

Lokala stödformer till arbetsplatserna i SpråkSam

- en sammanfattning

av Elisabet Hermansson

Bakgrund

Arbetsplatsen har på senare år alltmer blivit en arena för utbildning och utveckling. Orsakerna är flera – ökade krav på kostnadseffektivitet, behovet av andra kunskaps- och lärandeformer och ett systematiskt och strategiskt lärande där utbildningen integreras med verksamheten. Lärande i arbetet kan ses som en balans mellan ett anpassningsinriktat lärande av rutiner, instruktioner, procedurer mm och ett utvecklingsinriktat lärande genom reflektion, alternativtänkande och förändring. Därmed skapas förutsättningar för ett hållbart lärande som leder till både individuell och organisatorisk utveckling.

En mängd projekt och utvecklingsarbete om arbetsplatslärande har initierats från departement, myndigheter, kommuner och FoU-miljöer, vilket bidragit till ökade kunskaper om metoder, effekter och resultat.

Men samtidigt har behovet av forskning aktualiserats kring framtida strategier när det gäller forskning, utveckling och förnyelsearbete i arbetslivet, vilket bl.a. lyfts fram av FAS, Vinnova och Vetenskapsrådet.

APU-projektet

APU- Arbetet Platsen för Utveckling var ett projekt om lärande och utveckling i arbetet som genomfördes av Stockholms stad i samarbete med Äldrecentrum. Projektet syftade till att utveckla, pröva och utvärdera olika regionala och lokala stödformer inom länets äldreomsorg. Projektet byggde upp och genomförde en omfattande utbildningsverksamhet bl.a. genom att utbilda lokala resurspersoner som stöd för arbetsplatslärandet – reflektionsledare, grupphandledare och kollegiegranskare.

SpråkSam projektet

Ur APU-projektet utvecklades sedan SpråkSam projektet som också har arbetsplatsen som bas för kompetensutveckling med två huvudsakliga mål

- att utveckla språklig och yrkesmässig kompetens hos andraspråkstalare med brister i svenska.
- att skapa språkfrämjande arbetsmiljöer

Projektet har tre perspektiv - ett individ, ett pedagogiskt och ett organisatoriskt perspektiv.

Av målformuleringen på individnivå framgår att projektet inte bara syftar till förbättrade språk- och yrkeskunskaper utan även till personlig utveckling – ökad självkänsla, social förmåga och delaktighet i övrigt.

På pedagogisk nivå ska projektet utveckla och pröva olika arbetsplatsintegrerade pedagogiska modeller för utveckling av språk- och yrkeskompetens.

På organisationsnivå är målet att utforma en språkutvecklande arbetsplats. Det innebär att arbetsplatserna utvecklat och använder hållbara strukturer, arbetsätt och modeller som ökar medvetenheten och förutsättningarna för att förbättra arbetsplatsens kommunikation, både muntligt och skriftligt.

Projektets kärnverksamhet var således den utbildning som deltagarna fick i svenska och olika vård- och omsorgsämnena. Därutöver har lokala resurspersoner - språkombud - utbildats och olika regionala nätverk tillskapades. Chef och språkombud har haft huvudansvaret för att utveckla en språkfrämjande arbetsplats.

Som komplement och förstärkning av dessa insatser har projektet även erbjudit olika stödformer till varje arbetsplats i form av grupphandledning, chefscoachning och föreläsningar med uppföljningssamtal.

Lokala stödformer till arbetsplatserna

Behovet av omgivande stödstrukturer för språkutveckling på både individ- och organisationsnivå betonas i både projektplan och måldokument. En uttalad målsättning är att samtliga anställda ska höja sin språkliga och kommunikativa kompetens genom att utveckla, pröva och utvärdera metoder som involverar hela arbetsplatsen i stödet runt den som lär sig ett andraspråk. Som exempel anges språkstödande ledarskap och handledning. "En starkt språkmiljö handlar om allas engagemang och delaktighet." De målgrupper som direkt berörs av projektet är deltagare i undervisningen, språkombud och chefer, totalt c:a 300. Övriga medarbetare c:a 1 200 berörs mer indirekt genom de språkutvecklande förändringar på arbetsplatsen som projektet genererar. Syftet med de lokala stödformerna var bl.a. att försöka nå ut direkt till övriga medarbetare för att både höja den allmänna kunskapsnivån om språk och kommunikation men också skapa delaktighet i projektet.

Utgångspunkter

Inom ramen för SpråkSam projektet har två delstudier " Metodutveckling med forskarstöd 1 och 2 " genomförts av språk- och kommunikationsforskare vid Stockholms universitet och Södertörns högskola. Båda studierna utvecklar och prövar olika metoder för att forma den språkliga och kommunikativa miljön på arbetsplatsen. Den gemensamma teoretiska utgångspunkten som också varit grunden för utformningen av stödformerna är att språkinläring inte enbart är en individuell och kognitiv process utan sker genom samspel och kommunikationen med andra. Man brukar tala om språkets inlärningsrum respektive användningsrum. Att skapa en språkfrämjande arbetsmiljö som stöd för andraspråkstälaren är därför en viktig utgångspunkt i SpråkSam projektet. Att höja chefers och medarbetares medvetenhet och kunskap om språk och språkanvändning men också förmåga att hantera kommunikationsproblem till följd av språkliga svårigheter var ett prioriterat område i projektet.

Mycket av språkutvecklande aktiviteter men också språkliga och kommunikativa problem uppstår i vardagliga situationer i mötet med arbetskamrater, brukare och anhöriga. Den allmänna kunskapsnivån är viktig men även öppenhet, kultur, attityder och värderingar formar arbetsklimatet och därmed förutsättningarna för språkutveckling. Att tillskapa forum på arbetsplatsen där man regelbundet träffas - andraspåkstalare, arbetskamrater och språkombud för reflekterande diskussioner utifrån olika vardagssituationer kan bidra till att utveckla både andraspåkstalarnas och medarbetarnas yrkesspråk, kommunikationsförmåga och språkförmåga. Projektet hade därför en uttalad målsättning att involvera hela arbetsplatsen genom att erbjuda olika former av lokalt stöd som information, utbildning, handledning och chefscoachning, riktade till chefer, medarbetare, språkombud och andra lokala resurspersoner.

Budget och andra planeringsförutsättningar

Två omständigheter kom att påverka planeringen av stödet i hög grad, särskilt under första året.

– oklara budgetramar . Handledningen hade öronmärkta pengar medan chefscoachning och föreläsningar sorterades under en gemensam budgetpost som även belastades med andra kostnader.

– arbetsplatserna svårigheter att planera in och genomföra inbokade aktiviteter, vilket ledde till fortlöpande omplanering.

Sammantaget kan sägas att resurserna för särskilt föreläsningar och chefscoachning var begränsade även om viss förstärkning tillkom under våren 2010. Detta innebar att de 24 arbetsplatserna i en första fördelning kunde erbjudas 1-2 föreläsningar, 1-2 coachträffar och 10 handledningsträffar per arbetsplats.

Preliminär genomförandeplan

Under våren 2009 gjordes en preliminär plan för genomförandet av stödformerna;

- Allmän information till cheferna om SpråkSams stödformer
- Inventering genom enkät och intervjuer av cheferna om resurser och behov på respektive arbetsplats
- Information om beslutade stödformer
- Intresseanmälan från arbetsplatserna om önskat stöd
- Matchning av tillgång och efterfrågan
- Rekrytering av föreläsare, handledare eller chefscoach
- Planering, organisering och samordning av de olika stödformerna
- Språkutbildning av handledare
- Inbokning och genomförande

Inventering och Planering

I ett första steg gjordes under våren 2009 en enkät till cheferna om befintliga lokala resurspersoner, intresse av att utbilda flera samt behovet av olika former av stöd till chefer, medarbetare, språkombud m.fl. Avsikten var att få ett underlag för planering av olika insatser och rekrytering av föreläsare, handledare och coacher.

Resultatet visade att man efterfrågade stöd till arbetsplatsen i form av information, utbildning, handledning, coachning och nätverk.

I ett andra steg skickades ett diskussionsunderlag ut inför ett möte med enhetscheferna.

Cheferna var emellertid då alltför upptagna med planeringen och starten av SFI och vårdutbildningen i augusti för att kunna fördjupa sig i sina egna och arbetsplatsens behov i övrigt.

I början av hösten genomfördes i stället intervjuer av alla chefer för att konkretisera behoven, matcha mot resurserna och tillsammans med respektive chef ta fram en preliminär lokal genomförandeplan.

Intervjusammanställningen visade att alla utom 5 arbetsplatser uttryckte intresse av en eller flera stödformer. Övriga var antingen inte intresserade eller ville avvakta chefs och/eller ägarbyten.

Val av stödformer - chefscoachning, grupphandledning och föreläsningar

Inventeringen resulterade i ett erbjudande till arbetsplatserna om i huvudsak tre stödformer, i olika kombinationer och med varierande utformning – chefscoachning, handledning av arbetsgrupper/arbetslag och föreläsningar.

1. En språkcoach som erbjuder individuellt konsultstöd till chefer och/eller gemensamt till en chefsgrupp eller ledningsgrupp
2. En handledare som erbjuder språkstödande omvårdnadshandledning till en blandad personalgrupp av andraspråkstalare och arbetskamrater eller till en grupp specialister som i sin tur har en handledande funktion ex dokumentationsstödjare, sjuksköterskor, paramedicinare, helst tillsammans med språkombuden.
3. Föreläsare från språkombudsutbildningen som erbjuder föreläsningar till hela arbetsplatsen

Fördelning av stödet, rekrytering och inbokning

Med utgångspunkt från inventeringen rekryterades under hösten 2009- som chefscoach Karin Mattsson, konsult i språkutveckling och interkulturell kommunikation, Språket i Fokus och som föreläsare Catharina Persson, konsult och universitetsadjunkt vid institutionen för Nordiska språk, Stockholms universitet. Båda medverkade också som föreläsare i språkombudsutbildningen.

Dessutom rekryterades nio grupphandledare varv sju tidigare fått en grupphandledarutbildning inom ramen för APU-projektet medan två hade annan handledarutbildning. Alla handledare var på olika sätt verksamma inom länets offentliga och privata äldreomsorg, antingen som arbets och/eller utvecklingsledare eller vårdlärare. Fördelning av resurserna och inbokningar påbörjades under hösten 2009. I vissa fall blev det en utdragen process att planera in stödet p.g.a. olika lokala omständigheter som ägarbyten, pågående omstruktureringar av verksamheten och lokalt utvecklingsarbete men också svårigheter för cheferna att överblicka och styra sin planering för våren. En sammanställning i februari 2010 av inbokade stödformerna visar - 21 aktuella handledningsgrupper på totalt 17 (sedermera 16) arbetsplatser, 21 chefscoachningar med 16 (sedermera 15) chefer samt 25 föreläsningar på 21 arbetsplatser. Med reservation för några avbokningar kvarstod i stort sett denna fördelning av stödet på arbetsplatserna under hela projektiden med undantag för något färre chefscoachningar under hösten 2010. Som alternativ erbjöds cheferna därför uppföljningsamtal i samband med föreläsningarna under hösten 2010.

Chefscoachning

Cheferna har en nyckelroll som motor i det lokala utvecklingsarbetet. Utbildning och stöd till cheferna var därför en prioriterad fråga i SpråkSam. De fick utbildning inom ramen för språkombudsutbildningen, deltog i nätverksträffar samt i regelbundna, individuella och lokala möten med projektledningen. För att ytterligare stärka cheferna och också ge konkreta verktyg i arbetet med språkutveckling på den egna arbetsplatsen erbjöds de även individuell coachning av Karin Mattsson. Syftet med coachningen var att hjälpa cheferna:

- att sätta igång det praktiska arbetet för att skapa en språkutvecklande arbetsmiljö på arbetsplatsen
- att organisera arbetet för att en språkutvecklande arbetsmiljö ska kunna bibehållas även i framtiden.

Följande förberedande frågor skickades ut inför mötet med varje chef;

1. Har ni redan startat detta arbete på din arbetsplats?
2. Om ja: Hur långt har ni i så fall kommit?
3. Om nej: Vet du vad du vill börja med?
4. Vilka är de största hindren för att *skapa* en språkutvecklande arbetsmiljö på din arbetsplats, anser du?
5. Vilka är de största hindren för att sedan *bibehålla* en språkutvecklande arbetsmiljö efter projektets slut, anser du?
6. Har du redan nu planer på vad du vill utveckla/genomföra på kort sikt? På lång sikt? Vad i så fall?
7. Har du redan nu idéer om vilka ämnen du skulle vilja prioritera, när det gäller coachningen? Vad i så fall?

8. Vet du vilka språknivåer medarbetarna ligger på?
9. Vet du vilka språknivåer som krävs för att utföra olika arbetsuppgifter på er arbetsplats?
10. Vet du om dina medarbetare *vill* bidra till att utveckla kommunikationen på er arbetsplats?

Få chefer återkom med svar och någon avbokade t.o.m. coachningen. Möjligen uppfattades frågorna för ambitiösa och/eller svåra att svara på. Men de kan också ha aktualiserat kunskapsbrister och osäkerhet inför uppgiften. Coachningen kom ändå igång före årsskiftet, mestadels med en enskild chef, ibland en chefskonstellation och ett fall en hel ledningsgrupp. Även om ett återkommande problem var ständiga ombokningar ökade ändå efterfrågan på coachning under våren 2010. Dock kunde man skönja en viss polarisering med tiden. Hos gruppen, totalt 15 chefer, som prövade coachning från början ökade efterfrågan efterhand medan gruppen som tackade nej från början inte heller återkom senare i projektet. Cheferna erhöll mellan 1-3 träffar varav en majoritet genomförde två träffar. Där coachning kunde genomföras blev den mycket uppskattad och både chefer och coach upplevde samtalen som stimulerande, prestigelösa och lösningsinriktade. Cheferna fick utrymme att fritt diskutera och reflektera över arbetsklimat, medarbetare, den egna rollen och kulturaspekter men också hjälp med en medveten och övergripande planering, metoder och verktyg för att stimulera språk och kommunikationsutvecklingen på arbetsplatsen. (se vidare Karin Mattssons rapport)

Föreläsningar

Initialt planerades föreläsningar med olika teman utifrån lokala önskemål. Men med hänsyn till projektets begränsade resurser med endast 1-3 föreläsningar per arbetsplats prioriterades behovet av grundläggande kunskaper till alla arbetsplatser om språkinlärning och kommunikationsproblem. Därför anlätades samma föreläsare, Catarina Persson. Hon genomförde samtliga föreläsningar, c:a 30, från november 2009 till december 2010. De flesta arbetsplatser erhöll två föreläsningar, några få enbart en och ytterligare några fick tre föreläsningar beroende på arbetsplatsen storlek och särskilda önskemål. På större arbetsplatser har föreläsningen dubblerats för att nå så många som möjligt. Cheferna gjorde själva urvalet av deltagare vilket innebar en stor variation från enbart svensk personal, blandade personal till enbart andraspråkstalare och alltifrån 3 till 30 deltagare. Ämnen som tagits upp är bl.a. svårigheterna med andraspråksinlärning, kommunikativa utmaningar, både muntliga och skriftliga, särskilt vid dokumentationsarbetet men också problematiska kommunikativa situationer ex hur man stöttar, hur man korrigerar och vilken språknivå som kan accepteras. Föreläsningarna under hösten 2010 har mer inriktat sig på hur man kan

skapa en språkutvecklande arbetsplats på den egna arbetsplatsen och vilka förbättringar arbetsplatsen kan göra för att språket ska fungera smidigare och lättare såväl muntligt som skriftligt?

Det samlade intrycket är att föreläsningarna fått stor uppskattning från deltagarna och bidragit till ett öppnare diskussionsklimat om attityder, kulturskillnader, andraspråksinlärning och hanteringen av kommunikationsproblem på arbetsplatsen. (se vidare Catarina Perssons rapport)

Uppföljningssamtal

Som tidigare nämnts var det inte alla chefer som var intresserade av chefscoachning. I ett försök att även nå dessa chefer erbjöds alla under hösten 2010 ett uppföljningssamtal i samband med föreläsningarna. Ett tiotal chefer tog vara på denna möjlighet där även frågor som kommit upp i föreläsningarna kunde diskuteras.

Grupphandledning

Handledning av yrkesarbetsgrupper har länge varit ett etablerat och självklart verktyg för kompetens- och verksamhetsutveckling inom angränsande områden som socialtjänst, psykiatri, hälso- och sjukvård och skola men varit relativt oprövad inom äldreomsorgen. Skälen är flera ex. brist på kulturkompetenta handledare men även svårigheter att hitta fungerande former och finansiering. På senare år kan man se ett växande intresse och ökad efterfrågan även inom äldreomsorgen, vilket lett till satsningar på olika handledarutbildningar och handledningsprojekt.

Begreppet handledning är inte entydigt och används med olika betydelser med rötter i olika kunskapstraditioner som psykologi, pedagogik och organisationsteori. En skiljelinje är mellan individuell handledning och grupphandledning. Grupphandledning dominerar inom ovanstående yrkesområden och innebär i korthet att en yrkesgrupp träffas regelbundet med en utomstående handledare för reflekterande diskussioner med utgångspunkt från vardagsarbetet. Handledning av yrkesgrupper syftar till att ta tillvara gruppens samlade kompetens och förmåga som ett led i en kvalitetssäkring av arbetet, en väg till professionell utveckling men är också förebyggande och god personalvård.

”Handledning i grupp kan enklast beskrivas som ett forum för professionell vägledning i konkreta, yrkesrelaterade frågor, ett övningsfält för reflektion och eftertanke, där varje deltagare får tillgång till arbetsgruppens samlade kompetens, en möjlighet att spegla sig själv i relation till andra, ökad medvetenhet om den egna yrkesrollen, utveckling av samarbete, gemensamt förhållningssätt och inte minst gemensamma handlingsstrategier i arbetet.”

Handledning är inte identiskt med utbildning men delvis överlappande och genererar också kunskap.

Inom APU-projektet gjordes en medveten satsning att utbilda både reflektionsledare med kortare utbildning och en längre utbildning av grupphandledare med kulturkompetens inom

äldreomsorgen, som kunde erbjuda ett professionellt stöd för lärande och utveckling av arbetsgrupper inom länets äldreomsorg. Grupphandledarutbildningen omfattade teoretiska studier, litteratordiskussioner och övningar samt handledning i grupp på eget handledningsuppdrag.

Huvudpunkter i utbildningen var:

- Systemteori och Salutogen (hälsöfrämjande) teori – teoretiska utgångspunkter för grupphandledning
- Handledningens mål och funktioner
- Handlednings- och konsultationsbegreppet
- Handlednings- och samtalsmetodik
- Rollen som grupphandledare
- Grupprocesser
- Reflekterande processer/positioner
- Etik och förhållningssätt
- Utvärdering som metod i grupphandledning

SpråkSam projektet ville bygga vidare på erfarenheterna i APU och pröva om grupphandledning även kunde användas som metod för språkutveckling.

Handledarna

Därför rekryterades nio grupphandledare, sju utbildade inom APU och två med annan grupphandledarutbildning. Åtta var kvinnor och en var man. Nästan alla handledare arbetade som arbets – och/eller utvecklingsledare inom länets äldreomsorg. Två av handledarna hade annan bakgrund och arbetade som vårdlärare, även i SpråkSam projektet. Under projektets gång övergick tre handledare till annan tjänst alternativt överfördes till Omställningskansliet i Stockholm. Alla handledare utförde sina uppdrag inom ramen för sina respektive anställningar och erhöll enbart ersättning motsvarande förlorad arbetsförtjänst eller ingen ersättning alls (Omställningskansliet). Projektet erbjöd i st.

- Egen kompetensutveckling
- Introduktionsutbildning i språkutveckling och kommunikation med föreläsare från universitet och högskolor.
- Språk- och yrkeshandledning 1/gång i månaden

- Handledningsuppdrag med grupper, c:a 10 gånger/grupp á 1,5 timme/gång under projekttiden 2009-2010 .
- Möjlighet till deltagande i projektets konferenser, seminarier mm

Alla erhöjll under hösten 2009 vidareutbildning i språk och språkutveckling inom ramen för språkombudsutbildningen samt en särskild introduktionsföreläsning av Catarina Persson.

Handledning på handledning (s.k. superhandledning)

För att stödja handledarna och kvalitetssäkra handledarnas insatser på arbetsplatserna har handledargruppen i sin tur erhöjllit handledning på handledning (s.k. superhandledning). Det innebär att handledarna haft gemensamma nätverksträffar c:a en gång/månad, totalt 10 gånger, under ledning av en professionell handledare Ragnar Rasmusson, ER kompetens och utveckling och en språkhandledare Ann-Sofie Bjerkeblad, Nationellt centrum för svenska som andraspråk, Stockholms universitet. Där har de kunnat ta upp och diskutera sina olika handledningsuppdrag, byta erfarenheter, få kontinuerlig återkoppling och därmed en möjlighet till egen kompetensutveckling samtidigt som projektet prövar och utvecklar ny språkinriktad handledningsmetodik. Som verktyg och stöd för handledarna att arbeta med språkdimensionen i handledningen tog Ann-Sofie Bjerkeblad fram ett underlag med frågeställningar och reflektioner som handledarna kunde använda efter varje handledningsträff. Efter en trevande start där både superhandledare och handledare behövde hitta former och metoder för att förena båda perspektiven i handledningen har handledarna successivt fått större säkerhet med växande kunskaper och erfarenheter från det praktiska arbetet . Superhandledning och kompetensutveckling, särskilt om språk och kommunikation, är en viktig förutsättning för handledarnas fortsatta möjligheter att erbjuda ett professionell handledning med språkinriktning till arbetsgrupper i äldreomsorgen.

Handledning i SpråkSam

SpråkSam som har en uttalad målsättning att utveckla och pröva olika metoder och verktyg för att forma en språkutvecklande arbetsplats. Genom att pröva en ny form av handledning - språkstödande omvårdnadshandledning, hade insatsen även ett metodutvecklande syfte.

Resultatet i maj 2010 var 20 grupper på 16 arbetsplatser med i genomsnitt en grupp/arbetsplats men på några arbetsplatser fanns mellan 2- 3 grupper. Alla grupper erbjöds mellan 10 -14 handledningsträffar/grupp. Grupperna varierade mellan arbetsgrupper med blandad språkbakgrund, stabila eller löst sammansatta till expertgrupper av dokumentationsstödjare och sjuksköterskor.

Utformningen av handledningen har vuxit fram i ett samspel mellan, handledare, superhandledare, chefernas prioriteringar och behoven i de olika handledningsgrupperna.

Innehållet och inriktning i handledningen har varierat både mellan och inom grupperna och över tid. Att skapa kontinuitet, arbetsformer och trygghet i gruppen har tagit olika lång tid beroende på en mängd faktorer – den enskilde handledaren, lokala chefs engagemang och planering, stabilitet i gruppen, handledningsfrekvens, personal-, chefs- och ägarbyten.

Detta har också av naturliga skäl påverkat tyngdpunkten i handledningen, på vård och omsorgsfrågor eller språkutveckling. På några arbetsplatser har personalen periodvis varit så upptagen av interna problem och förändringar att behovet att hantera detta prioriterats framför språkproblematiken. På andra arbetsplatser har språk och kommunikation varit ett ledmotiv. I några fall har chefen formulerat en tydlig beställning av en strukturerad och tematiserad handledning medan i andra fall form och innehåll helt överlåtits till grupp och handledare att bestämma.

Som avstämning och underlag för planeringen av den sista terminen, HT 2010, genomfördes gemensamma möten på alla utom tre berörda arbetsplatser med chef, handledare och projektledning.

Parallellt har Metodutvecklingsprojekt- delstudie 2 pågått på två arbetsplatser i SpråkSam under ledning av Gunilla Jansson, Nordiska språk, Stockholms universitet. (*se vidare Gunilla Janssons slutrapport*) Denna delstudie som är en samverkan mellan språkforskning och handledning har som mål att i samverkan med de anställda identifiera språkutvecklande aktiviteter på arbetsplatsen samt utvidga och utveckla aktiviteter och redskap för kollegialt stöd till andraspråkstalande medarbetare. Även här har grupphandledning använts som metod med gemensam handledning av forskaren Gunilla Jansson och handledaren Ragnar Rasmusson. Avsikten var att metodutvecklingsprojektet skulle bidra med kunskap och erfarenheter till huvudprojektet SpråkSam. Metodutvecklingen har gett upphov till några gemensamma frågeställningar för både delstudien och SpråkSam kring effekter av grupphandledningen i arbetsgrupperna –

- Vilket avtryck har fokuset på språkanvändning i reflektionsgrupperna gjort i det dagliga rutinarbetet?
- Har man fått en ökad förståelse för vad som krävs språkligt för att utföra ett professionellt vårdarbete?
- – Har man fått en ökat nyfikenhet för frågor kring språk och språkanvändning?
- – Har man fått en vidgad repertoar av stödstrukturer för att kunna lösa problem som uppstår i samband med stress i språkligt krävande kommunikationssituationer?
- – Har man fått en ökad beredskap att kunna stödja kolleger som uttrycker osäkerhet inför ökande krav på språkanvändning, särskilt i skriftliga kommunikationssituationer?

- Upplever de anställda att de i högre grad än förut kan (och tillåts) delta i centrala kommunikationssituationer på arbetsplatsen?

De här frågeställningarna är i linje med tanken bakom SpråkSam projektet, nämligen att problem med marginalisering och bristande språkfärdighet hos anställda är en fråga som berör hela arbetsplatsen.”

Förhoppningsvis är detta frågor som delstudien och SpråkSams utvärderingar kan besvara.

Slutkommentarer

Introduktionen av stödformerna tog tid . Cheferna var av naturliga skäl första halvåret upptagna med andra saker, planera och organisera utbildningen på hemmaplan, medverka i kartläggningen av deltagarnas språknivå och att konkretisera vad en språkutvecklande arbetsplats innebar, förtydliga språkbudens roller men också få till lokal samordning mellan projektets olika aktörer. Handledarna behövde introduceras och vidareutbildas innan uppdragen fördelades.

Men när projektet efter årsskiftet 2009/2010 satt sig, utbildningen organiserats, stödformerna bokats in och kommit igång på de flesta arbetsplatserna vidtog nästa fas av återkommande om- och avbokningar, ibland bortglömda inbokningar.

Intrycket är att detta är både ett strukturellt och ett ledningsproblem som tycks präglade äldreomsorgen där mycket är akutstyrt, resurserna små och mandatet otydliga vilket påverkar chefernas möjligheter och förmåga att prioritera och styra.

För att strama upp och förbättra situationen antog SpråkSam en 48 timmarsregel som innebar att arbetsplatserna själva fick stå för kostnaderna vid avbokningar senare än 48 timmar. Detta fick även viss positiv effekt.

Förhållandena på vissa arbetsplatser med sjunkande engagemang i projektet, i nätverk och stödformer och hög frånvaro på utbildningen aktualiserade inför hösten 2010 behovet av riktlinjer för fortsatt deltagande. Styrgruppen fastställde en miniminivå som kommunicerades till alla chefer. Intrycket är att det fick avsedd effekt och ingen arbetsplats behövde heller uteslutas.

Avsikten med de lokala stödformerna var som tidigare framhållits att bidra till formandet av en språkutvecklande arbetsmiljö genom att komplettera och förstärka effekten av projektets övriga insatser såsom utbildningen, nätverken, språkbuden. Men de var också de enda aktiviteter som direkt riktade sig till alla medarbetare på arbetsplatserna. Förhoppningen var också att stödformerna skulle bidra till en känsla av delaktighet i projektet och att förebygga och överbygga tendenser på sina håll till ett ” vi och dom ” tänkande d.v.s. vi (övriga medarbetare)som inte får någonting alls och dom andra (andraspråkstalare i utbildningen, språkbud och chefer) som får allt.

Chefscoachning och föreläsningar kan tyckas alltför få för att få något egentligt genomslag, likaså handledningen av grupper som involverade ett begränsat antal, mellan 8 -24 personer per arbetsplats. Handledningen hade ändå fördelen att pågå under längre tid med möjlighet till fördjupning och långsiktig påverkan. Det blev också en av få arenor eller "användningsrum" i projektet där olika personalkategorier på arbetsplatsen kunde mötas för gemensamma reflektioner kring språk, kommunikation och yrkesrelaterade frågor. Trots begränsade resurser och punktvisa insatser är ändå intrycket att stödformerna har gjort nytta. *(se vidare utvärdering av stödformerna på fyra arbetsplatser)*

En slutreflektion om den språkfrämjande arbetsplatsen är att projektet kanske kunde nått längre om man valt en annan strategi och satsat mer av projektledningens tid och resurser på att forma, leda och utveckla det lokala arbetet.

På regional nivå genomfördes fyra nätverksträffar med chefer, handledare, lärare och språkombud under rubriken "Att lägga pusslet" för gemensamt kunskaps- och erfarenhetsutbyte men också som stöd i arbetet med de lokala handlingsplanerna.

På lokal nivå gjordes försök att implementera handlingsplanen och skapa team av chefer, lärare, språkombud, handledare och andra resurspersoner som skulle samordna det lokala arbetet men detta lyckades bara delvis.

Resultaten kanske speglar det som tycks vara äldreomsorgens predikament – problem med långsiktighet, resurser, ledning och styrning, prioritering och samordning.

Slutligen nådde kanske inte utvecklingen av den språkfrämjande arbetsplatsen ända fram men intrycket är ändå att projektets olika delar, utbildningen, språkombuden, nätverken och stödformerna tillsammans har lagt en bra grund för fortsatt utvecklingsarbete.

Sammanställning

Fördelning av stödformerna	Antal arbetsplatser	Antal ggr/gr/arb.pl
Chefscoachning	15	1-3
Föreläsningar	21	1-3
Uppföljningssamtal	10	1
Handledning	16	10-14/1-3

Antal arbetsplatser	Antal stödformer
12	3
7	2
3	1
2	0

Stödform	Antal deltagare	Antal timmar/deltagare
Handledning	c:a 150	15-21
Chefscoachning	15	1,5 -4,5
Föreläsningar	c:a 300	1,5- 3,0
Uppföljningssamtal	10	1,0