ett andra språk innebär också att man börjar forma en ny identitet.

”En anställning eller praktikplats ger inte automatisk delaktighet i gemenskapen på arbetsplatsen. I denna process spelar kollegorna en avgörande roll: accepterar de en nykomling som ska läras upp både fackligt och språkligt?”

Vad innebär det? Hur förbereder man sig som kollega för detta? Här gör projektet SpråkSam ett banbrytande arbete.”

Inger Lindberg, professor

En faktor som påverkar språkinlärning kallas *kulturellt avstånd*. Att lära sig ett nytt språk betyder att möta en ny kultur och även nya sätt att se på världen. Om den som ska lära sig kommer från en kultur som är väsensskild från den i det nya landet kan det påverka förmågan att tillägna sig det nya språket. Språk- och kulturchock är en realitet för många.

Åldern spelar stor roll vid språkinlärning. Ju tidigare man börjar, desto längre kan man nå med det nya språket.

Utbildning och studievana är också avgörande. Om språkinlärningen också innebär att möta ett nytt skriftsystem tar det betydligt längre tid att lära sig läsa och skriva svenska. För den som inte tidigare har gått i skola kan det vara svårt att följa med i undervisningen. Tyvärr är det ofta så att undervisningen inte anpassas tillräckligt efter deltagarna.

Bemötandet spelar avgörande roll för invandrares möjligheter att lära sig svenska. Inte bara individen måste anstränga

sig, även omgivningen bör visa intresse och hjälpa till genom att ge stöd. Språkutveckling sker till stor del genom social kontakt. Att ha svenska vänner betyder att få träna på språket, liksom att tala svenska på arbetsplatsen. En del svenskar tror helt felaktigt att invandrare inte har några kunskaper alls bara för att de inte kan uttrycka sig fullt ut på svenska. Att ha svårt med det svenska språket skymmer sikten på människorna bakom språket och alla deras egenskaper, kunskaper, resurser och erfarenheter som de har att erbjuda i det nya landet.

Källa: "Andraspråksresan" av Inger Lindberg, professor, Stockholms universitet, Institutionen för språkdidaktik. Utgiven av Folkuniversitetet 2009.

VI SOM HAR SVENSKA SOM MODERSMÅL BÖR UNDERLÄTTA FÖR ALLA SOM KÄMPAR MED SVENSKAN. HÄR ÄR NÅGRA FÖRSLAG:

- ge mer tid vid samtal
- var tydlig om syftet med samtalet och hur det ska läggas upp
- uppmuntra deltagande vid möten och ge den tid som behövs för samtal och diskussion
- lugn och frånvaro av stress underlättar att lära sig
- använd vardagliga ord, tala tydligt och inte för snabbt
- upprepa viktiga budskap, gärna med nya ord.



Leonel Vasquez och Ingrid Ohlsson

Varför behövs språkutveckling inom omsorgen?

Här är utgångspunkten:

- Kraven ökar på alla som arbetar inom äldreomsorgen. Alla anställda måste klara alla moment i sitt arbete. Det handlar om omsorg och vård men också om att kunna hantera en dator, dokumentera, föra samtal med anhöriga och andra anställda inom vården. De som vill fortsätta arbeta eller byta arbetsplats måste klara av alla de uppgifter som ingår i arbetet – så ser kraven ut idag.
- Många anställda inom äldreomsorgen har ett annat modersmål än svenska. I Stockholms län är det ungefär hälften av all personal. De flesta talar bra svenska, men det finns också många som har bristfälliga språkkunskaper. Det kan betyda sämre kvalitet i omsorgen. Att förbättra sin svenska är en nödvändighet nu och framöver.

För att lära sig ett nytt språk behövs undervisning. Men det räcker inte.

För att språket ska slå rot och utvecklas behövs mer: Språket måste användas till vardags i ett socialt sammanhang. En välkomnande miljö underlättar språkutveckling. Där är båda parter aktiva, den som behärskar språket och den som lär sig.

På en språkutvecklande arbetsplats:

... **sopar** man inte språksvårigheter under mattan.

... **finns** ett tillåtande klimat där alla vågar fråga och ta upp språkliga missförstånd.

... **ger** man utrymme för att rätta varandras fel på ett respektfullt sätt.

...**ser** man det som en tillgång att det finns flera språk i arbetsgruppen.

...**diskuterar** man olika kulturers sätt att kommunicera.

...**finns** rutiner, kunskap och verktyg för att hantera problem kring språk och kommunikation.

Chefer har ett tydligt uppdrag:

- Att motivera sina anställda att gå in för att lära sig bättre svenska.
- Att skapa förutsättningar för att så kan ske.
- Att hålla språkutvecklingen på arbetsplatsen vid liv och fortsätta utveckla den.

TÄNK PÅ:

- Att arbeta och kommunicera på ett annat språk än sitt modersmål innebär ofta en stor ansträngning. Många nyanser som kamraten med annat modersmål än svenska vill uttrycka kommer aldrig riktigt fram.
- Att lära sig ett nytt språk innebär att lära sig många nya ord och också att förstå ordens djupare betydelse. Det kan handla om talesätt, ordspråk och olika sätt att uttrycka viljor, önskningar och instruktioner.

”Vi satsar på dig!”

Åsa Hjalmarsson är enhetschef på ett boende, Heijkensköldska gården, i Södertälje. Tillsammans med SpråkSams språk- och vårdlärare planerade hon utbildningen för personal med annat modersmål än svenska. Med hjälp av Europarådets språkskala skattades kunskaperna i svenska (se sidan 19).

Åsa hade enskilt samtal med var och av dem som bedömdes behöva undervisning och stöd. Den första reaktionen var inte sällan negativ: ”skämmigt att pekas ut”, ”jag klarar jobbet bra”, ”jag duger gott som jag är!”

Men misstron försvann efter Åsas argumentation:

Vi anställda finns till för brukarna. Som chef ska jag skapa förutsättningar för att du ska kunna göra ett gott arbete. Om inte, drabbas brukarna, de äldre. Alla kan göra fel och det är naturligt. Men det blir problem om dokumentation inte görs som den ska. Nu satsar vi på dig för vi vill ha dig kvar! Du ska se detta som ett erbjudande om att utvecklas i arbetet.

Då vände det. Känslan blev i stället ”jag är utvald”, ”detta är en chans”. – Otroligt roligt, säger Åsa, att se förändringen, att språkutveckling nu ses som en attraktiv utbildning. Det gjorde stor skillnad för klimatet i arbetsgrupperna. Det som också hände var att de som enligt skattning talade bra svenska också ville gå utbildningen!

Ordspråk för nytta och nöje

Vi använder vår interna TV för att lyfta språket. Nu rullar också ordlistor och ordspråk över skärmarna, inte bara matsedlar och information om aktiviteter. Varje vecka skickar vi ut ett nytt ordspråk. Det leder till frågor, samtal, gissningar och många skratt. Veckan därpå ger vi den riktiga betydelsen via TV tillsammans med ett nytt ordspråk. Det har blivit väldigt uppskattat! "Mer kött på benen" satte myror i huvudet på många. Ett av förslagen var att det betyder för små portioner och att de boende behöver mera mat."

Åsa Hjalmarsson, enhetschef, Södertälje

Här är några ordspråk som rullat i TV:n till nytta och nöje:

- Kasta inte sten när du sitter i glashus
- Köpa grisen i säcken
- Mer kött på benen
- Fattig som en kyrkråtta
- Frisk som en nötkärna
- Klart som korvspad
- Snäll som ett lamm
- Alla är vi barn i början
- Passar som hand i handske
- Allt är inte guld som glimmar.



Irena Bergström och Ingrid Ohlsson

”Som språkombud fick jag mod att fråga när jag inte förstod. Nyckeln är att inte behöva skämmas. Jag blev en förebild och nu är det allt fler som vågar fråga när de inte förstår. Jag har utvecklats mycket genom SpråkSam.”

Tigist Hailemariam, Heijkensköldska gården, språkombud och undersköterska, har arbetat tio år inom vården. Tillsammans med sin kollega språkombudet ska hon nu leda en studiecirkel på arbetstid som bland annat ska handla om svenska traditioner.

Medarbetarsamtal om språkutveckling

Språkpedagogen Karin Mattsson har coachat chefer inom SpråkSam. Här ger hon förslag om hur en chef kan utforma ett första samtal med medarbetare om språkutveckling:

Börja med att berätta om målet med språkutbildningarna!

Frågor att ställa:

1. Vilka språk talar du?
2. Vilket språk är du bäst på? ... Vilket språk kommer sedan? ...
3. a) hur fungerar kommunikationen på svenska på jobbet?
b) kan du ge exempel på situationer då språket fungerar bra mellan dig och de andra medarbetarna? ...
c) kan du ge exempel på situationer då språket fungerar sämre eller inte alls?
4. Tycker du att du behöver förbättra din svenska?

Om medarbetaren svarar ja på fråga 4:

- a. Vad skulle du vilja förbättra? ...
- b. I vilka situationer är det lättare att prata svenska, tycker du? ...
- c. Upplever du att andra har lätt att förstå dig? Vilka? Arbetskamrater, boende, anhöriga, din chef? I vilka situationer? ...
- d. Vet du hur du skulle kunna lära dig mer svenska på jobbet? Vilken typ av stöd skulle du vilja ha? ...
- e. Tror du att arbetskamraterna kan stödja dig att utveckla språket? Hur? Skulle du önska något av dem som kunde förbättra din svenska? ...

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

Fråga till alla:

- 9. Finns det kommunikationsproblem på jobbet som handlar mer om kulturella skillnader än om språk? Kan du ge exempel? ...

Om medarbetaren har svarat ja på fråga 4:

- a. Låt medarbetaren göra en självbedömning av sin svenska. Denna självbedömning behöver oftast göras med handledning. Se dokument från ett tidigare projekt, FAIR (FramtidsAnpassad Inkluderande Rekrytering) om *Självbedömning, instruktioner + språklig kompetens*
- b. Jämför behovet av kommunikation i jobbet med medarbetarens självbedömning. Se: FAIR:s *matchningsblankett*
- c. Bestäm tillsammans med medarbetaren vilka språkliga färdigheter som behöver förbättras i första hand
- d. Gör en *individuell plan* för hur det ska gå till praktiskt: medarbetarens egen insats? Arbetskamraternas stöd? Språkkurs?

Europarådets språkskala

I SpråkSam används Europarådet språkskala för att bedöma en persons språkkunskaper. Skalan har sex nivåer, A1, A2, B1, B2, C1 och C2. Nivå A1 är nybörjarnivå. Nivå C2 motsvarar akademisk nivå.

Europarådets språkskala listar i fem färdigheter: hörförståelse, läsförståelse, samtal/muntlig interaktion, muntlig produktion och skriftlig färdighet.

På Språksams hemsida, www.spraksam.se finns den Europeiska språkskalan på fem språk: amharinja, somaliska, tigrinja, sydkurdiska och persiska.

Mer information om språkutveckling finns på www.spraketifokus.se. Där finns språkskala för europeiska språk plus arabiska.

SPRÅKLIG NIVÅ OCH ARBETE INOM VÅRD OCH OMSORG

- C1–C2 är avancerade nivåer där andraspråkstalaren språkligt bör fungera utmärkt i de flesta situation i arbetet inom vård och omsorg.
- B2 är en nivå där andraspråkstalaren språkligt bör kunna fungera i de flesta situationer i arbetet inom vård och omsorg.
- B1 är en nivå där andraspråkstalaren språkligt bör kunna fungera i många situationer i arbetet inom vård och omsorg, men inte i alla.
- A1–A2 är för låga nivåer för att andraspråkstalaren språkligt ska kunna fungera tillfredställande i arbetet inom vård och omsorg.

Av Karin Mattsson med flera, bearbetad av Ingrid Skeppstedt

”Grupphandledning är språkutvecklande som metod, oavsett språk. Reflektion och samtal kring dilemman i arbetet utvecklar den professionella yrkesrollen, ger träning i kommunikation och språkbruk och är ett lärande i sig.”

”Det har blivit mer OK att vara tydlig och fråga när man inte

*förstår. Gruppen har fått ökad kulturell förståelse, talat om olikheter och sociala koder. Detta har lett till diskussion om hur man kan hjälpa genom att **göra med** i stället för **göra åt** till exempel träna telefonsamtal med svensktalande kollega, skriva tillsammans.”*

Kerstin Lahti, handledare, SpråkSam

Chefernas viktiga roll

– Det handlar inte bara om att vissa individer behöver utveckla sitt språk. Lika viktigt är att göra hela arbetsplatsen delaktig. Cheferna har en viktig roll, de ska motivera och leda så att alla är med för att utveckla arbetet med språk och kommunikation.

Det räcker alltså inte med punktinsatser, konstaterar språkpedagogen *Karin Mattsson* som under ett års tid har varit coach för cheferna i SpråkSam. Hon delar gärna med sig av sina erfarenheter.

Vad behöver chefer hjälp med?

- Att ta över ledningen av arbetet med språkutveckling! En projektledare leder ett projekt och försvinner efter viss tid. För att arbetet ska bli bestående krävs att chefen redan i starten börjar driva delar av arbetet och planerar för att leda det framöver.
- Att tydligt presentera att de språkliga kraven har ökat, till exempel på att uttrycka sig i skrift. Alla inom äldreomsorgen berörs av detta.

Hur gör en chef för att motivera sina medarbetare?

- Främst måste chefen själv vara helt övertygad om att förändring behövs och vara beredd att sätta igång arbetet.

- Målen ska vara tydligt beskrivna, både för verksamheten och individen. Vilka språkkunskaper behövs för att utföra olika arbetsuppgifter? Hur ska varje individ nå dessa mål? Hur ska andra medarbetare stödja utvecklingen?
- Chefen behöver ta sig bort från eget tyckande, ”jag tycker att du borde ...”. Använd i stället språkskalan för skattning: För att utföra arbetsuppgiften X krävs ett språk på nivån X.

Att tala om språk och språkutveckling innebär att komma nära individens integritet och identitet. Därför är det så viktigt att chef och medarbetare möts som jämbördiga människor för att diskutera vilket stöd som behövs.

”Upplever du att din svenska räcker till för allt du gör i ditt arbete? Behöver du stöd för att utveckla någon eller några delar?”

Att använda sig av språkskalan ger fakta och samtalet blir mindre dramatiskt. Man slipper i de flesta fall ”brottningen” mellan medarbetare och chef. *”Att lyfta språk och kommunikation är ett gemensamt arbete vi gör och vi måste alla hjälpas åt.”*

Man kan aldrig tvinga någon att lära och förändra sig. Däremot stötta vars och ens sätt att lära sig. Språk lär man sig i kommunikation med andra. Frågan är också vad arbetskamraterna kan göra för att hjälpa den som sliter med språket. Den som får individuellt stöd utvecklar i de flesta fall sitt språk.

Hur kan språkutveckling gå till rent praktiskt?

- Arbeta med motivationen och stärk självkänslan – det är a och o! Uppmärksamma både små och stora framsteg. Glöm inte de medarbetare som är med och stöttar utvecklingen. De behöver också uppmuntran.

- Koppla språkutbildningen till individens arbetsuppgifter och behov, även till de mål som organisationen har. Det betyder att vård- och språklärare behöver anpassa utbildningen både för arbetsplatsen och individerna.
- Avsätt tid för planering och reflektion, annars blir det svårt att arbeta långsiktigt. Idag ser vi mer av brandkårsutryckning och för lite av planering på längre sikt.
- Kom ihåg att goda exempel motiverar! Se till att de sprids.
- Gör en handlingsplan, sprid strategier som fungerar och se till att det finns utrymme för språkfrågor i den dagliga verksamheten.
- Se till att boka in regelbundna möten så att chefer, lärare och språkbud träffas. Om man inte möts och diskuterar är det svårt att utveckla verksamheten.
- Samla hela personalgruppen för att ta vara på idéer.

Vad har förändrats under din tid i projektet SpråkSam?

På arbetsplatserna nämns bättre atmosfär och högre i tak när det gäller frågor som har med språk att göra. Medvetenhet och kunskap har ökat. Det finns många exempel på gott arbete.

Man måste se arbetet med att utveckla kommunikation som en förändringsprocess där man också stöter på svårigheter.

Att utveckla språk, kommunikation och yrkeskunskaper direkt på arbetsplatsen är nytt för många. Det innebär stora förändringar vad gäller roller och delaktighet.

Att lyckas skapa och behålla en språkutvecklande arbetsplats är ytterst en ledarskapsfråga. SpråkSam är inte bara ett utvecklingsprojekt. Jag ser SpråkSam som ett förändringsprojekt som också i hög grad utmanar chefernas ledarskap.

En handlingsplan styr arbetet

Så här kan en handlingsplan se ut:

Handlingsplan för en språkutvecklande arbetsplats – Skoga omvårdnadscentrum, Solna stad.

Att tala med och förstå varandra är bland det viktigaste inom vård och omsorg. På Skoga är en stor del av personalen från andra kulturer och de har kommit till Sverige som vuxna. För att förbättra svenska språket hos personalen och samtidigt höja yrkeskompetensen behöver utbildning integreras med arbetet.

Utvecklingsområden

1. Medvetandegöra all personal om vikten av att uttrycka sig i tal och skrift
2. Välkomstsamtalen ska göras tydligare och utformas mer som samtal än en utfrågning
3. Den sociala samvaron med de boende ska utvecklas
4. Kunskapen runt traditioner och högtidsfirande ska utvecklas
5. Respektera att alla i arbetsgruppen kan och ska tala och skriva
6. Göra alla medarbetare delaktiga i kvalitets- och utvecklingsarbetet

Mål

1. Alla medarbetare ska känna till språkets betydelse för arbetet och kommunikationen
2. Vi ska på bästa sätt tillsammans arbeta med att få en förstående och tillåtande arbetsplats där vi aktivt arbetar med att stötta varandra för att undvika missförstånd, i kontakten med de boende, i arbetsgruppen samt på möten.
3. All personal ska kunna samtala med de äldre om sociala be-

hov och intressen, tillvarata den enskildes intressen och resurser och stödja den äldre att få en meningsfull vardag.

4. All personal ska kunna skapa en social samvaro med en respektfull vardagsdialog under till exempel måltider och fikastunder tillsammans med de äldre.
5. All personal ska förstå och bidra till firandet av högtider och traditioner
6. En positiv hållning när det gäller att stödja och hjälpa varandra i språkutvecklingen

Metod

1. Språkbuden ska arbeta aktivt med att stödja dokumentationsstödjarna. Individuell stöttning samt regelbundna möten med gruppen.
2. När nya dokument skrivs och nya riktlinjer eller rutiner skapas ska språkbuden vara med vid utformningen
3. Vid medarbetarsamtal går chefen igenom språkliga utvecklingsbehov och möjligheter hos den enskilde arbetstagaren
4. Vid arbetsplatsträffar är språkfrågor en stående punkt. Alla medarbetare får möjlighet att delta i diskussioner och man turas om med att skriva protokoll.

Ansvarsfördelning: Verksamhetschef – Enhetschefer – Språkbuden

Tidplan

Uppföljning: Sker kontinuerligt på verksamheten och i medarbetarsamtal och boendeundersökningar

Ansvarig chef: Mia Thorn Lundquist



Leonel Vasquez och Rut Frisk

Språkombud – en framgångsfaktor

Utvärderingen av projektet SpråkSam visar, inte oväntat, att arbetsplatserna har kommit olika långt med att utveckla språk och kommunikation. Mycket beror på de förutsättningar som funnits. Chefers engagemang och ledning har avgörande betydelse. Språkombud har utsetts och i de flesta fall har de fungerat som gott stöd.

Språkombudens uppgifter är att:

- Ha ett särskilt ansvar för frågor om språkutveckling på arbetsplatsen. Inspirera och informera om språkfrågor.
- Tillsammans med chef och kollegor diskutera situationer där missförstånd och eventuella konflikter har uppstått, detta på grund av språkliga och kulturella skillnader.
- Utforma språkutvecklande aktiviteter tillsammans med chefen och därtill vara ett stöd för alla medarbetare.
- Hjälpa kollegor med allt från frågor om vardaglig språk-användning till att stödja kollegor med annat modersmål än svenska. Det kan handla om att ge stöd att skriva protokoll, e-post eller dokumentation.
- Arbeta tillsammans med chef, lärare och andra resurspersoner för att utveckla arbetsplatsen.

Vad behövs för att språkombuden ska kunna göra ett bra arbete?

Så här svarar Pia Juhlin Åstrand som tillsammans med Ingrid Skeppstedt har utvärderat språkombudens arbete:

- Den som chefen vill utse som språkombud ska vara intresserad. Uppdraget ska inte tvingas på någon. Den som erbjuds uppdraget ska få veta vad uppdraget inne-

bär så att hon/han kan ta ställning till erbjudandet.

- Alla på arbetsplatsen ska känna till vem som är språkombud och vilka uppgifter som språkombudet har.
- Chefen ska stötta språkombudet, följa upp hur det går och ge feedback.
- Språkombudet kan gärna ha svenska som sitt andraspråk men bör själv ha tillräckligt goda kunskaper i svenska för att kunna stötta andra.
- Språkombudet ska helst arbeta samma tider som arbetskamraterna och finnas på samma geografiska plats. Det betyder att det kan behövas flera språkombud.
- Det är bra att ha flera språkombud på arbetsplatsen eftersom de då kan stötta varandra.
- Språkombuden bör få utbildning, gärna liknande den som erbjudits inom SpråkSam.
- Det som underlättar är att språkombudet får avsatt tid i schemat för sina uppgifter.

”Jag har bott i Rinkeby i 40 år och har alltid hjälpt till när någon har svårt med språket, både i vardagen och på arbetet. När uppdraget Språkombud dök upp anmälde jag mig på en gång! Numera vågar kamraterna fråga när de inte förstår. De som har gått utbildningen har växt i yrkesrollen och i språket. I en reflektionsgrupp som jag leder kommer det fram tankar, känslor och idéer och många är ivriga att prata. Alltsammans är väldigt givande också för mig. En sak är mycket viktig: att chefen ger språkombudet ett gott stöd. Om inte blir det ett svårt uppdrag.”

Christin Ferm, språkombud och vårdare på Stranninge gruppbostad i Tensta-Rinkeby, Stockholm. Hon ger tipset att tillsammans lösa barnkorsord som tränar språket på ett lättsamt sätt.

Språkombuden som förebilder

I Vällingby i Stockholm finns Skolörtens servicehus och demensboende. Ungefär hälften av den personal som arbetar där har annat modersmål än svenska. Av de cirka 90 boende är det bara en handfull som inte har svenska som modersmål.



Leonel Vasques, Gudrun Karlsson och Raman Majid i samtal med boende på Skolörtens servicehus i Vällingby/Hässelby

För servicehusets chef Agneta Hollingworth var det självklart att utse personer med utländsk bakgrund till språkombud: Leonel Vasques från Chile som har arbetat i äldreomsorgen i 19 år och Raman Majid från Syrien som sedan sex år arbetar med äldre.

- Leonel och Raman fungerar som förebilder och förmedlar hopp. Kunde de lära sig god svenska kan också deras arbetskamrater, säger Agneta.
- Vi anställda arbetar för att ge de äldre bästa möjliga livskvalitet. Med en bättre svenska blir det naturligare kontakter med de äldre och arbetet flyter bättre för oss som jobbar, säger Leonel.

Språkombuden – och även chefen Agneta – deltog i den svenskundervisning som ordnades för medarbetare som behöver utveckla sitt svenska språk. Det var vårdens och omsorgens vardag som gav stoff för de språkliga övningarna.

För den som inte kan svenska så bra är dokumentation en mycket svår del av arbetet. Tidigare hände det ofta att en kollega erbjöd sig att skriva åt den kamrat som inte vågade sätta sig framför datorn. Numera är så att språkombudet eller en annan kollega sitter bredvid för att ge stöd. Att ge vägledning för att hantera datorn tog mycket tid i början.

Chefen Agneta tar hjälp av språkombuden innan hon skickar ut information. Den stående frågan till Leonel och Raman är: *Kan alla förstå vad jag skrivit?* En morot för att läsa hennes veckobrev är att de som hör av till henne med synpunkter får en biobiljett.

HÄR ÄR NÅGRA RÅD FRÅN LEONEL VASQUES OCH RAMAN MAJID TILL BLIVANDE SPRÅKOMBUD:

- Berätta för arbetskamraterna att ni har chefens stöd.
- Var tydlig om vilken roll ni har. Ni är ingen lärare utan en arbetskamrat som ger råd och stöd om språk och dokumentation.
- Skapa en tillåtande atmosfär så att alla vågar fråga.
- Arbeta på att vinna förtroende och fånga intresse för att utveckla språket.
- Anpassa stödet efter individen och respektera hennes/hans integritet.
- Bygg upp kamraternas självförtroende genom att ge stöd, steg för steg.
- Börja med texter som är enkla att läsa och förstå.

Vad har SpråkSam betytt för dig som chef?

Agneta Hollingworth, enhetschef för Skolörtens servicehus:

– Nu kan vi prata öppet om att bättre svenska behövs för att vi ska fullgöra vårt uppdrag. För mig som chef har det blivit enklare att leda arbetet. Diskussionerna är mer öppna och raka än tidigare och vi alla lägger oss vinn om ett enklare och tydligare språk. Det har varit så spännande att lära sig mer om språk och inlärninng! Det fanns ingen färdig mall utan vi har jobbat på ett sätt som passar för vår verksamhet.



Agneta Hollingworth

Dokumentation är ett måste

Dokumentera – eller ge vård och omsorg? Idag är frågan fel ställd. Att dokumentera är ett måste för all personal inom äldreomsorgen.

”Vi lär när vi skriver. Att sätta ord på vad man ska göra i en plan eller beskriva vad som har hänt i en journal är att tänka om det. Vad är målet med det vi gör? Hur ska vi bäst utföra det? Vad händer egentligen och varför? Var det bra eller dåligt?”

Handledarnas testamente

– Dokumentation är ett arbetsredskap. Den behövs för att kunna ge bra omsorg, svarar Olov Hemmingsson som arbetar på S:t Eriks äldreboende på Kungsholmen i Stockholm. Han vet det mesta om hinder, svårigheter och möjligheter eftersom han har varit handledare i dokumentation under fyra år.

Det finns två absoluta måsten: *genomförandeplan* och *journalanteckningar*. Lagtexterna klagör vad som ska dokumenteras, men inte av vem. Det naturliga är att den som har daglig kontakt med den äldre gör det, särskilt kontaktmannen men även andra.

Det finns inga lathundar för hur man ska skriva. Däremot kan det hjälpa att fundera över vad olika typer av dokumentation ska vara bra för.

Vad är genomförandeplanen till för?

- Den är ett arbetsredskap som behövs för att kunna ge bra omsorg. Den äldre har fått ett beslut om bistånd X, Y osv – och planen ska beskriva hur den hjälpen ska ges. Den ska utformas tillsammans med den äldre och ge verklig möjlighet för henne/honom att påverka innehållet. Detsamma gäller närstående, om de medverkar.
- En genomförandeplan hjälper ny personal att hjälpa på rätt sätt. Den behövs även för att biståndshandläggare ska veta om den äldre faktiskt får vad man kommit överens om. Den behövs också vid kvalitetskontroller.

Vad ska tas upp i en genomförandeplan?

- Det allra viktigaste är att man beskriver HUR hjälpen ska ges. Det skrivs ofta på tok för lite om detta.
- Annat som ska klargöras är "vad" – vilken hjälp som den äldre ska ha. Därefter bör man fråga "hur" och "vem". Alltså vem eller vilka ska ge hjälp och även "när". Vilka mål som ställts upp bör också anges, till exempel att den äldre själv ska göra det hon/han kan och vill (självbestämmande). Risken finns att personal tar över mer än vad som behövs.
- Många tycker att det är svårt att skriva en genomförandeplan. Men om man ställer sig frågan "vad behöver mina arbetskamrater veta?" hamnar man sällan fel. Sen gäller också att använda sig av planen.

Olov Hemmingsson påminner: – Skriver du plan för någon som har heldygnsomsorg på ett boende, så glöm inte att ta reda på vilka sociala aktiviteter den äldre kan och vill ta del av! Stimulans behövs, på ett boende handlar det om människor som ska leva resten av sitt liv på ett värdigt sätt.

På S:t Eriks äldreboende finns en lista som är till hjälp när personal skriver genomförandeplan. Några rubriker är: morgonrutiner, dusch, mat och måltider, utvistelser, mediciner och närstående-kontakt.

Journalanteckningar ska ge en överblick över hur den äldres behov ser ut, vad man gör för uppfylla dem och vilka resultat det ger. Personal ska alltså skriva ner det som andra behöver för att ta vid och ge en bra omsorg. En fråga att ställa sig

"Många har ett annat modersmål. En del gör trots det ett utmärkt dokumentationsarbete. Svårt med stavning har även svenskfödda och många har begränsad skrivvana. Mer än en har sökt sig till äldreomsorgen för att få ett praktiskt arbete där de slipper skrivuppgifter."

Handledarnas testamente

kan vara *"till vilken nytta är det för den boende att jag skriver detta?"* Även *"skulle jag själv tycka om att läsa detta om mig själv?"*. Anteckningarna ska berätta ett händelseförlopp. Det ska finnas *"en röd tråd"* som Olov uttrycker saken.

Därmed är vi inne på det känsliga området om ordval och hur känsliga saker ska uttryckas. Det är inte tillåtet att uttrycka sig kränkande i dokumentationen om den äldre och hans/hennes agerande. *"Vägra"*, *"otrevlig"* är exempel på förbjudna ord. Mindre värdeladdade ord bör användas som till exempel *"tacka nej"*. Värt att minnas är att det inte är personalens reaktioner som ska noteras. Olovs tips är att fråga sig *"är detta något som någon annan behöver veta för att ge bra omsorg?"*.

Olov Hemmingsson nämner två andra samtal som bör dokumenteras, *välkomstsamtal* och *levnadsberättelse*. Den som ska flytta in på ett boende kommer på ett första besök för att se hur det ser ut och för att berätta lite om vilken hjälp han/hon väntar sig. Kontaktmannen tar emot och syftet med ett välkomstsamtal är förstås att skapa kontakt. I hemtjänsten sätter sig kontaktmannen ner och samtalar i lugn och ro vid sitt första besök hos den äldre.

Den äldres levnadsberättelse ger viktig information, särskilt när det gäller personer med demens. – För oss inom demensomsorgen är de guld! Säger Olov. Då får man veta om personens bakgrund, barndom, uppväxt, utbildning, yrke, intressen och hälso- och sjukdomshistoria.

Varför är levnadsberättelsen så viktig?

- Man behöver veta en del om personens bakgrund för att kunna hjälpa på ett bra sätt. Det kan hjälpa oss att förstå varför personen reagerar som han/hon gör. Det är lättare att tycka om en person som man vet något om.

Olov Hemmingsson och sex kollegor som har arbetat som dokumenthandledare i flera år har skrivit en rapport som de kallar "Handledarnas testamente". Där tas åtskilligt upp, till exempel att det måste finnas tillräckligt med tid för att dokumentera, att stöd och uppmuntran ska ges till alla som försöker lära sig att dokumentera, att arbetet med att utveckla goda rutiner för dokumentation måste fortsätta.

"Att dokumentera är ett redskap för att skapa en bra äldreomsorg"

Handledarnas testamente.



Leonel Vasquez tillsammans med Ingrid Ohlsson.

Mallar och tips

Välkomstsamtal

Boende

Ev anhörig.....

Datum.....

Deltagande personal

Kommentar.....

.....

.....

.....

Specifika önskemål

.....

.....

.....

.....

.....

Har information lämnats om utförare och tjänster?.....

.....

.....

Mallen är hämtad ur Stockholms stads dokumentationprogram ParaSol.

Levnadsberättelse

Levnadsberättelsen vill vi gärna att du fyller i, och lämnar till oss. Tanken med den är förstås att vi ska kunna ge en bättre omvårdnad om vi känner till den boendes bakgrund, och därmed vem hon/han är.

Men självfallet är det du som väljer om du överhuvudtaget vill lämna några uppgifter, och vad det i så fall är du tycker vi behöver veta.

Den boende

Uppgiftslämnare

Datum

Vänner/socialt nätverk:

Barndom och ungdomstid:

.....

.....

Vuxentid:

.....

.....

.....

Utbildning (till exempel typ av utbildning, typ av skola, namn på skolor):

.....

.....

.....





Yrkesliv/arbete (till exempel praktikplats, yrke, arbetsplatser,
viktiga arbetskamrater):

.....
.....

Intressen (till exempel sport, kultur, natur, djur eller annat):

.....
.....

Traditioner:

.....
.....

Livshändelser som präglat livet:

.....
.....

.....

Hälso- och sjukdomshistoria.....

.....
.....

.....
.....

*Mallen är hämtad från Stockholms Stads dokumentationsprogram
Para Sol*

Tips vid telefonsamtal

Ha gärna en bokstaveringslista till hands när du ska ringa, till exempel för att beställa färdtjänst.

Här är *SpråkSams egen bokstaveringslista* med både kvinno- och mansnamn! Använd det alternativ som passar dig bäst eller byt ut till något annat namn!

A Adam – Amina – Anila	P Patrik
B Bosse – Bezima	Q Quintus
C Cecilia – Camilla – Carmen	R Rolf – Ruben - Raman
D David	S Sara – Saba – Silvia
E Eva – Elka	T Tage – Tomas
F Felix – Frank	U Ulrika
G Greta – Gunvor	V Vera – Viktoria
H Harald – Herman	W Wilhelm
I Iris – Irma	X Xerxes
J Josef	Y Ylva – Yngve
K Karin	Z Zohra – Zeta
L Linus – Leonel	Å Åsa
M Maria – Marie	Ä Ärlig
N Nisse – Nadja	Ö Örjan
O Olga – Olof	

Planering av arbetsplatsträff

Att tänka på när ett möte ska planeras, till exempel en arbetsplatsträff (APT):

- Gör en dagordning som medarbetarna kan ta del av i förväg.
- Lyft in språkutveckling som en stående punkt på APT.
- Se till att alla deltar aktivt.
- Låt alla diskutera de viktiga frågorna i mindre grupper, 2–3 personer (bikupa). Varje grupp redovisar hur de diskuterade. Detta är särskilt viktigt om det är många som deltar i mötet.
- Håll en fast struktur. Den/de som ska skriva protokoll bör använda en mall med förtryckta punkter.
- Dubbel protokollföring: två personer skriver protokoll och stämmer sedan av med varandra.

Fyll på med egna synpunkter på hur mötet ska genomföras så att alla kommer till tals.

- –
- –
- –

Frågor att fundera över:

- Hur vet vi att alla har förstått?
- Hur vet vi att alla har fått uttrycka sin åsikt?
- Hur kan vi ta reda på det?
- Hur tar vi reda på om missförstånd har uppstått?

Mall för protokoll för arbetsplatsträff

Arbetsplatsens namn:

Datum:.....

Närvarande på mötet:.....

Kommentarer kring föregående mötesanteckningar:

.....

.....

Idag togs följande punkter upp:

1.

2.

3.

4. OSV.

På följande punkter beslutades:

.....

Ytterligare information, till exempel förslag som kom upp på

mötet, fria diskussioner kring frågor som inte togs upp till

beslut:

.....

Vid protokollet:

Lästips

Andraspråksresan av professor Ingrid Lindberg, utgiven av Folkuniversitetet 2009.

Handbok i svenska som andraspråk av Claes Garlén och Gunlög Sundberg, Norstedts Akademiska Förlag 2008.

Språket Språngbrädan till högre kompetens, broschyr utgiven av SpråkSam 2011.

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

Handledarnas testamente av dokumenthandledare Olof Hemmingsson med flera. Utgiven av Kungsholmens stadsdelsförvaltning (Nina Isbäck), Stockholm 2011.

FAIR-projektet 2005–2007 <http://www.equalfair.se/startside>

Forskarrapporter, utvärderingar och annat material

Finns på www.spraksam.se

Mer lästips

Sedan den första upplagan av *Bättre språk, bättre omsorg* gavs ut har mycket material publicerats, både på svenska och på andra språk. Handböcker för chefer och lärare, forskningsrapporter och material såsom en anpassning av Europarådets språkliga referensnivåer för arbete inom äldreomsorg och omsorg om personer med funktionsnedsättning finns samlat på Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrums hemsida:

www.aldrecentrum.se/arbetsam

www.aldrecentrum.se/spraksam

www.aldrecentrum.se/TDAR

På www.aldrecentrum.se/TDAR hittar du också filmen om ArbetSam.

De forskare som medverkade i SpråkSam gick vidare med ett fristående forskningsprojekt som finns beskrivet i rapporten *Skrift- och samtalspraktiker i äldreomsorgen* som kan laddas ner via nedanstående länk:

www.aldrecentrum.se/skriftochsamtalspraktiker

Inom ramen för Europarådets center för moderna språk, ECML, finns ett nätverk för migranternas språkinlärning i arbetslivet, *Language for Work*. Där finns mycket användbar information, se länk:

languageforwork.ecml.at

”Bättre språk, bättre omsorg – SpråkSam visar vägen” är en handbok för arbetsplatser som vill stärka språkutveckling och kommunikation. Projektet SpråkSam arbetade från 2009 – 2011 med att utveckla metoder som inspirerar och stöttar språkutveckling. Här ges en bakgrund till språkutveckling och lärande på arbetsplatsen med olika tips om hur chefer och medarbetare kan gå tillväga för att skapa en tillåtande positiv atmosfär.

”Bättre språk, bättre omsorg” riktar sig i första hand till chefer och intresserade medarbetare men kan också användas av alla som vill arbeta språkutvecklande. Boken togs fram under våren 2011 av det EU-finansierade projektet SpråkSam. I samband med att boken nu trycks igen under 2015 har fler lästips lagts till.

