

Anpassning av Europarådets språkliga referensnivåer för arbete inom äldreomsorg och omsorg om personer med funktionsnedsättning

Framtaget av lärargruppen inom projekt ArbetSam hösten 2011 – våren 2012

Handledare: Ingrid Skeppstedt

Foto: Lars Bergström



Målgrupp:

Lärare i svenska som andraspråk, vårdlärare och chefer som inte tidigare har erfarenhet av språkskalan och Gemensam europeisk referensram för språk: lärande, undervisning och bedömning.

Del 2

Beskrivning av nivåerna: A1, A2, B1, B2

Från referensramens¹ analyser av de språkfunktioner, begrepp, den grammatik och det ordförråd som kännetecknar nivå A1

Nivå A1 betraktas som den lägsta "nivån" av allmän språkanvändning, det vill säga en nivå där inläraren²:

- kan delta i enkla vardagliga samtal om samtalspartnern talar långsamt och tydligt och är beredd att hjälpa till;
- kan ställa enkla frågor och besvara enkla frågor om sig själv, till exempel om var hon/han bor, människor hon/han känner och saker hon/han har;
- kan ställa och besvara enkla frågor inom områden som rör omedelbara behov eller gäller mycket vanliga ämnesområden;
- kan förstå och använda välkända, vardagliga uttryck och mycket grundläggande fraser;
- kan skriva korta, enkla fraser och meningar samt använda de vanligaste sambandsorden som "och" eller "sedan".

Beskrivning av färdigheterna: Hörförståelse, Läsförståelse, Samtal och muntlig interaktion, Muntlig produktion samt Skriftlig färdighet

A1 Hörförståelse

Kan känna igen och förstå vanliga ord och meningar som handlar om henne/honom, om omsorgstagaren³ och arbetskamraterna.

Kan förstå vad man pratar om i vanliga samtal på arbetet om man pratar sakta och tydligt.

Kan förstå vanliga, enkla instruktioner om sitt arbete och vad hon/han ska göra i arbetet med omsorgstagaren³.

A1 Läsförståelse

Kan förstå vanliga namn, ord och enkla meningar, till exempel på anslagstavlor och i enkla, mycket tydliga meddelanden.

Kan läsa och förstå vanliga ord (på dator eller papper) i, till exempel vätskelista, matsedel och checklista.

Kan hitta de vanligaste varorna i, till exempel beställningslistor och beställningskataloger.

Kan förstå enkla skyltar på arbetsplatsen (bild – ord) och vanliga instruktioner med bilder, till exempel handtvätt.

¹Ur *Gemensam europeisk referensram för språk: lärande, undervisning och bedömning*, www.skolverket.se/publikationer?id=2144

³Omsorgstagaren, brukaren, den boende, kunden, vårdtagaren

A1 Muntlig interaktion

Kan på ett enkelt men artigt sätt hälsa på omsorgstagaren⁴, närstående, god man och andra personer samt tacka eller be om ursäkt för något.

Kan på ett enkelt, men artigt sätt be om saker och ge saker till andra.

Kan prata med, till exempel chef, arbetskamrater, omsorgstagaren⁴, närstående och god man om de använder vanliga ord, enkla meningar och pratar långsamt.

Kan på ett enkelt sätt prata med omsorgstagaren⁴ om till exempel vädret, maten, hälsan och städning.

Kan fråga och svara på enkla frågor om sig själv och om sitt arbete.

Kan svara på frågor om vad hon/han ska göra på arbetet eller vad hon/han har gjort på arbetet.

Kan be om hjälp och fråga när hon/han inte förstår.

A1 Muntlig produktion

Kan använda vanliga ord och enkla meningar för att berätta om sig själv, till exempel var hon/han bor och arbetar.

Kan berätta lite om människor hon/han känner, till exempel vänner och arbetskamrater.

Kan berätta lite om omsorgstagaren⁵ och om sina arbetsuppgifter för en kollega eller för chefen.

Kan använda vanliga ord och enkla meningar för att kort rapportera vad hon/han har gjort och vad som har hänt.

A1 Skriftlig färdighet

Kan skriva korta, enkla meddelanden på arbetet, till exempel till en kollega: *"Anton har tid på fotvården den 3/10 kl. 9.30."*

Kan skriva kort och enkelt i en social journal (på papper eller i datorn), till exempel tid, datum och vad hon/han har gjort.

Kan, fylla i vanliga listor (på papper eller i datorn), till exempel beställningslistor.

Kan, fylla i vanliga blanketter (på papper eller i datorn), till exempel kontaktuppgifter (namn, personnummer, telefonnummer och adress).

⁴ Omsorgstagaren, brukaren, den boende, kunden, vårdtagaren

⁵ Omsorgstagaren, brukaren, den boende, kunden, vårdtagaren

Från referensramens⁶ analyser av de språkfunktioner, begrepp, den grammatik och det ordförråd som kännetecknar nivå A2

På **nivå A2** finns många språkfunktioner och begrepp som handlar om sociala funktioner, inläraren kan⁷, till exempel:

- använda enkla vardagliga hälsnings- och artighetsfraser;
- reagera på ny information;
- delta i mycket korta sociala samtal, ställa och besvara frågor om vad hon/han gör på arbetet och på sin fritid;
- diskutera vad man ska göra, vart man ska gå och var och när man ska träffas;
- ge och ta emot erbjudanden;
- utföra enkla ärenden, till exempel i affärer och på banken; kan inhämta och efterfråga enkel information; kan be om och själv erbjuda vardagliga varor och tjänster.

Det som också kännetecknar den här nivån är att inläraren, med lite hjälp och med vissa begränsningar, är mer aktiv i samtalen. Inläraren kan till exempel:

- inleda, upprätthålla och avsluta ett enkelt, begränsat samtal ansikte mot ansikte;
- kan förstå tillräckligt och har ett begränsat men grundläggande ordförråd som gör det möjligt att språkligt fungera i enkla, rutinmässiga samtal;
- utväxla tankar och information om kända ämnen i förutsägbara, vardagliga situationer, under förutsättning att den andra personen hjälper till om så behövs;
- hantera vardagssituationer med ett förutsägbart innehåll, även om hon/han i allmänhet måste kompromissa om budskapet och leta efter ord eller be om hjälp för att uttrycka vad hon/han vill; deltagandet i öppna diskussioner är relativt begränsat.

Inläraren kan med ett enkelt men grundläggande ordförråd:

- beskriva hur hon/han känner sig; ge en enkel beskrivning av vardagliga aspekter av sin egen miljö, det vill säga människor, platser, upplevelser och aktiviteter i samband med arbete eller studier;
- enkelt och kortfattat beskriva vanor, rutiner och planer;
- förklara vad hon/han tycker om eller ogillar och på ett kortfattat enkelt sätt beskriva händelser och aktiviteter;
- använda ett enkelt beskrivande språk för att informera, göra korta uttalanden, och skriva enkla meddelanden.

⁶ Ur Gemensam europeisk referensram för språk: lärande, undervisning och bedömning, www.skolverket.se/publikationer?id=2144

Beskrivning av färdigheterna: Hörförståelse, Läsförståelse, Samtal och muntlig interaktion, Muntlig produktion samt Skriftlig färdighet

A2 Hörförståelse

Kan förstå vanliga samtal i arbetet med omsorgstagaren⁸.

Kan förstå vad man talar om i möten med närstående eller god man.

Kan förstå vad man talar om i vanliga samtal på raster.

Kan förstå vad man talar om på APT och på andra möten.

Kan förstå enkla instruktioner och daglig information på arbetet.

Kan förstå vad ett svenskt TV-program handlar om, till exempel nyheter med stöd av bilder.

A2 Läsförståelse

Kan läsa och förstå det viktigaste i vanliga instruktioner i det dagliga arbetet.

Kan läsa och förstå enkel social dokumentation, till exempel enkla genomförandeplaner och levnadsberättelser.

Kan förstå det viktigaste i minnesanteckningar på arbetsplatsen.

Kan läsa och förstå det viktigaste i enkel, vanlig information eller vanliga meddelanden på arbetet, till exempel på anslagstavlan eller i mejl.

Kan förstå vanliga skyltar på arbetsplatsen.

Kan hitta information som hon/han behöver, till exempel i matsedlar, beställningskataloger och annonser.

A2 Muntlig interaktion

Kan på ett enkelt sätt och med lite stöd⁹ prata med sina arbetskamrater om arbetet och vardagen.

Kan ha korta samtal med en omsorgstagare¹⁰, till exempel om vardagen, familj, släkt och aktiviteter.

Kan vara med i enkla diskussioner som gäller arbetet, till exempel om rutiner.

Kan förstå och ställa enkla frågor till exempel på ett morgonmöte.

Kan på ett enkelt sätt säga vad hon/han tycker om något.

Kan tala om när hon/han förstår eller när hon/han inte förstår vad någon säger.

Kan visa och använda kroppsspråk, eller be om hjälp när hon/han inte kan säga det hon/han vill.

Kan förstå när andra ber henne/honom att göra något och kan be andra att göra något.

Kan ge och förstå korta vardagliga instruktioner och kort vardaglig information.

Kan göra vanliga beställningar och svara på vanliga frågor per telefon, till exempel om tid och plats.

A2 Muntlig produktion

Kan på ett enkelt sätt berätta om sig själv, till exempel om sin utbildning, sina arbetsuppgifter och sin vardag.

Kan på ett enkelt sätt informera om rutiner och aktiviteter på arbetet.

Kan på ett enkelt sätt rapportera vad som har hänt på arbetet.

Kan på ett enkelt sätt berätta om vad hon/han tycker och tänker om sitt arbete.

Kan lämna korta meddelanden på en telefonsvarare.

A2 Skriftlig färdighet

Kan skriva enkla meddelanden på papper eller mejl, till exempel till chef, kollegor, närstående eller god man.

Kan skriva enkel social dokumentation (på papper eller i datorn).

Kan fylla i vanliga listor och blanketter (på papper eller i datorn), till exempel vätskelistor, beställningslistor och kontaktuppgifter.

Kan skriva och svara på frågor i enkla mejl.

Kan skriva enkla anteckningar, till exempel på ett arbetsmöte eller APT.

⁸ Omsorgstagare, brukare, boende, kund, vårdtagare

⁹ Vad som menas "med stöd" kommenteras i Bilaga 2, Förtydligande kommentarer

¹⁰ Omsorgstagare, brukare, boende, kund, vårdtagare

Från referensramens¹¹ analyser av de språkfunktioner, begrepp, den grammatik och det ordförråd som kännetecknar nivå B1

Det som bland annat kännetecknar inlärare på **nivå B1** är förmågan att upprätthålla interaktion och att, i olika situationer, få fram vad hon/han vill säga.

Inläraren kan¹² till exempel:

- i stora drag förstå innehållet i en längre diskussion som förs under förutsättning att språket talas tydligt och på standarddialekt och i en informell diskussion med vänner (arbetskamrater) föra fram och fråga om personliga åsikter och uppfattningar;

- hålla igång ett samtal eller diskussion även om det ibland kan vara svårt att förstå exakt vad hon/han menar och hon/han har ett tillräckligt stort ordförråd för att uttrycka sig, även om det ibland finns en viss tveksamhet och hon/han gör ibland omformuleringar eller en paus för att tänka igenom vad som är grammatiskt riktigt eller för att planera vad hon/han ska säga;

- oförberedd gå in i ett samtal om kända ämnen, kan ta vissa initiativ vid intervjuer/konsultationer (till exempel föra ett nytt ämne på tal) samtidigt som hon/han i interaktionen är beroende av samtalspartnern (för att till exempel be någon att förtydliga vad hon/han just har sagt);

- ta emot ett meddelande när någon frågar efter information eller beskriver ett problem;

- ge sådan konkret information som krävs vid en intervju/konsultation (till exempel beskriva symptom för en läkare) men med begränsad noggrannhet;

- förklara varför något är ett problem; kan sammanfatta och säga vad hon/han tycker om en artikel, ett föredrag, en diskussion, en intervju och besvara följdfrågor; kan kontrollera och bekräfta uppgifter, även om hon/han ibland måste be sin samtalspartner att upprepa sig om denne svarar för snabbt eller ingående;

- med visst förtroende utväxla en omfattande mängd sakuppgifter om välkända ämnen inom sitt fackområde;

- förstå texter med högre frekvent språk som hör till vardag och arbete och urskilja argumentering, men förstår kanske inte alla detaljer;

- skriva enkla sammanhängande texter och personliga brev om både konkreta och abstrakta saker/ämnen.

¹¹ Ur Gemensam europeisk referensram för språk: lärande, undervisning och bedömning, www.skolverket.se/publikationer?id=2144

Beskrivning av färdigheterna: Hörförståelse, Läsförståelse, Samtal och muntlig interaktion, Muntlig produktion samt Skriftlig färdighet

B1 Hörförståelse

Kan förstå det mesta av tydligt vardagligt tal i arbetet, till exempel på APT-möten, instruktioner av chef, läkare, sjuksköterska, arbetsterapeut eller sjukgymnast.

Kan förstå det mesta av diskussioner som hon/han deltar i eller lyssnar till på arbetet.

Kan förstå det mesta av en enkel och tydlig föreläsning som handlar om arbetet, till exempel en kurs i nutrition.

Kan förstå muntlig enkel, teknisk information, till exempel hur man använder hjälpmedel, elektriska apparater och maskiner på arbetet.

Om språket talas tydligt kan hon/han förstå huvudinnehållet i många svenska radio- och TV-program som handlar om hennes/hans arbete och aktuella frågor som hon/han är intresserad av.

B1 Läsförståelse

Kan läsa och förstå det mesta i den sociala dokumentationen, till exempel levnadsberättelser, genomförandeplaner och rapporter.

Kan läsa texter, kataloger och broschyrer för att hitta information som hon/han behöver i sitt arbete.

Kan läsa och förstå det mesta av instruktioner och bruksanvisningar som gäller arbetet.

Kan förstå mejl och meddelanden som hon/han får på jobbet.

Kan läsa och förstå huvudinnehållet i tidningsartiklar och faktatexter som handlar om arbetet inom vård och omsorg.

Kan förstå viktig information i texter, till exempel hitta betydelsefulla argument och slutsatser, även om hon/han inte förstår alla detaljer.

B1 Muntlig interaktion

Kan klara sig språkligt i de flesta situationer på arbetsplatsen.

Kan aktivt delta i samtal om det som händer på arbetsplatsen eller i vardagslivet.

Kan tillsammans med sina arbetskamrater planera en arbetsdag.

Kan förklara på ett annat sätt om hon/han inte hittar något ord. Ibland förstår hon/han inte allt. Hon/han säger till om hon/han behöver mer förklaringar eller upprepning.

Kan förklara om och varför något är ett problem och också ge förslag på lösningar.

Kan delta i diskussioner, säga vad hon/han tycker och argumentera för sina åsikter, även om hon/han ibland saknar vissa ord.

Kan ha samtal med omsorgstagaren¹³, närstående, god man och sina arbetskamrater och kan för det mesta säga det hon/han vill.

Kan prata om känslor, till exempel glädje, oro och ilska.

Kan jämföra och diskutera likheter och olikheter, till exempel i traditioner i olika kulturer.

Kan ansvara för välkomstsamtal och göra en enkel intervju med en ny omsorgstagare¹³ om hennes/hans livsberättelse/historia.

Kan samtala med närstående, god man eller annan vårdpersonal om omsorgstagaren¹³ per telefon.

Kan samtala med chefen om arbetet, om aktuella händelser och om semester.

Kan samtala med omsorgstagaren¹² och försöka motivera henne/honom att göra något som hon/han inte vill, till exempel äta eller duscha.

B1 Muntlig produktion

Kan berätta om erfarenheter på arbetet och beskriva känslor och reaktioner.

Kan informera en närstående, god man eller en kollega om hur omsorgstagaren¹³ mår och om något har hänt.

Kan återberätta och informera om en händelse på arbetet.

Kan uttrycka och också motivera sina åsikter och tankar, till exempel på ett APT-möte.

Kan lämna tydliga meddelanden på en telefonsvarare.

Kan sammanhängande och ganska flytande återberätta, till exempel innehållet i ett protokoll, en bok eller film och beskriva sina intryck.

¹³ Omsorgstagare, brukare, boende, kund, vårdtagare

B1 Skriftlig färdighet

Kan skriva social dokumentation enkelt, men sammanhängande (på papper eller i datorn), till exempel genomförandeplan, levnadsberättelse och andra skrivuppgifter inom social dokumentation.

Kan föra anteckningar i punktform under, till exempel ett planeringsmöte eller APT-möte.

Kan skriva och besvara mejl på arbetet, till exempel be om eller förmedla enkel information eller på ett enkelt sätt förklara vad hon/han tycker om något eller be om någons åsikt.

NIVÅ B2

Från referensramens¹⁴ analyser av de språkfunktioner, begrepp, den grammatik och det ordförråd som kännetecknar nivå B2

Det som kännetecknar inläraren på **nivå B2** är att hon/han nu kan tala mer flytande, spontant och kan uttrycka sig med större säkerhet.

Inläraren kan¹⁵:

- redogöra för och underbygga sina åsikter i diskussioner genom att ge relevanta förklaringar, argument och kommentarer;
- förklara ett problem och klargöra att motparten i en förhandling måste göra vissa eftergifter; kan spekulera om orsaker och konsekvenser;
- aktivt delta i informella diskussioner i kända sammanhang genom att kommentera, tydligt lägga fram sin åsikt, bedöma alternativa förslag och lägga fram och bemöta hypoteser;
- konversera på ett naturligt, flytande och effektivt sätt; kan förstå i detalj det som sägs till henne/honom på standardspråket, även i en något bullrig miljö;
- inleda ett samtal, ta över ordet när så är passande, och vid behov avsluta samtalet, även om detta inte alltid görs elegant.

Inläraren har en större språklig medvetenhet och kan nu:

- korrigera fel om de har lett till missförstånd och är medveten om sina vanligaste fel;
- kan planera vad och hur något ska sägas och därmed ta hänsyn till effekten på mottagaren/mottagarna;
- uttrycka sig på ett säkert, tydligt och artigt sätt både på en informell och en formell stilnivå beroende på samtalspartner och situation;
- använda ett begränsat antal sambandsord för att binda ihop meningar till ett tydlig, sammanhängande yttrande eller text och kan på ett systematiskt sätt utveckla argument genom att framhäva viktiga punkter och understödja detta med relevanta detaljer.

¹⁴ Ur Gemensam europeisk referensram för språk: lärande, undervisning och bedömning, www.skolverket.se/publikationer?id=2144

Beskrivning av färdigheterna: Hörförståelse, Läsförståelse, Samtal och muntlig interaktion, Muntlig produktion samt Skriftlig färdighet

B2 Hörförståelse

Kan utan svårigheter förstå tydligt tal som hon/han möter på arbetsplatsen om både kända och okända ämnen.

Kan utan problem förstå information, meddelanden och diskussioner med både konkret och abstrakt innehåll på arbetet.

Kan förstå en längre muntlig framställning, till exempel ett föredrag med mer formellt språk och komplicerad argumentation, om ämnet är någorlunda bekant och/eller intressant.

Kan förstå detaljerade instruktioner och använda sig av dem, till exempel av tekniska hjälpmedel.

Kan förstå det mesta i svenska nyhetsprogram, dokumentärer och aktuella radio- och TV-program.

B2 Läsförståelse

Kan förstå innehållet i olika typer av texter som hon/han möter på arbetsplatsen, till exempel biståndsbeslut, läkarutlåtande och protokoll från fackliga förhandlingar.

Kan förstå relevanta delar av lagar och regler för arbetet, till exempel relevanta delar av Socialtjänstlagen.

Har ett rikt ordförråd, kan läsa självständigt och har strategier för att förstå argumenterande och komplicerade artiklar och faktatexter som berör hennes/hans arbete.

Kan snabbt se vad en text handlar om och avgöra om informationen är relevant för arbetet eller inte.

Kan uppfatta nyanser i språket, till exempel humor och ironi.

Kan förstå komplicerade och detaljerade instruktioner.

B2 Muntlig interaktion

Kan använda språket flytande och i stort sett korrekt inom de områden som hon/han möter på arbetet.

Kan anpassa språket i samtal i både informella och mer formella situationer på arbetet.

Kan förstå och utbyta komplicerad information och råd om det mesta som rör hennes/hans yrkesroll.

Kan använda språket nyanserat, till exempel uttrycka ironi, humor och med viss säkerhet använda idiomatiska uttryck, till exempel "Hals över huvud", "En räv bakom örat".

Kan kommunicera spontant och obehindrat med olika personer, till exempel chef, arbetskamrater, omsorgstagare¹⁶, närstående och god man.

Kan utan problem genomföra en intervju och ge relevant information vid mottagande av en ny omsorgstagare¹⁵.

Kan på ett professionellt sätt vidarebefordra detaljerad information, till exempel från/till en närstående eller god man.

Kan ge tydliga, detaljerade beskrivningar om arbetsplatsens rutiner till en ny kollega, till exempel rutiner för basal hygien och medicintilldelning.

Kan utan problem delta i olika typer av diskussioner som rör arbetet, föra fram sina åsikter och argumentera för dem.

Kan argumentera, förhandla och bidra till att komma fram till en lösning vid oenighet inom arbetsgruppen, till exempel om mobilhantering på arbetsplatsen.

B2 Muntlig produktion

Har ett stort ordförråd, kan variera och använda språket på ett i stort sett korrekt sätt.

Kan klart och detaljerat beskriva sina intressen och erfarenheter.

Kan klart och detaljerat uttrycka och argumentera för sin åsikt, ange för- och nackdelar och sedan dra en slutsats.

Kan tydligt informera eller presentera en aktuell fråga på ett APT-möte, om hon/han får förbereda sig.

¹⁶ Omsorgstagare, brukare, boende, kunder, vårdtagare

B2 Skriftlig färdighet

Kan skriftligt uttrycka sig på ett tydligt, detaljerat, varierat och i stort korrekt sätt. Kan använda dator och i stort sett utan problem klara alla de olika skrivuppgifter som finns på arbetet.

Kan tydligt och i stort sett korrekt skriva social dokumentation.

Kan skriva minnesanteckningar på APT-möten.

Kan föra anteckningar i punktform, sammanfatta och dra slutsatser från en föreläsning eller utbildningsdag.

Kan använda sina anteckningar till att skriftligt förmedla information till sina kollegor, chef och annan vårdpersonal.

