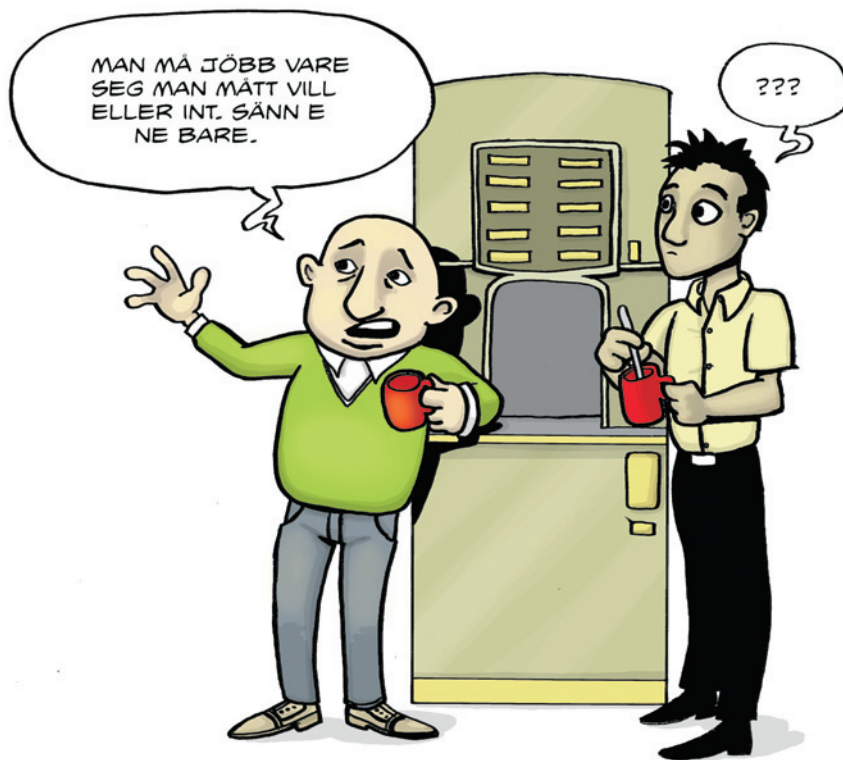


” På vår arbetsplats har vi många nationaliteter och vi ska alla prata ett språk; svenska.

Rana Saduk, vårdbiträde, Vällingby hemtjänst

SPRÅKET

Språngbrädan till högre kompetens



” *Människor behöver andra människors förtroende, och känna sig jämlika, för att kunna ta till sig ny kunskap. När två kulturer möts kan konflikter uppstå. Därför är det viktigt med kunskap som ger styrka och förståelse för varandras olikheter.*

Meheret Dawit, modersmåls lärare och tolk i tigrinja och amharinja

SPRÅKET – språngbrädan till högre kompetens

Tänk dig att du bor i ett ”främmande” land och har ett arbete där du kan utföra många av de arbetsuppgifter som krävs, men inte allt som du egentligen borde kunna utföra. Där du på grund av språkliga hinder inte alltid hänger med och inte har möjlighet att utvecklas i din yrkesroll på samma sätt som dina kollegor. Och där varken chef, kollegor eller du själv har någon tanke på att uppmärksamma dessa språkliga barriärer, och följderna av dem, som faktiskt existerar.

Eller tänk dig att du har en utländsk kollega som låtsas förstå vad som sägs, men inte gör det. Hur är det? Låtsas du förstå vad denna kollega säger trots att du inte riktigt förstår vad hon eller han har sagt? Vågar du rätta henne eller honom vid felsägningar? Undviker du att fika med denna person på rasterna, eller märker du att hon eller han är väldigt tystlåten på grund av sina bristande språkkunskaper? Behöver du förenkla ditt eget språk för att bli förstådd?

Känns det obekvämt? Är det ett problem?

” *När arbetet med att utveckla språket blir hela arbetsplatsens uppgift skapas ett bättre samarbete mellan arbetskollegor och stämningen förbättras.*

Kerstin Sjösvärd, projektledare i SpråkSam, vårdlärare och lärare i svenska för invandrare

Den här broschyren ger konkreta tips och råd om hur din arbetsplats kan arbeta för att stödja medarbetare som behöver förbättra och utveckla sin svenska och sin yrkeskompetens. Det gäller främst medarbetare som har ett annat modersmål än svenska. Tipsen utgår från den specifika tanken att chef och medarbetare på ett målmedvetet sätt ska involveras och engageras för att skapa en arbetsplats där kunskap och frågor om språk ska få utrymme. En språkutvecklande miljö ska växa fram.

Broschyren bygger på kunskap och erfarenheter från projektet SpråkSam, som 2009 till 2011 genomfört omfattande språkutvecklande aktiviteter inom detta område.

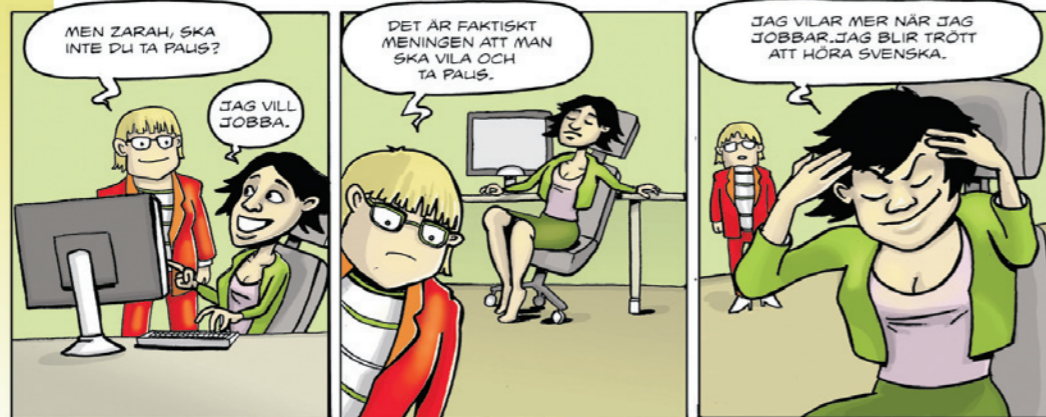
Arbetsplatsen där inläring och kunskap växer

För att man effektivt ska lära sig ett nytt språk krävs någon form av språkundervisning. I Sverige finns exempelvis Svenska för invandrare (SFI). Men för att språket ska slå rot och utvecklas räcker det inte enbart med undervisning. Språket måste användas till vardags och i ett socialt sammanhang. Allra helst i en miljö där både den som behärskar språket och den som lär sig språket är aktiv. Och en välkomnande miljö är naturligtvis den bästa grogrunden för språkutveckling. Det är en sådan miljö som den här broschyren tar fasta på – en språkutvecklande arbetsplats.



... TÄNK PÅ

Att arbeta och kommunicera på ett annat språk än sitt modersmål innebär ofta en stor ansträngning. Många av de nyanser man som andraspråkstalare vill uttrycka, kommer aldrig riktigt fram.



På den språkutvecklande arbetsplatsen:

- Undviker man inte språksvårigheter, problemen sopas inte under mattan.
- Finns rutiner, kunskap och verktyg för att hantera språk- och kommunikationsproblem.
- Har man ett tillåtande klimat, där alla vågar fråga och uppmärksamma språkliga missförstånd och diskutera olika kulturers sätt att kommunicera.
- Inser man att alla medarbetare ska ha möjlighet att kompetensutvecklas på liknande villkor.
- Är flera språk en tillgång.

FAKTA

Språkinläring påverkas av:

- Motivation
- Skillnaden mellan modersmålet och andraspråket
- Ålder och utbildningsbakgrund
- Stress och andra psykosociala faktorer
- Sociala faktorer: andraspråksinläring hänger inte enbart på individen, språkutveckling sker till stor del genom social kontakt.

Så här kan ni göra

Det finns många olika sätt att göra arbetsplatsen till en miljö där språk och kommunikation kan utvecklas, oavsett kulturella skillnader. Chef och personal kan själva skapa språkutvecklande aktiviteter utifrån de resurser som redan finns på arbetsplatsen. Något som också rekommenderas är att ta in stöd och "experter" utifrån, exempelvis föreläsare, handledare och coacher med erfarenhet av språkfrågor och andraspråksinläring. På så sätt får arbetsplatsen nödvändig näring och baskunskap i arbetet med att språkutvecklas. Den här typen av stödjande verksamhet kan dock inte ersätta mer traditionell språkundervisning, som exempelvis ges av Svenska för invandrare (SFI) och Komvux. Arbetsplatsens stöd kan ses som ett effektivt komplement till eventuell språkundervisning.

Med arbetsplatsens egna resurser – chef och personal

Chefens engagemang och intresse är en av förutsättningarna för att en arbetsplats ska kunna bli språkutvecklande. Kompetenshöjande insatser för personalen är också ett av chefens ansvarsområden. När språkutvecklingen på arbetsplatsen väl har kommit i gång är det viktigt att den ständigt tas omhand, blir bättre och lever vidare.

Chefen kan också, med fördel, ta hjälp av en eller flera personer ur personalgruppen för att driva språkutvecklingen på arbetsplatsen framåt. Dessa personer kan tilldelas en stödjande och drivande roll när det gäller språkfrågor bland personalen. De kan fungera som en länk mellan chef och personal och mellan medarbetarna i språkliga frågor.

I projektet SpråkSam fanns en eller två sådana personer på varje arbetsplats, så kallade "språkombud". De erbjöds utbildning inom fältet andraspråk och språkhantering. Språkombuden kunde ha följande uppgifter:

- Tillsammans med chef och kollegor diskutera situationer där missförstånd och eventuella konflikter har uppstått, på grund av språkliga och kulturella skillnader.
- Utforma språkutvecklande aktiviteter tillsammans med chefen och vara stöd till alla medarbetare, både svensk- och andraspråktalande.

- Hjälpa kollegor med allt från frågor om vardaglig språkanvändning till att stödja andraspråkstalande kollegor att skriva protokoll, e-post och liknande.
- Inspirera och informera arbetsplatsen om språkfrågor.

” Ibland blir det upphetsad stämning när vi inte förstår varandra i arbetsgruppen. Men med bra handledning och rutiner får vi tips på hur vi ska reda ut sådana situationer.

Melihat Dogan, vårdbiträde, Vällingby hemtjänst

... TÄNK PÅ

Att lära sig ett nytt språk innebär inte bara att lära sig ett stort antal ord utan även språkets sociala kontext. Det vill säga talesätt, ordspråk och olika sätt att uttrycka viljor, önskningar och instruktioner.



Navigera rätt med handlingsplan

Den arbetsplats som vill förverkliga tanken om språkutveckling, bör formulera en handlingsplan som fungerar som vägledning för denna arbetsprocess. Men först kan det vara på plats att fundera över styrkor och svagheter när det gäller din arbetsplats möjligheter och svårigheter att bli en god språkutvecklande miljö.

Handlingsplanen kan innehålla:

- En lista på arbetsplatsens mål, exempelvis att alla anställda ska kunna kommunicera på ett bra sätt med sina kollegor, brukare, anhöriga eller kunder.
- Områden som ska utvecklas, exempelvis att alla i personalen aktivt ska delta på APT (arbetsplatsträffar), samt åtgärder och tidsplan.
- Förslag till uppföljning av språkutvecklingen, där man ställer frågan: Har vi uppnått våra mål eller delmål?

Handlingsplanen ska vara ett konkret och handfast instrument, men självklart bör även visioner få ta plats!

Skapa nätverk

Gå ihop med andra arbetsplatser och diskutera möjligheter och svårigheter som finns för att utveckla språket. Lär av varandras sätt att arbeta och tänka. Skapa mötesplatser för språkdiskussioner med andra arbetsplatser.

Arbetsplatsträffar och utvecklingssamtal

- Lyft in språkutvecklingstemat som en stående punkt på era APT (arbetsplatsträffar).
- Se till att alla medarbetare aktivt deltar på träffarna. Uppmuntra personer som brukar vara tystlåtna att våga tala. Kanske att alla i arbetsgruppen får uppgiften att redovisa något på APT.
- Låt språkkompetens, liksom andra kompetenshöjande åtgärder, vara ett återkommande tema vid utvecklingssamtalen med chefen.

Dubbel protokollföring

Det tar tid att lära sig att dokumentera eller föra protokoll på ett andraspråk. Att göra jobbet åt någon för att det ska gå fortare hämmar din kollegas möjlighet att lära sig språket. Låt därför personer som inte brukar skriva protokoll på APT göra det parallellt med ytterligare en person. Gör gärna en mall för att underlätta protokollskrivningen, med förtryckta punkter.

... TÄNK PÅ

Vårt sätt att använda språket påverkas och styrs av kulturella värderingar. Därför är det viktigt att svensktalande tänker på att det man säger är begripligt för kollegor med annat modersmål.



Mall för protokoll till APT

PROTOKOLLMALL

Arbetsplatsens namn:

Datum:

Närvarande på mötet:

Kommentar kring föregående mötets anteckningar:

.....

Följande punkter togs upp:

1.

2.

3. osv

Följande punkter beslutades:

.....

Ytterligare information, tex förslag som uppkom på mötet, eller lösa diskussioner kring ämnen som inte togs upp till beslut:

.....

Vid protokollet:

Mall för telefonsamtal

Gör mallar för olika typer av telefonsamtal, som kan fungera som stöd för andraspråkstalaren. Exempelvis för att beställa färdtjänst, ta emot ett samtal från en upprörd anhörig eller för att själv ringa upp en anhörig och berätta att någonting har hänt med den äldre. I mallen kan man ta upp nyckelord, vanliga uttryck, hälsningsfraser och liknande som är bra att öva på och att ha till hands inför telefonsamtalen.

Enkla och bra hjälpmedel

- Ordbok och lexikon köps in till arbetsplatsen. Bonniers ordbok eller Svenska Akademiens ordlista (SAOL) är bra ordböcker. Ställ upp på synlig plats!
- Google's översättningssida översätter enstaka ord eller hela meningar från ett språk till ett annat. www.translate.google.se
- Wikipedia, en populär och användbar uppslagsbok på internet, där man kan slå upp ord, begrepp, namn osv. Sidan finns på en mängd språk. www.sv.wikipedia.org
- Använd stavningskontrollen på datorns word-program: När ett ord är felstavat stryks det automatiskt under med en röd vågig linje.

När du använder dig av internetsidor och datorprogram, håll i minnet att de inte alltid ger korrekt information eller hjälp.

Förbättra arbetsmiljön

Organisera arbetsplatsen så att dokumentationsarbete, datoranvändning, telefonsamtal och liknande kan ske på en avskild plats. Om man är andraspråkstalare och ovan vid att utföra sådana arbetsuppgifter är det viktigt att det finns möjlighet till koncentration. Språkutveckling och inläring sker bäst i en lugn miljö.



... TÄNK PÅ

Språket utvecklar man tillsammans, alla på arbetsplatsen måste hjälpas åt för att det ska fungera. För den som kan språket gäller det att lyssna, korrigera när det blir fel, hjälpa till med ord, kontrollera att man har förstått. Den som lär sig språket behöver vara uppmärksam och fråga när något är oklart. Man kan behöva fråga varandra flera gånger och försäkra sig om att man förstår varandra rätt.

Stöd utifrån – föreläsningar, handledning och coaching

Att lära sig ett nytt språk som vuxen, vad innebär det? Att lära sig ett nytt språk som vuxen med låg utbildning, hur går det? Vad är skillnaden mellan att lära in ett modersmål och att lära sig ett andraspråk eller ett främmande språk? Och får man rätta någon som säger "fel", och hur känns det att bli rättad? Vilka språkliga och kommunikativa dilemman uppstår på just min arbetsplats? Hur kommunicerar man i vårt land och i andra länder? Har vi fördomar om hur man kommunicerar men varandra i andra kulturer?

Sådana frågor kan verka självklara, men är ofta svåra att besvara på ett enkelt sätt. Språket har också en förmåga att engagera oss människor. Om man vill språkutveckla sig själv och sin arbetsplats krävs att frågor kring språk- och kulturskillnader diskuteras.

På en språkutvecklande arbetsplats bör åsikter och diskussioner om språket ta stor plats. Då kan det vara bra med diskussionsunderlag och "fakta". Arbetsplatsen kan anlita någon med stor erfarenhet av kommunikation, språk- och kulturfrågor, exempelvis en språkkonsult eller en handledare. Dessa kan inspirera och ge stöd, och få medarbetare och chef att sortera och analysera kunskap på ett nytt sätt.

Andraspråk:

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

Främmande språk:

Ett nytt språk som en person, utöver sitt modersmål, generellt lär sig utanför den miljö som språket talas i.

” *Personer som har bristande kunskaper i svenska hittar ofta strategier för att dölja sina brister. Att ha ett bra uttal behöver inte betyda att man förstår innebörden av orden. För att komma till insikt om detta problem är det viktigt att känna sig trygg*

” *Att arbeta med språk- och kommunikationsutveckling på arbetsplatsen innebär att man behöver tänka från två perspektiv och inte bara på den individ som lär sig.*

Karin Mattsson, språkpedagog och coach

Om SpråkSam

SpråkSam är ett projekt som har drivits av Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum under två år, 2009 till 2011. Projektet har finansierats av Europeiska socialfonden (ESF) med 30,6 miljoner kronor.

Projektets mål:

- Att främja språklig och kommunikativ kompetens på arbetsplatsen
- Skapa språkstödande miljöer på arbetsplatsen för att stötta dem som har bristfälliga kunskaper i svenska
- Att skapa en länk mellan utbildning och arbetsplats genom att bygga upp en kunskapsbas kring språkinlärning och språkanvändning.
- Att ta fram nya språkutvecklande metoder och modeller med stöd av forskare.

SpråkSam har genomförts på 24 arbetsplatser fördelade över 8 stadsdelar i Stockholms stad och ytterligare 5 kommuner i Stockholmsregionen: Järfälla kommun, Lidingö stad, Solna stad, Sundbybergs stad, Södertälje kommun. 300 personer på dessa arbetsplatser har deltagit i arbetsplatsförlagd utbildning.

Aktiviteter:

- Undervisning i svenska och vård på arbetsplatserna.
- Stöd till arbetsplatser i form av handledning, coaching, föreläsningar och nätverk.
- Språkombud på varje arbetsplats, som tillsammans med sin chef är arbetsplatsens språkstöd.
- Metodutveckling med hjälp av forskare från Stockholms universitet och Södertörns högskola. Forskarna har tillsammans med vård- och omsorgspersonal studerat språk- och kommunikationsmönster och utarbetat nya metoder för språkutveckling.

Källor

"Andraspråksresan" (2004) Inger Lindberg, professor i svenska som främmande språk, Göteborgs universitet.

"Våga fråga! Att kommunicera med kollegor som talar bruten svenska" (Broschyr utgiven av kommunerna Haninge, Järfälla, Värmdö, med medel från Länsstyrelsen i Stockholm och Migrationsverket).

Föreläsningar inom ramen för projektet SpråkSam med Catarina Persson, språkkonsult, respektive Karin Mattsson, språkpedagog och coach.

Läs mer

www.spraksam.se

Den här broschyren vänder sig till chefer och medarbetare på arbetsplatser som på ett aktivt och strukturerat sätt vill stötta sina kollegor som kommer från andra länder och som behöver utveckla sitt språk. Att behärska språket är en viktig grundsten för att höja sin kompetens och kunskap. Tanken med broschyren är att inspirera och ge tips och råd kring hur språkutveckling och språkinläring kan bli en del av den vardagliga verksamheten på arbetsplatsen.

Varför språkutveckling? För att höja språk- och yrkeskompetens hos anställda som på grund av språksvårigheter riskerar att hamna på efterkälken när det gäller kompetensutveckling i arbetet, och för att stärka deras konkurrenskraft på arbetsmarknaden. Det är också angeläget att öka människors medvetenhet om hur viktigt språket är i yrkeslivet; att språk och kommunikation måste fungera på en arbetsplats för alla berörda.

Idéerna om språkutveckling och arbetsplatslärande utgår från SpråkSam, ett tvåårigt projekt som har finansierats av Europeiska Socialfonden (ESF). Projektet har arbetat med språk- och kompetenshöjning för anställda inom vård- och omsorgen i Stockholms län.

Mer information och material om språkutveckling finns på www.spraksam.se.

