

## **Metodutveckling med forskarstöd Sammanfattning av två delprojekt i SpråkSam med förslag och rekommendationer till arbetsplatserna**

Inom ramen för SpråkSam-projektet genomförde forskare från Stockholms Universitet och Södertörns Högskola två delprojekt som prövade olika metoder för att utveckla språk, kommunikation och yrkeskunnande på arbetsplatserna.

Projekten har resulterat i konkreta förslag och rekommendationer till de arbetsplatser som vill påbörja ett utvecklingsarbete eller arbeta vidare efter SpråkSam, själva och/ eller med stöd av expertkompetens.

Båda delprojekten finns dokumenterade i två högintressanta rapporter som både ger en fördjupad inblick, kunskap och förståelse för vård- och omsorgsarbetets villkor och hur personalens språkliga, kommunikativa och yrkesmässiga kompetens kan utvecklas.

### **Att sätta ord på vårdarbetarens yrkeskompetens – metodutveckling med forskarstöd**

Av Gunilla Jansson, Stockholms Universitet

( Se hela rapporten [www.aldrecentrum.se/Utbildning1/SprakSam/Utvardering/](http://www.aldrecentrum.se/Utbildning1/SprakSam/Utvardering/) )

### **Språkstimulerande övningar med personal inom äldreomsorgen**

#### **– metodutveckling med forskarstöd,**

av Ingela Tykesson och Mats Landqvist, Södertörns Högskola .

( Se hela rapporten [www.aldrecentrum.se/Utbildning1/SprakSam/Utvardering/](http://www.aldrecentrum.se/Utbildning1/SprakSam/Utvardering/) )

Båda rapporterna och sammanfattningen finns även på Äldrecentrums hemsida [www.spraksam.se](http://www.spraksam.se) under *utvärdering*

# Att sätta ord på vårdarbetarens yrkeskompetens – metodutveckling med forskarstöd

Av Gunilla Jansson, Stockholms Universitet

---

Delprojektet har genomförts med personal på två äldreboenden i form av grupphandledning med tre grupper och fältstudier på deltagarnas avdelningar, dvs. deltagande observationer av kommunikationssituationer i vårdarbetet.

Syftet var att pröva metoder, som kan öka de anställdas medvetenhet om språkanvändning och kommunikation i omsorgsarbetet.

Projektet är en samverkan mellan språkforskning och grupphandledning. Den metod som prövats i projektet går i korthet ut på att sammankoppla grupphandledning på arbetsplatsen med reflektion kring språk, kunskap och kommunikation. Huvudpoängen med metoden är att utnyttja de möjligheter som skapas i gruppsamtalet för att bygga upp en gemensam förståelse kring hur man pratar om det man gör i arbetet. Tanken är att detta arbetssätt i förlängningen kan bli ett redskap i utvecklingen av yrkeskunnandet. De specifika målen med delprojektet är att

- utifrån ett språkligt perspektiv stimulera deltagarna till beskrivning av vardagsgörandet i vårdarbetet
- utveckla redskap för reflektion kring hur man använder språk för problemlösning i vårdarbetet och skapa en gemensam förståelse kring hur man pratar om det man gör i arbetet

## Metoder i projektet

### Fältarbete

Ett viktigt inslag i delprojektet har varit forskarens fältarbete. Det betyder att forskaren har besökt gruppdeltagarna på deras avdelningar och varit med i vardagsarbetet. Syftet med fältbesöken på avdelningarna har varit att få en förståelse av återkommande kommunikationssituationer och centrala dilemman i vårdarbetet. Till att börja med observerades samspelet mellan anställda, t.ex. i samband med att de hjälper varandra med dokumentationen. Därefter utökades fältarbetet till fler kommunikationssituationer t.ex. vårdplaneringsmöten och samspel med brukarna. Under fältbesöken samtalade forskaren med de anställda om språk och kommunikation i arbetet, både enskilt och i mindre grupper på småstunder då det gavs tillfälle, t.ex. vid dokumentationen framför datorn och på kaffepauser. Det har alltid funnits ett intresse för språkfrågor, och de anställda har ofta velat diskutera formuleringar och ordval som de använder i t.ex. vårdplaner eller i journalanteckningar. Även situationer då, de anställda arbetar med brukarna har gett tillfällen till frågor och informella samtal om bemötandestrategier, t.ex. hur olika brukare kräver olika bemötande. Allt detta sammantaget har gett en förståelse av verksamheten. Det

gäller både den språkliga och kommunikativa kompetens, som är inbäddad i omvårdnadsarbetet och de språkliga val som vårdarbetarna måste göra i olika situationer. Tanken har även varit att låta episoder från fältarbetet bidra med stoff till språklig reflektion i gruppsamtalen. Det innebär att jag som forskare har varit med och upplevt situationer som de anställda tar upp till diskussion i gruppsamtalen. Det kan också betyda att jag ser andra saker än de anställda, t.ex. språkets betydelse, och att jag kan ta upp det i gruppsamtalet.

### **Grupphandledning**

Grupphandledning är en etablerad och utbredd metod för reflektion och problemlösning i många omvårdnadsyrken. Grupphandledningen som leddes av forskaren och en professionell grupphandledare genomfördes i tre grupper med anställda, 7-10 deltagare i varje grupp. Varje grupp tilldelades tio träffar med handledning (1,5 timme per träff), som fördelades över sju månader. Handledningsträffarna dokumenterades med video på den ena arbetsplatsen, och med ljudinspelning på den andra arbetsplatsen.

Den metod som använts i handledningen i det här projektet vilar på systemteoretisk grund för att förstå och tolka hur människor kommunicerar och samarbetar med varandra i en grupp. Det innebär att allas röst ska göras hörda och respekteras. Utgångspunkten för grupphandledningen har varit att den ska utgöra ett forum, där de anställda ges möjlighet att reflektera kring den egna verksamheten och diskutera problemsituationer, som uppstår i det dagliga arbetet. Grundtanken i den metod som använts är att behålla och vidareutveckla yrkeskunskandet.

Det som är unikt för denna studie är att målet har varit att lyfta in ett språkligt perspektiv i grupphandledningen dvs. att förena ett språkligt och kommunikativt perspektiv med ett omvårdnadsmässigt perspektiv.

### **Hur fungerade grupphandledning med språkperspektiv**

Grupphandledningen har fyllt en viktig funktion för att stärka den professionella identiteten. Deltagarna har känt igen sig själva i de andras berättelser, när ett individuellt dilemma blir till ett gemensamt ärende och belyses med gruppens samlade, kollektiva kunskap. Detta visar att grupphandledning är ett redskap som stödjer *hela* arbetsplatsen, såväl första- som andraspråkstalare. Många problem är gemensamma för alla och är mer allmänt relaterade till bemötande och kommunikation i vårdarbetet. Det handlar om att sätta ord på vårdarbetarens yrkeskunskap och att komma fram till en samsyn kring hur man talar om det man gör, dvs. att hitta ett lämpligt yrkesspråk.

Samverkan mellan språkforskning och handledning kan fylla en viktig funktion som stöd och inspiration i arbetet med att stimulera deltagarna till språklig reflektion. Det är dock viktigt att tänka på att låta det språkliga perspektivet i resonemanget utgå från vårdarbetarens behov och önskemål.

Sammanfattningsvis kan sägas att grupphandledning på arbetsplatsen har fungerat som ett forum för språklig reflektion kring det man gör i arbetet.

## Slutsatser och förslag

De slutsatser som kan dras från delprojektet kan i korthet sammanfattas med följande sex punkter:

1. Grupphandledning på arbetsplatsen är ett lämpligt forum för språklig reflektion kring det man gör i arbetet. Deltagarna visar i flera fall en medvetenhet om språkfrågor. Särskilt gäller detta när de talar om språket i dokumentationen. Detta kan tolkas som ett tecken på att arbetsplatsen är på god väg mot att bli en språkutvecklande miljö, som är det övergripande målet med moderprojektet SpråkSam.
2. De dilemman som lyfts i samtalen kan på ett eller annat sätt med samtalsledarens stöd kopplas till språk och kommunikation. Ibland är det språkliga mer synligt för deltagarna, t.ex. när det gäller problem som har att göra med hur man ska uttrycka sig om de äldre i dokumentationen. Här är det deltagarna själva som pekar på den språkliga problematiken. Andra problem som deltagarna lyfter som har att göra med vårdtyngd och tidspress, är inte lika lätta att koppla till språkanvändning, utan ligger mer på en organisatorisk nivå. Här behövs mer arbete från handledarens och forskarens sida för att gruppdeltagarna ska kunna definiera problemet. När problemet tydligare ringas in kan det vara lättare för deltagaren att förstå vilken betydelse språkanvändning och bemötande kan ha som redskap, när man ska hantera konfliktfyllda och stressiga vårdssituationer. En enkel sak som samtalsledaren kan göra är att be deltagarna att ge förslag på vad man kan säga i olika situationer, t.ex. när man måste be en brukare att vänta på sin hjälp, när man har många andra som måste prioriteras. Frågor som man kan diskutera är vilken funktion ett uttrycks sätt har i sitt sammanhang, hur det tas emot, och vilka alternativ det kan finnas. Problem som har att göra med hur man hanterar aggression och oro i demensvården har en tydligare koppling till språk och kommunikation. Kopplingen är dock inte lika synlig för deltagarna som när det gäller dokumentationen. Då är det viktigt att samtalsledaren håller kvar ämnet och ber deltagarna att beskriva hur de brukar göra, och vad de brukar säga till t.ex. en duschvägrare. På detta sätt får deltagarna möjlighet att formulera sin kunskap med ord. Detta är viktigt, eftersom en stor del av vårdarbetarens kunskap är underförstådd. Något som gruppdeltagarna har efterlyst är att få mer tid avsatt för samtal och reflektion, då de kan dela med sig av sin kunskap till sina kolleger.
3. Det språkliga perspektivet har bidragit till att lyfta beskrivningen av vardagsgörandet till en reflekterande nivå, som ibland närmar sig ett kvalificerat resonemang, där olika alternativa synsätt möts. För att nå dithän krävs en viss styrning från handledaren. Det krävs att handledaren ingriper med olika strategier och nystar fram språktrådarna. Det är dock viktigt att tänka på att låta det språkliga perspektivet i resonemanget utgå från vårdarbetarens behov och önskemål.
4. Samverkan mellan språkforskning och handledning kan fylla en viktig funktion som stöd och inspiration i arbetet med att stimulera deltagarna till språklig reflektion. Det krävs en aktiv roll från handledarens sida för att det språkliga perspektivet i

omvårdnaden ska bli synligt för deltagarna. Forskarens fältbesök har bidragit med stoff till reflektion kring språk och kunskap i omvårdnadsarbetet. Att låta deltagarna själva peka ut problemen för forskaren i fält, verkar kunna ge möjligheter till resonemang kring frågor om bemötande och uttryckssätt i grupphandledningen. Vårdarbetarens roll blir både beskrivande och tolkande. Genom forskarens analys och beskrivning och genom dialogen mellan fältarbete och gruppsamtal kan det språkliga perspektivet lyftas upp på ett mer medvetet plan och nya perspektiv kan tillföras. Därigenom kan metoden i handledningen på sikt förbättras och vidareutvecklas.

5. Grupphandledning är ett redskap som stödjer *hela* arbetsplatsen. De dilemman som lyfts i grupphandledningen har inte med bristande språkbehärskning och svenska som andraspråk att göra. De andraspråkstalare vårdarbetarna som deltar i projektet har en medvetenhet om språkanvändning och språkliga frågor, även om de inte alltid uttrycker sig på perfekt svenska. Många upplevda problem är gemensamma för alla och är mer allmänt relaterade till bemötande och kommunikation i vårdarbetet. Det handlar om att sätta ord på vårdarbetarens yrkeskunskap och att komma fram till en samsyn kring hur man talar om det man gör, dvs. att hitta ett lämpligt yrkesspråk. Detta kan t.ex. underlättas genom att deltagarna stannar upp vid vissa ord och uttryck och reflekterar över ordens innebörd, vilket i sin tur kan leda över till diskussioner om olikheter och språkets nyanser. Ett sådant arbetssätt kan skapa möjligheter för vårdarbetaren att utveckla sitt arbetsrelaterade språk.
6. Grupphandledning kan tjäna som ett komplement till vårdutbildning och språkstödande utbildning på arbetsplatsen. Den är ett redskap som passar för reflektion kring hur man på en arbetsplats tänker olika om språk och kommunikation utifrån kulturella olikheter. Detta är särskilt angeläget på en arbetsplats där en stor del av de anställda är andraspråkstalare och kommer från olika kulturer. De språkliga och kulturella olikheterna kan utnyttjas som en resurs och tillgång, t.ex. när man i gruppen diskuterar olika alternativa sätt att lösa en konfliktsituation. Det kan även handla om kulturella skillnader vad gäller bemötande, t.ex. hur man i olika kulturer ser på olika sätt att tilltala brukarna.

## Rekommendationer

För att arbetsplatsen ska kunna fungera som en språkutvecklande miljö föreslår vi följande rekommendationer:

- Det måste finnas tillfällen till reflektion kring språk och kommunikation. Normalt finns det inte tid för språklig reflektion i det stressiga vardagsarbetet. Vi rekommenderar att arbetsplatsen erbjuder de anställda möjlighet att stanna upp i arbetet och samlas i samtalsgrupper. En form som vi särskilt vill rekommendera är grupphandledning. Vi har sett klara fördelar med att samla ett arbetslag eller en avdelning i en reflektionsgrupp jämfört med att bilda grupper med anställda från olika avdelningar. I en arbetsgrupp på en avdelning händer mycket under en arbetsvecka som behöver ventileras och bearbetas.
- Det måste finnas kompetens som knyts till samtalsgruppen, som kan förena olika perspektiv, ett omvårdnadsmissigt och ett språkligt perspektiv.
- Det krävs en aktiv roll från den/de som leder samtalsgruppen för att det språkliga ska kunna föras upp på ett medvetet plan. Det är viktigt att gruppens samlade kompetens utnyttjas i diskussionen. Vi föreslår några enkla metoder som samtalsledaren kan använda. En metod är t.ex. att göra en individuell fråga till en gemensam sak. Det kan gå till så att samtalsledaren överlämnar frågan eller problemet till hela gruppen och inbjuder deltagarna att bidra med sina erfarenheter och synpunkter: "Kan ni känna igen er i Lisas berättelse?" "Hur brukar ni göra? Finns det andra sätt att lösa situationen?" En annan metod är att fråga deltagarna hur det blir när man gör/säger på ett visst sätt: "Hur blev det i rummet då? Hade man kunnat säga på något annat sätt? Hur hade det blivit då?"
- Vi föreslår samverkan med språkforskning som ett möjligt sätt att vidareutveckla metoder för språklig reflektion på arbetsplatsen. En språkforskare kan bidra i arbetet med att skapa ett metaspråk kring omsorgsarbetet hos såväl omvårdnadshandledare som gruppdeltagare/vårdarbetare.

# Språkstimulerande övningar med personal inom äldreomsorgen

## – metodutveckling med forskarstöd,

av Ingela Tykesson och Mats Landqvist, Södertörns Högskola .

---

I delprojektet har anställda vid två olika äldreboenden deltagit. Två grupper av sammanlagt 15 personer har tillsammans med de båda språkforskarna under ett halvårs tid fått pröva flera metoder för språkutveckling,

Deltagarna har, med utgångspunkt från sin arbetsvardag, fått göra olika typer av muntliga och skriftliga övningar, som i förlängningen kan vara till praktisk nytta i det dagliga arbetet och för arbetsmiljön generellt. 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.

## Upplägg för möten och övningar

Tanken 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'.

Upplägget i stort var ungefär det samma i båda grupperna, men vi lade tonvikten vid olika aktiviteter, beroende på deltagarnas behov och intressen.

## 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. 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 med deltagarna

Forskarna fungerade som samtalsledare och de övningar som grupperna prövade och utvecklade var;

- **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) → Självpupplevt 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 diskussionsämnen är särskilt behövligt i ett arrangemang som sker på arbetstid, med litet eller inget utrymme för obligatorisk litteraturläsning. Vid valet av föreläsningssämnen 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 erinrar 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. Risken 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 ter sig 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 förhållningsätt 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 förhållningsätt, som eventuellt kan ge en bra grund även för andra områden av språkkunskapen, t.ex. den formella språkutvecklingen (jfr figur s. 18).

## Hur fungerade övningarna som metod

- Alla typer av övningar som görs måste förankras hos deltagarna. Det gäller framför allt innehållet; 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 handlingsätt. 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 arbetsplatserna arbetar vidare med att utveckla området språklig och professionell medvetenhet, särskilt mot bakgrund av äldreomsorgens invanda former för kommunikation.

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 hur man använder och ibland överanvänder kommunikativa strategier i en situation, men också avsaknaden av lämpliga strategier.

4. Andraspråkstälares kommentarer och frågor kring arbetsvardagens språkliga val kan skapa klargörande diskussioner som alla har nytta av 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.