

Sammanfattning av rapporten ”Språkombudet som resurs på arbetsplatser”

**En uppföljning av språkombudsfunktionen på äldreboenden och
hemtjänsten i fyra kommuner.**

AINA BIGESTANS

Sammanfattning av rapporten:

Språkombudet som resurs på arbetsplatsen.

En uppföljning av språkombudsfunktionen på äldreboenden och hemtjänsten i fyra kommuner.

Rapportförfattare:

Aina Bigestans, Nationellt centrum för svenska som andraspråk, Stockholms universitet, aina.bigestans@andrasprak.su.se

Språkutveckling på arbetsplatsen

I debatten om integration diskuteras oftast frågor om hur invandrare ska göra för att bättre passa in i det svenska samhället. Hur mycket svenska ska de kunna? Hur mycket måste de känna till om ”svensk kultur” och ”svenskars” sätt att vara, tänka och förstå världen? Hur ska de rustas på bästa sätt? Men integration och hur man ska skapa ett inkluderande samhälle handlar också om hur det svenska samhället behöver utvecklas för att inte utesluta dem som inte är födda i Sverige och inte har svenska som modersmål. Om man ser integration som en process där individer i allt högre utsträckning kan göra bruk av sina förmågor och bidra till den miljö de vistas i, är det angeläget att se om inte också miljön behöver anpassas för att så många som möjligt ska kunna bidra i så hög utsträckning som möjligt.

Inom vård och omsorg kan det handla om att medarbetare inte fullt ut är delaktiga på arbetsplatsen, på grund av att de har svenska som andraspråk. Det kan exempelvis ta sig uttryck i att andraspråkstalande medarbetare i mindre grad än förstaspråkstalande medarbetare utför språkligt krävande uppgifter som att ha kontakter med anhöriga eller utföra olika dokumentationsuppgifter. Något som i slutändan kan leda till att verksamheten fungerar sämre.

Om studien

Studien handlar om hur äldreomsorgen i vissa kommuner, med hjälp av språkombud, försökt att åstadkomma en utveckling av arbetsplatsen som möjliggör för fler medarbetare att utveckla sitt språk och att fullt ut bidra till verksamhetens mål. Aina Bigestans har undersökt hur ett antal medarbetare som genomgått en utbildning till språkombud sedan fungerade i denna roll på sina arbetsplatser. Hade språkombud någon positiv inverkan på verksamheten? Går det att identifiera några specifika faktorer som kan knytas till språkombudens insatser?

Studien som genomfördes under perioden mars-dec 2018 baseras på intervjuer med 46 medarbetare på tio arbetsplatser: äldreboenden eller hemtjänstdistrikt. Sammanlagt intervjuades 20 språkombud, 10 enhetschefer och övrig omsorgspersonal. De flesta språkombud var anställda som undersköterskor och bland dem som intervjuades fanns både första- och andraspråkstalare av svenska.

Följande frågeställningar har diskuterats:

- i. Hur beskrivs språkombudets roll och uppdrag inom verksamheterna?
- ii. På vilket sätt kan man säga att språkombuden bidrar till den språkutvecklande, lärande arbetsplatsen?
- iii. Vilka förutsättningar eller omständigheter kan tänkas ge bättre möjligheter till språkutveckling för medarbetarna?

Språkombudens roll och uppdrag på arbetsplatsen

I intervjuerna beskrevs två huvuduppgifter för språkombuden:

- I. Att påverka arbetsgemenskapen på arbetsplatsen och
- II. Att ge stöd till enskilda medarbetare kring språkligt utmanande uppgifter.

Nedan följer ett antal nedslag från studien som beskriver vad dessa uppgifter kan handla om.

Utveckla medvetenhet om kommunikation, bemötande och andraspråkstalaras förutsättningar

Många av de intervjuade språkombuden berättar att de sätter igång aktiviteter på gemensamma möten där medarbetarna får fundera på hur sättet att kommunicera påverkar relationer. Hur viktigt det är att följa upp hur instruktioner och information uppfattas, är något som flera språkombud nämner som viktiga teman att ta upp med kollegorna. De språkombud som själva är andraspråkstalare, relaterar till sina egna erfarenheter och betonar hur viktigt det är att som språkombud påverka arbetsplatsen så att nya medarbetare bemöts med respekt och ett inkluderande förhållningssätt. Särskilt viktigt är det att få kollegor och chef att förstå de utmaningar som andraspråkstalare ställs inför i vissa sammanhang: att kunna delta aktivt på möten, uppfatta information, förstå instruktioner, förstå skriftlig information och att dokumentera.

Vi som är svensktalande och född i Sverige. Vi behöver också det. Påminnelsen. Men oj! Men gud, så brukar jag säga. Men vad fel! Så ska man ju inte säga. En sån här tankeväckning. Hur man beter sig. Hur man säger. (omsorgspersonal)

Bidra till inkluderande möten

Jag ser mig mer som en kommunikationscoach än ett språkombud. Och det är väl lite mer det jag jobbar med i arbetsgruppen. Att vi ska tänka på hur och vad vi säger till varandra. För då är det också lättare att komma in som andraspråks-talare i gruppen och våga ta plats och fråga. (språkombud)

En effekt av språkombudens insatser är enligt flera chefer att man nu har bättre struktur på arbetsplatsmötena. Många språkombud nämner också att de gett förslag på hur man med hjälp av förändringar i samtalsformerna på möten lyckats få fler andraspråkstalare att delta mer aktivt. Man talar i intervjuerna om att skapa trygghet och förtroende och få alla medarbetare att både våga ställa frågor och ta ansvar för att klara krävande uppgifter. Ord som nämns i intervjuerna som tecken på positiva förändringar är ökad "tolerans" och "acceptans" i bemötandet av medarbetare som inte helt behärskar svenska.

Ge kollegor stöd i svåra arbetsuppgifter

Dokumentation och telefonsamtal, lyfts som särskilt utmanande områden för andraspråkstalande medarbetare. Men även att förstå instruktioner och att kommunicera med anhöriga nämns som uppgifter som skapar problem i arbetet. Språkombudens roll är att erbjuda stöd när medarbetare eller omgivningen uppfattar att detta behövs. Andraspråkstalande omsorgspersonal lyfter i intervjuerna att det är en trygghet att veta att språkombudet är någon man kan vända sig till för att få stöd. I samband med individuellt stöd vid till exempel dokumentation, talar språkombud om att de ser det som en investering att medarbetare ges möjlighet klara språkligt utmanande uppgifter. Flera exempel ges också i intervjuerna på hur språkombud ger stöttning och strategier till medarbetare för att de ska klara av att ta telefonsamtal eller kommunicera med anhöriga. Ju snabbare andraspråkstalande medarbetare kan bidra i dokumentationsarbetet, desto snabbare kan de fullt ut bidra till verksamheten. Språkombudens insatser gentemot individuella medarbetare, kan sägas öka medarbetarnas förmåga att utföra de handlingar som hör till det professionella yrkesutövandet.

Och sen när dom har klarat av att skriva en genomförandeplan, sen går det lättare med nästa, och sen kanske den personen i sin tur kan visa nån annan, som kan ännu mindre då. Det blir som en process som rullar på av sig själv. Jag tycker att i augusti nu, så var det väldigt många som hade dokumenterat och som hade skrivit mycket.
(språkombud)

Stötta cheferna i arbetsmiljöarbetet

Flera språkombud talar om sitt ansvar att göra överordnade uppmärksamma och påminna dem om förändringar som kan behöva göras i arbetsgrupperna. Det kan handla om risk för exkludering av vissa medarbetare, eller om att alla medarbetare inte är lika delaktiga i samtal eller ansvarsfördelning. I intervjuerna talar man också om att en viktig förutsättning för språkombudens arbete är att cheferna följer upp och inför den övriga personalgruppen ser till att språkombuden har mandat att utföra sitt uppdrag. Att språkombud kan hjälpa till att förebygga konflikter eller misstag på grund av språkliga missförstånd, är också ett exempel på hur språkombuden kan underlätta för verksamhetsansvariga.

... språkombuden jobbar lite som en chef, det är ju inte så att du går runt och visar att nu är jag chef. I alla möten, i alla sammanhang, så är ju jag chef och så noterar jag och registrerar saker, och lite så är det ju med "Språkombud-J" när hon fikar, så ser hon massor av saker där som hon noterar.
(enhetschef)

Språkombudsuppdrag inom ramen för sitt ordinarie arbete

De flesta språkombud och enhetschefer talade inte om språkombudsansvaret som ett resurskrävande uppdrag. Inledningsvis krävs arbetstid för att språkombuden ska kunna delta i språkombudsutbildningen (fyra heldagsträffarna, utbildningsmoment på webben, uppgifter att utföra på arbetsplatsen). Men själva språkombudsuppdraget tycks mest utföras på disponibel tid under arbetsveckan. Endast ett par språkombud hade särskild tid avsatt varje vecka för att ta emot och stötta medarbetare. Övriga utförde sitt uppdrag när arbetssituationen så tillät.

Språkombudsutbildningen viktig

Språkombudsutbildningen framstår i intervjuerna som viktig och värdefull för språkombuden. Här har man fått insikter om kommunikativa processer och om faktorer som påverkar andraspråkstalares språkutveckling. Många språkombud talar också om värdet av att få träffa och reflektera tillsammans med andra kollegor som en viktig del i utbildningen.

Språkombuden är inga språklärare

En mer problematisk aspekt som lyftes i intervjuerna var att det ibland uppstått spänningar kring personer med mycket stora behov av språkutbildning. Här påpekar såväl språkombud som deras chefer att de inte har vare sig kunskaper eller förutsättningar att vara språklärare. Språkombuden kan stötta i det dagliga arbetet, men de kan inte kompensera för behovet av grundläggande språkutbildning.

Vad kännetecknar den språkutvecklande arbetsplatsen?

Utifrån vad som framkommit i intervjuerna finns indikationer på att språkombuden kan bidra till att arbetsplatsen utvecklas som miljö för lärande och språkutveckling. Men arbetsplatslärandet genom språkombudens insatser gäller inte bara andraspråkstalande medarbetare. Även medarbetare med svenska som modersmål gynnas av att bli mer medvetna om kommunikativa processer och att få stöttning kring språkligt utmanande uppgifter (som t ex skriftlig dokumentation).

Här nedan ges några kännetecken för den språkutvecklande arbetsplatsen och som i intervjuerna omnämnts som ansvarsområden för språkombuden:

- På arbetsplatsen är det naturligt att uppmärksamma och tala om kommunikation.
- På arbetsplatsen är det naturligt att uppmärksamma och tala om hur nyanställda och praktikanter ska bemötas och känna sig inkluderade i praktikgemenskapen.
- På arbetsplatsen är man noggrann med att informationsspridning görs så att alla medarbetare kan ta till sig viktig information.
- På arbetsplatsen är alla medarbetare aktiva på mötena, oavsett språklig bakgrund.
- På arbetsplatsen styr inte språklig bakgrund hur uppgifter och ansvar fördelas.
- Språkombud, dokumentationsstödjare, handledare, enhetschefer och andra med särskilt ansvar som rör arbetsplatsen som miljö för lärande har möjlighet att delta i nätverksträffar med kollegor som delar liknande uppdrag.

Några slutord

Den genomförda studien har varit begränsad i tid och till antalet deltagare, den bygger också på ett selekterat urval av intervjupersoner och inte på annat material än intervjupersonernas återgivna berättelser. Det gör att man måste vara försiktig med att dra långtgående slutsatser av studien. Det finns dock indikationer på att språkombudens insatser på arbetsplatserna har en positiv allmän effekt på arbetsgemenskapen.

En viktig aspekt av språkombudsfunktionen såsom den framstår i de genomförda intervjuerna är också att det inte bara är de andraspråkstalande medarbetarnas kompetens som bättre kan tas till vara, utan

också kompetensen hos de medarbetare som tycks ha en förmåga att stötta sina kollegor och överordnade i deras arbete.

Med tanke på de kompetensförsörjningsproblem som råder inom många branscher borde språkombudsfunktionen ännu noggrannare utforskas. En längre longitudinell studie med insamling av dagboksanteckningar från många språkombud på olika arbetsplatser skulle kunna vara ett sätt att utforska förutsättningar och effekter. Ett annat intressant förslag vore att följa utvecklingen av språkombudskonceptet inom nya branscher och vad som skulle krävas i ett sådant arbete.