

SpråkSam- en nyckel till utveckling

Utvärdering

Utvärderare:
Pia Juhlin Åstrand
Ingrid Skeppstedt
Anders Wiberg

Stockholm den 7 mars år 2011

FÖRORD	3
INLEDNING	4
RESULTATREDOVISNING	7
Språksams utbildning	11
Språkbuden	22
Stödformerna	35
Jämställdhet och tillgänglighet	41
Intern och extern information	46
Språkutvecklande arbetsplats	48
SLUTSATSER OCH FÖRSLAG	59
Några inledande reflektioner	60
Framtiden	62
Bilaga 1 - Delmål för SpråkSam	66

FÖRORD

I egenskap av utvärderare har vi följt projektet SpråkSam under nästan två år och det har varit en spännande och givande upplevelse. Vi har lärt oss massor om de verksamheter som har ingått i projektet och om projektets sakområden men framför allt har vi träffat mängder av engagerade, nyfikna och hårt arbetande människor. Trots att vi säkert många gånger har varit besvärliga med våra frågor då vi har gjort återkommande besök på arbetsplatser, vid nätverksmöten och i andra sammanhang har alla gett oss ett mycket vänligt bemötande och de har gjort sitt allra bästa för att bistå oss i vårt arbete. Vi vill därför ge ett varmt tack till alla vi mött, utan ert bistånd hade denna utvärdering inte varit möjlig.

Huvudförfattare är Pia Juhlin Åstrand. Ingrid Skeppstedt och Anders Wiberg har bistått i analys och slutsatser. Uppdraget är utfört på uppdrag av ATK.

Utvärderingsrapporten är granskad av projektledningen och vi har gjort vårt yttersta för att inga faktafel ska finnas i rapporten. Skulle så ändå vara fallet är vi i egenskap av författare ensamt ansvariga för det.

Stockholm den 7 mars år 2011

Pia Juhlin Åstrand

Ingrid Skeppstedt

Anders Wiberg

INLEDNING

I denna rapport beskrivs resultaten av en utvärdering av projektet SpråkSam. Utvärderingen har gjorts under tiden september år 2009 till januari år 2011.

Rapporten inleds med ett avsnitt som i korthet beskriver projektet SpråkSam och som ger en introduktion till utvärderingen. Därefter följer en redovisning av projektets resultat med utgångspunkt i arbetsplatsen. Rapporten avslutas med slutsatser och förslag inför framtiden.

Om projektet SpråkSam

SpråkSam har under projekttiden april år 2009 till februari år 2011 nått 24¹ arbetsplatser inom äldreomsorg och omsorg om personer med funktionsnedsättning. Arbetsplatserna finns i Stockholms stad samt i Järfälla, Lidingö, Sundbyberg, Södertälje och Solna kommun. En viktig del i SpråkSam har varit att cirka 300 vårdbiträden och undersköterskor inom ramen för projektet har fått språk- och vårdutbildning under arbetstid. Utbildningen har getts av språk- och vårdlärare från kommunernas vuxenutbildning och sfi. Syftet har varit att stärka anställda som har en svag ställning på arbetsmarknaden genom att utveckla språk- och yrkeskompetens.

Unikt för SpråkSam har varit att hela arbetsplatsen, även arbetskamrater och chefer, har engagerats. En central tanke har varit att språkutveckling och språkinläring skulle bli en del av den vardagliga verksamheten på arbetsplatserna. SpråkSam har därför arbetat för att skapa språkutvecklande miljöer det vill säga tillåtande miljöer där alla ska våga fråga och uppmärksamma språkliga problem och missförstånd och där hela arbetsplatsen bidrar till att stötta språkutvecklingen. En viktig åtgärd i detta arbete har varit att på varje arbetsplats utbilda cheferna samt två så kallade ”språkombud”. Deras uppgift har bland annat varit att vara stöd för personer som deltar i språkutbildningen och att hjälpa dem och andra anställda med språkfrågor.

En del i projektet har också varit att testa och utveckla metoder som kan höja den språkliga kommunikationen och kompetensen på arbetsplatsen. Detta har skett genom metodutvecklingsprojekt med forskarstöd på fyra arbetsplatser.²

Värt att notera är att SpråkSam föregicks av det så kallade APU-projektet som pågick under tiden 2006-2009³. Inspiration till SpråkSam har förutom från APU-projektet även hämtats från Kompetensstegen och från de utbildningar för bland annat personer med svenska som andraspråk som tidigare genomförts av Kompetensfonden inom Stockholms stad. Samtliga dessa projekt visade tydligt att behovet av stöd till individer och arbetsplatser när det gällde språkutveckling var stort. Erfarenheterna från dessa tidigare projekt tydde också på att traditionella utbildningsinsatser inte var tillräckligt för att fylla behoven. SpråkSam har utgjort ett försök att, utifrån erfarenheterna från tidigare projekt, skapa utvecklingsformer som kan fylla individens och verksamhetens behov av utveckling när det gäller såväl språklig och kommunikativ förmåga som kompetensen inom vård och omsorg.

¹ Inledningsvis ingick 21 arbetsplatser i SpråkSam. Ökningen till 24 arbetsplatser beror på att en arbetsplats delats i två och två nya arbetsplatser har tillkommit under projekttiden.

² Resultaten av metodutvecklingsprojekten redovisas i separata forskarrapporter.

³ För mer information om APU-projektet se gärna ”APU-projektet, Arbetet Platsen för Utveckling – en sammanfattande utvärdering”, Harald Berg och Arthur Henningson, Consider Consultants, februari 2009.

Projektet SpråkSam har finansierats av de deltagande kommunerna (i form av lönekostnader) och av Svenska ESF-rådet (Programområde 1, Kompetensförsörjning). Projektägare har varit Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum och därifrån har också projektledningen utövats. En styrgrupp har varit knuten till projektet. Där har representanter från projektägaren samt från ett urval av berörda kommunala förvaltningar, privata anordnare, utbildningsanordnare och fackliga organisationer ingått. Styrgruppens främsta uppgift har varit att följa projektet och ansvara för att målen uppnåts, den har utgjorts projektets högsta beslutande organ. I projektets referensgrupp har förvaltningsföreträdare, företrädare för privata utförare, fackliga företrädare, representant från länsstyrelsen samt forskare ingått.

Aktiviteter i SpråkSam

För en fullständig beskrivning av alla aktiviteter som genomförts i projektet SpråkSam hänvisas till projektets hemsida, www.spraksam.se och till de fylliga månadsrapporter som löpande lämnats till ESF-rådet. Ytterligare information om de flesta av aktiviteterna finns också i den följande resultatredovisningen.

I korthet har SpråkSam bestått av följande aktiviteter:

- Inledande besök på arbetsplatsträffar för att informera chefer och medarbetare om SpråkSam. Projektledningen har sedan under hela projekttiden löpande haft kontakt med chefer, språkombud och medarbetare på de deltagande arbetsplatserna.
- Arbetsplatsförlagd utbildning i svenska som andraspråk och kurser från Omvårdnadsprogrammet har genomförts för sammanlagt cirka 300 medarbetare på 24 arbetsplatser. Utbildningen, som startade i augusti år 2009 och avslutades runt årsskiftet år 2010/2011⁴, har genomförts under tre timmar en gång i veckan. Vid utbildningen har språk- och vårdlärare samarbetat.
- Lärarna har haft löpande kontakt med projektledningen och särskilt stöd har också erbjudits i form av nätverksträffar och handledning. En digital plattform har tagits fram där lärarna haft möjlighet att utbyta erfarenheter samt delge varandra material och information. Möten med skolledare har också anordnats.
- En Språkombudsutbildning omfattande 6 dagar har genomförts för 67 språkombud och 26 chefer från de deltagande arbetsplatserna. Med start i december år 2010 anordnades också en påbyggnadsutbildning i reflektion och bemötande för språkombud. De arbetsplatser som så önskat har erbjudits ekonomisk ersättning motsvarande två timmar i veckan för att ge språkombuden möjlighet att arbeta med sitt uppdrag.
- Återkommande nätverksträffar har ägt rum i olika konstellationer, ibland för homogena grupper (t ex språkombud eller lärare för sig) och ibland i mixade grupper. Tre nätverksträffar har genomförts för samtliga som deltagit i SpråkSams utbildning (cirka 190 personer deltog)
- Utbildningar och seminarier i jämställdhet och tillgänglighet har genomförts för språkombud, enhetschefer, lärare, styrgrupp och projektledning. Dessutom har SWOT-analyser på temat jämställdhet och tillgänglighet genomförts.
- Metodutveckling med forskarstöd har ägt rum på fyra av de deltagande arbetsplatserna. Metodutvecklingen har bedrivits av språk- och

⁴ De flesta arbetsplatser avslutade utbildningen i december år 2010 men en del valde att efter överenskommelse mellan utbildningsanordnare, lärare, deltagare och projektledning fortsätta till och med februari år 2011.

kommunikationsforskare vid Södertörns Högskola och Stockholms universitet. Resultaten från metodutvecklingen redovisas i separata rapporter.

- De arbetsplatser som har önskat det har fått del av stödformer; föreläsningar, coaching till chefer samt handledning. Arbetsplatserna har också fått stöd för att ta fram handlingsplaner för en språkutvecklande arbetsplats.
- Samarbete med Danmarks Paedagogiske Universitet har förekommit och tre studieresor till Danmark för intresserade lärare, chefer och språkombud (sammanlagt 62 personer) har anordnats.
- Flera konferenser och seminarier har genomförts i egen regi och erfarenheter och resultat har spritts löpande på flera sätt, till exempel genom projektets egen hemsida www.spraksam.se, nyhetsbrev, artiklar, reportage i radio, medverkan vid konferenser och mässor samt deltagande vid Almedalsveckan i Visby. Projektet har också presenterats vid en ESF-konferens inom ramen för det svenska ordförandeskapet samt vid en internationell konferens anordnad av nätverket ENSA i samarbete med Stockholms stad. Dessutom besöktes SpråkSam i februari år 2010 av representanter från Europeiska kommissionen.
- Aktiviteter har ägt rum med syfte att utreda möjligheterna att ta vara på erfarenheterna från SpråkSam och att eventuellt kunna erbjuda liknande satsningar på andra håll i framtiden.

SpråkSams mål

Projektets mål beskrivs i måldokumentet "HUVUDMÅL för projekt SpråkSam" (uppdaterat 2009-08-24) så här:

"Mål på individnivå

De anställda som deltar i utbildningen ska få sådant stöd i sin språk- och kompetensutveckling att de efter projekttiden blir fortsatt anställningsbara med förbättrad yrkeskompetens. Efter projekttiden ska de bättre kunna kommunicera med de äldre/funktionsnedsatta, anhöriga och kollegor, uttrycka sig, föra vidare information, dokumentera och ta emot instruktioner och delegering. Utbildningen ska leda till att kursdeltagarna får stärkt självkänsla, social förmåga samt lättare kan delta i kompetensutveckling och arbetsplatsens utveckling.

Mål på organisationsnivå

Projektet ska medföra att arbetsplatserna utvecklar och använder hållbara strukturer, arbetssätt och modeller som ökar medvetenheten och förutsättningarna för att förbättra arbetsplatsens kommunikation, både muntligt och skriftligt. Syftet är att utforma en språkutvecklande arbetsplats. Projektet ska utveckla långsiktiga samverkansformer mellan svenska som andraspråk och Omvårdnadsprogrammet inom kommunal vuxenutbildning.

Pedagogiska mål

Inom projektets ram ska arbetsplatsintegrerade och språkutvecklande pedagogiska modeller, förhållnings- och arbetssätt utarbetas och prövas. Modeller, arbetssätt och förhållningssätt utgår från kunskaper om andraspråksinlärning och främjar språkutveckling för andraspråkstalarna. Arbetsplatsen ska på ett mångsidigt sätt nyttjas för att stärka effekterna av genomförda utbildningar i svenska och yrkeskompetens.

Mål för intern och extern information samt spridning av resultatet

Alla aktörer och deltagare i projektet ska vara väl informerade om vad som sker i projektet och enkelt kunna kommunicera med projektledningen. Projektets resultat ska vara väl känt

bland utbildningsanordnare och utförare av omsorg om äldre och personer med funktionsnedsättning. Kunskaper om projektet och dess resultat ska även spridas till andra verksamheter, allmänheten, beslutsfattare och forskare.”

Dessa övergripande mål har också brutits ned på en mer detaljerad nivå och resulterat i sammanlagt 31 målbeskrivningar (se bilaga 1 för en fullständig förteckning av delmålen).

Om utvärderingen

Utvärderingen av SpråkSam har varit omfattande och har pågått under så gott som hela projektperioden. Utvärderingsuppdraget har syftat till att se i vilken mån projektet nått sina mål samt till att kunna förklara varför man nått, eller eventuellt inte nått, dem. När det gäller SpråkSams mål kan vi konstatera att de har varit många och ibland något otydligt formulerade. Det är förstås bra att ett projekt som SpråkSam arbetar mot mål men om målen är alltför många och svårtydda kan det försvåra såväl projektstyrning som uppföljning. Tecken finns på att alla aktörer inte riktigt har känt till och förstått samtliga SpråkSams mål.

Utvärderarna har också haft uppgiften att samla in erfarenheter från projektet samt att komma med förslag inför kommande liknande satsningar. Under projekttiden har utvärderarna haft löpande kontakt med projektledningen och två delrapporteringar har gjorts.

Utvärderingen har bestått av två huvuddelar – en har fokuserat på utbildningen av medarbetare och en på arbetsplatsen. Resultaten från den del som ägnats huvudsakligen åt utbildningen presenteras i en separat rapport (”Utbildningen inom SpråkSam” av Ingrid Skeppstedt), resultaten som utgår från arbetsplatsen finns i denna rapport. Båda utvärderingarna har utgått från de huvudmål och delmål som beskrivits ovan men resultaten baseras på delvis olika underlag och ger därmed i viss mån olika svar på utvärderingsfrågorna. I den mån svaren skiljer sig åt mellan de båda utvärderingarna beror detta alltså på att olika empiriska underlag har använts.

Utöver de ovan nämnda utvärderingsrapporterna finns även en separat delrapport om de stödformer som har erbjudits inom SpråkSam (”Utvärdering av kompletterande stödformer inom SpråkSam”, Pia Juhlin Åstrand, februari 2011) samt ett ekonomiskt diskussionsunderlag (”Ekonomiskt diskussionsunderlag kring SpråkSam”, Anders Johrén, November 2010)

Utvärderarna har tagit del av och strävat efter att följa ESF:s riktlinjer för utvärdering (”Handledning för uppföljning och utvärdering inom Socialfonden 2007-2013”).

Utvärderingen har inte omfattat projektets interna arbete.

RESULTATREDOVISNING

Nedan presenteras utvärderingens svar på följande frågor:

- Vilka resultat har SpråkSam åstadkommit?
- Vad har bidragit till respektive försvårat möjligheterna att nå projektets mål?
- Hur har faktorer på arbetsplatserna påverkat de resultat som uppnåtts i SpråkSam?
- Hur har projektet SpråkSam påverkat de arbetsplatser som har deltagit?
- Vilka slutsatser går att dra av SpråkSam.

Fokus är alltså på arbetsplatserna och vi betraktar resultaten, svårigheter och möjligheter ur deras perspektiv.

Ett av SpråkSams huvudmål har varit att verka för utvecklingen mot det som kallas ”en språkutvecklande arbetsplats”. Begreppet ”språkutvecklande arbetsplats” har löpande diskuterats i olika sammanhang och under hela projektperioden och kan i korthet sägas innebära en arbetsplats som har:

- En medveten strategi när det gäller kommunikation och andraspråksinlärning.
- En tillåtande atmosfär där kommunikation uppmuntras.
- Kunskap om språk och vuxenlärande samt om frågor som rör kultur och integration.
- Tillgång till verktyg, metoder och resurser som kan hjälpa arbetsplatsen att utvecklas.
- Ett engagemang hos såväl chefer som medarbetare i frågor som rör språk och kommunikation.

Vi har valt att utgå från detta huvudmål och har därför strukturerat redovisningen så att vi börjar med att diskutera några viktiga delar i SpråkSam och avslutar med helheten det vill säga ”den språkutvecklande arbetsplatsen.” Efter en kort beskrivning av våra utvärderingsmetoder och av de arbetsplatser som har deltagit i SpråkSam är redovisningen därmed uppställd enligt följande:

- SpråkSams utbildning.
- Språkombuden.
- Stödformerna.
- Jämställdhet och tillgänglighet.
- Intern och extern information.
- Den språkutvecklande arbetsplatsen.

För varje resultatdel anges inledningsvis vilka av SpråkSams delmål som behandlas, målen återfinns i sin helhet i bilaga 1. De mål som inte behandlas i denna rapport tas upp i rapporten ”Utbildningen inom SpråkSam”.

Utvärderingsmetoder

SpråkSam är ett mycket omfattande projekt som har nått många arbetsplatser och ett stort antal individer. En del av de mål som finns för projektet är kvantitativa och därmed möjliga att följa upp till exempel genom enkäter. Många av målen är dock kvalitativa och de är därför svåra att mäta med kvantitativa metoder. Mot denna bakgrund valdes återkommande arbetsplatsbesök på sju av de deltagande arbetsplatserna som huvudsaklig utvärderingsmetod för att följa projektet ur arbetsplatsernas perspektiv. Arbetsplatserna valdes ut i samråd mellan projektledning och utvärderare och de valdes så att de skulle representera både verksamheter inom äldreomsorgen och inom omsorgen för personer med funktionsnedsättning. De valdes också så att de skulle representera flera kommuner samt såväl offentligt som privat bedriven verksamhet.

Besök på arbetsplatserna har genomförts vid tre tillfällen; hösten år 2009, våren år 2010 samt hösten år 2010. Vid besöken har chefer, biträdande chefer eller arbetsledare, språkombud, några deltagare i utbildning, några övriga medarbetare samt lärare intervjuats. Samtliga arbetsplatsbesök har utförts av samma utvärderare vid varje tillfälle. Innan besöken har

intervjuguiden tagits fram, dessa har förankrats hos projektledningen och har sedan använts av samtliga tre utvärderare. Intervjuguiderna har reviderats inför varje intervjuomgång.

Vi har valt att anonymisera de sju arbetsplatser som följts på detta sätt och de har därför getts fiktiva namn. Följande arbetsplatser har ingått i utvärderingen:

- Granen bedriver hemtjänstverksamhet, huvudsakligen för personer med funktionsnedsättning. Brukarna har många olika nationaliteter och det har också de cirka 60 anställda. Till det kommer så kallade anhörganställda, personliga assistenter som brukarna själva har valt samt timanställda. Granen, som drivs kommunalt, har under projekttiden bytt lokaler och datasystem samt brottats med en nedgång i efterfrågan. Många andra projekt och utbildningar har också pågått.
- Eken är ett kommunalt äldreboende med cirka 110 boende, de flesta av svensk härkomst. Där finns cirka 125 anställda, många har svenska som andraspråk. Verksamheten har under perioden haft många andra projekt och vid projektslutet pågår en ombildning till trygghetsboende.
- Enen är ett kommunalt äldreboende med knappt 140 boende, de flesta med svenska som förstaspråk. Där finns ungefär 150 anställda och av dem har cirka 75% svenska som andraspråk. Flera andra projekt och utbildningar har pågått under projekttiden.
- Tallen är ett kommunalt omvårdnadsboende för äldre som har cirka 100 boende, de allra flesta med svenska som förstaspråk. Verksamheten har cirka 100 anställda, cirka hälften av dem talar svenska som andraspråk. På Tallen har en hel del andra projekt och utbildningar pågått samtidigt som SpråkSam men dessa har i hög grad vävts samman med SpråkSam.
- Björkens äldreboende är privat och har cirka 60 boende, de flesta med svenska som förstaspråk, med inriktning på demens och sjukhemsvård. Av de cirka 50 anställda har ungefär 30 svenska som andraspråk. Björken upphandlades precis innan SpråkSam startade och genomgick därmed en omorganisation. Flera andra projekt har pågått under samma tid som SpråkSam.
- Syrenen är ett kommunalt gruppboende för äldre personer med funktionsnedsättning. Boendet, som finns i ett invandrartätt område, består av tre enheter och har sammanlagt knappt 25 tillsvidareanställda. De flesta av de anställda har ett annat förstaspråk än svenska. Syrenen har under projektperioden inte haft särskilt många andra pågående projekt. Diskussioner finns om privatisering vilket orsakar en viss oro.
- Nyponet är en kommunalt bedriven hemtjänst för cirka 120 brukare i ett invandrartätt område. De har ungefär 25 anställda och något fler än hälften har svenska som andraspråk, på grund av brukarnas flerspråkighet ses medarbetarnas språkkunskaper i stor utsträckning som en tillgång. På Nyponet har det inte pågått så många andra aktiviteter under projektperioden men en kommande möjlig privatisering oroar lite.

Under hösten år 2010 beslöt projektledningen att komplettera den ovan beskrivna utvärderingen med en fördjupad studie av de stödformer som erbjudits arbetsplatserna (handledning, coachning och föreläsningar). Även för denna del av utvärderingen har arbetsplatsbesök varit den huvudsakliga utvärderingsmetoden och fyra arbetsplatser valdes ut av projektledningen. Resultaten från denna kompletterande utvärdering går att läsa i detalj i delrapporten "Utvärdering av kompletterande stödformer inom SpråkSam"⁵.

⁵ Av Pia Juhlin Åstrand, februari 2011.

Till de utvärderingsaktiviteter som beskrivits ovan kan också läggas en work shop med språkombud som anordnades i januari år 2011. Vid denna medverkade 14 språkombud och vi diskuterade under en halv dag deras erfarenheter av SpråkSam. Deltagarna fick också besvara en enkel enkät som samlades in i slutet av dagen.

Utvärderarna har även medverkat på möten med skolledare respektive strateger/referensgrupp avseende framtidsfrågor och vi har tagit del av de SWOT-analyser avseende jämställdhet och tillgänglighet som togs fram av projektledningen i projektets inledningsfas. Därutöver har vi deltagit i konferenser arrangerade av projektledningen liksom i många möten med projektledningen. Vi har förstås också tagit del av en stor mängd skriftligt material från projektet.

Under hösten år 2010 anlätades Anders Johrén för att göra en ekonomisk analys av projektet. Resultaten finns presenterade i delrapporten ”Ekonomiskt diskussionsunderlag kring SpråkSam” (November 2010) och diskuteras i slutet av denna rapport.

Sist men inte minst gjorde projektledningen själva i december år 2010 en enkät till berörda chefer, även resultaten från den ligger till grund för denna utvärderingsrapport. Svarefrekvensen på enkäten var 74%. Notera gärna att summan i resultatredovisningen inte alltid blir 100%, det beror då på avrundningar.

Utgångsläget

En del av de arbetsplatser som har deltagit i SpråkSam har under projekttiden haft en stabil verksamhet där det mesta har fungerat medan andra under samma period har utsatts för utmaningar som kritik från Arbetsmiljöinspektionen, chefsbyten, omorganisationer och upphandling. Några saker som emellertid är gemensamt för de arbetsplatser som har ingått i SpråkSam är:

- Arbetets kärna handlar om vård och omsorg om människor som på grund av ålder, sviktande hälsa och/eller funktionsnedsättning behöver stöd. Det innebär att arbetet ofta kan vara såväl fysiskt som mentalt påfrestande.
- Verksamheten är föremål för ständig utveckling och krav på förnyelse. Exempel på områden som varit föremål för sådana krav under senare år är social och medicinsk dokumentation, förbättrat omhändertagande av boende/brukare med demenssjukdom samt bättre kvalitet på kost och hygien.
- Det har blivit allt vanligare att missförhållanden inom vård och omsorg av äldre och av personer med funktionsnedsättning uppmärksammas av media. Det gör att många chefer och medarbetare kan känna sig utsatta.
- Relativt många av de anställda arbetar deltid och/eller har någon slags visstidsanställning (vikarier eller timanställda).
- Många medarbetare har svenska som sitt andraspråk.

Att delta i SpråkSam har varit frivilligt för arbetsplatserna. Deltagandet har varit kostnadsfritt men de har själva fått bekosta det mesta av den arbetstid som har gått åt. Det gäller framför allt arbetstiden för de medarbetare som har deltagit i SpråkSams utbildning men även tid som chefer och andra medarbetare använt till projektet. De arbetsplatser som så har önskat har kunnat få ersättning för två timmar i veckan per språkombud.

Arbetsplatsernas motiv för att delta i SpråkSam har i huvudsak varit två: att de har sett problem i den dagliga verksamheten och att de har varit oroliga inför vad som skulle kunna hända i framtiden om inget gjordes.

Framför allt handlar verksamheternas bekymmer om att en del, och ibland ganska många, medarbetare har bristande kunskaper i det svenska språket. Det har till exempel inneburit att de har haft svårt att klara de ökade kraven på skriftlig dokumentation, att de inte har förstått skriftlig och muntlig kommunikation, att missförstånd har uppstått och fel har begåtts och att relationer mellan medarbetare och brukare/boende samt anhöriga har försvårats. Situationen har därmed inneburit att verksamheterna inte alltid kunna hålla önskade kvalitetskrav men också att de medarbetare som berörts har fått svårt att klara sitt arbete på ett bra sätt. Det senare betyder också att deras anställningstrygghet på sikt riskerat att urholkas då kompetenskraven hela tiden ökar och den som inte hänger med blir mer utsatt i övertalighetssituationer och dessutom kan ha svårt att hitta en annan anställning. En annan viktig iakttagelse är att medarbetare som inte riktigt behärskar det svenska språket kan få det svårt att på ett bra sätt tillgodogöra sig viktig utbildning som erbjuds av arbetsgivaren. Det betyder dels att sådan utbildning riskerar att ge dålig effekt, dels att deltagarna – om de ändå får betyg/intyg på genomgången utbildning – förefaller ha en kompetens som de i själva verket kanske inte riktigt har uppnått.

SpråkSams utbildning

Utbildningen inom SpråkSam har pågått i cirka 1,5 år och deltagarna har under den tiden haft undervisning tre timmar en gång i veckan. Kortare uppehåll har gjorts under sommar- och andra lovperioder. Utmärkande för SpråkSams utbildning är att den har genomförts på arbetsplatsen (även om studiebesök och viss tid i datasal på skola har förekommit). Den har alltid genomförts av två lärare, en i svenska som andraspråk och en i vård- och omsorgsämnen. Grupperna har varit mindre än i till exempel sfi och Komvux-utbildning och de har varierat i storlek mellan 3 och 10 personer (den genomsnittliga gruppstorleken var hösten år 2010 nio personer). I vissa fall har situationen också krävt individuell undervisning. Genomgående har lärarna använt arbetsplatsnära material och strävat efter ett nära samarbete med arbetsplatsen för att på så sätt kunna anpassa utbildningens innehåll till verksamhetens och individers behov. Utbildningen inleddes med en kartläggning av deltagarna och individuella studieplaner togs fram. Resultaten när det gäller detta återfinns i rapporten ”Utbildningen i SpråkSam”. I denna rapport besvaras följande frågor när det gäller deltagarnas resultat:

- Har deltagarna förbättrat sin språkliga kompetens och kommunikativa förmåga i relation till arbetskamrater, chefer, brukare/boende och anhöriga?
- Har deltagarna förbättrat sin yrkesmässiga kompetens i relation till arbetskamrater, chefer, brukare/boende och anhöriga?
- Har deltagarna fått kompetensutveckling som gjort att de fått bättre förutsättningar att klara sina nuvarande arbetsuppgifter och/eller ta sig an fördjupade eller breddade arbetsuppgifter?
- Har de faktiskt fått fördjupade eller bredare arbetsuppgifter?
- Har de fått fördjupade kunskaper om språkutveckling och om hur man skapar en språkutvecklande arbetsmiljö?

De av SpråkSams delmål som behandlas i detta avsnitt är ”Mål på individnivå”: A2, A3, A4 och A6.

Granens hemtjänst

Granens hemtjänst vänder sig till personer med funktionsnedsättning och av de drygt 60 tillsvidareanställda har fem personer deltagit i SpråkSams utbildning. En deltagare hoppade av tidigt, därefter har gruppen varit stabil. Urvalet till utbildningen gjordes av chefen som anmälde de hon tyckte behövde delta. Bedömningen gjordes dels baserat på egna iakttagelser, dels utifrån klagomål som kommit från en del brukare.

Såväl lärare som deltagare och chefen beskriver att utbildningen hade en ganska trög startsträcka. Deltagarna kände sig osäkra på varför de skulle delta i utbildningen och lärarna fick ägna mycket tid åt att förklara det och åt att motivera deltagarna. Den lokal som har använts för undervisningen har även använts för annat, till exempel dokumentation och nyckelhantering. Från deltagarhåll anges att detta har medfört en del störningar och en del önskar att utbildningen hade genomförts utanför arbetsplatsen. Även önskemål om heldagsundervisning samt om tid till läxläsning framförs.

Datorer liksom whiteboard eller liknande har saknats. Lärarna har arbetat nära verksamheten och de har i stor utsträckning använt arbetsplatsrelaterat material i undervisningen. Eftersom medarbetarna arbetar i brukarnas hem har lärarna inte haft möjlighet att vara med ute i det dagliga arbetet.

Samtliga intervjuade anger att deltagarna i utbildningen har utvecklats positivt när det gäller såväl språklig och kommunikativ förmåga som när det gäller yrkeskompetens inom vård- och omsorgsområdet. Exempel på tecken på sådan utveckling är:

- Verksamheten får färre klagomål från brukarna, till exempel blir det inte lika ofta fel när medarbetarna utifrån ”handlingslistor” ska göra matinköp.
- Deltagarna är mer medvetna om språkfrågor och lägger mer energi på till exempel uttal och på att lära sig nya ord.
- Kommunikationen är bättre och mer nyanserad, deltagarna har fått ett större ordförråd.
- Chefer och samordnare får fylligare och mer korrekt information.
- Färre missförstånd, färre konflikter, mindre ”gnäll”.
- Kommunikationen går lättare och fortare, det blir mindre rörigt och färre fel.
- Dokumentationen har förbättrats.
- Deltagarna har fått ökade kunskaper om lagar och regler, rättigheter och skyldigheter och om hur vård och omsorg fungerar i Sverige.
- Deltagarna har fått bättre självförtroende och är mindre stressade.

Såväl chef som språkombud anger att det är svårare att se deltagarnas utveckling inom vård- och omsorgsområdet än inom språkområdet men de exempel på positiv utveckling som nämns tyder på att kompetensen ökat inom båda områdena.

Från lärarhåll förklaras att man inte riktigt kommer att nå de mål som har satts upp i de individuella studieplanerna men att utvecklingen har varit mycket positiv.

Av resultaten framgår klart att de medarbetare som har deltagit i utbildningen har fått bättre förutsättningar att klara sina nuvarande arbetsuppgifter och troligen också för att klara andra,

mer kvalificerade, uppgifter. I något fall anges att en deltagare har fått delvis nya arbetsuppgifter då hon nu arbetar med en brukare som har särskilda behov. Övriga deltagare har dock inte fått nya/flera uppgifter och detta förklaras av chefen med att det helt enkelt är svårt att hitta lämpliga utvecklingsmöjligheter.

Ekens äldreboende

På Ekens äldreboende deltog cirka 20 av de cirka 125 anställda inledningsvis i utbildningen. Då projektet startade identifierade chefen alla medarbetare som hade svenska som sitt andraspråk och alla erbjöds att delta. Några avböjde medan andra valde att delta trots att de till en början var osäkra på varför de skulle gå utbildningen.

I projektets slutfas hade antalet deltagare minskat till cirka 10 personer. Avhoppet beror i några fall på "naturliga orsaker" som graviditet eller deltagande i annan heltidsutbildning. Lärarna menar emellertid att flera avhopp har skett bland de svagaste deltagarna och de beklagar att de (och cheferna) inte har lyckats motivera dem att fortsätta.

Lärarna har arbetat nära verksamheten och har i samråd med chefer och deltagare använt arbetsplatsrelaterat material. Undervisningslokalen har fungerat men det har inte funnits tillgång till dator. Undervisningen har bedrivits på eftermiddagar men både chefer och deltagare uppger att det hade varit bättre att ha den på förmiddagarna då deltagarna inte är lika trötta. Chefen uppger att vikarier alltid tas in då deltagarna går på utbildning men deltagarna säger att vikarier ibland har saknats och att det då har varit svårt att gå ifrån arbetet. Någon deltagare uttrycker att det hade varit bättre att ha utbildningen någon annanstans än på arbetsplatsen.

Cheferna på Eken tycker att utvecklingen har varierat mellan deltagarna och språkbuden är osäkra på hur stor utveckling som har skett. Cheferna säger att några har förbättrat såväl språk- som vårdkunskaper betydligt medan förbättringarna för andra har varit små. I några fall uppges resultaten vara bättre än förväntat men för andra kan ingen utveckling märkas. En av cheferna säger "Några går dit för att slippa jobbet en stund". För de deltagare som har utvecklats har bland annat följande iakttagelser gjorts av chefer och deltagare:

- Deltagarna har blivit bättre på stavning och betoning och de har fått ett större ordförråd.
- Fler kan förstå och läsa policydokument bättre.
- Man har lärt sig att läsa ett biståndsbeslut.
- En del har vågat skriva protokoll.
- Några har utvecklat sin dokumentation betydligt.
- Informationen mellan medarbetare har blivit bättre och det kommer de boende till godo, det blir färre missuppfattningar.
- En del deltagare har blivit öppnare och modigare, man pratar mer och mer nyanserat.
- Färre klagomål från boende.

Såväl chefer som deltagare uppger att fokus i utbildningen har varit på språk men att det har varit bra och naturligt att kombinera detta med utbildning i vård och omsorg. Intresset hos deltagarna verkar ha varit störst när det gäller utbildningen i svenska.

För de deltagare som uppnått goda resultat verkar det som om såväl den språkliga och kommunikativa som den yrkesmässiga kompetensen har utvecklats även om det är något svårare att se resultaten när det gäller vård- och omsorg.

Resultaten visar alltså att en del av deltagarna men inte alla har fått bättre förutsättningar att klara sina nuvarande arbetsuppgifter. De som har utvecklats positivt bör också därigenom ha fått förutsättningar att klara andra uppgifter men ingen av dem har ännu fått det.

Äldreboendet Enen

Äldreboendet Enen hade från början drygt 30 deltagare uppdelade i tre grupper. Den chef som intervjuas på Enen är arbetsledare för ungefär en tredjedel av dessa.

Chefen uppger att deltagande var frivilligt men att man uppmuntrade en del att gå. Deltagare och lärare upplever inte i samma utsträckning att deltagandet var frivilligt. Vid projektets slut hade ungefär hälften av deltagarna hoppat av. En del har slutat på grund av föräldraledighet, andra därför att de inte varit tillräckligt motiverade. Frånvaron har varierat men en lärare uppger att antalet närvarande har varierat mellan 3 och 10 där en del varit trogna och kommit ofta medan andra deltagit mera sällan.

Undervisningen har i viss utsträckning använt sig av material från arbetsplatsen men lärarna önskar att så hade skett i större utsträckning. Kontakten med verksamhetens chefer har också varit sporadisk. Lärarna har inte följt med deltagarna ut i deras dagliga arbete. Utbildningslokalen anges av lärarna inte vara riktigt ändamålsenlig, blädderblock och whiteboard finns men datorer saknas. Alla intervjuade anser att kombinationen av utbildning i både språk och vård/omsorg har varit bra. Deltagarna verkar nöjda med att utbildningen bedrivs på arbetsplatsen. Personer som deltagit i utbildningen har inte alltid ersatts med vikarier.

Chefen på Enen är osäker på deltagarnas utveckling men säger att spridningen i förkunskaper var stor. En person som hade mycket svaga språkkunskaper har utvecklats mycket men uppges av chefen ändå bara nått och jämt nå upp till de krav som finns i yrket. Andra hade bättre förkunskaper och där är utvecklingen inte lika påtaglig.

Exempel på positiv utveckling som, trots denna osäkerhet, ändå nämns i intervjuerna är:

- Ökad vilja att dokumentera.
- Bättre kvalitet på dokumentationen.
- Deltagarna vågar tala mer i telefon och mer med anhöriga.
- De har fått ett ökat intresse för språk.
- De uppvisar bättre förmåga att bemöta boende och anhöriga.
- De har fått ett större ordförråd och ökad förmåga att variera sitt språk.
- De har fått ökad kunskap om äldre språkbruk.

Det förefaller alltså som om utveckling, i den mån den har skett, i första hand har ägt rum när det gäller språk och kommunikation.

Som nämnts ovan har en av deltagarna fått klart förbättrade möjligheter att klara sina nuvarande arbetsuppgifter och de exempel på utveckling som nämnts ovan antyder att även andra deltagare har fått sådana möjligheter. Huruvida deras utveckling har varit så stor att de

också har fått möjligheter att klara andra, mer kvalificerade eller bredare, arbetsuppgifter är dock osäkert. Ingen av deltagarna har fått nya uppgifter men en av dem har enligt chefen till följd av utbildningen vågat delta i utbildning till anhängigstödare.

Tallens äldreboende

På Tallens äldreboende har 15 av cirka 100 anställda deltagit i utbildningen. Alla har fullföljt och närvaron har varit god. Urvalet till utbildningen gjordes av cheferna och deltagarna uppges ha varit positivt inställda redan från början.

Samarbetet mellan lärare och chefer och språkbud har varit gott och regelbundna möten har hållits mellan dem. Lärarna har i hög utsträckning använt arbetsplatsrelaterat material. Lokalerna har huvudsakligen varit ändamålsenliga om än något trånga. Vid några tillfällen har lärarna ordnat datasal i sin skola där deltagarna kunnat arbeta med datorer. En deltagare säger att hon gärna hade haft längre undervisningspass än tre timmar och att undervisningen borde ha genomförts på förmiddagar. Lärarna uppger att deltagarna varit något mer intresserade av vård- och omsorgsämnen än av språkämnet. Undervisningen har huvudsakligen utgått från verksamhetens och deltagarnas behov och önskemål.

Alla intervjuade uppger att många av deltagarna utvecklats stort men att alla inte nått lika långt. Skillnaderna i resultat förklaras av chefen och läraren med att en del deltagare satsat hårt och engagerat sig mer än andra men också med att förkunskaperna har varit olika. I ett fall beskriver chefen hur en medarbetare fortfarande har svårt med dokumentationen men att hon har utvecklats mycket, "Utan SpråkSam hade hon varit chanslös". För den majoritet av deltagarna som har nått goda resultat ges följande exempel på positiv utveckling:

- Det är lättare att nå ut med information, deltagarna tar till sig den bättre.
- Deltagare tar med sig anteckningsmaterial till APT-möten (det har aldrig hänt tidigare).
- Självförtroendet har ökat.
- Någon vågade föreläsa om diabetes på ett informationsmöte för hela huset.
- Deltagarna vågar mer, är mer positiva, glada och öppna.
- Deltagarna pratar inte sitt modersmål lika mycket längre.
- De uppvisar en förbättrad dokumentation och är mindre rädda att dokumentera.
- Deltagarna ber oftare om hjälp när de inte förstår.
- Deltagarna är mer uppmärksamma på olika sorters språk (formellt/informellt, talspråk/skriftspråk samt vardagsspråk/"myndighetsspråk").
- De har lättare att hantera blanketter och informationstexter.
- De har fått ökad kunskap om kroppen, sjukdomar, mediciner, åldrar och känslor.
- De fungerar bättre i vardagsarbetet.

Även om chefen uppger att det är svårare att bedöma deltagarnas utveckling inom vårdområdet (eftersom cheferna mera sällan är med ute i det dagliga arbetet och kan se vad som sker) finns alltså flera tecken som tyder på att deltagarna förbättrat både sin språkliga och kommunikativa förmåga och kompetensen inom vård och omsorg. Det betyder att de klarar sitt dagliga arbete bättre och i flera fall anges att deltagarna också har fått kompletterande uppgifter som de inte haft tidigare. I ett par fall har dock deltagare istället frångått uppgifter då det till följd av utbildningen blivit tydligt att deras kompetens inte har räckt till.

Björkens äldreboende

På Björkens äldreboende har sex av cirka 50 anställda deltagit i utbildningen. Fyra av dem uppges ha haft stora behov av utveckling medan två hade mindre behov. Deltagandet var frivilligt och alla har fullföljt utbildningen.

Samarbetet mellan lärare och chefer har varit gott och lärarna har i hög utsträckning arbetat utifrån verksamhetens behov. De har också i viss utsträckning handlett deltagarna i deras ordinarie arbetsituationer.

När det gäller resultaten uppger lärarna att de är svåra att bedöma eftersom deltagarna inte lämnat in alla sina uppgifter men de säger att det är tydligt att deltagarna har fått en bättre självkänsla och att de i större utsträckning än tidigare vågar fråga och ifrågasätta. Övriga intervjuade anser dock samstämmigt att deltagarna har utvecklats positivt och följande är exempel på vad man har iakttagit:

- Deltagarna har fått stärkt självförtroende och upplevs som öppnare och modigare.
- De vågar fråga och be om hjälp.
- De uppvisar ökad förståelse för kraven på arbetsplatsen.
- De vågar prata och skriva mer och de skriver bättre.
- De är mer engagerade.
- De har mer kontakt med anhöriga.
- De är mer delaktiga på möten.
- De har fått en ökad kunskap om demens.
- De har fått ökad kunskap om dokumentation och de dokumenterar mer och bättre.
- Någon har använt nya kunskaper i arbetet, till exempel genom att göra en frågesport för de boende.
- Flera uppvisar ett ökat intresse för studier.

En positiv utveckling har alltså skett när det gäller språklig och kommunikativ förmåga och det gäller även för kompetensen inom vård och omsorg även om färre nämner detta.

Ingen uppger att deltagarna har fått nya eller breddade arbetsuppgifter men både språkombud och chefer anser att de gör sina nuvarande arbetsuppgifter bättre och mer självständigt. Det förefaller troligt att deltagarna också har fått bättre förutsättningar att klara andra arbetsuppgifter och en deltagare berättar att hon kanske ska bli vice språkombud i framtiden.

Gruppboendet Syrenen

Efter att ha startat med åtta deltagare har efter ett par avhopp sex av 25 anställda deltagit i utbildningen. Närvaron har varit god.

Även på Syrenen har chefer och lärare arbetat nära tillsammans och de har haft kontakt med varandra varje vecka. Lärarna har använt arbetsplatsnära material men har på grund av integritetsskäl inte varit med ute i verksamheten. Lokalerna har fungerat relativt väl men datorer har saknats.

De intervjuade uppger att deltagarna har utvecklats positivt även om resultaten varierar mellan olika individer. En deltagare säger att han är nöjd men att han inte själv tycker att han har utvecklats så mycket, framför allt är det fortfarande svårt att skriva. Iakttagelser har gjorts

om förbättringar av såväl språk och kommunikation som av vård- och omsorgsarbetet och sådant som nämns är:

- Deltagarna har fått bättre självförtroende, de vågar ställa frågor och har synpunkter.
- Det märks en tydlig skillnad på APT och fikaraster, diskussionerna är mer levande.
- Deltagarna dokumenterar mer i verksamhetens dokumentationssystem och de frågar innan de sparar i systemet.
- Det har blivit en bättre kvalitet på dokumentationen med färre stavfel och bättre formuleringar.
- Deltagarna vågar mer, till exempel ringa till en god man.
- Deltagarna kan ta emot feedback utan att bli kränkta, man kan skoja om språket.
- De har fått mer kunskap och förståelse om de boendes situation.
- De ger bättre rapporter.
- De kan ringa till anhöriga.

Den positiva utvecklingen har gjort att deltagarna bättre klarar sina nuvarande arbetsuppgifter. Ingen av dem fått fördjupade eller breddade uppgifter men resultaten tyder på att åtminstone en del av dem har fått bättre förutsättningar att i framtiden få det.

Hemtjänsten Nyponet

På Nyponet har fyra av 25 medarbetare deltagit i utbildningen. Man har inte haft några avhopp och närvaron har varit god. Lokalerna uppges ha fungerat väl och deltagarna har haft tillgång till dator.

Chef och lärare har haft kontakt, i början tätare och i slutet av projektiden genom träffar ungefär varannan månad. Lärarna har använt verksamhetsnära material.

Resultaten tyder på att deltagarna har förbättrat både sin språkliga och kommunikativa förmåga och sina kunskaper inom vård och omsorg men graden av utveckling varierar beroende på förkunskaper. Exempel på positiv utveckling som nämns i intervjuerna är:

- Deltagarna vågar mer.
- Dokumentationen är bättre.
- De använder datorn mer, t ex för schema.
- De pratar inte sina modersmål lika mycket längre.
- De skriver genomförandeplaner, protokoll och larmrapporter.
- De talar och skriver längre och bättre meningar.
- De behöver inte fråga lika ofta.
- De har fått ökad kunskap om till exempel organ, skelett och sjukdomar.
- De vågar ringa, till exempel till distriktssköterska.
- De skäms inte längre för att fråga.
- De är modigare och vågar prata på möten.

Även på Nyponet är alltså de positiva effekterna stora för deltagarna, något som säkert innebär att de har lättare att genomföra sina nuvarande arbetsuppgifter men också att de fått ökade förutsättningar att klara breddade eller fördjupade uppgifter. Enligt uppgift har dock ingen på Nyponet ännu fått nya uppgifter.

Resultat från enkät till chefer

Av ovanstående beskrivningar baserade på intervjuer på sju arbetsplatser kan vi se att många deltagare, om än inte alla, har fått ökade kunskaper inom språk och kommunikation och inom vård och omsorg. De verkar också ha fått bättre förutsättningar att klara det arbete de har idag och i en del fall också att klara fler uppgifter. I den enkät som projektledningen gjorde till de chefer som deltagit i projektet ställdes också frågor om deltagarna resultaten från dem presenteras nedan.

Två frågor som ställdes i enkäten var ”Hur många av deltagarna i utbildningen bedömer du har förbättrat sin språkliga förmåga” samt ”Hur många av deltagarna har förbättrat sin kommunikativa kompetens”. Vi väljer här att presentera dessa tillsammans eftersom de åtminstone delvis mäter samma sak:

Svarsalternativ	Har förbättrat språklig förmåga	Har förbättrat kommunikativ kompetens
Alla	27%	27%
Många	23%	32%
En del	36%	32%
Några få	14%	4%
Inga	0%	4%

Som framgår av tabellen ovan är resultaten relativt likartade mellan de två frågorna även om något fler anger att ”alla” eller ”många” har förbättrat sin kommunikativa kompetens jämfört med de som anger att ”alla” eller ”många” har förbättrat sin språkliga förmåga. Resultaten förefaller stämma väl med de vi fått fram i intervjuerna – många men inte alla har förbättrat sin kompetens när det gäller språk och kommunikation.

I enkäten ställdes även frågan ”Hur många av deltagarna i utbildningen har förbättrat sin yrkesmässiga kompetens?” och resultaten blev så här:

Svarsalternativ	Resultat
Alla	23%
Många	32%
En del	27%
Några få	14%
Inga	4%

I de intervjuer som redovisats ovan framkom i några fall att det var svårare att iaktta deltagarnas utveckling inom vård- och omsorgsområdet och detta återspeglas också i enkätsvaren som visar marginellt sämre resultat jämfört med utvecklingen inom språk och kommunikation.

I enkäten ställdes också följande fråga: ”Hur många har fått bättre förutsättningar att klara sina nuvarande arbetsuppgifter?” Svaren blev som följer:

Svarsalternativ	Resultat
Alla	26%
Många	39%
En del	22%
Några få	9%
Inga	4%

Resultaten stämmer väl med de vi funnit i intervjuerna.

En annan fråga som ställdes var ”Hur många har fått bättre förutsättningar att ta sig an fördjupade arbetsuppgifter eller breddat sitt arbetsområde” och svaren blev som följer:

Svarsalternativ	Resultat
Alla	26%
Många	13%
En del	48%
Några få	9%
Inga	4%

Frågan handlar alltså om huruvida deltagarna fått bättre förutsättningar att inte bara klara det arbete de har idag utan till och med att klara fördjupade eller breddade uppgifter. Även här överensstämmer enkätresultatet med resultaten från våra intervjuer.

Att så många som nästan 40% av cheferna har svarat att ”alla” eller ”många” har fått bättre förutsättningar att ta sig an fördjupade arbetsuppgifter eller bredda sitt arbetsområde kan sägas vara ett mycket bra resultat. Vi vet att många som har deltagit i utbildningen har haft stora eller ganska stora brister i sin språkliga förmåga och för dem har det i första hand handlat om att öka sin kompetens så mycket att de på ett bra sätt kan klara de arbetsuppgifter de redan har. Att så många chefer ändå anger att en stor del av deltagarna har kommit längre än så och till och med bedöms kunna klara fördjupade eller breddade arbetsuppgifter är ett gott betyg till projektets utbildning.

En annan fråga i enkäten formulerades så här: ”Hur många har faktiskt fått fördjupade eller bredare arbetsuppgifter?” Här är det intressant att ställa enkätresultaten av den ovan beskrivna frågan mot den här; hur många av de som anges ha fått bättre förutsättningar att klara fördjupade eller breddade uppgifter har faktiskt fått det? Visserligen vet vi inte vilka individer det handlar om i de båda frågorna så resultaten kan inte jämföras rakt av men en jämförelse ger ändå en intressant bild.

Svarsalternativ	Har fått förutsättningar..	Har faktiskt fått...
Alla	26%	9%
Många	13%	26%
En del	48%	35%
Några få	9%	9%
Inga	4%	22%

Inte oväntat svarar cheferna att det sammantaget är färre som faktiskt har fått fördjupade eller breddade arbetsuppgifter än de som skulle klara av det. Viktigt att tänka på när de här resultaten analyseras är att möjligheten att ge medarbetare fördjupade eller bredare arbetsuppgifter varierar mellan olika arbetsplatser. Även om någon ökar sin kompetens och skulle klara andra uppgifter kan det ibland vara svårt att erbjuda sådana. De rena karriärmöjligheterna för befattningar som vårdbiträde och undersköterska är vanligen begränsade och det som kan vara möjligt är istället till exempel att bli något slags "ombud" (hygienombud, dokumentationsombud eller liknande) eller att på annat sätt få ansvar för något specialområde (t ex ingå i utvecklingsprojekt eller vara kontaktperson gentemot anhöriga).

SpråkSams utbildning - slutsatser

Om vi sammanfattar de resultat som presenterats ovan kan följande konstateras:

- Många men inte alla deltagare har fått ökad språklig och kommunikativ förmåga.
- Många men inte alla har fått ökad yrkesmässig kompetens (vård och omsorg).
- De som har ökat sin kompetens har fått bättre förutsättningar att klara sitt nuvarande arbete.
- De som har ökat sin kompetens har också sannolikt fått bättre förutsättningar att klara fördjupade eller breddade uppgifter.
- En del av deltagarna har faktiskt fått fördjupade och/eller breddade arbetsuppgifter.
- Det förefaller troligt att de flesta av deltagarna har fått ökad medvetenhet om språkets betydelse och att de har fått bättre förutsättningar att kunna bidra till skapandet av en språkutvecklande arbetsmiljö. Detta har dock inte nödvändigtvis enbart med utbildningen att göra – många andra aktiviteter (t ex språkombud, föreläsningar och handledning) har pågått på arbetsplatserna samtidigt som utbildningen ägt rum och de effekter som har uppstått beror sannolikt på den sammantagna effekten av alla aktiviteter.

För de medarbetare som lyckats väl innebär deltagandet i utbildningen inte bara att de ökat sin kompetens och att de klarar sitt arbete bättre. De har dessutom förbättrat sina chanser i yrkeslivet och på arbetsmarknaden. Det gäller förstås den anställning de redan har; sannolikheten att få behålla jobbet i samband med privatiseringar, omorganisationer och då kompetenskraven ökar är förstås större för de medarbetare som har god kompetens. Dessutom har dessa deltagare fått bättre förutsättningar att klara sig på den öppna arbetsmarknaden, något som kan ha stor betydelse för individen både om hon/han drabbas av övertalighet och om han/hon helt enkelt vill byta arbetsplats.

Vilka faktorer kan då ha bidragit till att en del lyckats bättre än andra – ökar sina kunskaper mer och också drar nytta av de nya kunskaperna i arbetet? Och vad kan ha verkat försvärande för de som inte uppnått samma goda resultat? Även om resultaten för deltagarna varierar både inom och mellan arbetsplatser kan vi ändå se några faktorer som kan ha påverkat resultaten i samtliga fall. Dessa kan delas in i tre kategorier; individfaktorer, faktorer kopplade till utbildningen samt arbetsplatsfaktorer.

När det gäller individfaktorerna spelar förstås de enskilda deltagarnas utbildningsbakgrund och förkunskaper in men också deras motivation och engagemang inför utbildningen. Även deltagarnas sociala situation kan ha betydelse. Det är också troligt att faktorer kopplade till själva utbildningen såsom kompetenta och engagerade lärare, bra lokaler och lämpliga

hjälpmedel kan bidra positivt till deltagarnas utveckling. De deltagare som till exempel har haft god tillgång till datorer har haft bättre förutsättningar att träna på system som används i det dagliga arbetet. När det gäller SpråkSam förefaller det också klart att kombinationen av vård- och språklärare som har arbetat tillsammans och som har gjort det i nära samarbete med arbetsplatserna har spelat en viktig roll.

Vilken betydelse har då arbetsplatsfaktorer haft för deltagarnas resultat? Resultaten tyder på att följande förhållanden ökar chanserna för att de individer som deltar ska nå goda resultat och de ska kunna använda sina nya kunskaper:

- Att urvalet är transparent så att den som ska delta i utbildning vet varför han/hon ska delta.
- Att målet är tydligt det vill säga att chefen förklarar vilken utveckling som hon/han förväntar sig att de enskilda deltagarna ska uppnå.
- Att chefen systematiskt följer och stöttar individens utveckling.
- Att chefen systematiskt fångar upp ny och ökad kompetens.
- Att arbetskamrater och språkbud stöttar.
- Att det på arbetsplatsen finns en öppenhet kring och ett intresse för språk- och kommunikationsfrågor.
- Att klimatet på arbetsplatsen är tillåtande så att den som behöver hjälp törs fråga och den som kan ge stöd känner att det är okej att göra det.
- Att tid finns att gå ifrån arbetet och att frånvaron löses, till exempel med vikarier, så att deltagaren inte känner sig stressad.
- Att arbetsplatsen är tillräckligt stabil. Om stora förändringar pågår finns förstås en risk att det blir svårare för deltagarna att gå ifrån sitt arbete för att delta i utbildningen. Dessutom kan oro och stress göra det svårare för dem att tillgodogöra sig undervisningen.

Det faktum att utbildningen har genomförts på arbetsplatserna har sannolikt också betydelse även om effekten av detta varierar. På sådana arbetsplatser där alla anställda i princip vistas i lokalerna under hela sin arbetstid, till exempel boenden för äldre eller för personer med funktionsnedsättning, innebär en arbetsplatsförlagd utbildning att alla anställda kan komma i kontakt med aktiviteten. De kan stöta ihop med lärarna eller titta in i utbildningslokalen och de ser de medarbetare som deltar i utbildningen på väg till eller från utbildningslokalen. Utbildningen blir därmed en integrerad del av verksamheten. På dessa arbetsplatser blir det också relativt enkelt för lärarna att ta del av deltagarnas vardag och de har i vissa fall kunnat vara med dem en del i deras dagliga arbete. Detta bör ha utgjort en positiv förstärkning av utbildningens effekter.

På andra arbetsplatser arbetar medarbetarna istället i brukarnas bostäder, det gäller till exempel i hemtjänst, och de har därför inte samma naturliga och gemensamma arbetsplats. Utbildningen har i dessa fall skett i någon centralt placerad lokal dit alla har tagit sig när det har varit dags. Lärarna har i dessa fall vanligen inte haft möjlighet att följa deltagarna i deras vanliga arbete. Sammantaget har detta inneburit att utbildningen inte kommit lika nära verksamheten och andra medarbetare har heller inte haft samma möjlighet att komma nära den.

Lika intressant som frågan ”Vilka arbetsplatsfaktorer har haft betydelse för resultatet?” är den omvända – ”Vilken betydelse har deltagarnas utveckling haft för arbetsplatserna?” Resultaten tyder på att den i många fall har varit betydande. Till exempel har deltagarna i utbildningen

arbetat med verksamhetsnära dokument och arbetsuppgifter (till exempel policys, riktlinjer och biståndsbeslut) vilket torde betyda att de fått ökad förståelse för gällande regelverk och kan följa dem. Alla vi talar med uppger också att dokumentationen har blivit bättre och även om det kanske inte enbart beror på SpråkSam (många arbetsplatser har parallellt arbetat med dokumentationsstödjare och dokumentationsutbildning) förefaller det tydligt att deltagarnas förbättrade språkkompetens har bidragit positivt även inom detta område.

En bieffekt av utbildningen har också varit att cheferna fått en tydligare bild av deltagarnas faktiska kompetens. Många har sedan tidigare betyg från till exempel Omvårdnadsprogrammet men till följd av utbildningen har det blivit tydligt att alla när det kommer till kritan inte riktigt har den kunskap som betygen tyder på. Det är förstås tråkigt men innebär ändå något bra för verksamheterna som kan vidta åtgärder för att fylla i de kunskapsluckor som finns, något som gagnar såväl individer som verksamhet. Några exempel finns också på hur medarbetare har fråntagits arbetsuppgifter sedan det har blivit uppenbart att de inte klarar dem. Även detta är en fördel för verksamheten eftersom risken för fel och för bristande kvalitet i omsorgen minskar.

En tydlig fördel för verksamheterna är även att de deltagare som fått en positiv utveckling till följd av utbildningen blir mer användbara. Med ökad kompetens kan de utföra fler och bredare arbetsuppgifter vilket gör verksamheten mindre sårbar. Deltagarna har också fått bättre förutsättningar att kunna ta till sig ny kunskap och det medför att kommande utbildningssatsningar inom andra områden kommer att bli mer effektiva.

Språkombuden

På alla arbetsplatser som har ingått i SpråkSam har det funnits språkombud⁶, vanligen två per arbetsplats. Att språkombud skulle utses var ett krav som ställdes från projektet på de arbetsplatser som ville delta i SpråkSam. Språkombudens uppgift har varit att, tillsammans med enhetschefen, vara den drivande kraften för språkutvecklingen på arbetsplatsen. Sammanlagt 67 personer har under projektperioden verkat som språkombud. För att klara sitt uppdrag har de (samt 26 chefer) genomgått en 6 dagars utbildning fördelade över en halvårsperiod. Det innebär att delmålet (C3) att minst 50 språkombud skulle utbildas har nåtts med råge. Språkombudsutbildningens innehåll har varierat något mellan de kursomgångar som har genomförts men den har i huvudsak innehållit följande komponenter:

- En introduktion till projektet SpråkSam samt till språkombudsutbildningen.
- Lyckade och misslyckade samtal, kommunikativ kompetens, bemötande, samspel mellan vårdpersonal och omsorgstagare.
- Hur det är att lära sig svenska som andraspråk som vuxen samt hur man kan bedöma kommunikativ kompetens.
- Vad det innebär att ha kort utbildningsbakgrund.
- Kommunikation och kultur.
- Känsliga kommunikationssituationer – hur kan man hantera dem språkligt?
- Rollen som stöttande kollega – hur gör man?
- Jämställdhet och tillgänglighet.
- Konkreta exempel på att stödja andraspråksutveckling på en arbetsplats.
- Att stötta kollegor när det gäller läs- och skrivuppgifter på arbetsplatsen.

⁶ Informationen i detta avsnitt är delvis hämtad från <http://www.aldrecentrum.se/Utbildning1/SprakSam/Sprakombud/>

- Språkombudens roll och uppgifter.

Under utbildningen har föreläsningar varvats med gruppdiskussioner och eget arbete.

Språkombudens uppgift har varit att:

- Ha ett särskilt ansvar för frågor om språkutveckling på arbetsplatsen.
- Vara ett oberoende stöd till kollegor i frågor som gäller språkutveckling och att stötta sina arbetskamrater.
- Arbeta tillsammans med chef, lärare och andra resurspersoner för att göra arbetsplatsen till en språkutvecklande arbetsplats.

Språkombuden skulle också inspirera och informera sina kollegor samt följa utvecklingen på sin arbetsplats under projektets gång. De skulle vara en naturlig länk mellan projektledningen och medarbetarna i verksamheten.

Förutom språkombudsutbildningen har språkombuden också regelbundet erbjudits att delta i nätverksträffar och konferenser.

Uppgiften att vara språkombud har varit frivillig men det är berörda chefer som har tillfrågat och många fall uppmuntrat personer de har tyckt varit lämpliga. Vid urvalet av språkombud önskade projektledningen att båda skulle ha goda kunskaper i svenska men att ett av språkombuden gärna fick ha ett annat modersmål än svenska. De flesta språkombud har arbetat dagtid men även språkombud som arbetar natt har förekommit.

De arbetsplatser som så har önskat har haft möjlighet att få ekonomisk ersättning från projektet med upp till två timmar per vecka och språkombud. Endast sex av 24 arbetsplatser har utnyttjat denna möjlighet. Av de arbetsplatser vi följt som ett led i vår utvärdering har endast en av dem, Tallen, sökt ekonomisk ersättning för språkombudets arbetstid.

De resultat som presenteras nedan baseras på intervjuer genomförda på sju arbetsplatser samt på enkät- och diskussionsvar lämnade vid en work shop anordnad i januari år 2011. Vid work shopen deltog tolv språkombud från nio av de 24 deltagande arbetsplatserna. En rimlig gissning är att urvalet av deltagare är något snedfördelat i positiv bemärkelse det vill säga de som valde att delta är de som är mest positiva till sitt uppdrag som språkombud. Vi kan också se att språkombud som intervjuats vid våra arbetsplatsbesök inte alltid är riktigt lika nöjda som de som deltog i workshopen. Även resultat från projektledningens chefsenkät presenteras nedan.

I avsnittet diskuteras följande frågor:

- Har språkombuden fått kompetensutveckling som har gett dem bättre förutsättningar att ta sig an fördjupade arbetsuppgifter eller att bredda sitt arbetsområde inom språkutveckling?
- Har de faktiskt fått fördjupade eller bredare arbetsuppgifter?
- Har språkombuden utvecklat sin roll och sina arbetsmetoder på ett sätt som har bidragit till en språkutvecklande arbetsplats?

De av SpråkSams delmål som behandlas är ”Pedagogiska mål”: C3, C4 och C5.

Granens hemtjänst

På Granen har det funnits två språkombud. Ett av dem är också biträdande chef och hon har varit mer aktiv som språkombud än kollegan som under en del av projekttiden har varit tjänstledig för studier⁷. Båda språkombuden har själva svenska som sitt andraspråk, ett av dem (som också är biträdande chef) talar god svenska, det andra något sämre.

Båda språkombuden säger att de inte är helt nöjda med språkombudsutbildningen. Det de framför allt vänder sig mot är att de uppfattat en del av föreläsarna som alltför ”förstående” när det gäller personer som inte har svenska som förstaspråk. Ett av språkombuden säger ”man ägnar för mycket tid åt att tycka synd om invandrare. Det är de som är dåliga på svenska som måste anpassa sig, det är inte vi som ska sänka nivåerna.”

När det gäller språkombudens roll och uppgifter uppger alla intervjuade inledningsvis att den är oklar och tydligheten verkar inte öka med tiden. Antagligen hänger det samman med att språkombudens aktivitet har varit låg – om man inte vet vad som ska göras är det svårt att vara aktiv. I intervju nummer två säger till exempel språkombudet: ”Jag har fått veta en del men inte konkret vad jag ska göra” och i intervju nummer tre: ”Vi har diskuterat SpråkSam och kopplingen till dokumentation men det har varit svårt att få till det praktiskt. Det enda jag har gjort är att vara med på någon lektion”. Såväl chef som språkombud efterlyser också redan i vår första intervju stöd från projektet när det gäller att tydliggöra språkombudets roll.

Den deltagare som har intervjuats på Granen vet vid den första intervjun inte vad ett språkombud är. Vid intervju nummer två vet hon vilka de är men inte vad de ska göra och i vår sista intervju berättar deltagaren: ”Jag vet att vi har dem och att de kan hjälpa till men de är väldigt upptagna. Jobbet tillåter inte att de ska kunna göra något men när vi har tid så kan jag fråga”.

Båda språkombuden har vid något enstaka tillfälle deltagit i undervisningen men då detta enligt lärarna inte var planerat i förväg blev det mest störande då det visade sig att deras bild av språkinläring och av undervisningen skilde sig från den lärarna hade och oenigheter uppstod om vad som var rätt och fel.

Inför framtiden säger språkombudet själv att hon inte kommer att känna sig som språkombud och hon förklarar varför: ”Den känslan blev heller inte ingjuten under projekttiden”. Chefen förklarar vid vår sista intervju att språkombuden för tillfället inte gör något kopplat till sin roll men hon är inte orolig inför framtiden: ”Det här har ju hållit på i 1,5 år så det har nog satt sig i väggarna och kommer att fortsätta.”

Äldreboendet Eken

Äldreboendet Eken har haft två språkombud. Ett av dem har svenska som andraspråk, deltar själv i SpråkSams utbildning samt arbetar som gruppleddare. Det andra språkombudet har svenska som modersmål.

Båda språkombuden är nöjda med språkombudsutbildningen och ett av dem säger att hon verkligen har förstått hur ”dåligt det är” samt att hon numera tänker mer på språkfrågor.

⁷ På grund av tjänstledigheten är detta språkombud endast intervjuad vid ett tillfälle. Hon nämns dock av chefer, deltagare, lärare och arbetskamrater i alla intervjuer.

Även på Eken visar det sig att språkombuden har haft svårt att hitta sin roll. Det språkombud som också är gruppleddare har varit mer aktiv och bland annat gett arbetskamrater stöd i dokumentationsarbetet men det andra språkombudet uppger att hon inte har gjort något alls. Språkombudens roll uppges av alla intervjuade ha varit oklar i början och den verkar inte ha blivit tydligare med tiden.

För det ena språkombudet har det varit självklart att i den mån det har varit möjligt stötta de arbetskamrater som deltar i utbildningen – hon har ju själv varit med. Det andra språkombudet däremot uppger att lärarna föreslagit henne att vara med, åtminstone ibland, på utbildningen men att chefen har sagt nej till det.

Från såväl chef som biträdande chef på Eken framhålls språkombudens roll som dokumentationsstödare, de säger bland annat: ”Språkombudens huvudroll är att hjälpa till med dokumentation och journaler.” I den sista intervjun tror också chefen att det är lättare för den som redan har en arbetsledande roll och därmed också ansvar för att stötta kollegor vid till exempel dokumentation att vara språkombud.

När det gäller deltagare och medarbetare uppges att de inte, ens i projektets slutfas, använder språkombuden. Lärarna förklarar att de tidigt i projektet efterlyste en beskrivning av språkombudens roll men att de aldrig riktigt fick någon sådan.

De båda språkombuden tror inte att deras roll kommer att leva kvar. De säger: ”Om någon frågar så hjälper man till men det hade vi gjort i alla fall. Nästa år är vi inte längre språkombud.”

Äldreboendet Enen

Också på Enen har det funnits två språkombud, endast ett av dem är intervjuad. Båda har svenska som förstaspråk och de arbetar i samma hus (samma del av verksamheten). Enen har inte sökt ekonomisk ersättning från SpråkSam för språkombuden, chefen uppger att ansökningsförfarandet var för krångligt.

Det intervjuade språkombudet uppger att hon är huvudsakligen nöjd med språkombudsutbildningen liksom med nätverksträffar och med studieresan till Köpenhamn. Något som språkombudet dock hade önskat i språkombudsutbildningen var mer konkret om vad hon förväntades göra, det kändes luddigt. Utbytet med andra språkombud har dock varit uppskattat.

Förutom att vid något enstaka tillfälle delta i den undervisning som har pågått på arbetsplatsen har språkombuden inte varit aktiva på Eken. Bilden är helt samstämmig och alla intervjuade beskriver hur språkombudens roll har varit otydlig och deras uppdrag oklart. Några deltagare och medarbetare säger visserligen att de känner till språkombudens existens men att de endast har tagit hjälp av dem i liten utsträckning. Språkombudet själv säger i den sista intervjun ”Inget av det jag har tänkt har blivit av, till exempel att vara med på APT. Det har inte funnits tid och möjlighet, jag har bara titeln språkombud”. Det främsta skälet till att inte så mycket har blivit gjort anges vara tidsbrist, en uppfattning som också delas av chefen. Denne tar dock på sig en del av ansvaret och säger bland annat: ”Vi har fått instrument men inte använt dem. Ett av språkombuden kunde säkert ha haft idéer, jag vet inte varför det inte har blivit av. Det är cheferna som ska skapa forum men det har vi inte riktigt gjort”. En av lärarna uttrycker också osäkerhet rörande språkombudens roll och säger: ”Vi kan ju inte vara handledare för

språkombuden. Jag tycker synd om dem, det måste vara svårt när man inte vet vad man ska göra.”

Trots att språkombuden alltså inte har varit särskilt aktiva på Enen säger det intervjuade språkombudet att hon ändå kommer att känna sig som språkombud även då SpråkSam är slut. Hon är fortsatt osäker på vad hon ska göra men säger att hon kanske kan vara med på APT, ta in föreläsare och ge information till nyanställda samt ”försöka organisera något så att det hålls vid liv”. Språkombudet, som snart kommer att vara barnledig, säger också att det vore kul att få fortsätta men att det vore bra med fler möten mellan chefer och språkombud för att diskutera deras arbete. Hon önskar också mer stöd från projektledningen i detta arbete. Även chefen uttrycker att han vill göra ett nytt försök och säger: ”Vi får sätta oss ned och fundera på hur vi ska göra för att det här inte ska dö.”

Äldreboendet Tallen

Tallen har haft två språkombud, båda är medarbetare som talar svenska som förstaspråk. Båda språkombuden har också haft rollen av dokumentationsstödare och ett av dem har även utbildat andra dokumentationsstödare. Tallen har utnyttjat möjligheten att få ekonomisk ersättning för språkombudens tid.

Båda språkombuden säger att språkombudsutbildningen var fantastisk. De har fått insikter i hur svårt det kan vara att vara andraspråkstalare samt ökad förståelse om andra kulturer. De har varit med på alla nätverksträffar och också på studieresan till Danmark och de är mycket nöjda även med dessa aktiviteter.

Tallen är en arbetsplats där språkombuden nästan från början varit mycket aktiva, en bild som ges samstämmigt av språkombuden själva, av deltagare, chefer och lärare. Förklaringen är sannolikt, något som också nämns i många av intervjuerna, att språkombuden parallellt haft uppgiften att arbeta som dokumentationsstödare. En av dem har till och med haft uppgiften att utbilda andra dokumentationsstödare. Detta har gett dem frekventa och naturliga tillfällen att diskutera språk och kommunikation med många medarbetare. Intervjuade medarbetare och deltagare i utbildningen uppger att de inte sett så mycket av eller utnyttjat språkombuden men det kan mycket väl bero på personliga preferenser och/eller på att språkombudens roll blandats samman med deras uppgift som dokumentationsstödare. Förutom att stödja arbetskamrater i språkfrågor i samband med dokumentation har språkombuden också aktivt arbetat med frågor rörande språk och kommunikation på andra sätt. De har språkgranskat viktiga dokument, uppmuntrat arbetskamraterna att ta upp språkfrågor löpande och har prövat olika sätt att arbeta med språket även i det dagliga arbetet.

Språkombuden har deltagit i regelbundna träffar med språkombud och lärare och de har ibland deltagit i undervisningen, framför allt då deltagarna arbetat i datasal. Ett av språkombuden tycker att det hade varit bra att delta ännu mer i undervisningen men att tiden inte har räckt till.

När det gäller framtiden säger båda språkombuden att de har hittat sin roll och att begreppet språkombud nu är inarbetat och förankrat. Båda vill fortsätta som språkombud men säger att det skulle behövas fler: ”Det är många att ta ansvar för, vi skulle behöva ett språkombud på varje avdelning”. De har trivts med sin uppgift även om den ibland har varit ansträngande och ett av språkombuden säger: ”Det är stimulerande och alla arbetskamrater är glada när man hjälper till. Det har självklart varit värt arbetet och det har gett mig mycket”. Även chefen ser

framtiden an med tillförsikt och språkombuden har nu timmar i sina tjänster för att arbeta både som dokumentationsstödjare och språkombud.

Äldreboendet Björken

Björken har under projekttiden haft fyra språkombud, två av dem är också gruppchefer. Tre av språkombuden har själva en flerspråkig bakgrund och tre av språkombuden har parallellt verkat som dokumentationsstödjare.

När det gäller språkombudsutbildningen är språkombuden nöjda men ett av dem säger: ”Det var mycket information och teori men inte så mycket konkret om vad man ska göra.” Samma språkombud säger dock att han har haft hjälp av utbildningen i vardagen, till exempel har han blivit bättre på att lyssna, på att analysera problem och på att vara pedagogisk. När språkombudet jämför språkombudsutbildningen med den utbildning han har fått i egenskap av dokumentationsstödjare säger han att han har lärt sig mer i den senare men han förklarar också: ”Detta har utvecklat mig mycket, jag är mer intresserad av att lära mig svenska nu.” Språkombuden har också deltagit i nätverksmöten och i studieresan till Danmark och säger att aktiviteterna har varit bra.

På Björken framgår det tydligt att rollen som dokumentationsstödjare varit minst lika viktig som den som språkombud, ja kanske till och med mer betydelsefull. Chefen säger till exempel i intervju nummer två: ”Det är svårt att se rollen för språkombudet, gruppchef och dokumentationsstödjare känns mer naturligt.” Ett av språkombuden säger också: ”Min roll som språkombud är en fortsättning på att vara dokumentationsstödjare” samt ”Jag behöver extra tid för att stödja och min roll skulle behöva bli tydligare”. Vid intervjuer med deltagare och andra medarbetare är de också osäkra på vad språkombuden ska göra, däremot är de väl bekanta med dokumentationsstödjarnas uppdrag. Från lärarhåll framkommer att de inte har haft särskilt mycket samarbete med språkombuden och de tror att språkombudens låga aktivitet beror på att de samtidigt är dokumentationsstödjare och gruppchefer.

Fokus på språkombudens arbete på Björken har alltså varit på dokumentation men språkombuden nämner också att de har hjälpt medarbetare med språkfrågor, att de har samlat in nyckelord och tagit fram en del enklare instruktioner. Den bild som ges i intervjuerna tyder på att arbetet med dokumentationsstödjare kommer att fortsätta på Björken medan språkombudsrollen kommer att bli mindre framträdande.

Gruppboendet Syrenen

Gruppboendet Syrenen är en relativt liten verksamhet och man har därför endast haft ett språkombud, en svensktalande medarbetare som arbetar natt. Verksamheten är uppdelad på tre enheter som inte är fysiskt placerade tillsammans.

Språkombudet berättar att hon är huvudsakligen nöjd med språkombudsutbildningen och att hon har fått bekräftat att hon tänker rätt och hon säger att hon har fått både en djupare förståelse och tips och idéer. Hon har också deltagit i nätverksträffar och är nöjd med dem även om hon tyckte att det ibland var lite för mycket folk och rörigt.

Språkombudet på Syrenen får genomgående mycket goda vitsord, hon beskrivs till exempel av chefen så här: ”Språkombudet har överraskat, hon är mycket entusiastisk och engagerad och en bra ambassadör för projektet. Vi borde ha en sådan person i varje grupp.” Även läraren

ger lovord till språkombudet och säger: ”Språkombudet är en fantastisk person som bryr sig på ett fint sätt.” Språkombudet har också arbetat en del aktivt genom att regelbundet delta i utbildningen samt med att förenkla blanketter och instruktioner samt lösa korsord med språksvaga kollegor. Trots detta uppges språkombudsrollen på Syrenen av de flesta intervjuade vara otydlig och chefen efterlyser till och med i intervju nummer tre information om vad språkombuden egentligen ska göra. Det faktum att språkombudet arbetar natt har förstås försvårat hennes arbete och hon önskar själv att hon kunde ha en del arbetstid på dagarna.

Inför framtiden skulle språkombudet gärna vilja fortsätta men hon är rädd att det hela kommer att rinna ut i sanden. Eftersom chefen heller inte riktigt vet vad språkombudet ska göra finns det en risk att det också blir så, detta trots att Syrenen i övrigt verkar ha arbetat engagerat och aktivt i projektet SpråkSam som helhet.

Hemtjänsten Nyponet

På hemtjänsten Nyponet fanns inledningsvis två språkombud men ett av dem tog tjänstledigt och hon ersattes aldrig.

I samtliga intervjuer med Nyponets chefer framkommer att de inledningsvis inte riktigt visste vilka krav som skulle ställas på språkombudet. Språkombudet berättar själv att hon är lite blyg och tillbakadragen och beskriver hur hon hela tiden känt sig osäker i sin roll. Hon är dock mycket nöjd med språkombudsutbildningen och med de nätverksträffar hon har deltagit i och hon säger att hon har lärt sig mycket. Språkombudet är själv andraspråkstalare och det framgår även att hon för egen del har förbättrat sina språkkunskaper. Att språkombudet har utvecklats som person och fått ett ökat självförtroende blir också tydligt i intervjuerna, däremot har hennes arbete som språkombud inte varit särskilt aktivt. Exempel på sådant hon ändå har gjort är att informera på APT samt att stötta arbetskamrater i språkfrågor. Från deltagar- och medarbetarhåll uppges också att de har fått visst stöd från språkombudet men att både hon och de arbetar huvudsakligen ute hos brukarna och att de därför inte har så många tillfällen att ses.

Såväl chefer som språkombud berättar att tanken varit att språkombudet skulle delta i utbildningen emellanåt men så blev det aldrig. Språkombudet förklarar det med att hon dels inte har haft tid, dels är rädd att störa. Hon säger också i flera intervjuer att hon önskar att det hade varit två språkombud på arbetsplatsen, hon känner sig ensam i sitt arbete.

Om språkombudsutbildningen

Ovan har resultaten från arbetsplatsbesöken beskrivits och vi fortsätter nu vår redovisning med resultat från den work shop för språkombud som hölls i januari år 2011 samt från projektledningens enkät till chefer.

När det gäller uppläggningsen av utbildningen – sex heldagar fördelade under ett halvår och att språkombud deltog tillsammans med sina chefer – är en stor majoritet av de som deltog i vår work shop nöjda. Några önskar dock att utbildningen varit ännu mer omfattande. De flesta anser också att fördelningen mellan föreläsningar och grupparbete var bra även om en person önskar mer föreläsningar och en annan mer grupparbete. Även det egna arbetet mellan kurstillfällena har varit uppskattat.

Ett intressant resultat är att en tredjedel av de språkombud som deltog i work shopen inte anser att målet med språkombudsutbildningen har varit tydligt. Hur det kan komma sig är svårt att veta men kanske hänger det samman med att utbildningen i stor utsträckning har handlat om att öka deltagarnas kompetens när det gäller språkutveckling, språkinläring och kommunikation och att det inte alltid har varit så lätt att veta hur de nya kunskaperna konkret kan användas. Trots att målet alltså av en del uppges vara oklart svarar ändå de allra flesta att de har haft ”stor nytta” av utbildningen och endast ett par svarar ”viss nytta”. Två tredjedelar av de svarande menar också att de har fått stor kunskap om språkombudets roll och uppgifter, en tredjedel svarar ”viss nytta”.

Beträffande innehållet i de föreläsningar som ingått i språkombudsutbildningen anser alla att de har varit intressanta, knappt hälften svarar ”Alla föreläsningar” och drygt hälften ”I de flesta fall”.

Språkombudsutbildningen var också ett av ämnena i den enkät som projektledningen sände till berörda chefer och två frågor ställdes om den: ”Vilken nytta har du haft av språkombudsutbildningen?” och ”Vilken nytta bedömer du att språkombuden haft av språkombudsutbildningen?”. Svaren ser ut så här:

Svarsalternativ	Nytta för mig (dvs chefen)	Nytta för språkombudet
Mycket stor nytta	30%	43%
Ganska stor nytta	57%	39%
Viss nytta	13%	9%
Liten nytta	0%	4%
Ingen nytta	0%	4%

De flesta chefer bedömer alltså att de har haft mycket eller ganska stor nytta av språkombudsutbildningen. De gör ungefär samma bedömning när det gäller språkombudens nytta av utbildningen även om de i några fall tror att de endast har haft liten eller ingen nytta av den.

När vi bad deltagarna på work shopen att i grupp diskutera frågan ”Vad har varit det bästa med språkombudsutbildningen” svarade de som följer⁸, notera gärna att svaren utgör en bruttolista, alla tycker inte allt.

- Vi fick större medvetenhet om de brister i språkkunskaper som finns på vissa arbetsplatser men också ökad kunskap om vad det är som kan vara svårt.
- Vi fick lära oss att stödja personer som har svenska som andraspråk.
- Det var bra att vi fick gå tillsammans med cheferna – man kunde känna att man fick stöd från början.
- Det var ett sätt att knyta ihop arbetsplatsen med utbildningen.
- Språkombudsutbildningen bidrog till att frågor rörande dokumentation kom upp och vi förstod att det inte bara var ett språkproblem. Nu törs även personer som har svenska som förstaspråk erkänna när de behöver hjälp.

⁸ Uppräkningarna av svar nedan är något förkortade och bearbetade återgivningar av den dokumentation som gjordes under workshopen. Dokumentationen skrevs direkt på dator och projicerades och den kunde därmed direkt ses och godkännas av deltagarna.

- Vi har fått insikt om att det är viktigt att skriva enkelt och att inte använda långa ord och krångliga formuleringar i onödan. Skriva kort och koncist och respektfullt.
- Det var många bra föreläsningar som gav aha-upplevelser. T ex om ”gråzonsord” och om att man pratar för mycket.
- Danmarksresan var bra, bland annat att själv lyssna på ett språk man inte kunde förstå. Det gav en ökad förståelse av hur ansträngande det kan vara när man inte förstår allt i språket.
- Det har blivit ett öppnare klimat på arbetsplatsen, fler vågar fråga och fler vågar rätta, man kan skoja om det som blir fel.
- Inspiration och idéer om hur man kan göra – jag har fått ta del av hur andra gör.

När vi istället ställde frågan ”Vad, om något, var dåligt med språkombudsutbildningen?” fick vi följande svar:

- Någon enstaka föreläsare, svårt att förstå kopplingen.
- Språkombudens roll var otydlig, det tog lång tid innan vi förstod vår roll. Men det kanske inte beror på språkombudsutbildningen...
- Å andra sidan var det sagt från början att rollen skulle utvecklas efter hand och det var en fördel att vi fick vara med och forma utbildningen.
- Det borde ha varit informationsmöten på alla arbetsplatser i inledningen av projektet. Då hade alla vetat vad målet var.

Slutligen bad vi om tips inför framtiden och ställde frågorna ”Om man skulle göra om språkombudsutbildningen – vad borde göras annorlunda?” och ”Saknade du något i språkombudsutbildningen” och vi fick följande svar:

- Det borde vara längre utbildning det vill säga vid flera tillfällen. Det tog ju ett tag att förstå rollen och hade vi haft mer tid kanske vi hade kommit längre.
- Det borde ha varit mer diskussioner och grupparbeten. Vi lär oss mer av att lyssna på varandras erfarenheter än av bara föreläsare.
- Utbildningens omfattning och innehåll bör hänga samman med vår roll och arbetsplatsens behov.
- Vi skulle ha haft studiebesök hos varandra, fått se andras bra lösningar.
- Det hade varit bra att dela erfarenheter av hur vi dokumenterar – vi jobbar olika. Få se bra exempel (t ex lathundar). Att få se andras material.
- Språkombud borde få lära sig mer om dokumentation, mer yrkeskompetens inom det området.
- Handbok eller föreläsning om kommunikationsproblem, tips och lösningar om hur man kan göra hade varit bra. Då kunde språkombuden vara mer delaktiga i att lösa sådant på arbetsplatsen.

Även frågan ”Borde något tas bort från språkombudsutbildningen?” ställdes och alla svarade ”nej”.

Om rollen som språkombud

Även om språkombudets uppgift har diskuterats under språkombudsutbildningen är det inte alla som har känt sig trygga i vad den egentligen har inneburit. I de intervjuer vi gjort med språkombud på sju arbetsplatser framgår som vi visat ovan att många, till och med i projektets

slutfas, känner sig osäkra på vad rollen innebär. I den enkät som gjordes i samband med work shopen svarade emellertid de allra flesta ja på frågan ”Jag vet vad min uppgift som språkombud innebär”. Denna skillnad i inställning mellan de språkombud vi har intervjuat och de som deltog i work shopen är tydlig. De som var med vid work shopen tycker oftare att uppdraget som språkombud har varit tydligt eller åtminstone har blivit det under projektets gång.

En fråga om språkombudens roll ställdes även i projektledningens enkät till cheferna, den formulerades så här: ”Tycker du att ditt/dina språkombud har en tydlig roll och tydliga uppgifter idag?”. Svaren fördelades som följer:

Svarsalternativ	Resultat
Ja, absolut	30%
Ja, i viss mån	48%
Nej, inte riktigt	22%
Nej, inte alls	0%

Som synes är inte heller cheferna alltid säkra på språkombudens roll och uppgifter, det är faktiskt 70% som svarar ”Ja, i viss mån” eller ”Nej, inte riktigt”.

Språkombudens aktivitet

När det gäller språkombudens aktivitet beskrivs den i intervjuerna som väldigt varierande. En del språkombud har haft tid avsatt i schemat till sitt arbete⁹ medan andra inte har haft det. I något fall har språkombudet arbetat natt och därmed i praktiken haft svårt att delta i utbildning som pågått på dagtid eller att kommunicera med arbetskamrater som arbetat dagtid. Då vi i en av enkätfrågorna till de språkombud som deltog i work shopen bad dem ta ställning till påståendet ”Jag känner mig aktiv i min roll som språkombud” svarade hälften ”Ja, mycket aktiv” och hälften ”Ja, något aktiv”. Även i den här gruppen svarar alltså ganska många att de endast är ”något aktiva”.

Vi bad också språkombuden ta ställning till påståendet ”Jag ägnar tid åt min uppgift som språkombud varje vecka” och då svarade drygt hälften ”Ja” och resterande ”Nej”. Bland de svarande uppgav de allra flesta att de har ”rätt att ägna tid åt uppgiften som språkombud (okej från chefen eller tid i schemat)”.

Språkombudens arbete

Vad är det då som språkombuden faktiskt har gjort under projekttiden? Svaret varierar från arbetsplats till arbetsplats och mellan olika språkombud och en del har, som framgått ovan, varit mer aktiva än andra. Aktiviteter som många ändå har nämnt och som har förekommit ganska frekvent är följande¹⁰:

- Deltagit i lektioner och hjälpt till där.

⁹ De arbetsplatser som har önskat det har kunna få ekonomisk ersättning från projektet med 2 timmar per vecka och språkombud. Endast sex av 24 arbetsplatser har utnyttjat denna möjlighet.

¹⁰ Resultaten är hämtade från intervjuer med språkombud på de sju arbetsplatser vi följt samt från den work shop som genomfördes i januari år 2011.

- Hjälpt deltagare i utbildningen och andra arbetskamrater med språkfrågor (både muntligt och skriftligt). Detta har förekommit både vid personliga möten, per telefon och SMS.
- Bistått med att ta fram ordlistor och nyckelord med förklaringar.
- Varit med i framtagandet av checklistor och lathundar med frågor som kan användas vid till exempel samtal, aktiviteter, möten med kontaktperson etc.
- Tagit fram ord om svenska högtider.
- Väckt frågor vid möten om varför det är viktigt att prata svenska och hur andra upplever det när man talar ett annat språk.
- Gett stöd vid datorn, till exempel lärt ut hur man mailar, hur man uppdaterar, skriver ut etc.
- Bistått vid dokumentation.
- Stöttat arbetskamrater med hur man skriver genomförandeplaner och sammanfattningar.
- Korrigerat chefens formuleringar vid till exempel APT.
- Granskat arbetsplatsens dokument.

I en av våra enkätfrågor ombads deltagarna ta ställning till påståendet ”Jag stöttar mina arbetskamrater i språkfrågor” och två tredjedelar svarade ”Ja, ofta” medan en tredjedel svarade ”Ja, ibland”. En förutsättning för att språkombuden ska kunna utföra sitt arbete är förstås att övriga medarbetare känner till att de finns och vilken uppgift de har. Vi bad därför deltagarna i work shopen ta ställning till påståendet ”Mina arbetskamrater känner till att jag är språkombud”. Två tredjedelar av deltagarna svarade ”Ja, alla” medan en tredjedel svarade ”Ja, många”.

Detta har varit positivt för språkombuden

De personer som haft uppdrag som språkombud har inte bara fyllt en viktig roll på arbetsplatserna, de har också getts möjlighet till egen utveckling. Utvecklingen kan antas ha varit av flera slag:

- Ökad kunskap om andraspråksutveckling, språk och kommunikation.
- Ökat självförtroende genom att man har fått en ny roll på arbetsplatsen.
- Förbättrad yrkeskunskap – den som till exempel hjälper andra med dokumentation lär sig själv under tiden.

För att ta reda på hur språkombuden upplevt detta ställde vi i samband med work shopen frågan ”Vad har för dig varit positivt med att vara språkombud?”. Några typiska svar löd så här:

- Att få hjälpa andra – att det är okej och helt tillåtet.
- Jag har fått mycket uppskattning tillbaka.
- Det är roligt när medarbetare kan göra nya eller fler arbetsuppgifter som de inte har klarat förut.
- Vi blir arbetskamrater ”på riktigt” när fler vågar ta plats.
- All kunskap är bra för den personliga utvecklingen.
- Det har varit positivt och utvecklande. Jag har fått mer kännedom om andras behov, jag har lättare att se och uppfatta människors olikheter.
- Jag har blivit mer lyhörd och har större respekt för andra.

- Jag känner mig mer insatt i arbetet och tänker positivt.
- Jag är glad att jag kan hjälpa andra.
- Det är roligt att få bekräftelse på saker som jag har pratat länge om.

Som framgår av svaren ovan verkar rollen som språkbud – att ha fått ett ansvar och en uppgift som har känts meningsfull – vara mycket viktig för de medarbetare som har haft uppgiften.

I de intervjuer vi gjort på sju arbetsplatser och som har redovisats ovan har det emellertid framkommit att den personliga utvecklingen inte har blivit lika stor för alla språkbud. Kompetensökningen inom området språk och kommunikation har sannolikt skett hos alla språkbud enbart genom att ha genomgått språkbudsutbildningen. När det gäller utveckling utöver det finns det däremot exempel på språkbud som inte riktigt har hittat sin roll och som inte har varit aktiva i någon större utsträckning. För dessa personer blir förstås den egna utvecklingen mindre.

Utmaningar för språkbuden

Även om språkbuden har fått utbildning och annat stöd i sitt arbete har de ibland stött på utmaningar. Vi ställde vid work shopen frågan ”Har du stött på några svårigheter i ditt arbete som språkbud? I så fall vilka och vad skulle man kunna göra åt dem?” och fick följande svar:

- En del svenska medarbetare tyckte inte att SpråkSam var bra från början. Men då visade jag på deltagarnas framsteg efter hand och på det sättet fick jag ”över dem på min sida”.
- I början visste vi inte hur vi skulle fördela timmarna för språkbuden, det var svårt med bara två timmar i veckan. Då gjorde vi så att varje språkbud fick fyra timmar varannan vecka och det fungerade bra.
- Den största svårigheten var att fånga deltagarnas intresse och engagemang. Cheferna plockade ut dem och de kände sig utpekade. Det bästa sättet att öka engagemanget var att stötta deras självförtroende.
- Deltagarna ifrågasatte oss som språkbud och då fick cheferna komma in och stötta oss och förklara vår roll. Det var en svår period för oss, ett tag tänkte vi sluta som språkbud men vi fortsatte. Det var inte så konstigt för deltagarna hade inte så mycket information om vår roll men det kan också ha berott på att vi inte har svenska som modersmål. De kände sig kränkta; ”Varför ska kollegor som har samma problem som jag vara språkbud och undervisa oss?”. När deltagarna fick rätt information och när jag blev tydligare fungerade det bättre.
- När man som språkbud påtalar att det kan vara svårt att lära sig svenska för den som arbetar i en arbetsgrupp där många har svenska som andraspråk kan man bli kallad rasist.

Värt att notera i svaren ovan är att ingen nämner svårigheter förknippade med den egna kompetensen, de svårigheter som språkbuden har upplevt är förknippade med rollen.

Språkbuden i framtiden?

Tanken var att språkbuden skulle utgöra en viktig kugge i SpråkSam och så har det blivit ibland, andra gånger i mindre utsträckning. Alla språkbud har emellertid utvecklat sin egen

kompetens och så gott de har kunnat har de stöttat medarbetare på arbetsplatserna och samverkat med lärare och andra för att bidra till arbetet mot en språkutvecklande arbetsplats. Några av dem vi har talat med känner sig helt förankrade i sin roll och de kommer helt säkert att fortsätta sitt arbete även om SpråkSam nu tar slut. Under work shopen instämde också alla i påståendet ”Jag tror att jag kommer att fortsätta arbeta som språkombud även efter att SpråkSam-projektet är slut”. Några av de som angett att de kommer att fortsätta som språkombud har dock uttryckt en del önskemål inför framtiden:

- En återträff vore bra, fler nätverksträffar.
- Handledning.
- Nu är det viktigt att chefen ser till att vi gör en handlingsplan. Min chef pratar aldrig SpråkSam numera.
- Man kan inte sluta nu, annars fortsätter inte arbetsplatsen att utvecklas.

Andra är huvudsakligen nöjda med sakernas tillstånd och känner att de är ”på spåret”:

- Vi håller på och förankrar en ny plan hos förvaltningschefen.
- Det blir en naturlig fortsättning – vi har inte tänkt att det tar slut, det är bara början. Det kommer att fortsätta på olika sätt, bland annat därför att vi jobbar så mycket med dokumentation. Vi ska också börja med en bokcirkel.
- Dörren är öppen nu, vi har chefens stöd.
- Jag har verkligen mina chefs stöd, jag tänker fortsätta 40 år till.
- Vi fortsätter jobba med dokumentationsutbildning och jag får tid för det.

Språkombuden - slutsatser

Vi kan konstatera att språkombudens upplevelser skiljer sig ganska mycket åt. Genomgående är de språkombud som vi har intervjuat mindre aktiva och inte lika säkra i sin roll än de språkombud som deltog i vår work shop. Anledningen kan vara att de språkombud som valde att delta i work shopen är just de som är mest intresserade och positivt inställda. En rimlig slutsats blir att resultaten när det gäller språkombudens arbete spänner från ”inte särskilt lyckat” till ”mycket framgångsrikt”. Vilka faktorer kan då ha spelat in när det gäller resultaten för de enskilda språkombuden? Även här finns flera förklaringsfaktorer, en handlar om valet av vem som ska vara språkombud. Till exempel finns tecken som tyder på att språkombud som samtidigt haft något slags arbetsledande uppgifter som gruppleddare eller dokumentationsstödare har haft lättare att hitta en form för sitt arbete. En annan aspekt på urvalet handlar om språkombudens egen kompetens. I några fall är språkombudens kunskaper i svenska inte riktigt fullgoda och flera har själva deltagit i SpråkSams utbildning. Det är ett rimligt antagande att det är lättare att hjälpa andra om man själv har en god kunskap i svenska men å andra sidan får de språkombud som själva deltar i utbildningen förstås en särskilt god förståelse för de svårigheter man kan ha som andraspråkstalare.

Personliga egenskaper hos språkombudet spelar säkert också in. I rollen ingår att vara aktiv och att stötta andra och det är lättare för den som har ett rimligt gott självförtroende och som är utåtriktad. Även språkombudens förmåga att sätta sig i rollen och att förstå vad den innebär är av betydelse. Inte oväntat är det också lättare att verka som språkombud för den som arbetar på samma tider som arbetskamraterna (till exempel dagtid om de flesta arbetar då) samt för språkombud som själva befinner sig i samma lokaler som kamraterna.

När det gäller språkombudsutbildningen får den av de allra flesta ett gott betyg även om individuella skillnader förstås finns. Utbildningen har gett språkombuden ökad kunskap när det gäller situationen för andraspråkstalare och om språkutveckling – något som har haft stor betydelse för dem själva och för deras uppdrag. Trots att språkombuden under utbildningen har fått diskutera sin roll och sitt uppdrag verkar det som om detta inte har varit tillräckligt för att alla skulle känna sig trygga och veta vad som förväntades. Flera efterlyser även sent i projektet ett tydliggörande av språkombudets roll samt konkreta verktyg att arbeta med.

Beträffande språkombudens arbete har även faktorer kopplade till arbetsplatsen i allmänhet och chefen i synnerhet haft betydelse. Som nämnts ovan har endast sex av 24 arbetsplatser utnyttjat möjligheten att få ekonomisk ersättning för språkombudens tid. Samtidigt klagar många över att tiden inte riktigt har räckt till för att sköta språkombudsarbetet. Ekonomisk ersättning är förstås inte tillräckligt för att skapa tid – det är ju inte så lätt att bara ta in en vikarie ett par timmar här och där – men den borde ändå ha kunnat göra viss skillnad. Ett språkombud beskriver också hur 2 timmar i veckan gjorts om till 4 timmar varannan vecka och att det har underlättat planeringen.

Som beskrivits ovan uppger några språkombud att de ibland har hindrats av chefen att utföra sitt uppdrag, det gäller framför allt då chefen har sagt att språkombuden inte skulle besöka utbildningen. Även om ett tillfälligt deltagande i utbildningen säkert inte har varit avgörande för språkombudens möjlighet att utföra sitt uppdrag säger chefernas agerande något om hur de ser på språkombudens arbete, kanske har inte alla chefer varit tillräckligt stödjande. Vi kan sammantaget konstatera en gedigen utbildning och ett eget intresse inte är tillräckligt för att språkombuden ska lyckas i sin uppgift. För att deras arbete ska fungera väl krävs också att de har legitimitet hos både chef och arbetskamrater, att de har tillgång till metoder och verktyg samt att de har tillgång till de forum och den tid de behöver för sitt uppdrag.

Ett av delmålen i SpråkSam har varit att språkombuden, till följd av projektet, skulle utveckla sin roll och sina arbetsmetoder på ett sådant sätt att de kunde bidra till en språkutvecklande arbetsplats. Även om resultatet av målet är svårt att mäta i kvantitativa termer är det tydligt att många om än inte alla språkombud faktiskt har utvecklat sin roll och sina arbetsmetoder. Att detta i sin tur har bidragit till arbetsplatsernas arbete mot att bli språkutvecklande förefaller också högst troligt.

Ett annat av SpråkSams delmål handlar om att språkombuden, till följd av sitt uppdrag, efter projektet ska ha fått bättre förutsättningar att ta sig an fördjupade arbetsuppgifter eller bredda sitt arbetsområde inom språkutveckling. Också målet att de faktiskt ska ha fått fördjupade eller bredare arbetsuppgifter finns med. Uppgifter om i vilken utsträckning dessa mål har nåtts saknas. Vi kan dock konstatera att de allra flesta av dem som genomgått språkombudsutbildningen bör ha fått bättre förutsättningar att arbeta vidare med fördjupade eller breddade uppgifter när det gäller språkutveckling. Vi har också en del exempel på personer som faktiskt har fått breddade uppgifter, till exempel genom att arbeta som dokumentationsstödjare.

Stödformerna

I detta avsnitt behandlas följande frågor:

- I vilken omfattning har arbetsplatserna deltagit i någon av de stödformer som projektet har erbjudit?
- Vilken nytta har chefer och medarbetare haft av stödformerna?

De av SpråkSams delmål som behandlas är ”Mål på individnivå”: A5 och A7 samt ”Mål på organisationsnivå”: B4 och B5. Som underlag används huvudsakligen resultaten från delstudien ”Utvärdering av kompletterande stödformer inom SpråkSam” (Pia Juhlin Åstrand, februari år 2011).

Bakgrund

Att skapa en språkfrämjande arbetsmiljö som stöd för andraspråkstalaren har varit en viktig utgångspunkt i SpråkSam-projektet. Därför har insatser för att höja chefers och medarbetares medvetenhet och kunskap om språk och språkanvändning men också att för öka deras förmåga att hantera kommunikationsproblem till följd av språkliga svårigheter varit prioriterade områden. Som ett led i detta arbete ville projektet skapa forum på arbetsplatsen där alla – chefer, andraspråkstalare, arbetskamrater och språkombud – skulle kunna träffas för reflekterande diskussioner utifrån olika vardagssituationer och de stödformer som har erbjudits är:

1. Coachning med inriktning på språk och kommunikation.
2. Språkstödande omvårdnadshandledning till en eller flera grupper på arbetsplatsen.
3. Föreläsningar där hela arbetsplatsen har kunnat delta.

Stödformerna har erbjudits samtliga arbetsplatser som deltagit i SpråkSam och det var ett krav att varje arbetsplats skulle utnyttja minst en stödform. 22 av 24 arbetsplatser har tagit del av något eller några av stöden.

Om handledningen

Syftet med handledningen har varit att höja chefers och medarbetares medvetenhet och kunskap om språk och språkanvändning men också deras förmåga att hantera kommunikationsproblem till följd av språkliga svårigheter. Utmärkande för handledningen inom SpråkSam har varit att den haft ett dubbelt fokus det vill säga den har handlat både om vård- och omsorgsfrågor och om språk- och kommunikationsfrågor.

Sammanlagt har handledning genomförts för 21 grupper på 17 arbetsplatser. Gruppstorleken har varierat men vanligen legat mellan 5-8 personer per grupp. Gruppernas sammansättning har också varierat och har avgjorts av de enskilda arbetsplatserna. En del grupper har varit homogena såväl yrkesmässigt som organisatoriskt medan andra varit mer heterogena. Handledningen har skett med varierande frekvens, en del grupper har träffats varannan vecka, en del var tredje och några grupper var fjärde vecka. Till att börja med var tanken att varje grupp skulle ha handledning tio gånger men många har fått möjlighet att ses vid fler tillfällen.

Nio personer har arbetat som handledare inom SpråkSam, samtliga har tidigare erfarenhet inom området. De fick också kompletterande stöd och utbildning under projektperioden. Flera av handledarna uppger att de till och från har stött på utmaningar förknippade med sina handledningsuppdrag, exempel på sådana är:

- Så gott som alla deltagarna i handledningsgrupperna har varit ovana vid handledning. Det har ofta gjort startsträckan längre än vid handledning av grupper som har varit med om det tidigare.

- I en del fall har deltagarna haft bristande kunskap om syftet med handledningen och om varför de varit utvalda/erbjudits handledning. Aktiviteten har startats på chefs initiativ, inte därför att individerna har efterlyst det, vilket ibland lett till ett inledande motstånd och till att handledarna har fått ägna mycket tid åt att diskutera syftet med handledningen. I något fall nämns också att handledning på en del arbetsplatser betraktas som något som ges till ”problemgrupper”, handledning som företeelse har alltså en negativ klang för en del medarbetare.
- En del chefer har varit mer engagerade än andra. I de fall där chefs engagemang har varit mindre har det tagit längre tid att komma igång och ifrågasättande från gruppen har varit vanligare.
- En del grupper har under handledningsperioden varit föremål för förändringar på arbetsplatsen som, åtminstone periodvis, har stört den ordinarie handledningen. Handledarna verkar i dessa situationer ha anpassat sig till gruppens behov av att tala om dagsaktuella frågor för att sedan återvända till ”ordinarie handledningsfrågor” då den turbulenta fasen har klingat av.

De ämnen som tagits upp under handledningen spänner över ett vitt spektrum och har varierat mellan grupper och över tid. Några exempel på frågor som berörts är: etik och moral, olika sätt att kommunicera, metoder för att hantera utagerande boende och krävande anhöriga, verktyg i samtal med brukare, anhöriga, kollegor och chefer, hur medarbetare kan bemöta andra när det finns risk för missförstånd på grund av språket samt ord, begrepp och definitioner som används i till exempel social dokumentation.

Vilken nytta kan man då förvänta sig av den här sortens handledning? Här ser handledarna flera möjligheter och sådant som de iakttagit och som nämns i de intervjuer som gjorts är till exempel:

- Stärkt teamkänsla, kommunikationen i arbetsgruppen förbättras.
- Individerna synliggörs och får mod att våga tala och ta upp även svåra saker och tillkortakommanden.
- Stöd till deltagarna att reflektera över vilka kunskaper, erfarenheter och värderingar som ligger till grund för handlingar gentemot brukare och anhöriga.
- Stöd till individen att få ut känslor som han/hon härbärgerar från alla möten och relationer med brukare och anhöriga.
- Tillfälle att reflektera kring och utveckla nya förhållningssätt gentemot brukare och anhöriga.
- Tillfälle att träna svenska för personer med svenska som andraspråk. Även de som inte pratar perfekt svenska blir lyssnade på.
- Språkutveckling eftersom deltagarna själva måste formulera sina problem och formuleringar. Man lär sig också att lyssna aktivt och bekräftande och djupet i språket utvecklas.

Av de intervjuer vi gjort med chefer och med medarbetare som har deltagit i handledning framkommer att deras bild av resultaten är skiftande. I några fall uppges de vara mycket goda men exempel finns också på arbetsplatser där både chef och deltagare i handledning inte tycker att insatsen har gett önskat resultat. Även i vilken utsträckning handledningen verkligen har haft ett dubbelt fokus på både språk/kommunikation och vård/omsorg varierar.

Om föreläsningarna

Föreläsningar har under projekttiden anordnats på 21 av totalt 24 arbetsplatser som deltagit i SpråkSam. En del arbetsplatser har haft flera föreläsningar, i genomsnitt har varje arbetsplats haft 2 föreläsningar. Antalet deltagare har varierat mellan 3 och 30¹¹. Samtliga föreläsningar har genomförts av Catarina Persson, lektor vid Institutionen för Nordiska språk, och de har tagit cirka 1,5 timme. Innehållet har varit följande¹²:

- Föreläsningen har inletts med en del som handlat om språkinlärning det vill säga det stora arbete som det innebär att lära ett nytt språk som vuxen. Skillnader mellan modersmålsinlärning, andraspråksinlärning samt inlärning av främmande språk har behandlats liksom vilka svårigheter som finns vid inlärning av just det svenska språket. Syftet med denna inledande del har varit olika för olika målgrupper. När deltagarna vid föreläsningen varit personer med svenska som modersmål har syftet varit att ge kunskap om och förståelse för andraspråksinlärares situation och då deltagarna har haft svenska som andraspråk har syftet varit att stärka självkänslan.
- Nästa del i föreläsningen har handlat om kommunikativa utmaningar det vill säga utmaningar i den skriftliga och muntliga kommunikationen på arbetsplatsen. Exempel rörande bland annat dokumentation, handlingsplaner och minnesanteckningar har behandlats liksom telefonsamtal och samtal med anhöriga. Under denna del av föreläsningarna har deltagarna varit aktiva och deltagit i diskussionen.
- Föreläsningens avslutande del har rört problematiska kommunikativa situationer. Exempel på sådana som har diskuterats är då någon låtsas förstå trots att han/hon inte gör det samt hur den kan göra som vill korrigera en arbetskamrats språk. Även under denna del av föreläsningarna har deltagarna deltagit aktivt.

För de arbetsplatser som har önskat det har föreläsaren under hösten år 2010 erbjudit uppföljningssamtal med berörda chefer, sådana har förekommit på cirka 10 arbetsplatser. Syftet med uppföljningssamtalen har varit att stödja cheferna i frågor som rör vad som konkret kan göras för att skapa en språkutvecklande arbetsplats.

Urvalet av deltagare till föreläsningarna har beroende på hur cheferna formulerat och sänt ut inbjudningarna varierat mellan arbetsplatserna. Ibland har enbart medarbetare med svenska som modersmål deltagit, andra gånger enbart personer som har svenska som andraspråk. Oftast har dock gruppen varit blandad. Även chefernas deltagande har varierat – en del har valt att vara med och andra har valt att avstå. Beroende på dessa skiftande förutsättningar har diskussionerna under föreläsningarna förstås varierat.

Föreläsningarna har fungerat väl och innehållet har enligt såväl föreläsare som chefer och medarbetare varit intressant för åhörarna. Tidsramen på cirka 1,5 timme uppges också vara lagom. Den enda faktor som egentligen nämns som ett bekymmer är att det praktiska rörande tidsbokningarna av föreläsningarna har fungerat mindre bra. Föreläsaren har ofta fått ändrat schema med kort varsel och det har varit många om- och avbokningar.

När det gäller de uppföljningssamtal som föreläsaren erbjudit cheferna ägnades dessa i stor utsträckning åt praktiska verktyg och metoder som arbetsplatserna skulle kunna använda, till exempel att:

¹¹ Uppgift lämnad av Catarina Persson vid expertmöte i Äldrecentrums lokaler den 25 oktober år 2010.

¹² Bearbetning av den beskrivning som görs av Catarina Persson i dokumentet ”Erfarenheter och iakttagelser från föreläsningar och uppföljningssamtal inom projektet SpråkSam” (2010-12-18).

- Arbetsplatserna regelbundet skulle kunna avsätta tid för medarbetarna att i mindre grupper diskutera formuleringar och språk när det gäller dokumentationen
- Skrivandet av minnesanteckningar bör rotera samt en lathund för protokollsskrivande tas fram. Skrivandet kan också göras i ”tandem” då två personer hjälps åt att skriva.
- Språket i informationstexter (t ex förordningar, handlingsplaner, rutiner och varningsföreskrifter) bör ses över och rensas från onödigt svårt språk.
- Bokstaveringslistor bör tas fram som kan användas till hjälp vid telefonsamtal. Alla medarbetare bör även få information om regler som gäller när man svarar i telefon.
- Samtal med anhöriga kan tränas genom rollspel.
- Den som är ordförande vid arbetsplatsmöten ska beakta att en del medarbetare kan känna sig osäkra och tycker det är obehagligt att uttala sig i en stor grupp.
- Språket på arbetstid alltid ska vara svenska.

Från arbetsplatserna uppges av många att föreläsningarna, och i förekommande fall uppföljningssamtalen, har varit nyttiga. Flera nämner dock att fler medarbetare borde ha deltagit och det är tydligt att den långsiktiga nyttan av föreläsningarna hänger samman med dels hur många som har nåtts av dem, dels av i vilken utsträckning som chefen har fångat upp innehållet i föreläsningarna i andra sammanhang.

Om Chefscoachningen

Coachning har genomförts på cirka 18 av de 24 arbetsplatser som har ingått i SpråkSam, en del har haft coachning vid ett tillfälle, några ett par gånger. En del arbetsplatser har valt individuell coachning för en chef, andra har valt coachning i hela chefsgruppen.

All coachning har tillhandahållits av språkkonsulten Karin Mattsson och det huvudsakliga syftet med coachningen var att stödja cheferna i att besvara frågan ”Hur kan man främja en språkutvecklande arbetsplats”¹³

Varje coachningstillfälle har pågått cirka 1,5 timme, ibland något längre. Coachens huvudsakliga uppgift har varit att stödja chefen i dennes egen utveckling men ibland har hon också tillhandahållit ett rent kunskapsstöd till exempel när det gäller hur språkutveckling går till och hur språknivåer kan bedömas. Exempel på områden som utgjort vanliga diskussionsämnen under coachningen är¹⁴:

- Ett tillåtande klimat.
- Hantering av vissa personers ovilja att delta i språkutbildning.
- Språknivåer, språkbedömningar.
- Samarbetet med lärarna.
- Medarbetarsamtal – alla medarbetares bidrag till kommunikationsutvecklingen.
- Språkombudens roll.
- Kulturella aspekter på chefsrollen.
- Idéer för språkutveckling utan svenskkurs.
- Genomförandeplan.

¹³ Syftet är hämtat från intervju med delprojektledare Elisabet Hermansson vid intervju i Äldrecentrums lokaler den 8 november år 2010.

¹⁴ Hämtat ur OH-presentationen ”Chefscoachning. Språksam, Att lägga pusslet III, Karin Mattsson, Språket i Fokus” (2010-12-09).

Coachens övergripande bedömning är att alla chefer hon har träffat har haft nytta av coachningen även om nyttan har sett olika ut beroende på tidigare erfarenheter och kunskap.

Som nämnts ovan har coachningen vanligen skett för en chef i taget men ibland också för större chefsgrupper. När samtalen har varit individuella har en större del av samtalet ofta kommit att handla om chefens egen situation och om vad hon/han brottas med i sitt eget ledarskap. Vid de tillfällen då coachningen har genomförts i grupp har samtalet handlat mer om helheten och en fördel enligt coachen är att resultatet av, och därmed ansvaret som följer av, coachningen vid dessa tillfällen blir gemensamt och att effekterna i verksamheten därmed kan bli större.

När det gäller vilka resultat som man kan förvänta sig av coachning av det här slaget menar coachen att förhoppningen är att cheferna ska inspireras och få verktyg så att de kan sätta igång med praktiskt arbete och göra något i den egna verksamheten. Från chefernas håll beskrivs att flera har uppskattat coachningen men att det avgörande för att de ska dra nytta av den är att de själva arbetar med området och avsätter tid för det.

Stödformer - slutsatser

I detta avsnitt redovisas slutsatser för alla de tre stödformerna sammantaget. Till att börja med kan vi konstatera att arbetsplatsernas intresse för att delta i stödformerna har varit stort. Visserligen har en del arbetsplatser varit mer aktiva än andra men 22 av 24 möjliga arbetsplatser har ändå utnyttjat SpråkSams erbjudande och tagit del av en eller fler av stödformerna.

När det gäller den upplevda nyttan har den varierat mellan arbetsplatser, chefer och medarbetare men många exempel på konkreta resultat har ändå beskrivits. Viktiga faktorer som verkar ha haft betydelse för hur stora de positiva effekterna av stödformerna har blivit är till exempel:

- Chefens strategi när han/hon har valt stödform samt har valt deltagare till stödformen.
- Hur många som har deltagit i någon av stödformerna – fler deltagare betyder större genomslag i verksamheten som helhet.
- Att de praktiska förhållandena, till exempel medarbetarnas möjlighet att gå ifrån det vanliga arbetet för att delta i någon stödform, har fungerat väl.
- I vilken utsträckning som chefen har funnit sätt att fånga upp deltagarnas erfarenheter av framför allt handledning och föreläsningar i den dagliga verksamheten.
- Hur väl chefen har samarbetat med handledare, föreläsare och/eller coach.
- Handledarnas förmåga att balansera mellan krav och önskemål från projektet, från cheferna och från deltagarna i handledning.
- Handledarnas förmåga att arbeta med handledningsovana grupper.

Vilka effekter kan vi då se i verksamheterna? Den kanske viktigaste är att ju fler på arbetsplatsen som får kunskap om frågor som rör språkutveckling och kommunikation, desto bättre borde förutsättningarna bli för att åstadkomma språkutvecklande arbetsplatser. Cheferna har också genom stödsamtal och coachning fått tillfälle att reflektera över sitt eget handlande vilket bör ha förbättrat deras möjligheter att arbeta aktivt inom området. De medarbetare som har fått tillgång till handledning har också fått möjlighet att reflektera och att bygga upp sin kompetens inom de valda handledningsområdena. Vår bedömning är

sammantaget att stödformerna i många fall har medfört betydande nytta för arbetsplatserna men att en del finjusteringar kan vara bra att göra om liknande stödformer ska användas i kommande utvecklingsarbete.

Jämställdhet och tillgänglighet

Då det svenska ESF-rådet bedömer ansökningar om projektmedel är ett kriterium att projekten på ett bra sätt ska arbeta med jämställdhet och tillgänglighet. I detta avsnitt beskrivs kort vad som menas med detta och därefter hur SpråkSam har arbetat och vilka resultat projektet har nått inom dessa områden.

I avsnittet behandlas följande frågor:

- Har SpråkSams utbildning, arbetsmetoder och stödformer bidragit till ökad kunskap om tillgänglighet och jämställdhet?
- Har möten och utbildningsinsatser genomförts på tider som är anpassade efter arbetsplatsens och de anställdas behov ur ett jämställdhetsperspektiv?
- Har projektet bidragit till ökade kunskaper om tillgänglighet och funktionshinder och därmed gett ändrade attityder och större förståelse för medarbetare med till exempel dyslexi så att de känner att de kan lyfta fram sina problem och behov?

De av SpråkSams delmål som behandlas i detta avsnitt är ”Mål på organisationsnivå”: B6, B7 och B8

Detta avses med jämställdhet och tillgänglighet¹⁵

Med *jämställdhet* avses här sociala och samhällsliga relationer mellan kvinnor och män, arbets- och maktfördelningen mellan könen samt i slutändan demokrati och rättvisa. Jämställdhet handlar ytterst om att ta tillvara outnyttjade resurser, att utveckla kompetens och att skapa en arbetsorganisation, en arbetsmiljö och ett arbetsklimat som bidrar till ökad hälsa, tillfredsställelse och livskvalitet för enskilda människor. Allt detta bidrar även till att öka effektiviteten i alla verksamheter.

Mot denna bakgrund betonar ESF-rådet vikten av så kallad ”jämställdhetsintegrering”. Med det menas ”(om)organisering, förbättring, utveckling och utvärdering av beslutsprocesser, så att ett jämställdhetsperspektiv införlivas i allt beslutsfattande, på alla nivåer och i alla steg av processen, av de aktörer som normalt deltar i beslutsfattandet.” För SpråkSam och andra projekt som stöds av Socialfonden innebär jämställdhetsintegrering att ett jämställdhetsperspektiv ska införlivas på alla nivåer och i alla steg från projektets början till dess slut.

Begreppet *tillgänglighet* används för att beskriva vad som krävs för att personer med funktionsnedsättning ska kunna delta på lika villkor som andra. Tillgänglighet krävs med detta synsätt inom fyra områden;

- Fysisk tillgänglighet innebär att arbetsplatsen är utformad så att alla kan ta sig fram och fungera i arbetet.

¹⁵ Informationen i denna beskrivning är hämtad från dokumenten ”Vägledning till jämställdhetsintegrering – en utgångspunkt”, Dnr 2007-00467 och ”Handledning i tillgänglighet – en utgångspunkt”, Dnr 200700467, båda publicerade av Svenska ESF-rådet.

- Tillgänglig verksamhet handlar om hur man förhåller sig till varandra på arbetet, bemötande och arbetsmiljö.
- Kommunikativ tillgänglighet avser möjligheten att höra och delta i diskussioner.
- Informativ tillgänglighet handlar om att information måste vara utformad på ett sådant sätt att alla kan tillgodogöra sig den.

För SpråkSam innebär kravet på att tillgängligheten i projektet ska beaktas att man till att börja med måste problematisera värderingar och attityder om människor med eller utan funktionsnedsättning. Därefter ska åtgärder vidtas så att tillgängligheten blir så god som möjligt och det är viktigt att tillgänglighetsperspektivet finns med under hela projektets livslängd.

SpråkSams aktiviteter med inriktning på jämställdhet och tillgänglighet

Frågor som rör jämställdhet och inriktning har genomsyrat SpråkSam och de har därför återkommit i många av projektets aktiviteter. I detta avsnitt beskrivs dessa aktiviteter i korthet.

Vid tre tillfällen under år 2008 och 2009 genomfördes SWOT-analyser inom områdena jämställdhet och tillgänglighet. Deltagare i den första SWOT-analysen var representanter från projektledningen, deltagare i språkombudsutbildningen samt några medlemmar i SpråkSams styrgrupp. Vid övriga SWOT-möten deltog endast projektledningen och deltagare i språkombudsutbildningen¹⁶.

SWOT står för Strengths (styrkor), Weaknesses (svagheter), Opportunities (möjligheter) och Threats (hot). SWOT-metoden bygger på att en grupp arbetar strukturerat med att bedöma styrkor, svagheter, möjligheter och hot inom ett projekt. Styrkor och svagheter är parametrar som den egna organisationen kan påverka, till exempel genom egna beslut. Möjligheter och hot är istället parametrar som den egna organisationen inte kan påverka, till exempel beslut som fattas av andra såsom regering och riksdag eller myndigheter. Då en grupp arbetar med SWOT-metoden tas först en bruttolista på alla styrkor, svagheter, möjligheter och hot fram. Därefter diskuteras vad av det man fått fram som är viktigast att beakta och vilka åtgärder som bör vidtas för att bäst utnyttja styrkor och hantera svagheter samt använda möjligheter och avvärja hoten.

Resultaten av SWOT-analyserna är omfattande och vi väljer att inte här redovisa dem i detalj. Däremot presenteras nedan i sin helhet de åtgärdsförslag som analyserna resulterade i. Beskrivningen är ett direkt citat från dokumentet ”Jämställdhet och tillgänglighet – vad har vi gjort och vad ska vi göra”.

”Jämställdhet

Våra mål är att utbildning, arbetsmetoder och stödformer ska bidra till ökad kunskap om tillgänglighet och jämställdhet samt att möten genomförs på tider som är anpassade ur ett jämställdhetsperspektiv.

¹⁶ Notera gärna att språkombudsutbildningen har omfattat såväl chefer som språkombud. Totalt har cirka 60 personer deltagit.

Exempel på saker vi kan göra:

- Diskutera normer och värderingar i olika sammanhang såsom nätverksträffar, möten mm.
- Diskutera våra egna värderingar och tankar om jämställdhet i projektledningen.
- Vidareförmedla de fakta som redan finns om jämställdheten i omsorgen.
- Diskutera jämställdhet med lärarna, göra SWOT-analys.
- Ta upp jämställdhet med den primära målgruppen.
- Föreläsningar om jämställdhet, jämställt språk, jämställdhet på enkönade arbetsplatser mm.
- Kvinnliga chefer och manliga underställda, kulturella aspekter.

Tillgänglighet

När det gäller tillgänglighet har vi genomfört utbildningar med hjälp av processtödet¹⁷ för styrgrupp, projektledning, språkombud och chefer. Vi har ett mål som säger att ökade kunskaper ska leda till ändrade attityder så att medarbetare vågar ta upp egna funktionshinder såsom exempelvis dyslexi. Vi har också krav på oss att använda lokaler som är tillgängliga och att information ges på ett tillgängligt sätt.

Exempel på åtgärder:

- Diskutera normer och värderingar såsom med jämställdhet.
- Ta in föreläsare om dyslexi.
- Anpassa Äldrecentrum i den mån det går.
- Ta upp med lärarna och den primära målgruppen.”

Förutom dessa SWOT-analyser har SpråkSam-projektet genomfört följande aktiviteter för att nå målen gällande jämställdhet och tillgänglighet:

- På en lärarträff som anordnades i juni år 2010 deltog ESF:s processtöd och talade på temat jämställdhetsintegrering. Under träffen gick viktiga begrepp och definitioner igenom liksom motiven till varför jämställdhetsintegrering är viktigt. Deltagarna på träffen fick också del av aktuell statistik om kvinnor och män samt tips på verktyg som kan användas i arbetet med jämställdhetsintegrering.
- Avsnitt om tillgänglighet ingick i språkombudsutbildningarna och presenterades också för styrgrupp och projektledning. Även här medverkade ett processtöd och deltagarna fick bland annat information om hur lokaler kan göras mer tillgängliga. Föreläsningsspasset innehöll också en presentation av viktiga begrepp och statistik samt praktiska exempel från verkligheten.
- Vid de arrangemang, till exempel konferenser och nätverksträffar, som ordnats av projektet har man varit noga med att säkerställa tillgängligheten i de lokaler som använts.

Utöver detta har projektledningen diskuterat frågor rörande jämställdhet och tillgänglighet vid flera tillfällen men de har därefter valt att låta arbetsplatserna ta till vara de kunskaper de fått genom ovan beskrivna aktiviteter och själva utveckla diskussionen där. Några direkta krav, till exempel på att lärare att ta upp dessa frågor, har inte ställts.

¹⁷ Processtöd är kompetensresurser som tillhandahålls av ESF-rådet och som projekt kan använda.

Detta har hänt på arbetsplatserna

När det gäller målen som rör jämställdhet och tillgänglighet har vi valt att inte särredovisa resultaten för varje arbetsplats. Anledningarna är två; svaren från de sju arbetsplatser vi har följt är relativt likartade och de är dessutom ganska kortfattade. Resultatredovisningen nedan är därför en sammanställning av alla de synpunkter som framkommit i intervjuerna.

Bland de arbetsplatser som har deltagit i SpråkSam är de flesta men inte alla kvinnodominerade. Män är vanligare på arbetsplatser som ägnar sig åt omsorg om personer med funktionsnedsättning och de arbetar oftare natt.

Alla aktiviteter inom SpråkSam har genomförts på dagtid. Det betyder att tillgängligheten i det avseendet har varit god för medarbetare som i vanliga fall arbetar dagtid. Anställda som arbetar på natten har i de flesta fall erbjudits kompensationsledigt om de deltagit utbildning eller någon annan aktivitet på dagtid men uppgifter finns om medarbetare som valt att inte delta med skälet att de arbetar natt. Det är lätt att ha förståelse för att SpråkSams aktiviteter bedrivits på dagtid men måhända bör framtida satsningar ta hänsyn till att många anställda inom vård och omsorg har sin huvudsakliga arbetstid på natten.

När det gäller de SpråkSam-aktiviteter som genomförts på arbetsplatsen, framför allt utbildning men även handledning, föreläsningar och coachning, har tillgängligheten varit god eftersom arbetsplatserna vanligen redan är anpassade för att även personer med funktionsnedsättning ska ha en god tillgänglighet.

Jämställdhet – resultat och slutsatser

Även om många aktörer i SpråkSam har fått del av kunskap rörande jämställdhet verkar inte frågan riktigt ha trängt ut på arbetsplatserna. Många, såväl chefer som medarbetare och lärare, använder argument som ”Jämställdhet är inget problem hos oss, vi är ju bara kvinnor” eller tvärtom, ”Det är inget problem för vi är ungefär 50/50”. En försiktig tolkning av dessa svar innebär att de som uttalat sig inte riktigt har trängt in i jämställdhetsområdet och att de därför inte ser eller tycker sig beröras av några problem eller möjligheter inom området.

En anledning kan vara att även om jämställdhet har tagits upp på de flesta av SpråkSams aktiviteter är det inte självklart att ämnet har nått ut till alla. Vi vet till exempel att en del chefer med tiden minskat sitt engagemang och inte har deltagit i så många aktiviteter, därmed har de heller inte fått del av information och diskussioner rörande jämställdhet. En del chefer och anställda anser också att deras arbetsplatser redan är jämställda och att frågan därmed är ointressant att diskutera.

En fråga när det gäller jämställdhet som har berörts av en del intervjupersoner gäller mäns och kvinnors olika möjlighet att delta i utbildning. I något fall beskrivs hur en kvinnlig deltagare har haft huvudansvaret för familjens barn och därför regelbundet tvingades lämna SpråkSams utbildning tidigare för att hämta barnen på förskolan. Hon valde efter en tid att lämna utbildningen. Att kvinnorna har huvudansvaret för barnen är fortfarande vanligt i Sverige och ofta ännu vanligare i andra länder och en möjlig hypotes är att det för en del av SpråkSams kvinnliga deltagare på grund av detta har varit något svårare att följa undervisningen.

En annan indikation rör fördelningen av män och kvinnor som har deltagit SpråkSams utbildning i relation till deras andel av hela arbetsstyrkan. En chef menar att det på hans

arbetsplats nog finns fler män som skulle behöva gå och han tror inte att andelen män i utbildningen återspeglar andelen män på arbetsplatsen. Något riktigt svar på varför det är så har han inte men han säger: ”Kanske tycker de att de klarar sig ändå, även om vi inte tycker det”. En annan chef säger istället att män ofta har bättre kunskaper i svenska, även om de varit i Sverige kortare tid än en kvinna från samma land, eftersom männen rör sig mer i samhället och har ett större kontaktnät och därför lär sig språket snabbare. Samma chef menar därmed att behovet av utbildning är större hos kvinnorna. En chef betonar också att förbättrade kunskaper i svenska kan bidra till att ge kvinnor mer självständighet och göra dem mindre beroende av andra.

Bland de män som faktiskt har deltagit finns tecken på att deras situation ibland kan ha skilt sig något från kvinnornas. Till exempel beskriver en lärare en man som hoppade av, förklaringen tros vara att han inte ville visa sin okunskap. Även om uppgiften är anekdotisk finns det anledning att fundera över de kulturella skillnader som kan göra det svårare för en del män att visa svaghet, särskilt inför kvinnor.

Utifrån våra intervjuer med lärare och deltagare verkar det som om frågor rörande jämställdhet har tagits upp i de flesta utbildningsgrupper. Flera nämner att gällande lagstiftning har behandlats liksom skillnader mellan kvinnor och män hos boende/brukare och jämställdhet i ett kulturellt perspektiv.

När det gäller själva verksamheten finns en del tecken på att jämställdhetsfrågor emellanåt är uppe på agendan. Det gäller framför allt brukares och boendes önskemål om att få sin vård och omsorg av personer som har samma kön som de själva. Dessa önskemål försöker verksamheterna då det är möjligt att tillfredställa men ibland är det svårt både planeringsmässigt och då personalsammansättningen när det gäller kön långt ifrån alltid matchar könsammansättningen hos brukarna. Flera, både chefer och medarbetare, uttrycker också ett önskemål om mer blandade personalgrupper och då handlar det om att öka andelen män bland de anställda.

Ett bekymmer som nämns av några är också att män ibland särbehandlas när det gäller fördelning av arbetsuppgifter. Å ena sidan kan de ibland få en tyngre arbetssituation då kollegorna ber dem att ta mer av fysiskt krävande arbetsuppgifter. Å andra sidan förekommer att männen ”slipper” göra en del uppgifter som uppfattas som traditionellt kvinnliga, till exempel att sköta tvätt.

Det är svårt att svara på exakt i vilken utsträckning som SpråkSams utbildning, arbetsmetoder och stödformer har bidragit till ökad kunskap om jämställdhet men det faktum att frågan har berörts i så många sammanhang talar för att en viss effekt bör ha uppnåtts.

Möten och andra aktiviteter inom SpråkSam har, eftersom de genomförts på ordinarie arbetstid, ägt rum på tider som i möjligaste mån har anpassats till såväl verksamhetens som till berörda medarbetares behov ur ett jämställdhetsperspektiv.

Tillgänglighet – resultat och slutsatser

Frågor som rör tillgänglighet har inte varit framträdande på de arbetsplatser vi har besökt, anledningarna verkar vara två. Till att börja med är andelen anställda som själva har någon fysisk funktionsnedsättning liten – arbete i omsorgen är av sådan karaktär att det ofta är svårt att sköta för den som har en sådan funktionsnedsättning. De verksamheter som har ingått i

SpråkSam ägnar sig också åt vård och omsorg för personer som själva ofta har funktionsnedsättningar. Det innebär dels att lokalerna är anpassade för detta, dels att många medarbetare redan har en god kunskap och en stor förståelse för vad det innebär att ha en funktionsnedsättning.

När det gäller fysiska funktionsnedsättningar beskriver en chef att det på hennes arbetsplats finns medarbetare som har nedsatt funktionsförmåga och att hon då försöker fördela arbetsuppgifterna så att det ska fungera bra ändå. Möjligheterna att omfördela uppgifterna är dock beroende på arbetets karaktär begränsade.

Att tillgänglighet inte har varit i fokus på arbetsplatserna under SpråkSam-perioden innebär inte att frågor som rör funktionsnedsättning är irrelevanta, tvärtom finns flera anledningar att de borde diskuteras.

Den första intressanta frågan är vilket stöd som ges till medarbetare med dyslexi, det gäller både personer med svenska som förstaspråk och de som har svenska som sitt andraspråk. Projektet har gjort försök att belysa detta i sina olika aktiviteter men ämnet har ägnats begränsad uppmärksamhet på de arbetsplatser vi besökt. Någon lärare berättar att en deltagare sade att han hade dyslexi men att detta mest var en ursäkt för att förklara hans bristande skriftliga kunskaper i det svenska språket. I ett annat fall beskriver en chef hur en medarbetare som har dyslexi har utvecklats mycket till följd av deltagandet i SpråkSams utbildning. Vi vill i detta sammanhang poängtera att det kan vara mycket svårt att avgöra om en person som har svenska som andraspråk har dyslexi eller om läs- och skrivsvårigheterna beror på att han/hon saknar tidigare utbildning i svenska.

En annan aspekt på tillgänglighet rör psykiska funktionsnedsättningar, sådana som inte syns utanpå och som inte så lätt kan iaktas av andra men som kan verka hindrande för den enskilde. Några tecken på att sådana funktionsnedsättningar har diskuterats som en del av SpråkSam finns inte.

Vi finner sammantaget få tecken på att SpråkSams utbildning och övriga aktiviteter har bidragit till ökad kunskap om tillgänglighet eller att de har lett till ändrade attityder eller större förståelse för medarbetare med till exempel dyslexi.

Intern och extern information

I avsnittet behandlas följande frågor:

- Hur väl har information om projektets verksamhet, erfarenheter och resultat spritts till andra?
- Har projektet enkla kanaler för informationsutbyte?
- Är den information som projektet ger externt och internt utformad på ett tillgängligt sätt?

De av SpråkSams delmål som behandlas är ”Mål för intern och extern information”: D1, D2, D3 och D4. Notera gärna att informationsmålen delvis ansluter till målen om tillgänglighet som diskuterats ovan.

I utvärderingen har inte ingått att göra en tillgänglighetsanalys av till exempel texter och hemsida.

Detta har gjorts av SpråkSam

SpråkSam har bedrivit ett intensivt arbete för att sprida information både till personer som varit direkt berörda av projektet och till andra intresserade som till exempel politiker, kommuner och privata utförare, forskare och media. Informationsarbetet har framför allt bedrivits på följande sätt:

- En fyllig hemsida har funnits där både information och verktyg har gått att hitta.
- En stor mängd skriftliga material har framställts. Dessa har spritts både genom hemsidan och på andra sätt.
- Information till berörda aktörer (lärare, chefer, språkombud, deltagare, handledare och andra) har i hög grad lämnats i samband med nätverksträffar, möten, handledning och konferenser.
- Deltagare i konferenser, nätverk och andra möten har ofta efteråt fått utskick med kopior av bilder och annat som använts.
- Mailutskick har varit vanliga.
- Projektet har producerat och spritt ett nyhetsbrev.
- Projektet har själva anordnat flera konferenser. Deltagandet har varit kostnadsfritt och alla som har varit intresserade har fått delta.
- Projektledningen har medverkat på konferenser (en del av dem internationella), seminarier, mässor och liknande anordnade av andra för att berätta om SpråkSam.
- SpråkSam deltog under Almedalsveckan i Visby år 2010.
- Reportage om SpråkSam har förekommit i flera tryckta medier och i radio.

Intern och extern information – resultat och slutsatser

Eftersom svaren rörande information var både kortfattade och i stora delar likartade hos samtliga de sju arbetsplatser vi följt redovisas resultaten sammanlagt och inte för var och en av dem.

Bilden av den interna informationen tyder på att interna mottagare beroende på position och situation ibland har tyckt den har varit för omfattande och att den ibland inte har varit tillräcklig. Några exempel kan illustrera detta.

Ganska många deltagare har tyckt att informationen inte alltid har räckt till. Det gäller till exempel den information som de fick innan de påbörjade utbildningen och en vanlig fråga som ställdes var ”Varför ska just jag delta?” Även under den tid som utbildningen pågick fanns en del frågor som deltagarna tyckte att de inte fick svar på tillräckligt snabbt, till exempel gäller det information om när sommarledigheten skulle inträffa och om hur länge utbildningen skulle pågå.¹⁸

En hel del av de vi intervjuat är också, även i slutet av SpråkSam-perioden, osäkra på vad som menas med ”språkutvecklande arbetsplats” och det är vanligt att språkombudens roll också är oklar. En del erkänner att de själva kunde ha varit mer aktiva i att söka information medan andra menar att de har efterfrågat sådan men inte fått något svar. Vi kan dock se flera exempel på hur framför allt chefer berättar att de efter en tid ägnat mindre engagemang åt projektet och

¹⁸ Bakgrunden till den senare frågan är att projektet i slutet gav möjlighet för de arbetsplatser som så önskade att, om en överenskommelse med utbildningsanordnarna kunde träffas, fortsätta utbildningen en bit in i år 2011.

att de inte deltagit i särskilt många av de aktiviteter som anordnats av projektet. Ett rimligt antagande är att de som inte varit lika aktiva har gått miste om en del information, information som förvisso kanske sänts ut i efterhand till de som inte varit med men som då inte riktigt nått fram. Det vill säga den har säkert nått mottagaren i teknisk bemärkelse men han/hon har inte läst den eller inte riktigt förstått innebörden.

När det gäller kunskapen om SpråkSam i allmänhet visar resultaten att de personer som varit nära involverade i projektet är mer informerade än de som har befunnits sig på större avstånd. Rent konkret innebär det att "vanliga medarbetare" på arbetsplatserna vet mindre om projektet. Att det är så är långt ifrån förvånande eftersom de inte varit direkt inbjudna till särskilt många av projektets aktiviteter, framför allt har de haft möjlighet att delta i föreläsningar och i några fall i handledning. För att hålla sig informerade har därför deltagarna varit hänvisade till sin egen nyfikenhet samt till chefernas intresse av att informera på till exempel APT. Just information på APT och andra möten har också förekommit i många fall.

Samtidigt som en del information alltså har saknats förekommer ibland motsatsen – för mycket information. Framför allt verkar det gälla de mailutskick som har varit vanliga, flera nämner att de riskerar att drunkna i e-postbrevlådan. Från lärarhåll nämns också av en del att informationsbördan periodvis har varit stor.

Även om exempel på både under- och överinformation förekommit säger många intervjuade att de har fått den information de behöver och att projektet snabbt svarat på frågor och gett information när sådan har efterfrågats. Informationskanalerna uppges därmed ha varit enkla att använda.

Något som genomgående får mycket bra omdömen är SpråkSams hemsida som anses vara lättillgänglig, enkel att hitta på och innehållsrik. Många uppger också att de har besökt hemsidan. Alla som har deltagit i någon av SpråkSams nätverksträffar, konferenser etc. anger också att de är huvudsakligen nöjda med den information som har lämnats där.

Exakt statistik över hur många arbetsplatser i länet som aktivt har tagit del av projektets erfarenheter (mål D1) saknas men projektledningens bedömning är att målet 50 arbetsplatser har nåtts. Hur många andra aktörer, till exempel politiker och representanter för till exempel myndigheter och utbildningsväsende som tagit del av projektet är heller inte känt men det är helt klart att många har kommit i kontakt med SpråkSam.

Språkutvecklande arbetsplats

Vi har ovan gått igenom några viktiga delar i SpråkSam och det är dags att samla ihop de resultat vi redan redovisat och till dem lägga det vi har funnit när det gäller utvecklingen mot språkutvecklande arbetsplatser. I det här avsnittet diskuteras därför följande frågor:

- Vilka förutsättningar har cheferna haft för sitt arbete med språkutveckling?
- Hur långt har arbetsplatserna kommit när det gäller utvecklingen mot en språkutvecklande arbetsplats?
- Vilka exempel finns på att arbetsplatserna har blivit språkutvecklande?
- Vilka stödjande och hindrande faktorer finns när det gäller arbetet mot en språkutvecklande arbetsplats?
- Har arbetsplatserna tagit fram handlingsplaner och hur ser de i så fall ut?

- Hur vanligt är det att arbetsplatserna har använt under projekttiden utvecklade arbetsmetoder och modeller för språkutveckling?
- I vilken utsträckning tycker arbetsplatserna att dessa arbetsmetoder och modeller har resulterat i att de a) präglas av fördjupade kunskaper inom området språkutveckling och b) har breddat och förbättrat verksamheten?

De av SpråkSams delmål som behandlas i detta avsnitt är ”Mål på organisationsnivå”: B1, B2 och B3 samt ”Pedagogiska mål”: C8 och C9.

Chefernas möjligheter att dra nytta av SpråkSam

I vilken utsträckning som arbetsplatserna har tagit del av SpråkSams olika aktiviteter varierar liksom hur väl man har förmått att dra nytta av dem. Avgörande för vad man har nyttjat och i vilken utsträckning de aktiviteter arbetsplatserna har deltagit i faktiskt har bidragit till utvecklingen mot en språkutvecklande arbetsplats är i många fall chefen. Det är han/hon som beslutat till exempel om huruvida arbetsplatsen skulle ta del av föreläsningar, handledning och coaching och det är han/hon som haft ansvar för och möjlighet att följa upp insatserna internt i verksamheten.

Vi kan till att börja med konstatera att cheferna har haft varierande möjligheter att ta till sig och använda de resurser och de aktiviteter som SpråkSam har erbjudit. En del arbetsplatser har under projekttiden varit föremål för förändringstryck på grund av privatisering, omorganisering eller hårdnande ekonomiska villkor. Andra har fått påpekanden från Arbetsmiljöverket eller från sin huvudman när det gäller dokumentationsrutiner. Vi har också sett exempel på arbetsplatser som bytt lokaler eller byggt om i befintliga lokaler, som har fått nya datasystem och som under projekttiden har haft många andra pågående projekt och/eller utbildningar. Allt detta sätter förstås press på cheferna och det är lätt att förstå att de från tid till annan har prioriterat den dagliga verksamheten. Samtidigt finns det knappast några arbetsplatser som är helt fria från förändringstryck och den som är chef måste i rimlig omfattning kunna klara att hantera flera saker samtidigt.

En intressant fråga i sammanhanget är i vilken utsträckning cheferna då de valde att delta i projektet kunde göra en korrekt bedömning av vilka arbetsinsatser som skulle krävas av dem själva och av andra på arbetsplatsen. Information lämnades till alla intresserade chefer och arbetsplatser innan de beslöt om de ville delta men det verkar som om denna kanske inte innehöll alla fakta om projektet som cheferna kunde ha behövt. En del chefer uttrycker att de tycker att projektet har varit mer krävande än de förväntat sig, anledningarna till detta är antagligen flera.

Från projektledningens håll var det inledningsvis omöjligt att ge all information om projektet. Dels kunde de själva i början inte riktigt bedöma exakt hur projektet skulle utvecklas och dels hade det varit orimligt att ge ”all” information eftersom den riskerat att bli så omfattande att potentiella deltagare antingen inte orkat ta till sig den eller hade blivit avskräckta från att medverka i projektet. Från chefernas håll kan man också tänka sig att intresset för att ta till sig omfattande information till en början var begränsat. Många fokuserade antagligen på erbjudandet om utbildning för andraspråkstalande medarbetare och såg projektet som en bra chans att få stöd till utveckling av dem. Att projektet också skulle ställa ganska stora krav även på chefer och andra medarbetare var kanske något som man inte riktigt ville ta till sig.

Ett konkret exempel på hur chefernas förväntningar inte helt har matchat projektledningens förhoppningar är att aktiviteten och engagemanget på en del arbetsplatser mattades av med tiden. Frånvaron på utbildningen ökade och chefer och andra medarbetare visade ett sjunkande intresse för att delta i projektets aktiviteter. Då projektledningen uppmärksammat detta gjorde SpråkSams styrgrupp i april år 2010¹⁹ en analys och man kunde identifiera tre ”typgrupper” av deltagande arbetsplatser. Den största gruppen fungerade väl, hade en hög närvaro i undervisningen och deltog i stor utsträckning i stödformer och i andra aktiviteter. En mindre grupp visade hög eller ganska hög närvaro i utbildningen men hade ett lågt deltagande i andra aktiviteter och ytterligare en grupp visade stora variationer på både individ- och gruppnivå när det gällde undervisning och övriga aktiviteter.

Styrgruppen konstaterade att resultatet baserades på projektets inledande period, en tid då arbetet präglats av uppstart på olika sätt, vilket i viss mån kunde förklara det. Inför projektets fortsättning formulerades dock rekommendationer, till exempel att projektledningen skulle öka informationen till arbetsplatserna och att kraven på närvaro i utbildningen skulle tydliggöras. Trots att en del arbetsplatser vid den här tiden alltså inte riktigt uppfyllde projektets intentioner uteslöts ingen från ett fortsatt deltagande men projektledningen fick uppdraget att noga följa utvecklingen.

Så långt om projektledningens erfarenheter av chefernas engagemang men vad säger cheferna själva om sina förutsättningar att arbeta med SpråkSam? I den enkät som projektledningen sände till cheferna i slutet av år 2010 ställdes frågan: ”Fick du en bra introduktion till projektet inför starten?”. Svaren blev som följer:

Svarsalternativ	Resultat
Ja, absolut	65%
Ja, i viss mån	30%
Nej, inte riktigt	4%
Nej, inte alls	0%

Resultaten visar att en majoritet av cheferna tycker att de fick en bra introduktion innan projektet startade men cirka en tredjedel av de svarande är inte lika nöjda med introduktionen.

Kunskaper om språkutvecklande arbetsplats

En annan viktig faktor är om chefer och medarbetare upplever att de genom projektet har fått ökade kunskaper om hur man skapar en språkutvecklande arbetsmiljö. I chefsenkäten ställdes därför frågan: ”Har du fått fördjupade kunskaper om hur man skapar en språkutvecklande arbetsmiljö?”. Svaren blev:

Svarsalternativ	Resultat
Ja, absolut	55%
Ja, i viss mån	36%
Nej, inte riktigt	9%
Nej, inte alls	0%

Också på denna fråga svarar fler än hälften ”Ja, absolut” men det är nästan lika många som istället nöjer sig med svarsalternativen ”Ja, i viss mån” eller ”Nej, inte riktigt”. Ett rimligt

¹⁹ Beskrivningen hämtad från ”Kriterier för deltagande i SpråkSam” daterat 2010-04-14.

antagande är att de chefer som själva tycker att de har fått fördjupade kunskaper om hur en språkutvecklande arbetsmiljö kan utvecklas också är de som har nått längst när det gäller att faktiskt utveckla en sådan miljö.

Cheferna tillfrågades också om i vilken mån de bedömde att deras medarbetare har fått fördjupade kunskaper om hur man skapar en språkutvecklande arbetsmiljö och svaren blev:

Svarsalternativ	Resultat
Ja, absolut	27%
Ja, i viss mån	64%
Nej, inte riktigt	9%
Nej, inte alls	0%

Av svaren framgår att cheferna anser att de själva har fått fördjupade kunskaper i högre utsträckning än vad deras medarbetare har fått. Resultatet är rimligt eftersom cheferna i högre utsträckning än medarbetarna har tagit del av kompetensutvecklande aktiviteter (till exempel språkombudsutbildning, nätverksträffar, konferenser och stödformer).

Efter dessa resultat hämtade från chefsenkäten följer nedan resultat från våra arbetsplatsbesök.

Hemtjänsten Granen

Granens chef uttrycker ungefär samma sak i alla våra intervjuer - att Granen till stor del redan är en språkutvecklande arbetsplats. När hon ombeds förklara vad som menas med en språkutvecklande arbetsplats säger hon: "Det är som på den här arbetsplatsen, en mångkulturell arbetsplats med ett tillåtande klimat". Hon beskriver vidare att den viktigaste faktor som bidragit till detta är den utbildning som har bedrivits inom SpråkSam samt att hon själv har blivit mer medveten om frågor rörande språk och kommunikation.

En sammantagen bedömning av Granen visar att arbetsplatsen huvudsakligen har lagt sitt fokus på just utbildningen. Man har visserligen haft en handledningsgrupp men har inte tagit del av projektets erbjudanden om föreläsningar och coaching. Språkombuden har inte varit särskilt aktiva och chefen trappade ganska snart ned sitt engagemang i projektet och överlät mycket av ansvaret på den biträdande chefen, tillika språkombudet. Chefen har endast i en mycket liten omfattning deltagit i nätverksträffar och liknande och hon säger i en intervju att hennes ansvar är att se till att deltagarna i utbildningen samt handledningen fortsätter: "Där vill jag att min roll ska sluta". På frågan om man gjort något annat på arbetsplatsen som kan sägas vara relaterat till SpråkSam säger chefen nej.

Trots att Granen alltså inte gjort särskilt mycket när det gäller arbetet mot en språkutvecklande arbetsplats finns sedan september år 2010 en handlingsplan. Enligt chefen var arbetet med att ta fram handlingsplanen en "måsteuppgift" och den biträdande chefen tror inte att planen kommer att ha särskilt stor betydelse. Hon säger: "Man bara skriver fina ord på papper och sedan arkiveras det". Handlingsplanen uppges vara förankrad hos berörda lärare och hos SpråkSams projektledning. De aktiviteter och mål som finns i handlingsplanen handlar huvudsakligen om de medarbetare som har deltagit i SpråkSams utbildning och det finns inga direkta tecken i handlingsplanen på att Granen kommer att arbeta vidare mot målet att bli en språkutvecklande arbetsplats. Den biträdande chefen tror dock ändå att en del kommer att leva kvar: "Nu kommer vi och många andra enheter att lägga det här åt sidan men kulturen kommer att fortsätta av sig själv."

I intervjuerna på Granen framkommer ändå följande tecken på att verksamheten har tagit några steg på vägen mot att bli en språkutvecklande arbetsplats:

- Klimatet har blivit öppnare, medarbetarna är mer medvetna om att de ska hjälpa varandra.
- Personer med svenska som andraspråk vågar fråga och öppnar upp för att bli rättade.
- Det har blivit ett annat klimat på arbetsplatsen och en bättre stämning.
- Chefen och biträdande chefen har fått en ökad insikt och kunskap i frågor som rör språk och kommunikation. De reflekterar mer och tänker på hur de uttrycker sig och mår om att bli förstådda.
- Det är vanligare att tala om språk- och kommunikationsfrågor, till exempel på APT.
- Även medarbetare med svenska som förstaspråk har blivit mer medvetna om kommunikationens betydelse.
- Utbildningen har inspirerat även personer som inte har deltagit – de blir uppmuntrade och utmanade.
- Språkutvecklingen kopplas ihop med dokumentationen.
- Frågor rörande språk och kommunikation har tagits upp vid en medarbetarsamtal.
- Chefen har iakttagit att en del medarbetare fortsätter tala när hon kommer in, så skedde inte alltid förut.

Äldreboendet Eken

Vid vårt första besök på Eken förklarade chefen att hon utöver det som verksamheten redan gjorde (hade deltagare i utbildning och medverkade i metodutveckling med forskarstöd) inte hade några andra planer på att göra något för att åstadkomma en språkutvecklande arbetsplats. Hennes inställning verkar ha levt kvar, inte av ointresse utan snarare på grund av tidsbrist, och Eken har mest fokuserat på utbildningen och på dokumentationsfrågor. De har dock anlitat chefscoachen och haft en föreläsning, båda var bra menar både chefen och övriga intervjuade. Flera säger dock att de medarbetare som deltog på föreläsningen i första hand var medarbetare som deltagit i SpråkSams utbildning och att det hade varit bra om flera varit med.

Språkbuden på Eken har inte varit särskilt aktiva och det är osäkert i vilken utsträckning de kommer att verka i sin roll efter projekttidens slut.

Vid intervju nummer två säger chefen att hon fortfarande inte riktigt vet vad som menas med en språkutvecklande arbetsplats men hon förklarar: ”Jag vill se det som en utvecklande arbetsplats där språket är en del och kultur en annan.” När vi ses för intervju nummer tre jämför chefen en språkutvecklande arbetsplats med ”en lärande organisation” och säger att Eken är en sådan.

Även på Eken finns sedan september år 2010 en handlingsplan. Mycket av innehållet handlar om sådant som redan är gjort/görs, framför allt sådant som har med utbildningen att göra. Andra saker som nämns är att Eken framöver ska lägga vikt vid kunskaper i svenska i samband med rekrytering och att språkkompetens ska tas upp i medarbetar- och utvecklingssamtal. Det finns dock inte några ansvariga utsedda och det framgår heller inte när saker ska vara gjorda och hur de ska följas upp.

Trots att Eken alltså inte verkar ha gjort några särskilda insatser för att utvecklas mot en språkutvecklande arbetsplats kan vi iaktta att en del positiva förändringar i den riktningen har skett:

- Chefen och den biträdande chefen har fått större insikt i och kunskap om språkutveckling och kulturfrågor. De är mer förstående mot medarbetare med svenska som andraspråk och också mer nyfikna på medarbetarnas bakgrund.
- Cheferna bromsar upp mer på möten, är vakna och försöker se till att alla uppfattar.
- Krav ställs på att alla ska kunna uttrycka sig men de får också hjälp.
- Klimatet har ändrats, fler vågar fråga och törs tala mer. Det gäller även medarbetare som inte har deltagit i SpråkSams utbildning.
- Frågor som rör språk och kommunikation är mer närvarande på arbetsplatsen, fler är uppmärksamma på ords betydelse och på vad man säger.
- Språk- och kommunikationsfrågorna har kopplats till dokumentationen och gruppledarna hjälper aktivt till.
- En del medarbetare får mycket hjälp av sina arbetskamrater, klimatet är mer tillåtande.
- Flera deltar och medverkar aktivt på APT.

Äldreboendet Enen

På äldreboendet Enen har fokus under hela projekttiden varit på SpråkSams utbildning och språkombuden har inte varit särskilt aktiva. Enen har haft föreläsningar på arbetsplatsen men har inte deltagit i coachning eller handledning. Chefen på Enen säger redan vid intervju nummer två att han tycker det är synd att arbetsplatsen inte har kommit igång med några andra aktiviteter som skulle kunna bidra till en språkutvecklande arbetsplats eftersom han tror att ”Det skulle tillföra en annan dimension och göra det mera kraftfullt om det rörde hela arbetsplatsen.”

Någon handlingsplan har inte tagits fram på Enen, något som beklagas av chefen. Han menar att han och verksamheten har getts möjligheter, verktyg och metoder av SpråkSam men att man inte har prioriterat det – tidsbrist uppges vara en viktig förklaring. Chefen uppvisar under hela projekttiden en ärlig vilja att arbeta mot en språkutvecklande arbetsplats och han beklagar att man inte har lyckats. Chefen säger bland annat i den sista intervjun: ”Vi har jättelångt kvar till en språkutvecklande arbetsplats men det har blivit bättre än förut. Förutsättningarna för att detta ska leva kvar hade varit större om vi hade byggt upp en bättre organisation. Mitt råd till andra är att tänka på att starta upp arbetet mot en språkutvecklande arbetsplats så snart som möjligt.”

I linje med det chefen beskriver är det svårt att i intervjuerna hitta några större tecken på att Enen har blivit en språkutvecklande arbetsplats men några indikationer finns ändå:

- Fler törs fråga och fler får hjälp.
- Fler hjälper till att rätta andraspråkstalare – även boende.
- Fler vågar uttrycka sig, oavsett språk.
- Man talar mer om SpråkSam och om språkfrågor och medvetenheten har ökat.
- Fler känner att det är allas ansvar.
- Chefen har fått ökade kunskaper och nya insikter, han har fått lättare att förstå sina medarbetares beteende.
- Alla avdelningar har fått en ordbok.

Äldreboendet Tallen

På Tallens äldreboende råder konsensus om att arbetsplatsen, som även tidigare beskrevs som mycket välfungerande, verkligen har tagit många steg mot att bli en språkutvecklande arbetsplats. Engagemanget från chef och övriga medarbetare har varit stort från början och chefen säger i den första intervjun: ”Det gäller att hitta former, det har vi inte gjort än men allt är möjligt här!”. Vi har också sett hur språkbuden på Tallen har varit aktiva och hur många deltagare i utbildningen har nått goda resultat.

Chefen på Tallen påbörjade tidigt arbetet med att ta fram en handlingsplan och språkbuden har varit involverade i detta arbete. Vid den sista intervjun säger chefen att planen inte är riktigt färdig men andra intervjuade, till exempel språkbuden, uppger att planen finns och att den används samt att den är ett levande dokument som ständigt utvecklas. Handlingsplanen är när vi får del av den välformulerad och innehållsrik. Den innehåller såväl utvecklingsområden som mål och metodbeskrivningar.

Frågor som rör språkutveckling och kommunikation har under projekttiden varit föremål för stort intresse på Tallen och de har behandlats regelbundet på APT. Tallen har också använt sig av alla SpråkSams stödformer; föreläsningar, handledning och coachning. På Tallen finns många exempel på tecken på att arbetsplatsen kommit långt i sitt arbete för att bli en språkutvecklande arbetsplats:

- Alla är mer öppna och talar mer om språk och kommunikation.
- Alla vet att det finns ett behov av att utveckla språket på arbetsplatsen, att kompetensen måste höjas och att det ställs högre krav idag.
- Fler är intresserade av språkfrågor.
- Från att tidigare ha haft en outtalad överenskommelse att personer med svenska som förstaspråk skulle ta större ansvar för att skriva säger man nu att det är dags att lägga ansvaret mer på alla, och att hjälpa varandra.
- Det förekommer allt mer sällan att medarbetare talar sina egna hemspråk sinsemellan men när det sker säger andra till.
- Chefer och språkbud samarbetar för att hitta bra sätt att presentera viktig information så att alla kan tillgodogöra sig den.
- Språkbuden språkgranskar chefernas dokument.
- Personer som har svenska som andraspråk får stöd från alla, alla är inställda på att stödja dem.
- Alla tycker att utbildningen är bra, även personer som inte själva har deltagit. Många säger att de också skulle vilja delta.

Äldreboendet Björken

Äldreboendet Björken har tagit en del steg mot att bli en språkutvecklande arbetsplats trots att de inte har gjort några särskilda insatser för att nå dit. Chefen säger att man kunde ha gjort mer om det hade funnits ork och att intresset från andra i organisationen inte har varit så stort.

Fokus på Björken har, liksom på flera av de arbetsplatser som vi följt som en del av vår utvärdering, varit på utbildningen. Språkbuden har också varit dokumentationsstödare och denna roll verkar ha varit minst lika betydelsefull som den som språkbud. Både chefer och språkbud säger att de har lärt sig mycket av SpråkSam och uppger att de nu har större

förståelse för de svårigheter som kan möta en andraspråksinlärare, de säger också att detta har påverkat deras eget beteende.

Björken har inte tagit fram någon handlingsplan men chefen säger att han ska diskutera med de dokumentationsstödjare som finns om hur arbetet kan fortsätta: ”Annars är det en klar risk att SpråkSam sjunker undan.” När det gäller framtiden uppger chefen att han är intresserad av att i framtiden försöka använda den europeiska språkskalan i samband med utvecklingssamtal och rekrytering.

Tecken som finns på att Björken kommit en bit på vägen mot att bli en språkutvecklande arbetsplats är:

- Det har blivit en helt annan stämning, fler vågar ta del i samtalen.
- Många har blivit öppnare och modigare, vågar be om hjälp och vågar fråga. Det har i viss mån sipprat ut även till medarbetare som inte har deltagit i utbildningen.
- En viktig attitydförändring är att man vågar säga till om man inte förstår.
- Det är mer tillåtet att tala om språket och mer okej att fråga.
- Det talas mer svenska bland personalen.
- Även personer med svenska som förstaspråk börjar förstå problemen.
- Nyckelord har samlats in och försök har gjorts att förenkla instruktioner.
- En gruppchef har blivit bättre på att kommunicera och har blivit uppmärksam på att medarbetare inte är lata utan att de har svårt att förstå språket.
- Alla förstår nu vad som krävs för att klara av alla arbetsuppgifter.
- En ökad medvetenhet och en attitydförändring kommer att finnas kvar.

Gruppboendet Syrenen

Också på gruppboendet Syrenen har den utbildning som har utgjort en central del av SpråkSam varit den aktivitet som har rönt störst intresse. Chefen har dock redan vid vår första intervju en tydlig idé om vad en språkutvecklande arbetsplats är: ”En arbetsplats där det är ett öppet klimat och där det inte är konstigt att fråga. Att det går att diskutera och visa tillit till varandra. Att alla är intresserade och att det inte blir ’vi och dom’”. Efter att ha följt arbetsplatsen under hela projektiden visar det sig emellertid att inte så mycket har gjorts för att nå dit – utöver förstås att satsa på utbildningen. Språkombudet har haft svårt att utföra sitt arbete eftersom hon arbetar natt men har ändå bidragit genom att försöka förenkla skriftlig information och ta upp SpråkSam i samband med konferenser. Varken medarbetare eller deltagare tycker att de har sett särskilt mycket av projektet.

Chefen på Syrenen berättar att han har kommit långt med sina tankar men att handlingsplanen ännu inte är klar. Vi får se utkastet till handlingsplan och det framgår tydligt att tankarna där sträcker sig längre än tidigare och att Syrenen faktiskt har idéer som kan hjälpa dem att utvecklas mot att bli en språkutvecklande arbetsplats. Till exempel finns förslag om att Syrenen ska ha språk- och kommunikationsfrågor som en stående punkt på APT, att dessa frågor ska finnas med i medarbetarsamtal och vid rekrytering samt att verksamheten ska försöka skapa en beskrivning av de krav som ställs i de yrken som förekommer på arbetsplatsen.

De iakttagelser vi har gjort på Syrenen visar dock att de förändringar som har skett framför allt relaterar till de medarbetare som har deltagit i utbildningen även om några exempel på mer generella effekter också framkommer:

- Deltagare i utbildningen ger feedback till chefen om hur han pratar och skriver, de säger till när de inte förstår.
- Några har börjat prata mer på APT.
- Några skriver mer, även om det fortfarande blir en del fel.
- Fler törs yttra sig, de har bättre självförtroende.
- Man kan rätta svenskan utan att någon tar illa upp.
- Det är skillnad på APT och fikaraster, mera levande diskussioner.

Hemtjänsten Nyponet

På hemtjänsten Nyponet nämner alla vi talat med att medarbetare som har ett andra förstaspråk än svenska till följd av projektet nu använder mer svenska på arbetet och det uppges vara en positiv utveckling i riktning mot en språkutvecklande arbetsplats. I övrigt har inte heller Nyponet vidtagit särskilt många aktiviteter förutom att några medarbetare deltagit i utbildning. En föreläsning har hållits och de deltagare vi talat med uppger att den var bra medan chefen är missnöjd, framför allt därför att hon tycker att intresset från medarbetarna var svagt. Språkombudet har ju också, som beskrivits ovan, haft en tuff uppgift eftersom hon har varit ensam.

Nyponet har valt att arbeta med sin handlingsplan tillsammans med andra liknande arbetsplatser i kommunen och den finns färdig. Arbetet har bedrivits i samarbete mellan chefer, lärare och språkombud. Chefen är inte särskilt nöjd med resultatet och säger att hon kunde ha lagt ned mera tid på detta. Språkombudet berättar vid vårt sista besök att det var länge sedan man jobbade med planen.

Såväl chefen som den biträdande chefen förklarar att de har fått större kunskaper när det gäller frågor som rör språkutveckling. Även insikten om hur stora bristerna är har ökat. Den biträdande chefen säger till exempel: "Jag ger aldrig information enbart skriftligt utan muntligt också och frågar om de förstår."

När det gäller tecken på att Nyponet är på väg mot att bli en språkutvecklande arbetsplats finns ändå några sådana:

- Deltagarna talar mer svenska.
- Ordlistor har införskaffats.
- Alla är mer medvetna.
- Det ska vara en tillåtande atmosfär och alla försöker nog.
- Det är mer okej att fråga och att rätta.
- Deltagare och andra medarbetare talar mer om språket, om vad saker heter och om hur man kan uttrycka sig.
- Alla hjälper varandra.
- Stämningen som ibland kunde vara irriterad har blivit bättre.

Ytterligare iakttagelser

Den bild vi ovan gett av arbetsplatsernas arbete mot att bli språkutvecklande arbetsplatser är ganska blandad och nedan kompletteras dessa resultat med svar från ytterligare några frågor i

chefsenkäten. En fråga som ställdes där var: ”Har klimatet på arbetsplatsen påverkats av projektet?” och svaren blev så här:

Svarsalternativ	Resultat
Ja, det har blivit mer positivt	64%
Nej, det har inte förändrats	36%
Ja, det har blivit mer negativt	0%

Nästan två tredjedelar svarar alltså att klimatet på arbetsplatsen har påverkats positivt medan ungefär en tredjedel inte kan iaktta någon förändring. Resultaten verkar stämma med de vi redovisat ovan.

I enkäten ställdes också följande två frågor: ”I vilken utsträckning bedömer du att din arbetsplats som helhet har utvecklat den språkliga förmågan?” och ”I vilken utsträckning bedömer du att din arbetsplats som helhet har utvecklat den kommunikativa förmågan?”. Eftersom frågeområdena ligger nära varandra redovisas svaren i anslutning till varandra. I båda fallen användes en skala som gick från 1 till 6. Svaren blev som följer:

Svarsalternativ	Språklig förmåga	Kommunikativ förmåga
Mycket liten utsträckning (1)	0%	0%
(2)	9%	14%
(3)	27%	27%
(4)	36%	27%
(5)	14%	18%
Mycket stor utsträckning (6)	14%	14%

På båda frågorna har de flesta cheferna valt att lägga sig i mitten på skalan (alternativ 3 och 4) medan en majoritet av övriga svarande är mer positiva.

En intressant fråga är förstås, till sist, vad cheferna själva tror om framtiden. Frågan som ställdes var: ”Kommer du att fortsätta arbeta med språkutveckling på arbetsplatsen efter projektets slut?”

Svarsalternativ	Resultat
Ja, absolut	64%
Ja, i viss mån	27%
Nej, endast i liten utsträckning	4%
Nej, inte alls	0%

Även här får resultaten sägas vara glädjande – två tredjedelar av de svarande säger ”Ja, absolut”. Samtidigt svarar cirka en tredjedel av de svarande att de endast i viss mån eller i liten utsträckning kommer att arbeta vidare med språkutveckling. Till de chefer som svarat

”Ja” ställdes följdfrågan ”Kan du ge konkreta exempel på vad du kommer att arbeta med?” och svaren blev som följer²⁰:

- Att språkombud/dokumentationsombud får stötta och handleda medarbetare i att dokumentera det vill säga i hur man formulerar god svenska.
- Utveckla den sociala dokumentationen utifrån SpråkSams grunder.
- Att vid arbetsplatsträffar se till att personalen delar på dokumentationsansvaret genom att de skriver om en fråga/punkt var.
- Dubbel dokumentation vid APT-möten och veckomöten.
- De som är kontaktmän kan gå igenom brukarens dokumentation med språkombudet.
- Maila till personalen.
- Ta fram en handlingsplan för språkutveckling.
- Informationsmaterial ska ses över och eventuellt skrivas om.
- Språkrav vid annonsering och test vid rekrytering.
- Intern-TV och forum med språkombuden.
- Reflektionsgrupper med handledning.
- Språkförståelse och dokumentation.
- Starta en läsgrupp samt dokumentationshjälp en gång i veckan.
- Stötta personal vid dokumentation och hjälpa till att förklara på ett tydligt språk. Ta reda på om personerna förstått vad jag/vi pratat om.
- Ta upp på APT och hålla det levande.
- Ta hand om språkpraktikanter på ett bättre sätt.
- Vara klar och tydlig i informationen, både skriftligt och muntligt.
- Vi kommer att fortsätta rätta varandra när vi säger fel eller skriver fel.
- Vi kommer att fortsätta ha svenska som arbetspråk.

Språkutvecklande arbetsplats - slutsatser

När det gäller chefernas möjlighet att arbeta aktivt mot att forma språkutvecklande arbetsplatser kan vi se att förutsättningarna har varierat. Till att börja med har verksamheterna i sig präglats av olika situationer, en del har varit stabila medan andra har varit föremål för större eller mindre förändringar. Det har gett cheferna olika bra möjligheter att hitta tid för arbetet med SpråkSam. Dessutom har alla chefer inte varit lika engagerade. De som har varit mest aktiva, deltagit i många aktiviteter och från början satsat på att SpråkSam skulle vara mer än en utbildningssatsning verkar ha uppnått bättre resultat än de som haft en mer avvaktande hållning till projektet. Det är också sannolikt så att de chefer som har varit mest aktiva är de som har tagit del av mest information – något som kan ha bidragit till en positiv utvecklingspiral. De som istället har engagerat sig i mindre utsträckning har tagit del av en mindre mängd information och för dem kan istället en negativ spiral ha blivit följden.

Hur långt har då arbetsplatserna kommit när det gäller utvecklingen mot en språkutvecklande arbetsplats? Svaret är ”Det varierar”. Som vi har visat ovan finns många goda tecken på att en utveckling verkligen har startat men på de flesta arbetsplatser finns det en hel del kvar att göra. I flera fall uttrycks också en oro för att de resultat som hittills har uppnåtts ska klinga av då SpråkSam inte längre är ett aktivt projekt som erbjuder stöd – nu måste arbetsplatserna själva driva utvecklingen. Rent konkret finns emellertid många exempel

²⁰ Svaren är direkt hämtade från enkätsvaren men är ibland lätt redigerade för att öka läsbarheten. Liknande svar har förts samman.

på saker som redan nu händer på arbetsplatserna och som rimligtvis borde kunna leva kvar efter SpråkSam. Dit hör det ökade fokuset på dokumentation och stöd (till exempel dokumentationsstödjare) till de medarbetare som behöver hjälp med dokumentationen. Även de klimatförändringar som vi har kunnat iaktta på många arbetsplatser och som innebär att fler talar mer om språk och språkutveckling borde ha rotat sig så väl att de kommer att finnas kvar.

En viktig faktor som också har betydelse för arbetsplatsernas arbete med att bli språkutvecklande är i vilken utsträckning man har lyckats bygga strukturer som kommer att överleva. Exempel på delar i en sådan struktur kan vara aktiva språkbud, att språk- och kommunikationsfrågor systematiskt tas upp på APT och andra arbetsplatser samt att frågorna diskuteras vid utvecklingssamtal och vid rekrytering. På en del arbetsplatser verkar de ha kommit ganska långt i detta strukturbygge medan andra ännu inte riktigt är där – kanske kommer de heller inte att nå längre just därför att strukturerna inte är stabila.

Även förekomsten av en genomarbetad och förankrad handlingsplan kan vara av värde för de arbetsplatser som vill fortsätta sitt arbete. Vi vet att de flesta, 19 av 24 arbetsplatser, har tagit fram en plan men vi är osäkra på kvaliteten i en del av planerna. De planer vi har sett spänner från ”väl genomtänkta och med ett bra innehåll” till sådana som mest handlar om den utbildning som nu redan är avslutad och ett rimligt antagande är att de arbetsplatser som har mindre genomarbetade planer också kommer att ha mindre nytta av dem i fortsättningen.

När det gäller arbetsplatsernas användning av under projektiden utvecklade arbetsmetoder och modeller för språkutveckling har vi sett flera exempel på detta, framför allt har chefer och språkbud har tagit till sig många konkreta tips. Det handlar till exempel om att se över arbetsplatsens skriftliga material och göra det mer lättillgängligt, att ta fram checklistor och mallar som kan användas vid till exempel dokumentation och att pröva nya former för att genomföra möten och för att skriva minnesanteckningar.

Även om alla arbetsplatser alltså inte har nått lika långt och trots att en del av dem har en tämligen lång väg kvar att gå är resultaten uppmuntrande; en utveckling har påbörjats och även om den på en del arbetsplatser kommer att avstanna har förändringar genomförts som har medfört positiva effekter på arbetsplatserna. De flesta av cheferna instämmer också i att arbetsplatserna har fått ett mer positivt klimat samt i att den språkliga och kommunikativa förmågan har utvecklats.

SLUTSATSER OCH FÖRSLAG

I detta avslutande avsnitt gör vi först några övergripande reflektioner rörande det som har varit och frågar oss vilka lärdomar som går att dra av SpråkSam. Därefter lyfter vi blicken in i framtiden. Hur ser behoven ut framöver, vad behöver göras och vem ska göra det?

Vi har i denna rapport beskrivit SpråkSams resultat och jämfört dem med de mål som har funnits för projektet. Det vi funnit är att de flesta målen har uppnåtts åtminstone delvis och att utvecklingen på många, men inte alla, arbetsplatser inger hopp för framtiden. Att projektet inte till 100% uppnått alla sina mål är inte särskilt konstigt. SpråkSam har varit ett utvecklingsprojekt där ett av syftena har varit att utveckla och pröva nya metoder och modeller. SpråkSams uppbyggnad är dessutom unik och tidigare oprövad samtidigt som projektet har omfattat ett stort antal arbetsplatser och medarbetare. Utifrån dessa förutsättningar får resultaten sägas vara mycket goda.

Några inledande reflektioner

Det allra viktigaste resultatet av SpråkSam finns inte definierat i något mål, även om det ligger underförstått: SpråkSam har bidragit till att tydliggöra de brister som idag finns på många arbetsplatser när det gäller medarbetarnas förmåga att tala, läsa och skriva svenska och att kunna kommunicera med arbetskamrater, chefer, brukare och boende på ett fungerande sätt. Det innebär att alla berörda från och med nu har fått bättre förutsättningar att arbeta aktivt med rekrytering samt med kompetens- och verksamhetsutveckling – något som kommer att medföra fördelar för både anställda och brukare/boende.

När det gäller skillnader i resultaten mellan arbetsplatser verkar inte faktorer som om verksamheten bedrivs privat eller offentligt eller om den vänder sig till äldre eller till personer med funktionshinder ha spelat någon roll. Det som istället har haft betydelse är framför allt chefens engagemang och aktivitet samt arbetsplatsernas situation det vill säga i vilken mån de samtidigt som SpråkSam har pågått har varit föremål för eller deltagit i många andra förändringar. När det gäller chefernas engagemang har det, som beskrivits ovan, varierat och skälen är fler. Från projektledningens håll har emellertid stor möda lagts vid att inledningsvis och löpande förankra SpråkSam på förvaltningsnivå för att därigenom säkerställa projektets fortlevnad, något som säkert har haft positiv inverkan i många fall.

SpråkSam har utgjort ett försök att kombinera utbildning i det svenska språket med utbildning inom vård- och omsorgsområdet. Även om delen som har rört språk och kommunikation har haft en mer dominerande ställning – det är den som verkar ha haft störst genomslag och det är den som man talar mest om på arbetsplatserna – är det tydligt att just kombinationen har varit viktig för de resultat som har uppnåtts. Det faktum att lärarna genomgående har använt arbetsplatsnära material och behandlat verksamhetsfrågor som en del i språkundervisningen har fått dubbla effekter; kompetensen inom vård- och omsorgsområdet har ökat samtidigt som språkkunskaperna har utvecklats. För deltagarna har båda kunskapsområdena också blivit mer intressanta just genom att de har kombinerats.

Planering, struktur och information

Projektledningen har gjort ett mycket ambitiöst och skickligt arbete med SpråkSam och det är tydligt att alla inblandade upplever att de har fått ett mycket bra stöd. Projektet har utvecklat en mängd stödjande strukturer och dessa har löpande förfinats. Trots det kan vi se tecken på att detta är ett framtida utvecklingsområde. Till exempel hade många arbetsplatser en lång startsträcka när det gäller sådant som utbildningen, språkbudens roll och innebörden av ”en språkutvecklande arbetsplats”. Även om det är svårt, ja kanske omöjligt, att ge all information redan i början av ett projekt så skulle en mer genomtänkt strategi ha kunnat hjälpa arbetsplatserna att komma igång. Kanske kan man tänka sig en tydlig flerstegsmodell där det är tydligt för såväl projektledning som arbetsplatser hur processen ska gå till?

I de fall arbetsplatsernas arbete mot att bli språkutvecklande inte riktigt har fungerat vilar förstås en stor del av ansvaret hos dem själva. Vi har sett flera fall av brist på inre organisation när det gäller SpråkSam, till exempel har det ibland varit oklart vem på arbetsplatsen som har varit ansvarig och i flera fall har ansvaret med tiden flyttats från chefen till någon annan. Även om arbetsplatserna inte sällan brottas med tuffa krav från sina olika intressenter är det viktigt att betona det egna ansvar som de måste ta. Den som går in i ett projekt som SpråkSam måste prioritera det och ta ansvar för den egna projektstyrningen – annars blir resultatet sämre.

En annan aspekt på planering, struktur och information handlar om urvalet av deltagare till utbildning, val av språkombud och val av deltagare till andra aktiviteter. Det står helt klart att deltagare som är informerade och motiverade når bättre resultat än de som inte vet varför de ska göra något och/eller inte känner sig engagerade. På samma sätt ökar möjligheterna till positiva resultat om till exempel språkombuden är valda så att de har tid att träffa sina arbetskamrater, något som kan vara svårt för den som arbetar natt eller finns i en annan byggnad. Listan på exempel där urvalet har betydelse kan göras längre men innebörden bör stå klar – urvalet är verkligen mycket viktigt för resultatet.

Förväntningar

Vid starten av ett projekt finns hos såväl projektledning som deltagare (chefer, deltagare, språkombud och andra) förväntningar om vad som ska hända. En del ser med positiv förväntan fram mot projektet medan andra oroar sig för vad som ska gå fel. Båda attityderna behövs för att ett projekt ska bli framgångsrikt och det gäller att både optimister och pessimister ges utrymme att lufta sina tankar.

Även om arbetsplatsernas deltagande har varit frivilligt har några chefer med tiden upptäckt att kraven på aktivt arbete har varit större än de förväntade sig och resultaten har blivit därefter. Ur projektledningens perspektiv beskrivs också en besvikelse över att en del chefer inte arbetat så aktivt som de hade lovat och som projektledningen hade förväntat sig. En möjlig lösning på detta bekymmer är att i framtida projekt skriva något slags kontrakt med de arbetsplatser som ska delta. I kontrakten kan det framgå vad arbetsplatserna kommer att få men också vilka krav som de förväntas uppfylla. De flesta, för att inte säga alla, arbetsplatser som har deltagit i SpråkSam har samtidigt varit föremål för och/eller deltagit i andra förändringar, utbildningar och annat och så kommer det att vara även i framtiden. Ett projekt som SpråkSam måste därför ta höjd för att kunna både ställa krav och för att kunna stödja arbetsplatser som inte riktigt orkar med det som behövs under hela projekttiden.

Utbilda för jobbet eller för framtiden?

Ett av de kanske viktigaste målen i SpråkSam har handlat om att de medarbetare som har deltagit i utbildningen skulle få betyg i någon/några kurser och målet har uppnåtts i en hel del fall²¹ (se vidare rapporten "Utbildningen inom SpråkSam"). Samtidigt har det varit tydligt uttalat att utbildningen skulle bedrivas verksamhetsnära och tydligt knyta an till verksamheternas och individernas behov. I en del fall har detta utgjort ett dilemma då det visade sig att det inte alltid var så lätt att åstadkomma resultat både i form av betyg och i form av verksamhetsrelaterad utveckling. Skälen till detta har varit flera, till exempel att en del deltagare haft mycket låga förkunskaper och att utbildningstiden har varit begränsad, men faktum kvarstår; det har varit svårt för aktörerna att arbeta mot båda dessa mål samtidigt.

Det är verkligen inget fel med att SpråkSams utbildning har bedrivits arbetsplatsnära och i ett tätt samarbete mellan arbetsplats/chefer och lärare. Tvärtom har det säkert betytt mycket för de huvudsakligen goda resultat som deltagarna har uppnått. Det hindrar emellertid inte att frågan inför framtiden bör ställas; "Hur ska balansen mellan att utbilda för jobbet och att utbilda för livet se ut?".

²¹ Sammanlagt har 34 betyg getts i kurser i svenska och 49 betyg på kurser från Omvårdnadsprogrammet. En del deltagare har fått betyg i två eller flera kurser.

Till att börja med vet vi att en del medarbetare har så stora brister i sin kompetens, och det gäller både språk/kommunikation och vård/omsorg, att det handlar om att åtgärda brister snarare än om att åstadkomma en kompetensökning inför framtiden. I detta perspektiv spelar det antagligen ingen roll om den utbildning som erbjuds ger deltagarna möjlighet att få betyg i några ämnen – det handlar helt enkelt om ett slags krishantering. Vi ser dock samtidigt att många medarbetare kan ha behov av att få betyg i en del ämnen för att säkra sitt framtida arbetsmarknadsvärde. Inför framtiden är det därför viktigt att erbjuda både utbildning som fyller aktuella och verksamhetsrelaterade behov av kompetensutveckling och sådan som ger möjlighet för medarbetarna att studera för att kunna få poäng och betyg.

Vi vill med detta resonemang inte avråda från utbildning vars resultat primärt kan komma till nytta i det arbete som deltagarna har för tillfället, sådan utbildning är tvärtom mycket viktig, men om målet är att göra dem fortsatt och ökat anställningsbara bör frågan om balansen mellan att utbilda för dagens arbetsuppgifter och att utbilda för framtiden diskuteras vidare.

Fortsatt stöd efter projektet

Projektet SpråkSam är slut, de flesta aktiviteterna har upphört och projektledningen har gått vidare till nya uppgifter. Samtidigt visar resultaten att många arbetsplatser, chefer, språkombud, deltagare och andra inblandade har ett fortsatt behov av stöd. Frågan är vem som ska tillhandahålla detta stöd? Visserligen ska Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum komma att erbjuda visst fortsatt stöd till språkombuden en tid framöver men behoven är antagligen större än så.

Att bedriva utvecklingsarbete i projektform är ofta bra då det ger tillfälle att med särskilda resurser under en begränsad tid lägga stor kraft på ett avgränsat område. Det innebär samtidigt en risk för att de resultat som har uppnåtts inte tas till vara eftersom det sällan finns någon som känner ansvar för att förvalta dem. Diskussioner finns angående planer på hur ett fortsatt stöd kan ges till de arbetsplatser som har deltagit i SpråkSam men flera vi talat med undrar över framtiden. Många hoppas på något slags framtida stöd, kanske i form av nätverksträffar, något som säkert skulle utgöra ett positivt bidrag till den fortsatta utvecklingen. Visserligen kommer många av de arbetsplatser som har deltagit i SpråkSam att delta i det nya projektet ArbetsSam men det gäller långt ifrån alla.

En mycket viktig fråga att ställa sig inför framtiden är också vem som ska vara ”Dirigent?” Vem ska fånga upp erfarenheterna av SpråkSam, vem ska ta till vara resultaten och vem ska föra detta vidare till andra arbetsplatser som kan dra nytta av dem? SpråkSam är inte det första och knappast det sista projektet som försöker stödja utvecklingen av såväl medarbetare som verksamhet inom omsorg om äldre och personer med funktionsnedsättning men vem ser till att erfarenheter tas till vara så att hjulet inte behöver uppfinnas igen och igen?

Framtiden

I detta allra sista avsnitt förs ett resonemang om framtiden – vad behöver göras och vem ska göra det? Men först några tankar om pengar.

Har SpråkSam varit lönsamt?

Som framgår av denna rapport har SpråkSam varit ett mycket omfattande projekt. Det har nått många arbetsplatser och ett stort antal anställda. Dessutom har utbildningsanordnare, lärare,

handledare, coacher, föreläsare, forskare, administratörer, utvärderare och flera andra ägnat mycket tid åt SpråkSam under projektperioden. En intressant fråga att ställa sig blir därmed förstås om projektet har varit lönsamt det vill säga har de positiva effekterna överstigit de direkta kostnader och andra uppoffringar som projektet har medfört. Även frågan ”Vad hade hänt utan SpråkSam” är förstås relevant. För att diskutera dessa frågor gjorde Anders Johrén från Labora Konsultforum under hösten år 2010 en separat utredning. Resultaten i sin helhet går att läsa i rapporten ”Ekonomiskt diskussionsunderlag kring SpråkSam” (Anders Johrén, November 2010), det nedanstående resonemanget utgår delvis från denna rapport.

Kostnaderna för hela projektet SpråkSam uppgår till cirka 36 miljoner kronor. Av denna summa har Europeiska Socialfonden finansierat cirka 25 miljoner. Resten, drygt 10 miljoner kronor av finansieringen består huvudsakligen av den arbetstid som deltagande arbetsplatser har använt för projektet. Om kostnaden för projektet fördelas på de medarbetare som har deltagit i SpråkSams utbildning blir kostnaden per deltagare cirka 120.000:- kronor.

Anders Johrén konstaterar att även om deltagarna skulle göra betydande framsteg när det gäller utvecklingen inom språk och kommunikation samt vård och omsorg så är det inte troligt att satsningen är lönsam om tidshorizonten är ett år. Om perspektivet istället är längre, till exempel fem år, finns dock möjligheter att ”tjäna igen” den investering som har gjorts. För att så ska ske måste två förutsättningar vara uppfyllda; att deltagarna i utbildning faktiskt ökar sin kompetens samt att denna kompetens kommer till nytta i verksamheterna på ett sätt som förbättrar deras verksamhet.

Ett intressant sätt att betrakta ämnet är också att titta på vad en liknande satsning skulle kosta om man tog bort all administrativ överbyggnad, utvärdering och annat som funnits med i projektet just därför att det har varit ett utvecklingsprojekt. Kostnaden om projektet skulle göras om med alla sina viktiga beståndsdelar men utan dessa ”extrakostnader” sjunker till knappt 28 miljoner kronor det vill säga drygt 90.000:- per deltagare. Ett sådant projekt behöver således inte nå lika stora effekter som det som nu har genomförts. Även möjligheten att öka gruppstorleken kan vara ett sätt att lättare göra liknande satsningar lönsamma. Den genomsnittliga gruppstorleken i SpråkSam har varit nio deltagare men enligt flera lärare och deltagare skulle grupperna mycket väl kunna utökas utan att kvaliteten skulle försämrans.

Avslutningsvis kan man fråga sig vad som hade hänt om SpråkSam inte hade genomförts, det vill säga vilka kostnader/negativa effekter har verksamheterna sluppit till följd av projektet? Detta är förstås inte lätt att beräkna men frågan är icke desto mindre intressant att belysa. Ett svar är att alla de medarbetare som nu fått del av en kompetenshöjning utan SpråkSam hade befunnit sig på samma nivå som för två år sedan samtidigt som verksamheternas krav på till exempel dokumentation hade ökat. Exakt vad det hade inneburit för medarbetare och arbetsplatser går bara att spekulera i men bilden känns onekligen oroande.

Kanske frågar sig någon nu om det inte är billigare att utbilda medarbetarna genom mer traditionellt utbildning, till exempel på sfi. Frågan må vara relevant men den är tyvärr omöjlig att besvara. Visserligen kan den direkta kostnaden i stunden vara lägre för en sfi-plats än för en arbetsplatsförlagd utbildning i mindre grupper men vad som är lönsamt avgörs i slutändan av de effekter som uppnås. En dyr insats kan definitivt vara att föredra om effekterna blir så stora att de överskrider kostnaderna.

Den slutsats som Anders Johréns rapport och vår bedömning leder till är att det allra viktigaste för att SpråkSam, och för den delen andra utbildningsåtgärder, ska kunna bli

lönsamma är att arbetsplatserna aktivt arbetar med att ta tillvara ny kompetens och att låta den komma till nytta i verksamheten. Cheferna har här en nyckelroll. Genom att arbeta systematiskt med att analysera utvecklingsbehov, genomföra åtgärder och sedan fånga upp den ökade kompetensen kan framtida satsningar ge mer tillbaka än vad de kostar.

Aktörernas ansvar

Vi kan alltså konstatera att satsningar liknande SpråkSam kan vara lönsamma och att alternativet att inte göra något mycket väl kan vara en dålig lösning. Men varför har då inte åtgärder vidtagits i större utsträckning redan tidigare och vilket ansvar har olika aktörer för den framtida utvecklingen?

Att så många medarbetare, både på de arbetsplatser som deltagit i SpråkSam och på arbetsplatser som inte har varit med, inte har den språkliga och kommunikativa kompetens som egentligen krävs för att de ska kunna utföra sitt arbete beror på flera saker. En del medarbetare har betyg från tidigare utbildning trots att de egentligen inte har de kunskaper som betygen tyder på. Utbildningsanordnarna har alltså inte alltid tagit sitt ansvar för att ge rätt utbildning och för att sätta rättvisande betyg. Många medarbetare har också anställts trots att de egentligen inte haft den kompetens som krävs för arbetet, framför allt har många kommit in som timanställda eller vikarier, klarat jobbet hyfsat och med tiden fått en tillsvidareanställning. Andra har istället fått sin anställning efter att ha gjort praktik inom ramen för sfi. Cheferna har inte sett, eller velat se, att de inte riktigt behärskat sina arbetsuppgifter och arbetskamrater har ställt upp genom att stötta eller genom att helt enkelt ta över uppgifter som kamraterna inte har klarat. Cheferna har alltså inte heller alltid tagit sitt ansvar för att säkerställa rätt kompetens i verksamheten. Det är inför framtiden mycket viktigt att alla aktörer erkänner att det fortsatta behovet är fortsatt stort och att man finner former för att tillsammans åtgärda problemen.

Arbetsgivarna, det vill säga kommunala och privata anordnare, måste framöver ta ansvar för de medarbetare som redan är anställda och i mån av behov erbjuda kompletterande utbildning. De måste också förfina sina rekryteringsmetoder så att de som anställs framöver besitter rätt kompetens. I båda fallen spelar berörda chefer en viktig roll och antagligen behöver dessa både egen utbildning och annat stöd för att kunna axla dessa uppgifter. Det är i detta sammanhang viktigt att poängtera att behoven ser olika ut hos olika medarbetare och att arbetsplatsernas insatser måste ta hänsyn till det:

- Medarbetare som har deltagit i SpråkSam och lyckats väl måste få stöd så att de inte tappar det de har lärt sig och så att deras nya kompetens kommer till nytta i verksamheten.
- För medarbetare som har deltagit men inte lyckats så väl, som har deltagit men som börjat på en mycket låg nivå och har långt kvar att gå eller som har hoppat av utbildningen är det viktigt att inte ge upp. En del av dem kanske känner sig misslyckade medan andra tycker att de har fått sina fördomar om utbildning bekräftade och det är inte säkert att det är så lätt att få dem intresserade av ytterligare insatser.
- En hel del medarbetare som av cheferna identifierades som lämpliga för att delta i utbildningen valde att tacka nej och detta accepterades av cheferna. Här finns en grupp som redan är identifierad men som av olika skäl, till exempel nattarbete, sociala förhållanden eller andra utbildningshinder har varit och kommer att vara svåra att entusiasmera till att delta i utbildning.

- Sist men inte minst finns många medarbetare vars behov av utbildning, både när det gäller språk och kommunikation och inom vårdområdet, ännu inte är upptäckta. När det gäller dem handlar det alltså till att börja med om att finna metoder, till exempel i samband med utvecklingssamtalen, att identifiera deras behov så att åtgärder kan sättas in.

Men det räcker inte med att arbetsgivare och chefer tar sitt ansvar. Utbildningsanordnarna måste bli bättre på att placera sina elever på rätt nivå och på att, då det behövs, ge dem språkstöd även i vårdutbildningen. Till följd av SpråkSam finns nu ett antal lärare som fått ny kunskap om andraspråksutveckling (även om ett fortsatt behov av utveckling inom området finns hos många) och om hur verksamheter inom äldreomsorg och omsorg om personer med funktionsnedsättning fungerar. De har också fått pröva på att arbeta i par och på att använda arbetsplatsnära material och behov i sin undervisning. Denna kompetens måste tas tillvara.

Vi kan inte nog poängtera betydelsen av att arbetsgivare och utbildningsanordnare fortsätter att arbeta aktivt inom området. Skälen är flera:

- Verksamheterna kommer att fortsätta utvecklas och det betyder att det ständigt uppstår nya behov av kompetens hos befintliga medarbetare.
- De ökade insikterna om dagens brister innebär att många arbetsgivare kommer att ställa högre krav vid rekrytering. Att inte stötta de medarbetare som redan finns i verksamheterna är därför att både göra dem och verksamheterna en otjänst – utan kompetensutveckling kommer det att bli allt svårare att rekrytera lämpliga medarbetare.
- En stor del av medarbetarna inom de aktuella verksamheterna är vikarier eller timanställda. Dessa grupper har, samtidigt som de ofta med tiden får tillsvidareanställning, överhuvudtaget inte omfattats av SpråkSam (eller för den delen av andra liknande satsningar). Dessutom arbetar många vikarier och timanställda under flera år på samma arbetsplats och de förväntas utföra i stort sett samma arbete som tillsvidareanställda arbetskamrater. Här finns alltså en stor grupp där många har ett minst lika stort behov av utveckling som de som nu haft möjlighet att delta.

Ansvar vilar således tungt på arbetsgivare och utbildningsanordnare men det finns fler aktörer som skulle kunna bidra. De fackliga organisationerna har varit ganska osynliga i SpråkSam men det borde ligga i deras intresse att motivera sina medlemmar att delta i utbildning och att ställa krav på arbetsgivarna att tillhandahålla den. Kommunala och privata arbetsgivarorganisationer och andra samverkansorgan på regional nivå, till exempel KSL, är också aktörer vars insatser vore mycket välkomna inför framtiden. De behov som beskrivits i denna rapport berör inte bara Stockholms län utan finns i hela landet och en samlad insats för att kunna erbjuda något slags permanent ”SpråkSam-stöd” till de arbetsplatser som är intresserade är en tilltalande idé. Vi vet att intresse finns på många håll, till exempel har SpråkSam-konceptet spritt sig till Göteborgs stad, inom Stockholms stad har erfarenheterna tagits till vara och ett SpråkSam Stockholm har redan startat. Dessutom startar våren år 2011 ett nytt projekt, ArbetsSam, med delvis samma inriktning som SpråkSam och där ungefär hälften av de arbetsplatser som deltagit i SpråkSam ingår - där finns också indikationer på en väg framåt. I samverkan mellan flera aktörer skulle erfarenheterna från SpråkSam kunna tas till vara och stöd när det gäller metoder och verktyg skulle kunna erbjudas på ett effektivt sätt, vi hoppas att så kommer att ske.

Bilaga 1 - Delmål för SpråkSam

Mål på individnivå

Mål	Målformulering
A1	Av målgruppen anställda med bristfälliga kunskaper i svenska har 90 % genomfört a. språkutbildning b. kursen Vård och omsorgsarbete eller annan relevant kurs inom ramen för Omvårdnadsprogrammet.
A2	De som deltar i utbildningen har erhållit kompetensutvecklingsinsatser som resulterat i att vederbörande: <ul style="list-style-type: none"> • givits bättre förutsättningar att klara sina nuvarande arbetsuppgifter. • givits bättre förutsättningar att ta sig an fördjupade arbetsuppgifter eller bredda sitt arbetsområde. • har fått fördjupade eller bredare arbetsuppgifter.
A3	75 % av den primära målgruppen har förbättrat sin språkliga kompetens och kommunikativa förmåga.
A4	Den primära målgruppen har förbättrat sin språkliga och yrkesmässiga kompetens samt kommunikativa förmåga i relation till brukare och anhöriga.
A5	75 % av den primära målgruppen och övriga anställda på arbetsplatserna har deltagit i någon av de stödformer som projektet erbjuder.
A6	Deltagande chefer och medarbetare ska ha erhållit fördjupade kunskaper om språkutveckling och hur man skapar en språkutvecklande arbetsmiljö.
A7	75 % av chefer på berörda arbetsplatser har deltagit i någon av de stödformer som projektet erbjuder.
A8	80 % av den primära målgruppen har under projektperioden fått framtagna individuella språkutvecklingsplaner.

Mål på organisationsnivå

B1	90 % av arbetsplatserna använder under projekttiden utvecklade arbetsmetoder och modeller för språkutveckling.
B2	Arbetsplatserna ska bedöma att dessa arbetsmetoder och modeller resulterat i att arbetsplatsen: <ul style="list-style-type: none"> • präglats av fördjupade kunskaper inom området språkutveckling • har breddat och förbättrat verksamheten
B3	Den språkliga och yrkesmässiga kommunikationen på arbetsplatserna har utvecklats
B4	75 % av arbetsplatserna har deltagit i någon av de stödformer som projektet erbjuder
B5	Chefer och medarbetare ska bedöma att stödformerna som de deltagit i har resulterat i att vederbörande givits förutsättningar att arbeta med språkutveckling på ett mer fördjupat sätt.
B6	Utbildning, arbetsmetoder och stödformer ska bidra till ökad kunskap om tillgänglighet och jämställdhet.
B7	Möten och utbildningsinsatser genomförs på tider som är anpassade efter arbetsplatsens och de anställdas behov ur ett jämställdhetsperspektiv.
B8	Ökade kunskaper om tillgänglighet och funktionshinder ska leda till ändrade attityder och större förståelse för medarbetare med t.ex. dyslexi så att de känner att de kan lyfta fram sina problem och behov.

Pedagogiska mål

C1	Projektet har utvecklat pedagogiska modeller för integrerad språk- och vårdutbildning.
C2	De pedagogiska metoder och modeller som utarbetas bedöms av arbetsplatserna, rektorerna och lärarna som användbara och pedagogiskt bra
C3	50 språkombud har utbildats.
C4	Språkombudsutbildningen har gett en kompetensutveckling som resulterat i att vederbörande: <ul style="list-style-type: none">• givits bättre förutsättningar att ta sig an fördjupade arbetsuppgifter eller bredda sitt arbetsområde inom språkutveckling.• har fått fördjupade eller bredare arbetsuppgifter.
C5	Språkombuden har utvecklat sin roll och sina arbetsmetoder som bidragit till en språkutvecklande arbetsplats.
C6	Samtliga medverkande språk- och vårdlärare har erhållit kompetensutveckling inom ramen för projektet.
C7	De medverkande språk- och vårdlärare ska bedöma att kompetensutvecklingsinsatserna resulterat i att vederbörande: <ul style="list-style-type: none">• givits stöd i genomförandet av uppdraget att utveckla nya pedagogiska modeller.
C8	Metoder för chefer att leda och utveckla språkfrämjande arbetsplatser har utvecklats.
C9	De av projektet framtagna metoderna har givit bättre förutsättningar för att leda och utveckla språkutveckling på arbetsplatsen.
C10	Samarbetet mellan deltagande arbetsplatser och utbildningsanordnare har utvecklats och strategier för samarbete på längre sikt har utarbetats.
C11	De pedagogiska arbetsätt som utvecklats i projektet är möjliga att tillämpa inom reguljär utbildning efter projekttiden.

Mål för intern och extern information

D1	50 arbetsplatser i länet har aktivt tagit del av projektets erfarenheter. D.v.s. har informerats om projektets verksamhet och därefter själva tagit kontakt för att få mer kunskap om projektet.
D2	Projektets erfarenheter och resultat är spritt till äldreomsorgen/omsorg om funktionsnedsatta i länets övriga kommuner, offentliga och privata utförare. Resultatet är spritt till politiker, myndigheter och utbildningsväsendet. Spridningen sker genom hemsida, nyhetsbrev, spridningskonferenser, olika mediakanaler m.m.
D3	Projektet har enkla kanaler för informationsutbyte inom projektet mellan projektledning, rektorer, lärare, enhetschefer, språkombud, kursdeltagare och övriga medarbetare
D4	Den information som projektet ger externt och internt är utformad på ett tillgängligt sätt.