

Januari 2017

ARBETSPLATSLÄRANDE

– Erfarenheter från implementering av utbildningar och material för arbetsplatslärande och språkutveckling inom äldreomsorgen 2016

Ett projekt initierat av Föreningen Vård- och Omsorgscollege, finansierat av Skolverket

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

REDOVISNING	1
BAKGRUND	2
ÄLDRECENTRUMS UTVÄRDERINGSUPPDRAG 2016	4
SYFTE.....	4
FRÅGESTÄLLNINGAR.....	4
METOD	5
OM SPRÅKKUNSKAPER OCH SPRÅKFÖRMÅGA.....	5
ERFARENHETER 2016	6
DELPROJEKT 1 - CHEFSSTÖD	6
<i>Framtaget material</i>	6
DELPROJEKT 2 - SPRÅKOMBUDSUTBILDNINGAR	7
<i>Intervju- och enkätsvar</i>	8
DELPROJEKT 3 – SPRÅKSTÖD TILL DEMENS-ABC	11
<i>Intervju- och enkätsvar</i>	12
REKOMMENDATIONER	16
SPRÅKOMBUDSUTBILDNINGEN	16
SPRÅKSTÖD TILL DEMENS-ABC	16
BILAGA – ENKÄTSVAR SPRÅKOMBUD	18

Några ord och begrepp att känna till för att förstå rapportens innehåll:

Arbetsplatslärande	Arbetsplatslärande är ett förhållningssätt till lärande på arbetsplatsen. Skillnaden mellan arbetsplatslärande och annan kompetensutveckling är att arbetsplatslärande syftar till att utveckla individen <u>och</u> organisationen – inte bara individen. Begreppet rymmer både formellt, icke-formellt och informellt lärande.
Blended learning	På svenska; blandade lärmiljöer - avser just en blandning av olika lärmiljöer. Blended learning kombinerar traditionella klassrumsmetoder med mer moderna datormedierade aktiviteter.
LSS-boende	Heldygnsomsorg för personer som får stöd enligt Socialtjänstlagens Lag om särskilt stöd (LSS). Kan t.ex. vara gruppboende för personer med intellektuell funktionsnedsättning (utvecklingsstörning).
SFI	Svenska för invandrare. Kommunal vuxenutbildning i svenska för invandrare är en kvalificerad språkutbildning som syftar till att ge vuxna personer med annat modersmål än svenska grundläggande kunskaper i svenska språket. I utbildningen får man lära sig och utveckla ett funktionellt andraspråk. Utbildningen ges i fyra kurser; A, B, C, och D.
SÄBO	Särskilt boende. Den heldygnsomsorg inom äldreomsorgen som kommunerna ansvarar för. Kan drivas av kommunen själv eller på entreprenad.
Vård- och Omsorgscollege	Föreningen Vård- och Omsorgscollege är en plattform för samverkan mellan arbetsgivare, fackförbund och utbildare inom vård- och omsorgssektorn. Medlemmar i föreningen är arbetsgivarorganisationerna; SKL, Vårdföretagarna, Pacta, KFO och KFS, samt arbetstagarorganisationen Kommunal. Vård- och Omsorgscollege är indelat i 22 regioner.
Webbutbildning	Utbildning eller kurs via internet. Kan innehålla texter, foton, filmer, föreläsningar, frågeformulär, spel, tester m.m., allt med syftet att förmedla kunskaper.

REDOVISNING

I början av mars 2016 beslutade Skolverket att bevilja föreningen Vård- och Omsorgscollege statsbidrag med 1,7 miljoner till ett projekt för att fortsätta utveckla och implementera former för arbetsplatslärande på arbetsplatser inom äldreområdet.

Vård- och Omsorgscollege gav sedan Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum och Stiftelsen Svenskt Demenscentrum uppdraget att genomföra fyra delprojekt som alla skulle genomföras under innevarande år (2016).

Vid projektslut i december 2016 hade delprojekten utmynnat i:

- Ett chefsstöd i form av ett utbildningspaket innehållande bl.a. en informationsvideo och material för två halvdagarsutbildningar. Chefsstödet ska ges till chefer för att kunna stötta och driva arbetet med de tidigare framtagna språkombudsutbildningarna och språkombuden.
- Sex genomförda pilotutbildningar för språkombud i Vård- och Omsorgscollege regioner; Höglandet, Kronoberg, Jämtland, Östergötland och Landskrona. Sammanlagt 89 personer är nu nya språkombud.
- En digital plattform för administration av språkombudsutbildningarna. Utbildningarna kommer att ligga på Vård- och Omsorgscollege hemsida. Vård- och Omsorgscollege kommer också ta över ägarskapet över utbildningarna från Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum.
- Tre genomförda testperioder där arbetsboken, som används som språkstöd till webbutbildningen Demens-ABC, prövats vid tre utbildningsenheter; i Sundsvall, Södertälje och Haninge. Sammanlagt 42 elever har prövat materialet.

Utöver ovan nämnda åtgärder avsattes medel för att utvärdera tre av de fyra delprojekten (punkt 1,2 och 4.) I den här rapporten beskrivs erfarenheterna från de olika delprojekten under 2016. I slutet av rapporten ges rekommendationer för det fortsatta arbetet.

*

Arbetet med utvärderingen har gjorts av Lars Sonde, utredare vid Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum, som utöver utvärderingen inte varit involverad i projektarbetets olika delprojekt.

BAKGRUND

Det finns, och kommer finnas, ett stort behov av kunskaper i svenska för personal inom äldreområdet. Äldrecentrum har mer än tio års erfarenhet av att arbeta med dessa frågor och har tidigare bl.a. ansvarat för två stora ”språkprojekt”; SpråkSam och ArbetSam. Inom dessa ESF-finansierade projekt¹ genomfördes arbetsplatsförlagd utbildning för personal som antingen hade bristfälliga kunskaper i svenska, eller som inte avslutat SFI-utbildningen (Svenska för invandrare) eller som saknade vård- och omsorgsutbildning. Vidare utbildades språkbud och reflektionsledare som efter avslutad utbildning blev stödpersoner för den övriga personalen på sina respektive arbetsplatser. Språkbudens uppgift är att tillsammans med chefen stötta språkutvecklingen på arbetsplatsen, stötta medarbetare som har svenska som andraspråk och bristande kunskaper i svenska, eller som av andra orsaker, exempelvis dyslexi, behöver stöd.

De båda projektens arbete och resultat har uppmärksammats både inom och utom Sverige. De flesta regionerna i Sverige ser problem, både nu men framför allt i framtiden, när det gäller kompetensförsörjning både generellt och inom äldreområdet specifikt. För att kunna integrera ny kunskap, men också använda den, krävs att personalen har en grundläggande språklig kompetens. Personalen inom äldreomsorgen har olika förutsättningar att ta till sig ny kunskap. De stora yrkesgrupperna inom äldreomsorgen saknar ofta akademisk utbildning och måste därför ges andra förutsättningar för att förverkliga en kunskapsbaserad äldreomsorg. Speciellt måste gruppen anställda med annat modersmål än svenska eller den med kort skolbakgrund beaktas.

Den språkbudsutbildning som SpråkSam och ArbetSam tog fram efterfrågades på många håll i landet och Stiftelsen Äldrecentrum har samarbetat med föreningen Vård och omsorgscollege för att sprida erfarenheterna från projekten.

Under samma period som Äldrecentrums språkprojekt pågått har Stiftelsen Svenskt Demenscentrum tagit fram webbutbildningar för personal inom demensomsorgen. Den första utbildningen, Demens-ABC, kom redan 2010 och är en grundläggande utbildning som baseras på Socialstyrelsens riktlinjer för en god vård och omsorg vid demenssjukdom. Riktlinjerna är styrande för demensvården i Sverige. Demens-ABC, som är en avgiftsfri webbutbildning, har hittills (jan 2017) genomförts av drygt 93 000 personer och rekommenderas till alla anställda inom vård och omsorg som möter personer med demenssjukdom.

*

För att möta upp behovet av språkutveckling på arbetsplatsen sökte och beviljades föreningen Vård och Omsorgscollege medel från Skolverket för tre olika delprojekt under 2015. De tre delprojekten skulle ta fram stöd för arbetsplatslärande och språkutveckling på arbetsplatsen:

- Ett delprojekt handlade om att ta fram en utbildning för Språkbud. Utbildningen skulle använda både webbutbildningar och fysiska träffar, så kallat blandade lärmiljöer (blended learning).
- Ett delprojekt både utformade och genomförde en utbildning för språkombudsutbildare.

¹ Europeiska socialfonden i Sverige bidrar till tillväxt och sysselsättning genom stöd till projekt som stimulerar kompetensutveckling och lärande i arbetslivet.

- Ett delprojekt tog fram en arbetsbok för språkstöd; ”Språkstöd till Demens-ABC”. I arbetsboken, som ska användas som tillägg till den befintliga webb-utbildningen Demens-ABC, förklaras ord, begrepp och formuleringar som är specifika för demensvård men också sådant som kan gälla all vård och omsorg.

Utöver de nämnda delprojekten avsattes medel för att följa projektarbetet och dokumentera gjorda erfarenheter. Uppdraget gavs till en utredare vid Äldrecentrum som i sin slutrapport² konstaterade att:

1. Samtliga delprojekt, trots den korta tiden, hade slutförts enligt tidsplanen.
2. Den korta projekttiden påverkade delprojekten både positivt och negativt. Alla inblandade arbetade med målet att leverera material i tid vilket skapade en positiv och hjälpsam anda som blev avgörande för resultatet. Samtidigt gjorde tidspressen att olika delar i projektet gjordes parallellt trots att de normalt skulle ha gjorts i olika perioder för att optimera resultatet. Det här sågs framför allt i utbildningen av språkombudsutbildarna. Utbildningen skapades och genomfördes samtidigt, vilket de blivande språkombudsutbildarna hade svårt att förhålla sig till. Erfarenheterna från projektarbetet kan och bör användas för att förbättra framtida utbildningar.
3. Innan den färdiga arbetsboken för språkstöd till webb-utbildningen Demens-ABC sprids över landet behöver den prövas och utvärderas.

*

Som svar på dels utredarens rapport, dels Skolverkets revision av projektet, beviljade Skolverket en ny ansökan från Vård- och Omsorgscollege under 2016 gällande statsbidrag för att fortsätta utveckla och implementera former för arbetsplatslärande. Vård och Omsorgscollege gav i sin tur Äldrecentrum och Svenskt Demenscentrum uppdraget att genomföra arbetet. Totalt 1,7 miljoner beviljades för fyra delprojekt som alla skulle genomföras under innevarande år (2016). I den beviljade summan ingick även medel för utvärdering.

Nedan beskrivs kort planeringen för de fyra delprojekten:

1. Framtagande av ”chefsstöd” (utbildning, stödmaterial) så att chefer inom äldreomsorgen både skulle kunna stötta och driva arbetet med de framtagna språkombudsutbildningarna och språkombuden själva.
2. Prövning av den framtagna språkombudsutbildningen genom pilotutbildningar.
3. Utveckling av en digital plattform för permanent administration av det tidigare framtagna utbildningsmaterialet, samt ta fram riktlinjer för ägarskapet när Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum lämnar över ansvaret.
4. Information om och spridning av arbetsboken för språkstöd till Demens-ABC samt utvärdering av arbetsboken.

2. Stockholms läns Äldrecentrum. Rapport: Utveckling av språklärande på arbetsplatsen–Erfarenheter från framtagandet av utbildningar och material för språkligt stöd på arbetsplatser inom äldreområdet. Ett projekt initierat av Föreningen Vård- och Omsorgscollege. Januari 2016.

ÄLDRECENTRUMS UTVÄRDERINGS- UPPDRAG 2016

Syfte

Syftet med Äldrecentrums utvärderingsuppdrag var att följa och utvärdera arbetet med tre av de fyra delprojekten (delprojekt 1,2 och 4). Resultaten av utvärderingen skulle användas för att både utveckla de utbildningar och det material som tagits fram samt säkra dess kvalitet.

Frågeställningar

Följande frågeställningar togs fram i samråd med projektansvariga på Äldrecentrum och Demenscentrum innan utvärderingen påbörjades.

Frågeställningar delprojekt 1:

- Vad behöver chefer för att kunna utveckla en lärande och språkutvecklande arbetsplats?
- Vad behöver chefer för att kunna ge Språkombuden stöd och möjligheter att agera språkutvecklande på arbetsplatsen?

Frågeställningar delprojekt 2:

- Hur ser de enheter/verksamheter ut som genomför pilotutbildningarna?
- Vilken bakgrund har de blivande språkombuden?
- Skiljer sig pilotutbildningarna från varandra och över landet?
- Vad tycker deltagarna om utbildningen?
- Vad tycker språkombudsutbildarna?

Frågeställningar delprojekt 4:

- Hur ser implementeringsprocessen ut? Vilka framgångsfaktorer/hinder ses i arbetet med att få enheter/verksamheter att pröva arbetsboken tillsammans med webbutbildningen Demens-ABC?
- Hur ser de enheter/verksamheter ut som prövar arbetsboken tillsammans med webbutbildningen Demens-ABC (inriktning, utbildningsform)?
- Vilken bakgrund har eleverna som använder arbetsboken tillsammans med webbutbildningen Demens-ABC, på antingen arbetsplatsen, utbildningen eller SFI?
- Hur uppfattas arbetsboken tillsammans med webbutbildningen Demens-ABC, av eleverna och av lärarna?

METOD

För att besvara frågeställningarna användes intervjuer och enkäter där frågorna utgick från frågeställningarna.

I delprojekt 1 intervjuades de personer vid Äldrecentrum och Svenskt Demenscentrum som ansvarade för arbetet med att ta fram chefsstöden (3 personer).

I delprojekt 2 gjordes intervjuer med ett urval av de lärare som ansvarade för och som genomförde pilotutbildningarna av språkombud (5 personer). En gruppintervju gjordes också med ett urval av de språkombud som deltog i utbildningen i Östergötland (8 personer). En enkät delades ut till språkombuden vid fyra av fem pilotutbildningar (62 inkomna enkäter). Enkätsvaren kan ses bilagda längst bak i rapporten.

I delprojekt 4 intervjuades dels de fyra lärare som använt arbetsboken ”Språkstöd till Demens ABC” under höstterminen 2016, dels ett urval av de elever som använt arbetsboken i sin utbildning (16 personer vid 3 gruppintervjuer). I Sundsvall intervjuades även en projektledare och en chef vid det äldreboende där utbildningen förlagts.

Analys:

I kapitlet **Erfarenheter** redovisas de intervjuades kommentarer under respektive delprojekt. Därefter gör utredaren, med utgångspunkt från kommentarerna och egna slutsatser en sammanställning (**Rekommendationer**) av de viktigaste åtgärderna för att utveckla de utbildningar och det material (delprojekt 2 och 4) som tagits fram för arbetsplatslärande och språkutveckling, samt säkra dess kvalitet.

Om språkkunskaper och språkförmåga

Några av frågeställningarna i delprojekt 2 och 4 tar upp deltagarnas språkkunskaper i svenska. För att förstå de svar som intervjupersonerna ger, ges här en kort beskrivning av de begrepp som används.

Den som är nyanländ i Sverige och saknar grundläggande kunskaper i svenska har rätt att läsa Svenska för invandrare - SFI. Det finns fyra SFI-kurser: A, B, C och D.

I SFI-kurserna ingår ett antal prov som testar att deltagaren uppnått målen i kursplanen. Proven är ett stöd för läraren vid betygssättning av deltagarna.

Det finns också en Europisk språkskala; "Gemensam europeisk referensram för språk" (GERS), som beskriver språkförmågan. A1 och A2 uttrycker språkförmåga på en grundläggande nivå, B1 och B2 förmågan att använda språket mer självständigt. Det finns även nivå C1 och C2 som beskriver en avancerad språkanvändning.

Kursplanerna för SFI relaterar till Europarådets nivåskala enligt följande:

Referensnivå	A1	A2	B1	B2
SFI Kurs A	A1- / A1			
SFI Kurs B	A1 / A2			
SFI Kurs C		A2 / A2+		
SFI Kurs D			B1/B1+	

ERFARENHETER 2016

Delprojekt 1 - Chefsstöd

Grundfrågan generellt handlade om vad chefer behöver för att kunna utveckla en lärande och språkutvecklande arbetsplats. Specifikt handlade den om vad chefen behöver i form av utbildning och material för att dels stötta språkombuden på arbetsplatsen, dels få övriga medarbetare att utveckla arbetsplatslärande och språkutveckling.

Tidigare erfarenheter från SpråkSam och ArbetSam säger att chefen måste ta en aktiv roll i utbildningsinsatserna och i uppbyggnaden av arbetsplatslärandet. Om hela arbetsplatsen engageras i lärande, verksamhetsutveckling och språkinläring skapas bättre förutsättningar för kvalitet inom omsorgen.

Framtaget material

Material för en workshop på två halvdagar (alternativt en heldag) har tagits fram med syfte att:

- Ge cheferna information och stöd så att de i sin tur kan stödja språkombuden i deras roll
- Ge cheferna information och stöd för att kunna inspirera och motivera medarbetarna att vara delaktiga i arbetet för en lärande och språkutvecklande arbetsplats.
- Ge cheferna en bakgrund till, och en förståelse för, den text i kontraktet som de skriver på innan medarbetarna påbörjar sin språkombudsutbildning.

Det framtagna materialet innehåller:

- En film som belyser konsekvenser av språksvårigheter. En arbetsplatsträff (APT) används som exempel.
- En Powerpoint-mall
- Information om språkombudsutbildningens syfte, mål, innehåll och upplägg.
- Delar av den befintliga webbutbildningen för språkombud och Powerpointmaterial om arbetsplatslärande.

Delprojekt 2 - Språkombudsutbildningar

I delprojekt 2 genomfördes sex pilotutbildningar för blivande språkombud vid utbildningsenheter belägna i fem av Vård- och Omsorgscollege' regioner; Kronoberg, Skåne, Höglandet, Jämtland och Östergötland. De ansvariga utbildarna hade året innan varit med och tagit fram den språkombudsutbildning som skulle provas³.

Ett av de fem försöksområdena uppfyllde den rekommenderade tiden på sex månader från start till avslut på utbildningen. Övriga komprimerade utbildningen till 4 eller 5 månader (se tabell 1).

Kronoberg

Utbildningen genomfördes vid Vård och Omsorgscollege' lokaler i Växjö. Utbildningen påbörjades i april och avslutades i september. Två lärare ansvarade för utbildningen. Fjorton personer var anmälda från start. Tio personer genomförde utbildningen (9 kv, 1 m). Deltagarna arbetade inom kommunernas äldreomsorg (SÄBO, hemtjänst) men det fanns även deltagare från landstingets enheter inom psykiatri och akutsjukvård.

Skåne

Utbildningen genomfördes i Vård och Omsorgscollege' lokaler. Utbildningen började i augusti och avslutades i december. Två lärare ansvarade för utbildningen. Tjugosex personer var anmälda till start, 19 av dem genomförde utbildningen (18 kv, 1 m). Alla deltagare arbetade inom äldreomsorgen (SÄBO, hemtjänst, servicehus).

Höglandet

Vetlanda Lärocentrum finansierade och ansvarade för utbildningens genomförande och tillhandahöll lokaler. Utbildningen påbörjades i augusti och avslutades i december. Två lärare ansvarade för utbildningen. Femton personer från fyra kommuner var anmälda. Tolv personer (11 kv, 1 m) genomförde utbildningen. Alla deltagare arbetade inom kommunernas äldreomsorg (SÄBO, hemtjänst, servicehus).

Jämtland

Utbildningen genomfördes via regionala Vård och Omsorgscollege i Östersund och finansierades med medel från Skolverket. Utbildningen påbörjades i september och avslutades i december. Två lärare ansvarade för utbildningen. Trettio personer från fyra kommuner var anmälda och delades upp i två parallella klasser. Tjugofem personer (22 kv, 3 m) genomförde utbildningen. Deltagarna arbetade dels inom äldreomsorgen (SÄBO, hemtjänst, daglig verksamhet), dels inom LSS-boenden. Även två personer från ett integrationsprojekt deltog.

Östergötland

Utbildningen genomfördes via regionala Vård och Omsorgscollege i Östergötland. Deltagarna kom från kommunerna Linköping, Norrköping och Valdemarsvik samt från en privat utförare (Aleris, Linköping). Kommunerna och Aleris finansierade utbildningen.

Utbildningen startade i september och avslutades i december. Två lärare ansvarade för utbildningen. Tjugosex personer var anmälda, 24 startade varav 23 fullföljde utbildningen (21 kv och 2 m) och blev diplomerade språkombud. Alla deltagarna utom en arbetade inom äldreomsorgen (SÄBO, hemtjänst, daglig verksamhet). En deltagare arbetade inom LSS.

3. Stockholms läns Äldrecentrum. Rapport: Utveckling av språklärande på arbetsplatsen–Erfarenheter från framtagandet av utbildningar och material för språkligt stöd på arbetsplatser inom äldreområdet. Ett projekt initierat av Föreningen Vård- och Omsorgscollege. Januari 2016.

Tabell 1. Genomförda pilotutbildningar för Språkombud, utbildningsområde, utbildningsperiod och antal deltagare 2016.

Utbildningsområde	Period	Antal mån	Anmälda till utbildningen	Antal som genomförde utbildningen	%
Kronoberg	Apr-Sep	6	14	10	71
Skåne	Aug-Dec	5	26	19	73
Höglandet	Aug-Dec	5	15	12	80
Östersund	Sep-Dec	4	30	25	83
Östergötland	Sep-Dec	4	26	23	88
Totalt:				89	

Intervju- och enkätsvar

I nedanstående redovisning av utbildarnas och deltagarnas erfarenheter från höstens pilotutbildningar ligger fokus på vad som fungerat mindre bra och som således behöver utvecklas. Men, initialt bör sägas att både utbildare och deltagare till övervägande del är nöjda med de utbildningar som getts. Deltagarna har framförallt uppskattat de fysiska träffarna som möjliggjort både diskussioner och reflektioner över arbetet, något som det ofta saknas tid för under ordinarie arbete. Även webbutbildningen har tagits emot väl.

Utbildarna uppskattade det framtagna materialet och webbutbildningen. De poängterade särskilt möjligheten de fick att vara två utbildare med bakgrund i vård respektive språkutbildning. Man kunde i och med det ämnesintegrera vård och språkfokus i utbildningen. Samarbetet möjliggjorde också diskussioner om, och utveckling av, materialet under perioden. Ett arbete som varit nödvändigt.

Ingen av de intervjuade utbildarna som genomförde utbildningarna på kortare tid än den rekommenderade (6 månader) såg några negativa effekter av förkortningen.

*

Till stor del genomfördes språkombudsutbildningarna för personal inom kommunernas äldreomsorg (SÄBO, hemtjänst, daglig verksamhet). Men det fanns också personal från LSS-boenden samt, i Kronoberg, personal från landstingets psykiatri och akutsjukvård. Det indikerar att utbildningen kan användas för att utbilda språkombud på andra arbetsplatser än inom äldreomsorgen.

Enligt fler av de intervjuade utbildarna berodde möjligheterna till rekrytering av deltagare mycket på chefernas inställning till utbildningen. Deras inställning i sin tur var beroende av den information som gått ut.

Vi jobbade mycket med presentationen (till cheferna), vad vi skulle säga och pedagogiskt, för att nå fram. Men vi har förstått efteråt att det blev en del missförstånd. Att kursen mest var inriktad på svenska som andraspråk (lärarroll) och att språkombuden i första hand skulle ta hand om nyanlända personer och inte kollegor på arbetsplatsen ... väldigt konstigt. Vi har svårt att förstå hur det kunde bli så?

Två utbildare beskrev att de dels informerat Vård och Omsorgscolleges styrgrupp, dels informerat på en handledardag för undersköterskor, men cheferna hade troligtvis inte fått någon information:

Flertalet deltagare säger sig ha fått bristfällig information om vad utbildningen skulle innehålla. Vi hade önskat en förträff med cheferna eller att de varit med på första träffens förmiddag.

Ytterligare två utbildare berättade att några av deltagarna hade svårt att få stöd och tid av sina chefer i början, och konstaterade:

Vi som utbildare måste ligga på och ta ett stort ansvar i att stötta deltagarna i chefskontakten.

Utbildarna kunde se att informationen till cheferna behöver utvecklas. En fråga är hur det framtagna chefskontraktet kan förändras för att deltagarna ska få stöd och mandat på sin arbetsplats under och efter utbildningen?

*

Under pilotutbildningarna prövades det material, inklusive lärarhandledning, som togs fram året innan. Samtliga utbildare tyckte att de haft bra stöd från materialet i sin undervisning men samtidigt fanns synpunkter på vad som kan förbättras.

Vi har haft ett stort stöd i materialet och webbutbildningen. Men vi har sett materialet som ett ramverk. Som alla lärarhandledningar är det en ram som man följer. Sedan lägger man själv till det material som man tycker är värdefullt. Vi har styrt det efter de förutsättningar vi har här i vårt område.

I slutet på citatet ovan syftar man på att flera av äldreomsorgens enheter utanför storstäderna fortfarande saknar eller har få personer med svenska som andraspråk i personalen. De aktuella utbildarna säger att vissa delar i utbildningen faller bort under de förutsättningarna.

Samtliga utbildare hade varit med och tagit fram utbildningsmaterialet. Men nu när de kommit i ”skarpt läge” kunde de se en del svårigheter.

Trots att vi varit med och skapat utbildningen har det ibland varit svårt att förstå hur någon annan tänkt. Vi får nog köra utbildningen några gånger innan den sitter i ryggraden. Vi har omarbetat den lite och kastat om. Det är inte bara att ta en lärarhandledning och köra. Man vill ha en röd tråd, en logisk uppdelning och gå från det ena till det andra på ett naturligt sätt. Det har tagit mycket tid att sätta sig in i hur det varit tänkt, ”Vad är det de egentligen vill?”

Två andra utbildare sa:

Lärarhandledningen upplevde vi som svår att komma in i och rörig att arbeta efter ... samma sak gäller för studiehandledningen.

Några av utbildarna skapade ett nätverk under perioden där de utbytte erfarenheter och nytt framtaget material.

... det har varit helt avgörande för att det här ska funka faktiskt. Vi fick stöd att göra på samma sätt (form och fokus på utbildningen) men också att få göra på vårt eget sätt.

Det utbildarna lagt till har bland annat handlat om läs- och skrivsvårigheter (dyslexi), faktakunskaper om hur man lär sig ett språk och baskunskaper kring olika etniska grupper.

*

Språkombudsrollen kom också upp under intervjuerna. Utbildarna konstaterar att det inte kommer automatiskt att deltagarna förstår rollen.

Efter den andra träffen (med deltagarna) förstod vi att vi måste betona det här med att ”stötta utan att ta över”. Och vikten av att arbeta förebyggande på arbetsplatsen och att prata med alla (kollegor) om språket och göra det till ett samtalsämne. De sakerna har vi verkligen försökt att trycka på för att de ska förstå sin roll.

Samma utbildare säger att de i nästa utbildningsomgång kommer att kräva av deltagarna att de ska kunna formulera sin roll för att bli godkända. Här kan också nämnas att en region funderar på att skaffa en brosch, knapp eller pin som bevis för genomgången språkombudsutbildning.

En utbildare berättade att de frågat chefer om hur de nya språkombuden fungerade på arbetsplatsen:

Många deltagare var trygga i sin roll enligt cheferna, men andra kände sig osäkra och visste inte riktigt vad de skulle göra. De hade fått kunskap men visste inte riktigt hur de skulle använda den i samarbetet med kollegorna.

Samma utbildare förklarade osäkerheten med att en del deltagare hade varit omotiverade, vilket i sin tur berodde på att de inte blivit informerade om utbildningen. I några fall var det till och med så att de blivit ombedda av chefen att gå utbildningen utan att vara intresserade.

Även svaren från de intervjuade deltagarna och från de enkäter deltagarna besvarat bekräftar skillnaderna i hur man ser på sin roll som språkombud. Många säger att de ska förmedla sina kunskaper till kollegorna så att de blir medvetna om och delaktiga i språkutvecklingen. Andra ser fram emot att få ta hand om studenter och språkpraktikanter eller ta emot nyanställda som har dåliga språkkunskaper. Någon skriver att han/hon ska använda övningar och utbilda personalen i språk (se bilaga).

*

Användandet av slutna grupper på Facebook som informationsförmedlare, diskussionsforum och en plats där skriftliga svar på uppgifter kan lämnas, delar både de intervjuade utbildarna och språkombuden i två grupper, för och emot.

De som förespråkar användandet svarade att det var roligt, att det var smidigt att se vad de andra deltagarna skrivit, att det var ett bra forum för diskussioner och att hålla kontakten.

De som var negativa beskrev att diskussionerna inte fungerade över huvud taget. Att det inte kändes seriöst då Facebook normalt var ett forum där man var lite ”tramsiga och uppslutna”, vilket inte går ihop med den seriösa funktion som behövs i utbildningen. Man ville inte blanda privatliv och arbetsliv. Några berättade att de inte hade ett Facebook-konto och heller inte ville skaffa något.

Någon form av informationsforum eller portal som samlar deltagarna är en viktig del i utbildningen. Två utbildare föreslog att standardiserade mallar för de forum som ska finnas på Facebook tas fram för att underlätta användandet. Det finns ett behov av utökad information om hur Facebook kan och ska användas i utbildningen.

Delprojekt 4 - Språkstöd till Demens-ABC

I delprojekt 4 prövades det tidigare framtagna språkstödet (arbetsboken) till webbutbildningen Demens ABC. Arbetsboken prövades vid tre utbildningsenheter belägna i: Södertälje, Haninge och Sundsvall.

Södertälje

Arbetsboken prövades under hösten av en klass inom SFA-medicin (Svenska för akademiker) i Södertälje. SFA-medicin är en intensiv, yrkesinriktad språkutbildning för den som har utländsk akademisk examen i ett medicinskt yrke. Inom SFA läser eleverna svenska i kombination med kurser inriktade mot arbete inom vården. Den klass som prövade Arbetsboken läste SVA 1 (Svenska som andraspråk 1) som är en gymnasiekurs på 10 veckor. Totalt var det nio elever, alla med utländsk läkar- eller tandläkarexamen som prövade och gick igenom hela arbetsboken. Kursen avslutades i december.

Haninge

Arbetsboken prövades under hösten av en klass inom Centrum Vux som är en kommunalt driven vuxenskola i Haninge kommun. Den aktuella utbildningen var yrkesutbildningen vård och omsorg inom SVA-grund (Svenska som andraspråk på grundläggande nivå) för elever som vill bli undersköterskor eller personliga assistenter. Klassen bestod av 28 elever (4 män). Alla var godkända från SFI's kurser. Ingen av dem hade någon vård- eller omsorgsutbildning tidigare. Vid tidpunkten för utvärderingen (december) hade klassen gått igenom de två första kapitlen i arbetsboken. Tanken var att fortsätta under vårterminen 2017.

Sundsvall

Arbetsboken prövades av en grupp elever inom Crea-projektet i Sundsvall. Crea är ett komplement till SFI och tillhandahåller förberedande arbetsmarknadsinriktade utbildningar med både teoretiska och praktiska inslag. Om möjligt genomförs Crea-utbildningar ute på arbetsplatser. Den aktuella gruppen startade i slutet av augusti och bestod då av sju elever som under hösten reducerades till fem. Skolbakgrunden hos de fem eleverna var mellan 1 år och 11 år. En av dem hade gått SFI-kurs D övriga B eller C. Ingen av dem har tidigare arbetat inom vård eller omsorg. Två lärare anställdes på 60 % vardera och har haft två heldagsträffar i veckan med gruppen. Träffarna var förlagda i lokaler på ett äldreboende utanför Sundsvall. I december 2016 hade eleverna arbetat med de sju första kapitlen (av tio) i arbetsboken.

Tabell 2. Genomförda prövningar av Språkstöd till Demens-ABC, utbildnings-område, utbildningsperiod och antal elever 2016.

Utbildningsområde	Period	Antal mån	Antal elever
Södertälje	Sep-Dec	2,5	9
Haninge	Aug-Dec	5	28
Sundsvall	Sep-Dec	4	5
Totalt:			42

Intervju- och enkätsvar

Arbetsboken Språkstöd till Demens ABC prövades på tre olika enheter som skiljde sig åt, både som utbildningsenheter och när man tittar på vilka som gick utbildningarna. Det här gör att det finns stora skillnader i lärarnas respektive elevernas uppfattning om boken, dess innehåll, upplägg och relevans. En av grupperna har arbetat så gott som självständigt med materialet medan en annan varit helt beroende av kontinuerligt stöd från lärarna.

I Södertälje bestod elevgruppen av högutbildade elever (läkare och tandläkare med utländsk examen). Arbetsboken användes till stor del i självstudier men också vid fem genomgångar i klassrummet där innehållet diskuterades. Den intervjuade läraren sa:

De som arbetat med boken tillhör gruppen SVA 1 som är en gymnasiekurs på 10 veckor och är väldigt kompakt. Det har gjort att de jobbar väldigt mycket med boken/webben hemma. Vi har inte hunnit jobba med hela i skolan. Men det är ju ett självstudieringsmaterial. Jag har inte behövt ta fram eget material för att få deltagarna att förstå innehållet i boken och på webben.

*

I Haninge prövades arbetsboken inom svenskundervisningen på en yrkesutbildning inom vård och omsorg för elever med svenska som andraspråk. De flesta låg på en språknivå motsvarande avklarade SFI-kurser (SFI kurs D). Den intervjuade läraren berättade att han sent i planeringen av höstterminen blev tillfrågad om han kunde tänka sig att använda arbetsboken i undervisningen. Det gjorde att klassen kom igång sent och att man snabbt bestämde att även delar av vårterminens timmar skulle användas för arbetsboken. Vid tiden för intervjuerna av lärare och elever var två kapitel genomgångna. Den intervjuade läraren beskrev bakgrunden för sitt arbete med arbetsboken:

Svenska som andraspråk är ett speciellt ämne eftersom man arbetar med två saker samtidigt: Man jobbar med det som kallas bas och uppbyggnad. En infödd svensk har redan en bas i språket. Han kan hantera språket utan några stora problem inklusive grammatiken. För honom eller henne gäller det att lära skolspråket, det vi kallar uppbyggnad. Men "mina" elever jobbar med båda samtidigt. ...Demens ABC (arbetsboken) är bra för den arbetar med bägge delarna. Det handlar om demens men även baskunskaper i språk, grundläggande begrepp och ord. Det tyckte jag var bra. ...Jag började med att visa ett kort klipp från webbutbildningen och ställde sedan frågor om vad de visste om demens? De visste inte så mycket men klippet gjorde att de kunde förstå ungefär vad demens är. Sedan presenterade jag själva boken. ... på lektionerna diskuterar vi olika ord och begrepp. Då kommer de med sina frågor och jag försöker fylla på med exempel eller konkretisera saker eller ord som är abstrakta.

*

I Sundsvall bestod gruppen av personer med i bästa fall grundskolekompetens från hemlandet och som idag har en språkkunskap i svenska motsvarande utbildningar inom SFI (SFI kurs B, C eller D). De bägge lärarna beskriver att det finns en stor spridning i gruppen när det gäller språkkunskaper i svenska vilket gjort att arbetsboken generellt är för svår att använda.

Vi fick riktlinjer från Demenscentrum (att titta på webbutbildningen, sedan läsa boken och sedan se webbutbildningen igen). De har vi också försökt hålla oss till. Men det är en väldig spridning på språkkunskaperna i gruppen. Så vi har inte tyckt att det räckt med boken. Boken är för svår för den här gruppen. Vi har använt mycket tid för att bara förklara vissa ord och begrepp. Vi har gjort mycket andra övningar och broderat ut det här jättemycket i varje kapitel. Vi har behövt vara mer praktiska och arbetat mycket med bilder som vi skrivit ut och plastat in.

*

Bokens innehåll och uppbyggnad fick mycket beröm av de tillfrågade. Läraren i Södertälje sa:

Det är en bra bok ur ett språkligt perspektiv. Den kompletterar den andra svenskutbildningen vi har på ett bra sätt. Boken är också bra för att den blir en utgångspunkt för diskussioner hur vi bemöter demenssjuka och andra patienter i Sverige generellt. Det blir etiska diskussioner.

Eleverna i Södertälje ansåg att många delar i boken var lätta och syftade då på baskunskaper om demens vilka alla hade sedan tidigare. Men andra delar var svårare, med många nya ord. Man sa sig förstå informationen men det var många svåra ord och fraser. En av eleverna sa:

Även om vi har en medicinsk utbildning så kommer vi från olika kulturer. Så vi har nytta av boken för att få orden och begreppen som används i Sverige. Men även för hur vi ska bemöta personer med demens i Sverige.

Läraren i Haninge sa att eleverna tyckte att ämnet (demens) är svårt men att bokens upplägg är så väl genomtänkt och även webbutbildningen, att de tar sig framåt i alla fall.

I webbkursen finns textstödet vilket jag tycker är fantastiskt att det finns. Eleverna kan läsa först eller titta först, som de vill. Textstödet underlättar enormt för dem. Tempot i webbutbildningen (hur snabbt de pratar i utbildningen) är normalt vilket är lite ovanligt inom SFI. Där man istället artikulerar och är övertydlig för att de ska förstå. Textstödet blir en bra hjälp för att klara det snabba talet.

En av de intervjuade eleverna i Haninge tyckte det var bra att kunna gå mellan webbutbildningen och arbetsboken. Att arbetsboken hjälpte till för att förstå webbutbildningen.

I webbutbildningen finns inga tester (förutom sluttestet) men i boken kan vi testa att vi förstår. Jag lär mig många ord på det här sättet.

Lärarna i Sundsvall konstaterar att språkförmågan troligtvis måste motsvara D-nivå på SFI eller högre om eleverna självständigt ska kunna använda arbetsbok och webb-utbildning.

Som vi förstått har ingen av deltagarna klarat av att sitta hemma och lyssna på webben. Däremot har de använt boken.

Eleverna själva beskriver att de använder både dator och mobil. Att det är bra att kunna växla mellan webben och boken. Men boken är ganska svår att använda. De uppskattar lärarnas arbete för att hjälpa dem att förstå.

Första gången var det svårt. Men när jag läste mer och mer och med hjälp från lärarna blev det bättre.

Ja, i början var det svårt. Svåra ord att förstå och att säga. Men det har blivit lättare.

Det är många nya ord som man inte hört förut. Det gör att man måste träna mer. Jag tror att jag kommer ha nytta av boken när jag arbetar. Det är många ord och begrepp som är bra.

I januari 2017 skickar en av lärarna i Sundsvall ett mail och berättar att samtliga elever nu hade klarat kunskapstestet som görs i slutet av webbutbildningen Demens-ABC. Hon konstaterar att bättre tillgång till datorer hade underlättat undervisningen.

Vi har ju gått igenom kapitlen tillsammans och deltagarna har varit hänvisade till egen dator eller telefon. Med facit i hand skulle vi ha bokat in datasalen vid några tillfällen så att eleverna kunnat träna i sitt eget tempo och utifrån sina förutsättningar.

*

På frågan om arbetsboken behöver förändras skiljer sig svaren åt. Läraren i Södertälje säger att boken i sig inte behöver några stora förändringar utan att det gäller att anpassa undervisningen efter den aktuella gruppen. Att det handlar om att ge mer eller mindre stöd. Läraren i Haninge säger att han inte hittar något som behöver bli bättre (förutom några felaktiga sidanvisningar och liknande) och att han skulle rekommendera den till kollegor.

Lärarna i Sundsvall ser däremot flera delar som skulle behöva förändras för att de aktuella eleverna ska kunna förstå och ta till sig bokens innehåll. Det kan t.ex. handla om att bokens ”bra ord att kunna” är för svåra och för många. De ser också att reflektionsfrågorna är svåra att svara på för den som aldrig arbetat inom vården eller omsorgen.

Det optimala skulle ju vara att ha deltagare som har erfarenhet från vården. Då skulle det bli andra diskussioner. Vi skulle komma längre.

Även metaforerna som finns i boken ifrågasätts. De ses både som för svåra och lite otidsenliga. Fler bilder efterfrågas. Framförallt i faktaavsnittet om demens. De här synpunkterna har gjort att lärarna själva tagit fram material, framför allt bilder för att underlätta undervisningen. Något som eleverna uppskattat.

Det är viktigt att lärarna gjort andra övningar för att vi ska förstå, extramaterial, även bilder... ”teckenspråk”.

*

En slutsats från försöket i Sundsvall är att arbetsboken i dess nuvarande utförande inte går att använda av den aktuella målgruppen om inte stora stödinsatser tillförs. I Sundsvall har arbetet med arbetsboken varit en liten del i en större kommunal satsning på människor som behöver extra stöd för att komma ut i arbetslivet. Det så kallade Crea-projektet började 2013 på avdelningen för arbetsmarknad, vuxenutbildning och integration. I projektet skulle en arbetsmetod tas fram och prövas som ett komplement till SFI. Det riktades till elever, ofta med låg

utbildningsbakgrund eller dålig yrkesbakgrund, som ”fastnat”, läst flera år, men inte kommer vidare i de teoretiska studierna på SFI. Crea skulle erbjuda en förberedande utbildning med både teoretiska och praktiska inslag. Ett av områdena som projektet satsade på var vård och omsorg. Men just inom det området har det varit svårare att lotsa människor vidare då vården och omsorgen ofta har krav på undersköterskeutbildning. En möjlighet har istället varit arbeten som personlig assistans. Den intervjuade projektledaren konstaterade:

Under de första åren hade vi en målgrupp som var starkare i språket än vad den är idag. De hade varit i Sverige längre och låg i sluttampen på SFI (SFI kurs D). Då kunde en del gå från oss till Komvux, vilket inte sker idag.

Men även om den aktuella gruppen behöver mycket stöd för att klara av undervisningen med arbetsboken och webbutbildningen vill projektledaren att det ska kunna fortsätta. Dels för att Sverige som land behöver fler människor inom vård och omsorg och att vi inte har råd att missa dem som är intresserade. Dels för att målgruppen kan komma att förändras i framtiden.

Det kan ju vara så att materialet helt enkelt inte passar om man är på B-eller C-nivå? Att det inte ska komma förrän man kommit lite högre. Men om det är möjligt att förändra/bryta ner boken så pass att det fortfarande är vettigt det som står, då skulle det vara möjligt att fånga upp fler personer som kan vara guldkorn inom vården och omsorgen i framtiden.

... Men vi har behövt göra mycket utöver boken och behövt ta långa stunder för att förklara olika begrepp eller vad det kan vara. Den målgrupp vi har idag behöver det. Men tänker jag bara ett år bort så kanske målgruppen ser helt annorlunda ut, med studievana och andra grundkunskaper.

Även chefen på det aktuella boendet ser positivt på satsningen, men ser också hinder.

Crea handlar ju om att utbildningen finns här på arbetsplatsen. Att koppla ihop teori och praktik. Det behövs personal och det kommer behövas. Så det gäller att fånga upp de intresserade och jag tror absolut att det här är ett bra sätt att hitta intresserade.

Men, ingen har hittills varit med i omsorgsarbetet. De behöver en trygg grund först. Demens-ABC behöver kompletteras om det ska passa den här gruppen – alltså typ det arbete som lärarna gjort.

REKOMMENDATIONER

Språkombudsutbildningen

Använd den erfarenhet som nu finns. Samla de lärare som genomfört pilotutbildningarna för språkombud till ett erfarenhetsseminarium. Fokusera på:

- Lärarnas arbete – Hur kan erfarenheterna från pilotåret omvandlas till nya gemensamma arbetssätt?
- Förändringar i lärar- och studiehandledningen – De uppfattas idag som röriga. Syftet med de olika delarna i handledningarna behöver klargöras.
- Språkombudsrollen – Det behövs en enig definition av rollen att förmedla till utbildare, till blivande deltagare och chefer. En rolldefinition som kan kontrolleras innan examen av nya språkombud. Utgå från de kunskapskrav på språkombud som finns idag.
- Att utöver diplom ta fram en brosch eller pin som markerar ”Språkombud” – Det är ett sätt att ge mandat och stolthet.
- Kontraktet/överenskommelsen med chefen/enheten – Hur ska förankringen på arbetsplatsen optimeras? Gör det tydligare i lärarhandledningen om vikten av att träffa cheferna (deltagarnas närmaste chef) för information och stöd innan utbildningen startar, samt att Chefskontraktet måste vara underskrivet innan utbildningen startar.
- Facebook – Ta fram argument och hjälpmedel för att motivera användandet.
- Klargör samordnarnas (inom Vård- och Omsorgscollege) ansvarsområde för språkombudsutbildningarna. De har en viktig roll för stödet och samordningen mellan chefer och utbildare. Chefer på rätt nivå (närmast de blivande språkombuden) ska nås.

Språkstöd till Demens-ABC

Utvärderingen visar att materialet (arbetsboken) uppfattas ha en hög kvalitet. Resultatet av användandet beror till stor del på användarnas (elevernas) språknivå och erfarenhet av vård- och omsorgsarbete vid start. I det fortsatta utvecklingsarbetet av arbetsboken behöver fokus läggas på att:

- Precisera språkrav på den som ska använda boken.
- Precisera vilka tidigare yrkeserfarenheter av vård- och omsorg som krävs.

Om språkrav och tidigare yrkeserfarenhet läggs på en lägre nivå (bl.a. för att nå tänkbar framtida personal inom vård och omsorg) behöver arbetsboken kompletteras med stödmaterial för att underlätta förståelsen. Det behövs bl.a:

- En uppdaterad lärarhandledning med olika tips och strategier för att hjälpa eleverna att ta till sig arbetsbokens innehåll.
- Konkret material, likt de som tagits fram inom Crea i Sundsvall, för att hjälpa eleverna ta till sig arbetsbokens innehåll.

När det gäller Crea specifikt kan ytterligare åtgärder prövas för att stötta eleverna. Det gäller dels att utnyttja möjligheten till språkinläring med fokus på det specifika ordförråd som behövs inom vård och omsorg, dels underlätta datoranvändandet:

- Avsätt ett antal platser till personal inom vård och omsorg (med svenska som andraspråk) som inte gjort webbutbildningen Demens-ABC. De behöver inte samma stöd i utbildningen men kan tillföra mycket i samband med reflektion och diskussion kring arbetsbokens innehåll i relation till det faktiska arbetet.
- Pröva mentorskap på arbetsplatsen. Ge eleverna möjlighet att regelbundet följa (askultera) utvalda undersköterskor på äldreboendet.
- Ökad tillgång till datorer under lektionstid. Där kan eleverna arbeta individuellt men med lärarstöd.

BILAGA - ENKÄTSVAR SPRÅKOMBUD

Blev utbildningen som du förväntat dig?

- Bra språkstimulerande övningar som jag kommer ha nytta av, tydlig studiegång.
- Bättre än jag förväntat mig. Insåg nog inte hur viktigt det faktiskt är med språkombud.
- Låga förväntningar men blev positivt överraskad. Språk är kul!
- Jag visste inte vad det skulle handla om. Blev mkt lärorikt.
- JA och ännu bättre.
- Ja i allra högsta grad. Det som förvånade mig var att kommunen valt att sända människor med svenska som andraspråk – Hur tänkte de där?
- Den har påverkat hur jag pratar och formulerar mig i tal och skrift.
- Reflekterar över hur mina kolleger talar och skriver.
- Reflekterar över kommunikationen och bemötande på arbetsplatsen.
- Fått en helt ny språkkompetens. Vet hur jag ska arbeta med språkutveckling.
- Nya perspektiv på invandring och hur det är att lära sig ett nytt språk.
- Jag har fått ett starkare självförtroende, är lyhörd och tydlig.
- Har ökat min kompetens och mitt intresse för språk.
- Gett inspiration och glädje.
- Ja, jag blev klokare, kan hjälpa andra nu.
- Nej, hade inte utförlig info om upplägg. Betydligt mer omfattande.
- Nej, jag hade förväntat mer reflektion.
- Ja, men jag visste inte vad den skulle innebära.
- Ja, jag är motiverad och har kunskaper nu.
- Efter första dagens kaos har det blivit bra. Trodde inte det skulle bli så omfattande.
- Spännande och lärorikt.
- Mkt intressant, mkt användbart.
- Mer omfattande än jag trodde.
- Blev inte så svårt som jag trodde.
- Jag trodde från början att det skulle handla om svenska språket och trodde inte att det skulle vara så svårt.
- Hade inga förväntningar, men det blev bra.
- Mkt som var annorlunda för mig som är van med katederundervisning. Nyttigt för mig.
- För lite ledarskap, beteendevetenskap. Hade vänta mer akademisk nivå.
- Bättre än förväntat.
- Otroligt lärorikt.
- Trodde lärandet skulle vara på ett annat sätt.
- Var ganska oförbered. Fått många nya tankar om kommunikation.
- Precis som jag tänkte mig.
- Lite flummigt i början, bättre sedan.
- Förväntade mig rent praktiska verktyg, t.ex. samtalstekniker.
- Trodde den skulle rikta sig mer på svensktalande.
- För enkel och för mycket fokus på invandrare.

- Trodde man skulle lära sig mer om hur man ska hjälpa.
- Bra innehåll på alla sätt.
- Hade inte så stora förväntningar. Visste inte vad det skulle handla om.
- Kanske lite luddigt hur man ska arbeta som ombud.

Känner du dig redo att hjälpa dina arbetskamrater?

- Absolut, vet hur vi ska gå vidare till våren.
- Ja, gärna tillsammans med chef.
- Ja det gör jag. Vi får göra fel (stavning, ordföljd osv) Huvudsaken är att budskapet går fram.
- Ja, jag vill hjälpa dem som kommer ny till arbetsplatsen.
- Ja, jag känner att jag har mandat. Jag har fått mkt kunskaper.
- Ja, jag har inga bekymmer att stå inför en grupp.
- Förmedla mina kunskaper till mina kolleger för att de ska bli medvetna och delaktiga i språkutvecklingen.
- Hålla språkfrågan aktuell i vår arbetsgrupp.
- Reflektera mer på arbetsplatsen.
- Ska se till att handlingsplanen är ett levande dokument.
- Gå igenom dokument och mallar.
- Språkombud i första hand för våra studenter och språkpraktikanter.
- Att språkfrågorna ska blir en naturlig del i arbetet.
- Stötta kolleger som har svårt i språket.
- Använda övningar och utbilda personalen i språk.
- Vara språkinspiratör och vara stolt.
- Använda APT för att informera.
- Arbeta med ordval och dokumentation.
- Nå ut till arbetskamraterna med handlingsplanen.
- Vara observant på arbetskolegor som inte skriver så mycket.
- Ja, men den stora utmaningen blir att förankra i personalgruppen.
- Jag har övningar att arbeta med. Chefen är positiv.
- Delvis. Saknar de praktiska verktygen att gå vidare med.
- Ja, men jag är osäker när det gäller den praktiska biten.
- Kanske.
- Det tycker jag. Kommer kännas ännu bättre när jag landat.
- Ja, med skräckblandad förtjusning.
- Är igång med att stötta och hjälpa nyanlända.
- Ja, känner mig säker i min roll.
- Ja, med hjälp av kollegor och chef.
- Ja, absolut. Det känns som om jag fått ett ytterligare viktigt uppdrag.
- Ja, jag vill hjälpa mina arbetskamrater. Jag har vuxit. Är mer säker nu.
- Jag känner att vi har startat en diskussion på min arbetsplats och gentemot våra brukare (LSS) som har stora svårigheter med kommunikation och rädslor för främmande språk.

- Ja, jag har redan börjat med en praktikant från SFI.
- Jag vet inte riktigt. Har inte fått klart för mig hur jag kan vara behjälplig (har ett stort område).

Hur upplevde du att arbeta med webbutbildningen?

- Bra, dock inte på arbetstid.
- Helt ok.
- Många bra tips.
- Tidspressat, jag fick för få tillfällen att jobba med den.
- Bra, lätt att ta till sig.
- Ett stöd, något "slätstruken" dialog.
- Det hade fungerat även utan.
- Bra fakta. Ibland svårt att höra. Borde varit textat så man kan anteckna.
- Ok men lite seg.
- Superbra. Det var där man fick verktygen och förstod vad det handlade om.
- Bra underlag för samtal med kollegor.
- Bra, jag ska visa den på APT.
- Inte bra, barnsligt material.
- Bra, kunde användas som repetition och information.
- Den var ett bra.
- Jag arbetade hemifrån i lugn och ro.
- Hade varit lättare om varje filmsnutt haft ett namn, lättare att navigera.
- Mindre bra.
- Långdraget.
- Webbutbildningen är långsam.
- Webbutbildningarna bra.

Hur upplevde du att jobba med Facebook?

- Inte så bra, skickade fel.
- Jättebra. Smidigt och nära till hands.
- Kul, nytänkande.
- Inga problem.
- Bra, men jag var inte där så mycket.
- Inte bekväm med. Men man är väl aldrig för gammal att lära?
- Facebook har fungerat bra eftersom vi diskuterar där.
- Svårt att bygga en utbildning med Facebook där inte alla är med.
- Bra.
- Övrigt men bra när man kom igång.
- Inte så bra.
- Det var bra men utnyttjades olika.
- Bra att se vad andra tänker.

- Bra men lite rörigt med olika grupper.
- Bättre struktur behövs.
- Bra, intressant.
- Inga konstigheter.
- Det var roligt. Vi ska fortsätta efter utbildningen också.
- Krångligt.
- Är inte bra på det.
- Smidigt för att se vad gruppen skrivit och hålla kontakten.
- Bättre att diskutera på träffar.
- Tyckte inte om att blanda in Facebook i arbetet.
- Att skriva uppdraget gick bra men inte att diskutera i vår grupp.
- Inte bra. Min grupp var inte aktiv och jag hade ingen vana vid forumet.
- Ogenomtänkt forum. Man vill inte blanda privat och arbete.

Förbättringsförslag?

- Gärna fler träffar, fler dagar.
- Fortsättning kanske eller ny träff en gång per år.
- Uppföljning en gång om året.
- Bra som den är.
- Använd en stadig lokal, ev färre deltagare, färre tillfällen.
- Jobba mer med språk och kommunikation och reflektion.
- Mindre grupp.
- 4 ggr kanske inte behövs?
- Enklare språk i materialet – börja jobba språkligt redan där.
- Jag vill ha en tydligare struktur, tydligare information på lektionerna och sedan göra webbutbildningen.
- Fortsätta med facebook efter avslut, ha kvar nätverk.
- Längre tid 4 månader för kort.
- Mindre arbetsgrupper (max 5).
- Fler tillfällen.
- Uppföljning efter 3-6 mån för att se hur det gått.
- Pärm med allt material från början.
- Bättre info om kursen till cheferna.
- Gruppdiskussioner i olika rum (för att kunna höra).
- Material från utbildningsdagarna att ta del av på webben.
- Mer gruppdiskussioner.
- Jag tror på föreläsare istället för "fasta lärare".
- Nej.
- Mer förslag på praktiska hjälpmedel.
- Viktigt att man gör i rätt ordning.
- Mer träffar.
- Bättre struktur i studiehandledning.
- Fler diskussioner om situationer man kan stöta på som språkombud.

- Jag tyckte den var bra, givande och lärande, ett bra upplägg med teori varvat med praktiska övningar.
- Hade lite svårt att veta vad som förväntades av mig vid uppstarten.
- Två från samma arbetsplats borde utbildas.
- Detta är en stor utbildning som är väldigt tungrodd där man måste få hjälp av chefen, arbetskollegor, utbildningskollegor och lärare.
- Upplevde att jag inte hann med alla läxor inför återträffarna
- Göra utbildningen obligatorisk.
- Inget jag vill förändra, upplevde den perfekt.
- Mer tydlighet vad som förväntas av oss, när det gäller läxorna.
- Få ut information i god tid, mer kött på benen innan man började.
- Pärmen är rörig, tydligare material.
- Inget uppehåll över sommaren.