

# Språkombudet som resurs på arbetsplatsen

EN UPPFÖLJNING AV SPRÅKOMBUDSFUNKTIONEN PÅ ÄLDREBOENDEN  
OCH I HEMTJÄNSTEN I FYRA KOMMUNER

Nationellt centrum för  
svenska som andraspråk

Aina Bigestans  
Januari 2019

## Innehåll

Sammanfattning.....	3
Inledning.....	4
Språkombud och utbildning till språkombud .....	4
Studiens frågeställningar .....	5
Forskning och begrepp knutna till lärande och språkutveckling i arbetslivet .....	5
Begreppet praktikgemenskap .....	5
Kommunikation och pragmatisk språkförmåga .....	6
Språkutveckling i arbetslivet är avhängigt möjligheter till delaktighet.....	7
Handledningsuppdraget kräver nätverk.....	8
Intervjuer som metod för datainsamling.....	8
Intervjuer utgör grunden för den information som samlats in.....	8
Definition andraspråkstalare och språkutvecklande arbetsplats .....	9
Semistrukturerade intervjuer .....	10
Transkriptioner och citeringar .....	10
Det selekterade urvalet och andra begränsningar i studien .....	10
Resultat av intervjuerna.....	11
Språkombudet som resurs för kommunikation och inkludering .....	11
Skapa medvetenhet om kommunikationsprocesser på arbetsplatsen .....	11
Ta ansvar för att möten fungerar inkluderande .....	12
Kommunikationsövningar och språkstimulerande aktiviteter .....	13
Arbeta för ett välkomnande bemötande .....	13
Skapa ett tryggt, tydligt och öppet arbetsklimat .....	14
Brobyggare som verkar för ökad förståelse och tolerans .....	15
Bidra till att alla medarbetare görs delaktiga i ansvarsfulla uppgifter.....	16
Språkombuden som resurs för enskilda medarbetare .....	16
Tryggheten i att veta att en kollega är tillgänglig för dem som behöver stöd .....	17
Stöd för den skriftliga dokumentationen .....	18
Ge strategier för att hantera kontakter med omsorgstagare och anhöriga .....	19
Stötta medarbetare att utveckla pragmatisk språkkompetens.....	19
Att lösa upp konflikter orsakade av olikheter i sättet att kommunicera .....	20
Initiativ för att skapa tillfällen till samtal och språkutveckling .....	20
Åtgärder för att underlätta för medarbetare att ta till sig information .....	21
Kvalifikationer och förutsättningar för språkombudsfunktionen .....	21
Engagemang och intresse för kommunikationsfrågor.....	21
Språkombud som en del av arbetsmiljöarbetet.....	22
Empati och lyhördhet .....	22
Förmåga att inkludera språkombudsuppdraget i ordinarie arbete .....	23
Behovet av fortsatta nätverk efter avslutad språkombudsutbildning.....	23

Språkombud är inte språklärare.....	24
Chefens ansvar för språkombudens förutsättningar .....	24
Handlingsplaner som uppgift i utbildningen och som fortsatt verktyg .....	24
Chefernas förutsättningar för att stötta språkombudens arbete .....	25
Den språkutvecklande arbetsplatsens kännetecken .....	25
Avslutande diskussion.....	27
Språkombudsfunktionen som ett sätt att ta tillvara kompetens .....	27
Begränsningar i språkombudsfunktionen .....	28
Fortsatt forskning kan behövas.....	29
Referenser.....	30
BILAGA 1 Materialsammanställning .....	31
BILAGA 2. Intervjuguider .....	32
BILAGA 3. Samtyckesformulär.....	35

## Sammanfattning

Denna rapport redogör för en intervjuundersökning som genomfördes inom äldreomsorgen i fyra kommuner under det andra halvåret av 2018. Syftet med undersökningen var att fördjupa kunskaperna om språkombudsfunktionen som införts i vissa äldreboenden eller hemtjänstdistrikt i de besökta kommunerna. De frågor som undersökningen belyser är följande:

- i. Hur kan man beskriva språkombudets roll och uppdrag inom de verksamheter som besökts?
- ii. Vilka förutsättningar eller omständigheter har inverkan på att en arbetsplats kan sägas ge möjligheter till språkutveckling för medarbetarna?
- iii. På vilket sätt kan man säga att språkombuden bidrar till den språkutvecklande, lärande arbetsplatsen?

Totalt 46 personer har deltagit i de 29 intervjuerna, av dessa är 20 språkombud och 12 enhetschefer. De övriga är främst omsorgspersonal. Intervjuerna som genomfördes enskilt eller i grupp var 60 minuter långa. Alla (utom ett) av de intervjuade språkombuden är anställda som undersköterskor och har lång erfarenhet av arbete inom äldreomsorgen. Inför språkombudsuppdraget har de genomgått en utbildning på fyra heldagsträffar och ytterligare tre webbaserade undervisningstillfällen samt utfört arbetsplatsrelaterade uppgifter mellan träffarna. De viktigaste resultaten från studien kan sammanfattas enligt nedanstående:

- De intervjupersoner som verkar som språkombud tycks vara medarbetare med särskilt engagemang, intresse för språk- och kommunikationsfrågor och kapacitet att ta ansvar för arbetsplatsen som miljö för inkludering och lärande.
- Språkombudens ansvar för att uppmärksamma kommunikation mellan medarbetare och ge förslag till förändringar kan ses som ett stöd för enhetschefens ansvar för arbetsmiljö och verksamhetsutveckling.
- Att påverka kollegorna och arbeta för ett inbjudande, tillåtande och öppet klimat på arbetsplatsen är det viktigaste målet för språkombudens insatser enligt många av de intervjuade.
- Det andra centrala ansvarsuppdraget för språkombuden är att stötta medarbetare kring dokumentation, telefonsamtal, kontakter med anhöriga samt att förstå givna instruktioner och information.
- Enhetschefens betydelse för språkombudens möjligheter att lyckas med uppdraget betonas av såväl språkombud som flera enhetschefer. På enhetschefen åligger att informera om och se till att språkombuden har mandat för sitt uppdrag bland övrig personal att och tillsammans med språkombudet följa upp utvecklingen på arbetsplatsen.
- Denna studie tillåter inte påståenden om orsakssamband mellan språkombudens insatser och positiva förändringar på arbetsplatsen. Däremot går det att utifrån intervjuerna peka på faktorer som kan vara kännetecknen på att arbetsplatsen är en miljö för lärande och språkutveckling.
  - Att medarbetares språkliga bakgrund inte styr vilka som är mest aktiva på möten, utför kommunikativt och språkligt krävande uppgifter eller har kontakt med omsorgstagare eller anhöriga.

- Att det finns rutiner för och medvetenhet om att ett positivt bemötande, inkluderande förhållningssätt och tydlig kommunikation, gynnar alla medarbetares inkludering i verksamheten, oavsett språklig bakgrund och år i arbetet.
- Att arbetsgemenskapen på arbetsplatsen är medveten om att andraspråkstalare kan ha särskilda utmaningar i språkligt krävande uppgifter.
- Att man på arbetsplatsen ser stöd till medarbetare kring språkligt krävande uppgifter, oavsett språklig bakgrund, som en investering i att skapa kompetenta medarbetare som bidrar till verksamheten och dess utveckling.

I studien finns indikationer på att det kan finnas positiva effekter av språkbudens insatser på arbetsplatserna där denna funktion väl tas till vara. En slutsats av studien är att språkbudsfunktionen och dess förutsättningar bör utforskas vidare för att man tydligare ska kunna utvärdera sambandsfaktorer mellan förbättrad kvalitet i arbetet och insatser som rör arbetsplatsen som miljö för språkutveckling och lärande.

## Inledning

Integrationspolitisk retorik har ibland en tendens att uteslutande fokusera 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? Vilka kunskaper behöver de för övrigt inhämta för att kunna få jobb och kunna försörja sig själva? Men integration och hur man ska skapa ett inkluderande samhälle bör lika mycket handla 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.

Denna studie handlar om integration i den senare bemärkelsen, nämligen hur äldreomsorgen i vissa kommuner, med hjälp av språkbudsfunktionen, försökt att åstadkomma en utveckling av arbetsplatsen som möjliggör för fler medarbetare att utveckla sitt språk och att fullt ut bidra till verksamhetens genomförande. Mitt uppdrag var att undersöka hur ett antal medarbetare som genomgått en utbildning till språkbud sedan fungerade i denna roll på sina arbetsplatser. Det bakomliggande syftet var att utvärdera om språkbud har någon positiv inverkan på verksamheten och om det går att identifiera några specifika faktorer som i så fall kan knytas till språkbudens insatser.

## Språkbud och utbildning till språkbud

Termen ’språkbud’ uppstod i samband med projektet *SpråkSam* som drevs av Stiftelsen Stockholms läns äldrecentrum under åren 2009-2011. Utöver utbildning för undersköterskor och vårdbiträden i såväl svenska som vård- och omsorgskunskap, innefattade också projektet utbildning till särskilt utvalda medarbetare som skulle fungera som språkbud på sina arbetsplatser. Deras uppdrag skulle vara att ge stöd till de kollegor som deltog i språkutbildningarna inom SpråkSamprojektet och också att allmänt stötta medarbetare kring språkfrågor. Denna språkbudsutbildning reviderades och utvecklades genom det efterföljande projektet, *ArbetSam* (där även Lidingö stad deltog).

År 2018 tog språkbudskonceptet över av Vård- och Omsorgscollegie som med hjälp av främjandemedel från Skolverket ytterligare utvecklade utbildningen till ett så kallat *blended learning* koncept, det vill säga en utbildning som inrymmer fler olika undervisningsformer. De språkbud som deltagit i denna studie har följt den senast utvecklade versionen som består av dels fyra platsförlagda utbildningsdagar, utspridda över några månader, dels av utbyten och kommunikation via en digital kommunikationsplattform och dialoger i en särskild, för den specifika kursen skapad Facebookgrupp.

Under utbildningsdagarna har kursdeltagarna haft föreläsningar och seminarier om olika teman, som enligt information på VO-colleges webbsidor anges på följande sätt:

- *Kunskap om andraspråksutvecklingen, andraspråksrelaterade hinder, stöttning av andraspråkstalare*
- *Reflektionens betydelse för lärande och språkutveckling*
- *Interkulturell kommunikation*
- *Kommunikationens betydelse för mötet mellan omsorgstagare, närstående och personal*
- *Konkreta exempel och metoder för stöttning och språkutveckling på en arbetsplats*

(se: <https://www.vo-college.se/utbildning-till-sprakombud>)

I utbildningen ingår också att utföra särskilda uppgifter som utförs på deltagarnas arbetsplatser mellan träffarna. Uppgifterna rapporteras kursledarna och diskuteras mellan deltagarna via tillgängliga digitala forum. Mer om projekten *SpråkSam*, *ArbetSam* och språkombudskonceptet kan läsas på följande webbsidor:

<https://www.vo-college.se/sprakombud>

<http://www.aldrecentrum.se/kompetensutveckling/spr%C3%A5kutveckling-och-arbetsplatsl%C3%A4rande/spr%C3%A5ksam>

## Studiens frågeställningar

Denna studie har baserats på ett antal intervjuer med anställda på äldreboenden eller inom hemtjänsten. Den har varit tämligen tidsbegränsad och kan av detta skäl inte förväntas ge några slutgiltiga svar på den övergripande frågeställningen om hur de mer än tusen språkombud som utbildats sedan 2009 till idag fungerar. Dock kan man säga att syftet med just denna studie är att lite närmare ta reda på hur ett antal språkombud, deras kollegor och deras överordnade ser på möjligheterna att påverka arbetsplatsen i positiv riktning när det gäller möjligheter till språkutveckling och delaktighet för alla medarbetare, oavsett språklig bakgrund. De frågor som legat till grund för studien är följande:

- i. Hur beskrivs språkombudets roll och uppdrag inom de verksamheter som besökts?
- ii. På vilket sätt kan man säga att språkombuden bidrar till den språkutvecklande, lärande arbetsplatsen?
- iii. Vilka förutsättningar eller omständigheter kan tänkas ha inverkan på att en arbetsplats kan ge möjligheter till språkutveckling för medarbetarna?

## Forskning och begrepp knutna till lärande och språkutveckling i arbetslivet

I internationellt perspektiv har vårdsektorn som säte för flerspråkighet och kommunikation på olika sätt varit föremål för studier. Ett ganska stort forskningsområde är också lärande i och för arbetslivet. Här nedan presenteras ett par användbara begrepp och ett par studier som har relevans för denna studie om språkombud och arbetsplatser som språkutvecklande miljöer.

### Begreppet praktikgemenskap

Språkombud i den bemärkelse som beskrivits ovan är en tämligen unik företeelse internationellt sett. Däremot är knappast mångfald i arbetslivet någon ny företeelse. I den industrialiserade världen, inte minst i de stora invandringsländerna USA, Kanada, Australien och Storbritannien, har en hel del forskning bedrivits om lärande i arbetslivet och om mångfald på arbetsplatsen. Ett begrepp som kommit att användas när man talar om arbetsplatser, inkludering i arbetsgemenskapen och lärande på arbetsplatsen är begreppet *praktikgemenskap*. Om man tänker sig en arbetsplats som ett kollektiv av

individer som alla har den gemensamma uppgiften att se till att verksamhetens uppdrag blir utfört - så kan man tala om detta kollektiv som en praktikgemenskap. Kognitionsantropologen Jean Lave och pedagogen Etienne Wenger (1991) introducerade termen för att beskriva det lärande som äger rum i arbetslivet som att bli en mer och mer fullvärdig och kompetent medlem i en praktikgemenskap. Äldreomsorgen har uppdraget att se till att de äldre som man ansvarar för får så god omsorg som möjligt. Även om de anställda kan ha olika arbetsuppgifter, delar man ändå det gemensamma uppdraget att bedriva äldreomsorg. Sedan kan varje avdelning eller varje hemtjänstdistrikt ses som en särskild praktikgemenskap inuti den stora överordnade praktikgemenskapen som är hela äldreboendet eller hemtjänstorganisationen i kommunen eller företaget. Den enskilda avdelningens eller hemtjänstdistriktets praktikgemenskap har det gemensamma uppdraget att på olika sätt se till att omsorgen blir så god som möjligt för de äldre som räknas hit.

Begreppet praktikgemenskap kan börja användas till exempel när man vill tala om vad som händer på en arbetsplats när det kommer medarbetare som är nykomlingar i något avseende. Det kan röra sig om nyanställda, vikarier eller praktikanter. Hur går det egentligen till när man börjar som nyanställd och så småningom blir betraktad som någon som har en självklar plats i praktikgemenskapen på arbetsplatsen? Vad är det för kunskaper man behöver och på vilket sätt spelar de erfarna medarbetarnas bemötande in om man lyckas "komma in" och bli någon som kan betraktas som en medarbetare som är lika kompetent som alla andra? Hur introduceras timanställda och praktikanter? Hur tar man till vara på nykomlingars erfarenheter och förmågor? Särskilt intressant blir frågan om på vilket sätt nykomlingar som dessutom är utrikes födda och inte har samma språkkunskaper som de övriga anställda har möjlighet att bli fullvärdiga medlemmar i praktikgemenskapen. Begreppet praktikgemenskap är också relevant i relation till de sedan länge anställda på en arbetsplats och i vad mån alla medarbetare är lika delaktiga i verksamhetens uppdrag. En bakgrund till SpråkSamprojektet var att man inom Stockholms stad blivit allt mer varse att andraspråkstalande medarbetare som länge arbetat inom äldreomsorgen ändå inte var fullt ut delaktiga i praktikgemenskaperna på arbetsplatsen. Bland annat såg man en tendens till att många andraspråkstalande medarbetare i mindre grad än förstaspråkstalande medarbetare utförde språkligt krävande uppgifter som att ha kontakter med anhöriga eller utföra olika dokumentationsuppgifter. Något som i slutändan kan leda till att verksamheten fullt ut inte kan sörja för de omsorgstagare man har ansvar för.

## Kommunikation och pragmatisk språkförmåga

I praktikgemenskapen på en arbetsplats delar medlemmarna mer eller mindre en gemensam repertoar av sätt att uttrycka sig och se på saker och ting som hör ihop med arbetsuppgifterna (Wenger 1998). Det handlar inte bara om att man talar samma språk, i bemärkelsen svenska eller något annat språk, utan man också använder en viss terminologi och vissa sätt att uttrycka sig. När man talar om ett professionellt bemötande inom till exempel äldreomsorgen, så handlar det ju bland annat om att kommunicera på ett sådant sätt att omsorgstagare känner sig respekterade och välkomnade. Man kan säga att hur man bemöter omsorgstagare och deras anhöriga måste ingå i den kompetenta omsorgsarbetsarens repertoar eller yrkesspråk.

I språkvetenskapen gör man oftast skillnad mellan språkförmåga i bemärkelsen kunna sätta ihop ord till meningar med hjälp av formord, ändelser grammatiska regler och språkförmåga i bemärkelsen att veta hur man uttrycker sig beroende på situationen och vem man talar med (Bachman och Palmer 1996). Oftast är det genom att delta i olika praktikgemenskaper, från den nära familjen till skolans klassrums- och skolgårdskollektiv och senare i studier och arbetsliv, som man utvecklar språkkunskaper i den här senare, pragmatiska bemärkelsen. Genom att delta i en praktikgemenskap, lär man sig vilka uttryck som anses lämpliga eller olämpliga i vissa situationer och gentemot olika personer. I förmågan att kunna kommunicera på arbetsplatsen, ingår alltså denna "pragmatiska språkförmåga", det vill säga att kunna anpassa språket till situationen och till dem man kommunicerar med.

Som språk användare behöver man också ha strategier att ta till när man saknar vissa ord och uttryck eller inte riktigt förstår vad som sägs i ett visst sammanhang. Man kan använda gester, ansiktsuttryck

och på olika sätt be om förtydliganden när man inte hänger med i samtalet. Också denna strategiska språkliga förmåga, utvecklas i samspel med omgivningen som ju svarar på ens olika sätt att göra sig förstådd. Med andra ord är individens språkliga kommunikativa förmåga inte bara avhängig av vilka ord och uttryck individen behärskar för tillfället, utan också hur omgivningen är beredd att stötta och hjälpa till för att kommunikationen ska fungera.

En intressant studie från Australien visar på vikten av att behärska just sättet att bete sig och uttrycka sig i vårdsammanhang. Studien handlar om en grupp sjuksköterskeelever med ”non-English speaking backgrounds” som riskerade att bli underkända på utbildningen (San Miguel et al 2006). Skälet var att de under den första praktikperioden inte ansågs klara av att kommunicera med vårdtagare eller med övrig vårdpersonal. De studerande själva uppgav att de ibland hade svårt att uppfatta instruktioner och att de kände sig osäkra på hur de skulle samtala med vårdtagarna. Man erbjöd dessa sjuksköterskeelever en särskild kurs under ett terminslov med fokus på språklig kommunikation inom vården. Här behandlade man inte bara sjukvårdsterminologi. I kursen ingick i lika hög grad språkträning i hur man till exempel instruerar patienter och ber dem om information på ett vänligt sätt, vad man kan småprata om för att få kontakt med patienter och hur man ber om förtydliganden och förklaringar när man inte uppfattar vad patienter eller en kollega just sagt. I utvärderingen uppgav de studerande att de upplevde att de fått bättre strategier för att kommunicera och att de nu kände sig tryggare i mötet med anhöriga och annan vårdpersonal. Det visade sig också att den stora majoriteten efter kursen mycket bättre lyckades med de påföljande praktikperioderna. En slutsats som man kan dra av en sådan studie är att språkutveckling med inriktning mot yrkesspråk, inte uteslutande kan bygga på yrkesterminologi, utan lika viktigt är hur man kan uttrycka sig i vanliga kommunikationssituationer i yrkesutövandet och vilka strategier man kan ta till när man hamnar i en situation där man märker att ens språk inte riktigt räcker till.

## **Språkutveckling i arbetslivet är avhängigt möjligheter till delaktighet**

Flera nordiska studier har de senaste åren visat att det inte alls är självklart att nyanlända invandrades språkutveckling blir bättre genom kontakter med arbetslivet (Bramm och Kirilova 2018, Sandwall 2013, Sørensen och Holmen 2004). Språkutveckling på arbetsplatsen handlar enligt denna forskning om vilka möjligheter till att delta i meningsfull språklig kommunikation som arbetsplatsen erbjuder och hur språkutvecklande de kommunikativa situationerna är som språkinläraren deltar i.

I ett finskt forskningsprojekt om invandrades möjlighet att lära sig finska i arbetslivet, finns en delstudie som bygger på en intervjuserie med en tandläkare och en läkare (Suni 2017) Båda hade kommit till Finland för att arbeta och hade på kort tid avslutat de nödvändiga språkstudierna för att få arbete inom sitt yrke. Ett viktigt resultat i studien är att de trots avancerade språkstudier inledningsvis ändå upplevde ganska stora språkliga begränsningar i sitt yrkesutövande. Deras möjligheter till fortsatt språkutveckling visade sig vara avhängigt av hur de bemöttes. Det handlade om att omgivningen inte bara fokuserade deras språkliga brister utan också såg dem som kompetenta medarbetare med något att tillföra verksamheten. Ett annat exempel på vikten av att allt fokus inte bara läggs på nykomlingars bristande språkförmåga, återges i en avhandlingsstudie om utmaningar och möjligheter för ”utländska lärare” i den svenska skolan (Bigestens 2015). Lärarens första anställning var på en gymnasieskola där hans närmaste överordnade ansåg att hans svenska egentligen var alldeles för bristfällig. I all välmening försökte skolledaren i fråga ”hjälpa” denna lärare att uttrycka sig bättre genom att korrigera hans språk eller i föräldrasamtal ta över och förklara vad läraren egentligen menade. Effekten blev enligt läraren, att han oftare och oftare upplevde att han språk var otillräckligt och att han förlorade förmågan att uttrycka sina tankar och kunskaper.

Forskning som rör nyanländas inkludering i arbetslivet pekar också på vikten av tillgång till en kollega, en handledare eller en mentor som man vet att man får vända sig till när behov finns (Bigestens 2015, Deters 2011). För dem som är nykomlingar och som ännu inte har en erkänd ställning på arbetsplatsen är det inte lätt att ständigt hamna i den okunniges position och känna att man besväras sin omgivning med sina många frågor och undringar. För dem som är nyanlända och i färd med att inte bara erövra



språket men också kunskaper om levnadsförhållanden och olika synsätt i det nya landet, kan man tänka sig ett ännu större behov att få förklaringar och vägledning om arbetsplatsens rutiner och principer än för förstaspråkstalande nykomlingar. Till detta kan adderas att det på en arbetsplats inte heller är självklart att alla kollegor kan eller vill avbryta sin pågående arbetsuppgift för att stå till tjänst med information eller förklarande instruktioner.

## Handledningsuppdraget kräver nätverk

I många professionsutbildningar ingår praktik som en viktig del av utbildningen. De studerande vistas på arbetsplatser och ska under överinseende av en handledare delta i verksamheten och utföra arbetsuppgifter som gör att de utvecklar vissa professionskunskaper. Såväl lärarstuderande som blivande sjuksköterskor och undersköterskor får göra sådana här praktikperioder. För nyutbildade lärare finns i dag i flera kommuner dessutom mentorer, det vill säga lärare som har ett särskilt uppdrag att ansvara för nyanställda eller nyutbildade lärare. Språkombudsfunktionen, att ansvara för kollegor som ibland kan behöva språkligt stöd, kan på ett sätt liknas vid ett sådant här mentors- eller handledaruppdrag. Vad som är gemensamt för såväl språkombud som handledare och mentorer, är att de som innehar uppdraget, inte har någon speciell tjänst för detta, utan de ska parallellt med sitt vardagliga yrkesutövande, också fungera som stöd för en kollega. Forskning om vad som krävs för att vara handledare eller mentor, betonar uppdragets komplexa och krävande dimensioner, där nätverk och kontinuerliga träffar för handledare/mentorer ses som den viktigaste framgångsfaktorn för ett gott handledar- eller mentorskap (Hoffman et al 2015, Wong 2004). Det handlar om att tillsammans med kollegor som fått samma uppdrag, få reflektera, dela med sig av erfarenheter och insikter som rör ett ganska utmanande uppdrag.

## Intervjuer som metod för datainsamling

Denna studie är baserad på intervjuer som utförts på tio arbetsplatser tillhörande kommunala huvudmän i fyra olika kommuner. Urvalet av har varit ett s k bekvämlighetsurval, det vill säga urvalet av intervjupersoner har uppstått efter vilka som haft vilja och möjlighet att delta. I denna studie har urvalet gjorts med hjälp av ett antal kontaktpersoner inom äldreomsorgen i ett antal kommuner, som varit positiva till att hjälpa till att söka fram lämpliga intervjupersoner.

## Intervjuer utgör grunden för den information som samlats in

Intervjuerna som utförts inom ramen för denna studie har varit mellan 25 minuter och 60 minuter långa och de som deltagit har varit medarbetare knutna antingen till äldreboenden eller till hemtjänsten. Intervjusamtalen har spelats in på diktafon och sedan transkriberats. Vid de längre intervjuerna har oftast mer än en person medverkat, medan de individuella intervjuerna varit kortare. Intervjuerna har ägt rum antingen i någon lokal hörande till den kommunala förvaltningen eller i någon lokal på ett äldreboende. I sammanställningen här nedan finns en översikt över vilket slags material underlaget till studien består av. Här framgår bland annat vilka olika funktioner som de intervjuade innehade vid tiden för intervjuerna.

Materialsammanställning: Intervjuer (usk=undersköterska, vårdbitr = vårdbiträde)

<b>29 intervjuer</b> varav 10 i grupp och 19 enskilt. Varaktighet: 25 - 60 min		
<b>Språkombud</b> (samtliga usk utom en som var vårdbitr)	<b>Annan omsorgspersonal</b> (usk, vårdbitr, mm)	<b>Enhetschefer</b>
Svenska som förstaspråk eller andraspråk	Svenska som förstaspråk eller andraspråk	Svenska som förstaspråk
13 intervjuer	5 intervjuer	11 intervjuer
<b>Totalt 46 personer</b> har deltagit i intervjuerna varav 20 språkombud (varav 9 har svenska som andraspråk) och 12 enhetschefer.		
10 äldreboenden/hemtjänstdistrikt (selekterat urval)		
4 kommunala huvudmän		
Plus samtal med tre språkombudsutbildare		

Generellt kan sägas om intervjuerna att de flesta har arbetat länge inom äldreomsorgen, oftast minst fem år eller mer. Det fanns dock ett antal ganska nyanlända som levte i Sverige i mindre än 5 år, bland dem som jag omnämnt som "annan omsorgspersonal". Samtliga språkombud, med ett undantag, är anställda som undersköterskor inom äldreomsorgen och de flesta har varit språkombud ett och ett halvt till två år vid intervjutillfället. Två av språkombuden var relativt nya i sin roll och hade avslutat språkombudsutbildningen ett halvår före intervjutillfället. Enhetscheferna har en varierande bakgrund. En del har tidigare varit anställda som undersköterskor eller sjuksköterskor, någon har varit sjukgymnast, andra har inte arbetat inom vården innan de blev chefer, men läst en högskoleutbildning i socialt arbete med inriktning mot äldreomsorgen.

Ett komplement till intervjuerna är de samtal som mer eller mindre spontant fördes med de språkombudsutbildare som också var kontaktpersoner för studien i två av kommunerna. Med dessa språkombudsutbildare fördes bland annat samtal om själva språkombudsutbildningen i relation till uppdraget och hur man såg på uppföljning och förutsättningar för språkombud och deras chefer. Dessa samtal var dock inga regelrätta intervjuer, utan som sagt mer informella samtal kring vissa teman som adderade bakgrundsinformation till studien.

## Definition andraspråkstalare och språkutvecklande arbetsplats

I talet om omsorgspersonal och deras bakgrund, förekommer ofta termen 'utrikes födda'; jag har dock valt termen 'andraspråkstalare' i denna rapport om anställda som inte är födda i Sverige och som utvecklat svenska språket efter att deras förstaspråk utvecklats. Detta hänger samman med att fokus i denna studie är språkombud och hur dessa särskilt utbildade medarbetare, fungerar som stöd för de kollegor som kan behöva visst stöd och hjälp med sin språkanvändning och språkutveckling i arbetet. Inom språkvetenskapen menar man med 'andraspråk', ett språk som en individ utvecklat efter att det första språket (modersmålet) utvecklats och som individen använder parallellt med förstaspråket i sin vardag. Andraspråkstalare av svenska, är med andra ord två- eller flerspråkiga i det att de använder två eller flera språk i sin vardag. I detta sammanhang kan också påpekas att vuxna personer som är andraspråkstalare av svenska, inte självklart behöver ha något stöd för att kunna kommunicera språkligt. Tvärtom finns det en hel del andraspråkstalare av svenska som på många sätt kan använda svenskan på ett mer kvalificerat sätt än personer som är födda i Sverige och lärt sig svenska som sitt första språk. Bland de 20 språkombud som intervjuats kan åtminstone nio identifieras som andraspråkstalare, det vill säga att de utvecklat svenska språket efter sitt förstaspråk. Två av dessa språkombud kom till Sverige vid åtta respektive elva års ålder, medan de övriga invandrat i vuxen ålder. Inte minst när vi kommer till vård och omsorg, kan man också konstatera att medarbetare med svenska som förstaspråk kan behöva språkligt stöd för att till exempel ta del av skriftlig information eller kunna dokumentera på ett

professionellt sätt. Ofta, när man talar om att utbilda sig och erövra yrkeskunskaper, handlar det ju om att just erövra ett sätt att tala och skriva om företeelser, som är specifikt för yrkesutövarna på området. Med andra ord, innebär ofta utbildning att man också genomgår en process av språkutveckling. En språkutvecklande arbetsplats, kan därför ses som en arbetsplats där **alla** medarbetare har möjlighet att gå vidare i sin språkutveckling, oavsett om de är första- eller andraspråkstalare av svenska.

## Semistrukturerade intervjuer

De intervjuer som genomfördes har utgått från en intervjuguide, det vill säga en förteckning av frågor som ger underlag för att besvara studiens frågeställningar. Som framgår av sammanställningen ovan, så har personer med olika funktioner på arbetsplatsen intervjuats. Det betyder att i princip har tre olika, men likartade, intervjuguides använts. Vissa frågor har varit gemensamma för alla deltagare, medan andra frågor varit specifika beroende på om intervjupersonerna var språkombud, annan omsorgspersonal med svenska som förstaspråk respektive svenska som andraspråk eller om de var enhetschefer. Intervjuguiderna återfinns i bilaga 2. Intervjuerna har också varit "semistrukturerade" vilket betyder att intervjufrågorna har en öppen karaktär som bjuder in intervjupersonerna att berätta sina tankar om något specifikt. Den ordning i vilken frågorna ställts har varierat och anpassats till hur intervjupersonernas tankar och reflektioner vandrat. Det handlar i den semistrukturerade intervjun att försöka få till ett samtal där intervjuguiden tjänar som ett redskap för att täcka in de teman som intervjun har som syfte att belysa och där följdfrågor som ställs syftar till att be om exempel och förtydliganden på det nyss sagda. I bilaga 2 finns intervjuguiderna återgivna. Av dessa framgår också att de som deltagit, inför varje intervju fått ett "samtyckesformulär" att skriva under. Detta formulär är till för att i samband med en studie av detta slag garantera anonymitet till dem som deltar, att de ska veta att de när som helst kan avbryta sitt deltagande och att intervjumaterialet inte används på annat sätt än vad som informerats om. I bilaga 3 finns detta samtyckesformulär återgivet.

## Transkriptioner och citeringar

I redovisningen av resultaten kommer det att förekomma citeringar från de transkriberade intervjuerna. För att anonymisera har jag ersatt alla namn med koder, där varje språkombud gets en kod som börjar med "Språkombud-" följt av en stor bokstav, varje enhetschef har en kod som börjar med "Chef- följt av stor bokstav och övrig omsorgspersonal har en kod som börjar med "Omsorgspersonal-" följt av stor bokstav.

Så långt det är möjligt har citaten återgivits ordagrant, men för att inte störa läsningen har vissa redigeringar gjorts där jag strukit avbrutna meningar som inte kan uttolkas, ofullständiga sats, hummanden och pauser. Av samma skäl har talspråkliga sätt att uttrycka sig ändrats till mer skriftspråkliga och också skiljetecken har satts in i citaten för att underlätta läsningen. Slutligen har jag koncentrerat vissa citat genom att ta bort för sammanhanget irrelevanta avsnitt. Sådana strykningar har markerats med /.../. De parenteser som förekommer i citaten ingår inte i talarens ordflöde utan är information till läsaren för att underlätta uttolkningen av citatet i fråga.

## Det selekterade urvalet och andra begränsningar i studien

När det gäller det insamlade materialet bör man ta i beaktande att urvalet av intervjupersoner är "selekterat". Det handlar sålunda inte om ett antal slumpvis utvalda intervjupersoner. Utan de huvudmän som bistått med möjligheter att utföra intervjuer representerar troligtvis ett urval av arbetsplatser där språkombudsfunktionen tas till vara på ett tämligen välfungerande sätt. Om intervjuer också hade gjorts hos huvudmän där språkombudsfunktionen inte riktigt betraktats som en tillgång, eller där det funnits missnöje eller oenighet kring värdet av språkombud på arbetsplatsen, skulle kanske de berättelser och tankar som framkommit i intervjuerna delvis ha varit annorlunda.

En annan aspekt som bör noteras är begränsningarna i att använda intervju som källa till data om faktiska omständigheter. Den här studien utgår inte från forskarens direkta iakttagelser av förhållanden inom

äldreomsorgen, utan från vad som framkommit genom intervjupersoners *återberättade exempel* och *reflektioner* om kommunikation, om språkombudsuppdraget och om medarbetare med svenska som andraspråk inom äldreomsorgen. Till detta bör också tilläggas att intervjuer är mänskliga sociala samspel där intervjupersoner kan tänkas vara mer benägna att tala om sina personliga framgångar än om sina motgångar, inte minst när det handlar om egna insatser och vad man åstadkommer på arbetsplatsen.

Taget det selekterade urvalet i beaktande och att intervjuer har vissa begränsningar som empiriskt underlag, finns enligt min mening ändå anledning att anta att det insamlade materialet ger värdefull information om de möjliga effekter av att man infört en språkombudsfunktion på arbetsplatser inom äldreomsorgen och andra arbetsplatser där kommunikation och språkanvändning har betydelse i utförandet av arbetsuppgifterna. En del av hantverket i den kvalitativa intervjun är att skapa en öppen och förtrolig atmosfär och att få intervjupersoner att vara uppriktiga och att tänka högt över de frågor som ställs. Mitt intryck var också att intervjupersonerna uppskattade detta tillfälle att en stund få reflektera över frågor som rörde kommunikation och språkanvändning i deras eget yrkesliv.

## Resultat av intervjuerna

Inledningsvis har jag valt att redovisa utifrån vad som framkommit om hur intervjupersonerna beskriver språkombudets uppdrag på arbetsplatsen. Därefter kommer jag att redogöra för sådant som utifrån intervjuerna tycks vara förutsättningar för att språkombud ska kunna bidra till en språkutvecklande arbetsplats och slutligen finns en sammanfattande del som kan sägas vara ett resonemang om vilka faktorer som på arbetsplatsen kan tänkas vara effekter av språkombudsinsatser och bidrag till den språkutvecklande arbetsplatsen

## Språkombudet som resurs för kommunikation och inkludering

Språkombudens uppdrag kan delas upp i två fokusområden eller riktningar: I. uppdraget att ta ansvar för kommunikationsprocesser och för arbetsplatsen som en inkluderande praktikgemenskap och II. uppdraget att stötta den individuella medarbetaren med olika insatser. Många, dock inte alla, av de intervjuade språkombuden och enhetscheferna betonar den förstnämnda aspekten av språkombudsuppdraget som den viktigaste.

### Skapa medvetenhet om kommunikationsprocesser på arbetsplatsen

Om man talar om arbetsplatsen i termen av en praktikgemenskap, det vill säga som det kollektivt som gemensamt ska utföra de arbetsuppgifter som utgör verksamhetens uppdrag, kan man säga att såväl språkombud som deras överordnade i hög grad ser språkombudet som någon som ska påverka hela praktikgemenskapen och inte bara den enskilda, andraspråkstalande medarbetaren. Den viktigaste funktionen för språkombudet i detta hänseende är att se till att alla på arbetsplatsen är öppna och hjälper till när någon behöver språkligt eller annat stöd.

*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 andraspråkstalare i gruppen och våga ta plats och fråga. (Språkombud-D)*

Många intervjupersoner uttrycker på olika sätt att språkombudet inte bara är till för att ta hand om nykomlingar som är andraspråkstalare, utan för att se till att hela arbetsplatsen börjar se det som ett gemensamt ansvar att göra detta. Språkombuden kan med andra ord ses som medarbetare med ett särskilt ansvar för att se till att praktikgemenskapen inte utesluter dem som (ännu) inte behärskar den språkliga och kommunikativa repertoar som används på arbetsplatsen och att nykomlingar i allmänhet tas emot på ett tillfredsställande sätt.

I de två gruppintervjuer som genomfördes med andraspråkstalande omsorgspersonal (som alltså inte var språkombud själva), betonas dock inte denna aspekt. Här framstår snarare språkombudet som en

resursperson som man kan vända sig till för att få hjälp med specifika språkliga frågor. Kanske detta beror på att samtliga deltagare i båda dessa gruppintervjuer också ganska starkt betonar sin identitet som andraspråksinlärare och som några som ännu inte behärskar svenska på samma nivå som sina kollegor.

Det handlar dock inte bara om att få med sig sina kollegor på att vara stöttande och hjälpsamma, utan att få gruppen att också diskutera frågor som rör kommunikation och hur man faktiskt uttrycker sig i olika sammanhang. I citatet till höger har en undersköterska (förstaspråkstalare, inte språkombud) nyss talat uppskattande om ett par kommunikationsövningar som språkombudet på äldreboendet tidigare initierat på olika arbetsplatsträffar. Av citatet framgår att hon anser att det inte bara handlar om att andraspråkstalare kan ha behov av att reflektera över hur de använder språket.

*Det ska ju inte vara en grupp som är utpekad. Så man kan få sig en tankeställare. Jamen hur gör jag? Hur säger jag? 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 betar sig. Hur man säger. Ja, jag tycker det. Man samlar allihop. Inte bara dom som har det jättesvårt. Utan allihop. Sen kan man ägna mer tid åt dom som behöver lite mer tid. Men jag tycker det är viktigt för allihop. (Omsorgspersonal-B)*

### Ta ansvar för att möten fungerar inkluderande

Alla språkombud fick i intervjun frågan om vad de minns som särskilt viktigt och värt att lägga på minnet från språkombudsutbildningen. Ett av språkombuden som arbetar i hemtjänsten tar i detta sammanhang upp hur hon slogs av insikten om att de morgonmöten som de brukar hålla, måste vara besvärliga för dem som inte har svenska som förstaspråk. Hon beskriver morgonmötena som kaotiska, där alla talade samtidigt, där ljudnivån var hög och där samtalen gick fram och tillbaka mellan arbetsrelaterat informationsutbyte och skvaller och prat om annat. Hon berättar också om att hon genom föreläsningen i utbildningen också förstått varför vissa av de andraspråkstalande kollegorna till synes omotiverat dragit sig undan och satt på sig hörlurarna till mobiltelefonen istället för att delta i mötessamtalen. Det behöver inte ha handlat om ointresse eller nonchalans, utan om att försöka stänga av en samtalsmiljö som varit obegriplig och tröttande. Språkombudet uttrycker i samtalet att denna insikt fått henne att tänka att det här ville hon genast ta med sig till sina arbetskamrater och berätta för dem så att de tillsammans skulle kunna ändra på mötena och skapa ett sammanhang där alla har en bättre möjlighet att uppfatta vad som sägs och kunna delta i samtalet.

Ytterligare ett par språkombud och också enhetschefer nämner att de nu organiserat personalmötena så att dessa tydligare är strukturerade kring en mötespunkt i taget, bland annat för att underlätta för dem som är andraspråkstalare att uppfatta vad som avhandlas. Man har blivit noggrannare med att organisera själva mötena, se till att informationen som förs fram är tydlig och man försöker också på olika sätt ta reda på om alla uppfattat den information som givits. En av enhetscheferna på hemtjänsten nämner också de lugnare och mer strukturerade morgonmötena som ett exempel på en förbättrad arbetsmiljö sedan språkombudsfunktionen införts.

Inte bara påverkan på själva mötesstrukturen, men också en strävan efter att göra fler medarbetare aktivt delaktiga i mötena återkommer i flera av intervjuerna i talet om språkombudsuppdraget. Flera språkombud talar om hur de till enhetschefen inför arbetsplatsträffar föreslagit indelning i smågrupper när diskussioner ska föras eller när medarbetarna förväntas framföra sina synpunkter. På så vis blir det större möjligheter för alla medarbetare att delta aktivt i samtalen. Flera språkombud talar i intervjuerna om att tillämpningen av samtal i mindre grupper,

*Förut kunde alla komma in på morgonen och dela ut sina jobb och ingen var tyst. Nu sitter vi ner och vi lyssnar på varandra och pratar en och en. Och fångar upp dom som är utlandsfödda. Dom kanske inte förstår allting som står där och (vi) förklarar för dom vad ska du göra där. Eller frågar: "Vad ska du göra idag?" så att man får titta om dom förstår vad det är som står där (i dokumentet som anger vad brukaren ska få hjälp med). Så att man liksom ger tid till det. Jag upplever att det har blivit ett annat lugn. Mycket bättre arbetsmiljö än vad det har varit. (Chef-B)*

medfört att de andraspråkstalande medarbetare som tidigare suttit tysta på mötena nu i högre grad yttrar sig och uttrycker sina tankar. Delvis, som ett av språkombuden påpekar i intervjun, handlar det också om att smågruppssamtalen inte längre erbjuder samma möjlighet att gömma sig i mängden, som den större gruppen gör. Det handlar på så sätt om att skapa tillfällen för att medarbetare i högre grad också ska ta ansvar för att delta i de frågor som behandlas på mötena. Annat som framkommit i detta sammanhang är också att språkombud talar om sig själva som ansvariga för att lägga märke till och uppmärksamma när inte alla deltar i samtalen. Det handlar då om att språkombudet aktivt bjuder in till deltagande i samtalet genom att ställa en direkt fråga till en viss kollega för att få denna med sig.

### Kommunikationsövningar och språkstimulerande aktiviteter

I intervjuerna med språkombuden nämns många gånger olika aktiviteter som de initierat på personalträffar av olika slag. Dessa aktiviteter tycks delvis vara sådana som de fått med sig från språkombudsutbildningen, men i åtminstone ett par fall, talar språkombuden också om aktiviteter som de själva hittat på och som de satt igång på möten. Det rör sig om aktiviteter som ibland omtalas som "språkstimulerande övningar" och ibland som "kommunikationsövningar". De beskrivs som aktiviteter som stimulerar till samtal mellan medarbetare, eller sätter igång samtal om kommunikation i sig och hur man brukar uttrycka sig (dvs. det som i språkvetenskapliga sammanhang burkar omtalas som *metakommunikation*). Både språkombuden själva, deras chefer och även övrig intervjuad omsorgspersonal tar upp dessa aktiviteter i positiva ordalag. Här nämns "speglingsövningar" som innebär att man återberättar för varandra hur man uppfattat det den andre nyss sagt. Ett annat exempel är att i gruppen undersöka hur man faktiskt gör när man ger instruktioner och hur tydliga dessa egentligen är för mottagaren. Ytterligare ett exempel är att låta medarbetare parvis få berätta för varandra vad de minns från det första hus de bott i som barn. En skriftlig aktivitet som nämns är "spökskrivning", där alla får sitta och individuellt skriva under en stund utan att bekymra sig om vad och hur man skriver. Det språkombud som nämner denna övning berättar att den kan vara ett sätt att avdramatisera skrivande som för en del medarbetare ibland kan upplevas som en stressande och onaturlig språklig aktivitet.

Man kan lägga märke till att dessa aktiviteter, som ägt rum på arbetsplatsträffarna, dels kan sägas ha en slags lekfylld eller lustbetonad dimension, där medarbetare kan ges möjlighet att komma lite närmare varandra. Men det framkommer i samtalen också att språkombuden ser ett pedagogiskt syfte i aktiviteterna. De möjliggör för medarbetarna att uttrycka sig språkligt och de ger tillfällen till reflektioner över villkoren för god kommunikation.

### Arbeta för ett välkomnande bemötande

Att ansvara för en inbjudande och öppen hållning och också medvetandegöra sina kollegor om betydelsen av att nykomlingar måste få känna sig välkomnade och inte avvisade, tas upp av nästan alla språkombud som ett viktigt ansvarsområde. Ett av språkombuden, som själv kommit till Sverige i vuxen ålder, återkommer flera gånger i samtalet till sina egna upplevelser som vikarie i äldreomsorgen och hur stor skillnad det första bemötandet gör för den som kommer och känner sig främmande på den nya arbetsplatsen. Ett av språkombuden berättar att de andraspråkstalande kollegorna på avdelningen tidigare satt mer för sig själva när det var lunchrast. Nu, sedan man mer medvetet börjat vända sig direkt också till dem på möten och på raster, så har det fått effekten att också de som är andraspråkstalare blir sittande tillsammans med de övriga på lunchrasterna istället för att dra sig undan eller gå hem och äta.

*Det är det där första "God morgon" och en kopp kaffe. Då känner jag mig välkommen. Men säger du ingenting och jag står där i dörren och väntar på att du ska se mig. Då blir det på ett annat vis.  
(Språkombud-O)*

En annan aspekt av det välkomnande bemötandet som ett par språkombud berättar om är att de tagit ansvar, eller av sin överordnade tilldelats ansvar, för att utveckla rutiner för hur nykomlingar tas emot på arbetsplatsen. Ett exempel som ges är att språkombudet på personalmötet i samband med information om en praktikant som ska komma till avdelningen, också tar upp vad man särskilt kan tänka på om praktikanten i fråga också är andraspråkstalare av svenska. I detta sammanhang blir det också än

viktigare, påpekar detta språkombud, att man är noggrann med att se till att alla nykomlingar också har en person som de ska se som sin handledare i början av vistelsen på avdelningen. Ett exempel som ett annat språkombud ger är att hon sammanställt en checklista där viktig information som ska ges har punktats upp. Checklistan kan användas när man tar emot vikarier eller praktikanter och ger dem muntlig information om rutiner på arbetsplatsen. Den möjliggör att nykomlingar får den information som de behöver och att man kan checka av om varje punkt också uppfattats.

*Från början när jag jobbade här och vi hade utrikes födda /.../ kunde man ofta få den här kommentaren till sej som chef: "Vi kan inte ha henne. Vi kan inte ha honom. För dom kan inte svenska, Dom begriper inte vad vi säger!" Nej, men då kanske vi måste stötta. Men den toleransen fanns inte riktigt upplevde jag. När dom kom och jobbade så skulle dom vara färdiga. (Chef-D)*

Enhetscheferna talar i intervjuerna om att det ibland kan finnas tendenser till avvisande och rent av fientliga eller "stygg" hållningar bland medarbetarna när personal som är utrikes född dyker upp på arbetsplatsen. Man hade liten förståelse för att andraspråkstalare ännu kunde ha otillräcklig språkförmåga på vissa områden. I intervjuerna talas nu om en ökad "acceptans" och "tolerans" gentemot andraspråkstalare som en effekt av språkombudens insatser.

Även om det i intervjuerna framkommer exempel på osynliggörande, exkludering och också fientlighet som de utlandsfödda, andraspråkstalande nya medarbetarna kan råka ut för, så kan också påpekas att alla exempel inte handlat om svenskfödda medarbetare som fryser ut nykomlingar med utländsk bakgrund. Ett av språkombuden nämner en vikarie som sökte sig till ett annat äldreboende, efter att ha upplevt hur de närmaste kollegorna genom hela arbetsdagen sinsemellan bara talat sitt gemensamma modersmål, trots att de också hade en kollega med sig som bara talade svenska. Detta språkombud, liksom flera andra, tar i detta sammanhang upp arbetsplatsmötena som viktiga forum för att ta upp sådana här kritiska kommunikationssituationer för att skapa en ökad medvetenhet om vad det är för processer bakom inkludering eller exkludering i arbetsplatsens praktikgemenskap.

### **Skapa ett tryggt, tydligt och öppet arbetsklimat**

Att öka förståelsen för vad det vill säga att vara andraspråkstalare kan knytas an till frågan om upplevd trygghet på arbetsplatsen. De språkombud som själva har egna erfarenheter av språklig osäkerhet under sin egen andraspråkutveckling tar i samtalen särskilt upp vikten av öppenhet och en trygg arbetsmiljö där medarbetarna vågar ställa frågor: "Jag vet hur det känns /.../ Jag har känt mig ensam, alltså jag vågade inte säga till nån. Man behöver inte vara det, man växer mer som personal om man vågar fråga." Att andraspråkstalande personal inte vågar fråga, kan emellertid också göra att otrygghet och misstro också uppstår hos den övriga personalen. Det framkommer i intervjuerna bland såväl språkombud, överordnade som övrig omsorgspersonal, att det uppstår spänningar när andraspråkstalare avstår från att ställa frågor trots att de inte uppfattat den information eller de instruktioner som nyss givits. Det finns direkt praktiska konsekvenser av missuppfattade instruktioner, eftersom resultatet oftast innebär merarbete också för andra kollegor som måste rätta till det felaktigt utförda. Här talas det också i intervjuerna om den överhängande risken för att en omsorgstagare råkar ut för en felbehandling av mer eller mindre allvarlig art. Det framgår också i intervjuerna att när medarbetare inte kan vara säkra på vilken information som gått fram till den andraspråkstalande nya kollegan, så uppstår irritation och ett misstroende som i slutändan kanske leder till att andra nykomlingar som är andraspråkstalare redan från början bemöts med en avvisande hållning.

Här kan man återknyta till den tidigare nämnda speglingsövningen som flera språkombud gjort bruk av på arbetsplatsmöten för att med sina kollegor lyfta vikten av att alla månar om att ge tydliga instruktioner men också att följa upp vad mottagaren uppfattat. Vikten av tydlighet, inte bara i informationsgivande, men också i responsen på givna instruktioner, kan ses som ett sätt att skapa ett öppnare samarbetsklimat. Det handlar om att både ge och ta feedback på sådant som avhandlas i muntlig kommunikation. Här nämns i intervjuerna också olika strategier som språkombuden förmedlat till sina kollegor för att man ska kunna försäkra sig om att mottagaren uppfattat den givna informationen på rätt sätt. Resultatet blir enligt de intervjuade språkombuden en tryggare kommunikationssituation, där man också mer uttalat

vågar lägga sig vinn om att viktig information verkligen uppfattats. Ytterst handlar det inte bara om arbetsmiljö utan också säkerhet för omsorgstagarna påpekar flera intervjudeltagare. Ett av språkombuden, talar om modet att inte vara rädd att trampa någon på tårna, utan att våga ställa krav på en kollega. ”Ställa krav att man ska förstå vad man ska göra när man har åtagit sig ett jobb”. Det intressanta är dock att hon i detta sammanhang också påpekar att hon inte är ute efter att utöva makt eller att förtrycka en medarbetare, utan att det handlar om en strävan att göra alla lika delaktiga i ansvaret för själva verksamheten: ”Tillsammans ska vi jobba bort problematik i vården och få jobbet att funka, trots att vi har språksvårigheter”.

### Brobyggare som verkar för ökad förståelse och tolerans

Språkombuden ger i intervjuerna också uttryck för att de till sina kollegor försöker förmedla en mer tolerant hållning till de bakomliggande orsakerna till att andraspråkstalande medarbetare ibland undviker att erkänna att de inte förstått en instruktion. Det rör sig till exempel om att utveckla empati för tillfälliga utlandsfödda vikarier och praktikanter som har en osäkrare ställning och troligtvis känner att deras språkförmåga hela tiden granskas. För vikarierna måste det, enligt ett av språkombuden, rimligtvis handla om att de är måna om att framstå som dugliga medarbetare för att försäkra sig om att de också fortsättningsvis får uppdrag. Därför är det på ett sätt begripligt att man inte vill visa när man inte riktigt förstått den information eller instruktion man nyss fått. Att medarbetare förstår sådana bakomliggande känslor, möjliggör en mindre fördömande hållning till att nya medarbetare ibland avstår från att ställa frågor eller visa sig okunniga. På så vis kan också insikter om vikten av att skapa ett tryggt och förtroendefullt klimat stärkas hos kollegorna. Också ett par av de intervjuade enhetscheferna talar om hur språkombud kan bidra till att det skapas ett klimat där nykomlingar kan uppleva att det inte innebär ett risktagande utan snarare kan vara en förtjänst och ett ansvarstagande att blotta sin okunnighet.

Ett språkombud berättar att hon inledningsvis vänt sig till alla enhetscheferna på äldreboendet och sett till att hon fått gå runt till alla avdelningar och på personalmötena berätta om vad hon har för uppdrag i egenskap av språkombud. Därefter har hon fortsättningsvis av och till bett att få komma och informera eller ta upp någon fråga på de olika avdelningarnas personalmöten. I citatet till höger berättar hon hur hon samtalat med nyrekryterade medarbetare på äldreboendet om hur de upplever sin situation och att hon sedan tagit med sig denna information till de olika avdelningarna. På så vis kan man säga att det här språkombudet verkar som en brobyggare mellan nykomlingarna på arbetsplatsen och den mer etablerade, erfarna personalen.

*När jag började med språkombud inne på avdelningen då. Alltså det var ju bara att kommunicera då med dom som jobbade där och fråga: Vad är det som är nytt och vad är det som är svårt? Och kunna gå ut med detta, och jag pratade om detta på personalmöten, så att alla verkligen förstår liksom vad vi andra också ska jobba med. Alltså att vi inte bara förväntar av dom att dom ska komma och dom ska kunna flyta in i svenskan, att det bara ska rulla på. Det gäller ju inte ens för en som har svenska som modersmål. (Språkombud-J)*

*Vi är ju alla delaktiga i att vi måste hjälpa våra kollegor. Men jag ska väl ha en lite mer ... jag ser mig själv att jag ska påminna hur viktigt det här är. Att vi hjälps åt att stötta den som behöver. Jag ser inte mig själv som nån ledare eller så, mer spindeln i nätet, om vi säger så. Att man kanske ska påminna och uppmuntra mina kollegor. Om ni hjälper den här personen när den ska skriva så, till slut så klarar den sig själv. Och det är ju bra för alla. (Språkombud-D)*

Även andra språkombud, berättar om hur de försöker medvetandegöra sina kollegor om att inkluderingen på arbetsplatsen, förståelsen för vilka rutiner som gäller och vilka termer och förkortningar man använder just här, inte är något som går av sig självt. Utan det är av betydelse att de som är fast anställda och erfarna är tillmötesgående och har förståelse för vad det vill säga att komma som ny. Flera av de intervjuade talar också om hur de till sina kollegor talar om detta tillmötesgående

som en investering, där man genom att vara behjälplig mot sina nya kollegor också gör dem till medarbetare som snabbare kan bidra till arbetet på ett fullvärdigt sätt. Det handlar om att mötas



”halvvägs, så att inte bara den ena behöver gå hela vägen” som ett av de intervjuade språkbuden uttrycker det.

### **Bidra till att alla medarbetare görs delaktiga i ansvarsfulla uppgifter**

Arbetet med ökad delaktighet, exemplifieras också av de fem språkbuden som medverkade i en gruppintervju på ett stort äldreboende. I samtalet tas upp att andraspråkstalets delaktighet och utveckling som medarbetare också är beroende av att de inte undandras ansvarsuppgifter i verksamheten. Ett exempel som ges är att språkbudsgruppen, till de tre enhetscheferna på äldreboendet, framfört att alla ansvarsuppgifter på avdelningarna måste vara roterande, så att det inte alltid är samma medarbetare som står för till exempel matbeställningarna.

Sammantaget kan man säga att det tycks finnas risk för spänningar mellan medarbetare på en arbetsplats där inte alla har samma förstaspråk, eller har samma förmåga att språkligt uttrycka sig om man inte förebygger detta genom att värna om kommunikationsklimatet mellan medarbetarna. Språkbudsfunktionen framstår i intervjumaterialet som ett sätt att minska risken för att problem i kommunikationen uppstår. Uppdraget handlar i denna bemärkelse om att göra sina kollegor uppmärksamma på att en kommunikationsmedveten, öppen och stöttande praktikgemenskap gagnar såväl verksamheten som de omsorgstagare som personalen har ansvar för. Det språkbuden uppger att de lyft i praktikgemenskapen på arbetsplatsen, både på möten, och också direkt i interaktion med kollegor, har handlat om en strävan att skapa ett mer förstående, tillåtande och inkluderande arbetsklimat. Det ska vara tillåtet att inte förstå, att ställa frågor och att omgivningens bemötande av en ny medarbetare har betydelse för i vilken grad den här medarbetaren kan göra sin röst hörd och bli delaktig i de samtal och diskussioner som förs på arbetsplatsen. Viktigt är också att det framkommer att delaktigheten också behöver manifesteras i att nya medarbetare upplever förväntningar på att de ska yttra sig på möten, verkligen förstå givna instruktioner och ställa frågor för att kunna bli fullvärdiga medlemmar i praktikgemenskapen.

### **Språkbuden som resurs för enskilda medarbetare**

I materialet finns, utöver intervjuer med språkbud som är andraspråkstalare, också två gruppintervjuer med andraspråkstalande omsorgspersonal som inte är språkbud och som vistats relativt kort tid i Sverige (med ett undantag mindre än fyra år). I båda gruppsamtalen framkommer att det på deras arbetsplatser inte bara är språkbuden som man kan vända sig till för att få svar på frågor. Det finns vissa andra vänliga kollegor som man också upplever som hjälpsamma. Samtidigt tycks de intervjuade andraspråkstalarna i dessa två grupper vara överens om att det ändå har stor betydelse att veta att det någon som har ett särskilt uppdrag, någon som man vet är tillgänglig när man undrar något eller behöver få något förklarat för sig.

## Tryggheten i att veta att en kollega är tillgänglig för dem som behöver stöd

Det finns säkert många olika skäl till att en individ drar sig för att försätta sig i en situation då man är den som är okunnig eller den som inte förstår vad som pågår. Flera av de andraspråkstalande berättar i intervjuerna om upplevelser från praktik- eller arbetsplatser där de känt sig isolerade, osäkra och utan kontakt med den övriga personalen. Att inte våga vända sig till någon och ställa frågor måste rimligtvis bli ett stort hinder för den som kanske behöver både språkligt stöd och förklaringar om sådant som för nykomlingar ter sig svårförståeligt.

*Omsorgspersonal-M: Jag vill fråga, men jag vågar inte. Det är ett problem, jag vågar inte. Jag ville fråga, men det kommer inte från munnen.*

*Omsorgspersonal-N: Det kanske beror på att man skäms.*

*Omsorgspersonal-M: Sen frågade jag den ena och den andra personen, Språkombud-R, frågade jag sen, vad heter det?*

*Forskaren: Är det lättare att fråga Språkombud-R?*

*Omsorgspersonal-M: Ja*

*Omsorgspersonal-N: Ja, man känner ju henne personligt.*

*/.../*

*Omsorgspersonal-K: Jag vet, om jag har en fråga, jag kan gå till henne och fråga och hon svarar direkt, och berättar för mej och visar.*

*(Utdrag ur gruppsamtal med andraspråkstalande omsorgspersonal).*

Citatet ovan kommer från en av gruppintervjuerna med andraspråkstalande omsorgspersonal. Det visar hur betydelsefullt det kan vara för vissa medarbetare att det finns någon att vända sig till för den som har svårt att våga ställa frågor.

Antagligen beror språkombudets roll i detta hänseende delvis på arbetsplatsens förutsättningar och på den rådande arbetssituationen. Språkombudens tillgänglighet måste ju hänga samman med hur hårt belastad situationen på arbetsplatsen i övrigt är. Det tycks dock som om det i första hand inte handlar om att språkombudet finns tillgängligt på särskilt avsatta tider, utan snarare om att andraspråkstalande medarbetare genom information från överordnade och på arbetsplatserna vet att det finns en kollega som tilldelats ett särskilt ansvar för att stötta dem som behöver hjälp kring språkfrågor och sådant som de undrar över. Språkombudet R som omnämns i citatet ovan, berättar i intervjun att hon inte alltid har tid att hjälpa någon som ber om detta, men att hon däremot då ser till att vid ett senare tillfälle återkomma till den som bitt henne om hjälp.

Det framgår i intervjuerna med såväl språkombud som deras överordnade att man i de flesta fall inte har avsatt någon särskild schemalagd tid för språkombudsuppdraget. De flesta språkombud talar om uppdraget som något som man utför parallellt med övriga arbetsuppgifter. Uppdraget beskrivs framför allt som ett ansvar som handlar om att tänka på kommunikationsfrågor, att lägga märke till och att ägna uppmärksamhet åt de andraspråkstalande medarbetarnas situation. Man skapar i stället utrymme för särskilda hjälpinsatser när arbetssituationen så tillåter. Då kan man ta sig lite tid för att sätta sig med en kollega som bitt om hjälp med dokumentation eller något annat som kräver stöd. Ett par av enhetscheferna talar i detta sammanhang om att det främst handlar om att ha beredskap att avsätta en viss tid till språkombudet om detta bitt att få ägna sig åt någon eller några medarbetare som behöver hjälp med något språkrelaterat. På ett par av arbetsplatserna har dock språkombuden också en schemalagd tid varje eller varannan vecka, då de har mottagning för de medarbetare som anmält ett behov. På båda dessa arbetsplatser var dock detta arrangemang tämligen nytt då intervjutillfället ägde rum och språkombuden kommenterade att de andraspråkstalande medarbetarna ännu inte riktigt hade börjat göra bruk av denna resurs. Det framgick i intervjuerna att de överordnade också måste involveras mer och se till att berörda medarbetare kan ta till vara stöd som erbjöds på detta sätt.

## Stöd för den skriftliga dokumentationen

På frågan om vad som är den största utmaningen för andraspråkstalande medarbetare på arbetsplatsen har svaret genomgående varit den skriftliga dokumentationen. Inom äldreomsorgen ställs såväl undersköterskor som vårdbiträden inför kravet att kunna producera och använda professionell dokumentation kring omsorgstagares behov, hälsotillstånd och behandling. Man talar i intervjuerna om genomförandeplaner, om rapportering enligt socialtjänstlagen (SoL) och att också kunna ge information till sjuksköterskor om avvikelser av olika slag på ett adekvat sätt. Även om man kanske vet vad som ska skrivas, kan själva skrivandet bli en stor utmaning för såväl första- som andraspråkstalare. Ett av de andraspråkstalande vårdbiträdena som arbetat i tio år på det äldreboende jag besökte, berättar i intervjun att hon stavar så illa att hon inte klarar av att på egen hand skriva i ”SoL-pärmen” även om hon vet vad som ska stå där. Därför behöver hon ta hjälp av sina kollegor för att kunna föra in de noteringar som ska göras. En av kollegorna som också deltar i intervjun, kommenterar: ”Jag tycker hon är så himla duktig att jobba ändå, så jätteduktig. Då hjälper jag gärna henne att skriva om det är det som (behövs).” Detta vårdbiträde säger senare i intervjun att hon på grund av sina svårigheter med att skriva inte skulle klara av att gå utbildningen till undersköterska. Min reflektion när jag lyssnar på intervjun och hennes språkbehandling, är att varken kollegor eller språkombud kan avhjälpa de här svårigheterna, utan här skulle hon behöva en mer fokuserad språkutvecklingsinsats med språkträning på särskilt avsatt tid. Inom parentes kan dock tilläggas att hon var en viktig resurs på arbetsplatsen för de vikarier med vilka hon delade förstaspråk. Med sina kunskaper om äldreboendet och dess rutiner var det ofta hon som kunde hjälpa dessa nykomlingar till rätta.

Att medarbetare av och till undviker att utföra dokumentationsuppgifter märks snart på arbetsplatsen uppger såväl chefer som språkombud. De medarbetarnas namn saknas i de fält där uppgiftsgivarens namn ska föras in i dokumentationspärmen/mappen. Genomförandeplaner framstår som särskilt krävande skriftliga dokument som medarbetare måste klara av att skriva och dessutom inom en bestämd tidsperiod efter kontakt med en brukare. I citatet till höger uttrycker ett av språkombuden att han inte bara ser det som sin uppgift att vara behjälplig vid dokumentationen, utan att också få kollegor att övervinna sitt motstånd mot att skriva och att träna för att bli bättre och bättre på uppgiften.

*Och det där har vi haft och pratat om, träning är ju det som ger bäst resultat där egentligen. Så det är ju bara att träna. Jag har ju uppmuntrat och sagt till dom då att det man gör ofta, det blir man bra på. Det man tycker är tråkigt, det gör man inte så ofta så blir man ännu sämre och det blir ännu jobbigare då. Så istället för att låta det där bli jobbigare och jobbigare så försöker jag ta det här tråkiga och gör nånting och sen försöker jag bli lite bättre på det. Alltså man tjänar på det liksom. (Språkombud-K)*

Ett par av språkombuden nämner också att om de till medarbetare ger stöttning kring dokumentationen, så leder detta till att fler medarbetare kan bidra till de olika dokumentationsuppgifter som förekommer i verksamheten. Även om det gäller för språkombuden att ta sig tid och sitta bredvid så innebär det på lång sikt att kollegan så småningom klarar sig på egen hand och kanske också kan bli någon som i sin tur kan bistå andra kollegor. Ett av språkombuden berättar hur hon också uppmanar sina kollegor att vara stöttande och se dokumentationshjälp som ”en investering” i den bemärkelsen att när fler medarbetare sköter denna, så blir det mindre belastning för var och en.

*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-H)*

## Ge strategier för att hantera kontakter med omsorgstagare och anhöriga

Kontakter med omsorgstagare och anhöriga är ett annat område som omnämns som utmanande för medarbetare som är osäkra i sin andraspråksanvändning. Rädsla för att missförstå eller inte kunna hantera dialogen i telefonsamtalen gör att medarbetare ibland undviker att svara i telefon eller vill överlåta detta till kollegorna. Information via telefon kan i ännu högre grad än vid direktkommunikation ge upphov till missförstånd. Ett exempel som nämns är när brukare ringer till hemtjänsten för att få något utfört, som till exempel avbeställa mat, och att informationen riskerar att inte gå fram om medarbetaren inte rätt uppfattar vad som sägs. Som i fallet med den skriftliga dokumentationen talar språkombud om vikten av att finnas tillgängliga och stötta utan att "ta över" ansvaret från kollegan. Flera språkombud berättar att de håller sig i närheten, men är måna om att medarbetaren ska känna att det är hen som utför uppgiften. I citatet till höger berättar ett av språkombuden hur hon gjort för att "tvinga" en kollega att börja ta samtal. Här framgår också att det inte bara rör sig om att se till att en medarbetare verkligen vågar åta sig en utmanande uppgift, men att också bistå med strategier för att hantera situationen. Det handlar om att ha beredskap för vad man kan säga när man inte uppfattar det som nyss sagts eller hur man kan uttrycka sig för att be om ytterligare information när man inte är säker på att man uppfattat det sagda på rätt sätt.

*Jag hade en som han vägrade, men jag tvingade honom att ta samtal. Han bara: "Jag vill inte!" Men jag bara: "Du ska ha det, och jag är här om det är nånting. Men du måste ändå träna. Jag vet att du kan, men få inte panik så fort telefonen ringer och du ser att det är inkommande samtal och det inte är jag som ringer." /.../ Så han har ju blivit mycket bättre. Nu svarar han ju. Jag sa till han: "Jag kommer alltid att kolla när du jobbar. Jag kommer alltid att ringa upp och se hur bra du har blivit." Så nu svarar han i telefon. Han är inte rädd för telefonen längre. /.../ Vi har sagt: "Förstår du inte, säj, alltså, du måste ju fråga: Ursäkta mig, vad sa du att du heter? Du ber dem vänta. Andas! Alltså jag vet att du lyckas." Och det vet jag ju. Det gör dom ju nu. (Språkombud-J)*

## Stötta medarbetare att utveckla pragmatisk språkkompetens

*Omsorgspersonal-M: Och också i svenskan, dom pratar face to face sådär (visar att man ser varandra i ögonen när man pratar). Måste titta i ögonen sådär. Men jag är blyg och i mitt land när man pratar sådär, så betyder det att man inte respekterar. Man måste göra sådär (slår ner blicken). Här måste man prata sådär. Jag kan inte titta så. Det var jättesvårt*

*Omsorgspersonal-L: Det är samma sak i mitt land att man inte pratar som här.*

*Omsorgspersonal-J: Inte heller i mitt land ska man se in i ögonen om man vill visa respekt.*

(Utdrag ur gruppsamtal med andraspråkstalande omsorgspersonal)

Även kontakter ansikte-mot-ansikte med anhöriga eller brukare omtalas som en utmanande uppgift för medarbetare som kan uppleva språkliga begränsningar som inte rör sig om ordförråd, utan snarare om hur man kommunicerar med till exempel anhöriga. Det rör sig om det som inledningsvis omtalades som pragmatisk språkförmåga, det vill säga att kunna anpassa kommunikationen till den sociala situationen. Här kan ett undvikande beteende uppstå om man inte vågar ha kontakt med anhöriga på grund av språklig osäkerhet. En av enhetscheferna berättar att sedan man tagit tag i detta så är "det helt plötsligt inte tomt i korridoren när det kommer anhöriga utan man står kvar där." Att det för individen

också handlar om att övervinna ett motstånd vittnar citatet ovan om. Den intervjuperson som berättar om hur svårt det är att se andra människor i ögonen hade påbörjat en kurs i vård- och omsorgskunskap där läraren sagt att hon måste se vårdtagarna i ögonen. Även om hon nu faktiskt vet hur hon borde bete sig, upplever hon det som svårt därför att det är så annorlunda det sätt att kommunicera som hon själv uppfattats till.

När intervjusamtalen berör kommunikation på arbetsplatsen, antingen med omsorgstagare, anhöriga eller kollegor, så nämner många språkombud att de ser det som sin uppgift att i den pågående vardagliga kommunikationen påpeka för andraspråkstalande kollegor vad som är förväntade sätt att kommunicera

på. Det kan röra sig om att göra medarbetaren medveten om att vissa tonfall eller allt för korthuggna svar kan uppfattas som avvisande. Eller kanske som i exemplet ovan, se personer i ögonen om man vill uppfattas som någon som vill skapa kontakt.

Att påpeka för kollegor att de uttrycker sig på ett sätt som kan missuppfattas eller uppfattas negativt, kan dock också ses en av de mer utmanande aspekterna för ett språkombud. Inledningsvis nämndes i studien hur kollegors fokusering på medarbetares språkliga brister, kan leda till att medarbetare i fråga upplever större osäkerhet än tidigare. Samtidigt finns också den motsatta aspekten, att man som medarbetare drar sig för att påpeka för en kollega att denna uttrycker sig olämpligt. Det är ju på ett sätt, vad sociologer kallar för "ansiktshotande" att påpeka för en kollega att denna uttrycker sig på ett olämpligt sätt. Här nämner ett par av språkombuden i ett samtal hur de ser själva språkombudsfunktionen som en roll som på ett sätt legitimerar dem att göra påpekanden som annars skulle ha känts känsliga att göra.

### **Att lösa upp konflikter orsakade av olikheter i sättet att kommunicera**

Ett av språkombuden som arbetar på ett äldreboende med en stor andel anställda som är utrikesfödda, säger i intervjun att olikheter i sättet att kommunicera är en av huvudkällorna till spänningar som uppstår i personalgruppen. Språkombudets roll blir då att intervensera och inleda samtal om att det kanske inte rör sig om att den ena parten är avvisande, ovänlig eller aggressiv utan att man har en olikhet i sättet att kommunicera. Språkombudet får rollen av någon som initierar samtal om kommunikationens innehåll i relation till dess uttryck. Ett annat språkombud menar, att om man kan ingripa i god tid, och just stanna upp vid att samtala om hur man kommunicerat och uppmärksamma att de bakomliggande avsikterna inte varit illa menta, så kan man förhindra att misskommunikationen växer till samarbetsvårigheter och stora konflikter.

### **Initiativ för att skapa tillfällen till samtal och språkutveckling**

Som tidigare nämnts har flera språkombud uttryckt en ambition att göra andraspråkstalande medarbetare delaktiga i och aktiva på möten. Ett av språkombuden berättar hur hon ser till att involvera praktikanter och vikarier i samtal i personalrummet. Hon berättar om ett tillfälle då hon lagt märke till att två praktikanter som vistades på avdelningen för att få språkträning, inte satt med den övriga personalen på kaffepausen. Då nöjde hon sig inte med att bjuda in dem, utan påpekade också för dessa språkpraktikanter att de också själva måste försöka aktivt sitta med i personalgruppen, även om det var svårt för dem.

I intervjuerna framkommer också exempel på hur språkombud tänker ut aktiviteter och övningar för att ge andraspråkstalande medarbetare tillfällen att utveckla sin kommunikativa språkförmåga. Ett av språkombuden berättar hur hon har tagit till vana att ta med sig ett exemplar av tidningen Metro till kafferummet, för att på detta sätt initiera samtal som rör annat än det som direkt finns för handen. Ett annat språkombud försöker göra kommunikationstillfällen med vårdtagare som lider av demens till tillfällen som också innebär språkstimulering för andraspråkstalande medarbetare. För detta ändamål använder hon digitala bilder som hon tar fram i Ipad och inbjuder såväl omsorgstagare som medarbetare till samtal om bilderna.

Flera språkombud påpekar i intervjuerna att de inte är språklärare utan snarare kommunikationscoacher och att deras viktigaste uppgift är att öka praktikgemenskapens medvetenhet om kommunikationens betydelse och att öka andraspråkstalande medarbetares delaktighet och mod att utföra språkligt utmanande uppgifter. Samtidigt framkommer i intervjuerna många exempel på ett pedagogiskt och till och med uppfostrande förhållningssätt som kan föra tankarna till att språkombuden också fyller något mer än en coachfunktion. Språkstimulerande kommunikationsövningar, att man skapar tillfällen till att träna på att samtala, att man ger strategier för att klara utmanande uppgifter och uppmanar språkpraktikanter att övervinna sin osäkerhet och mer aktivt ta del i samtal, framstår som insatser som går utöver att uppmuntra och att vara coach

## Åtgärder för att underlätta för medarbetare att ta till sig information

Tidigare har redogjorts för att många språkombud tagit initiativ till att göra informationsspridning på möten mer tillgänglig för andraspråkstalare. Också andra exempel framkommer som exempel på insatser som språkombud gjort för att underlätta för andraspråkstalande medarbetare att ta del av arbetsplatsens uppgifter och rutiner. Ett av språkombuden berättar hur hon gjort i ordning en checklista för att säkra att man i introducerande samtal för nya vikarier tar upp den viktigaste informationen och de viktigaste rutinerna. Denna checklista kan användas som underlag för samtal med vikarier och man kan i samtalet också följa upp om medarbetaren i fråga uppfattat informationen. Om så är fallet, kan punkten checkas av, så att man i nästa samtal kan fortsätta och ta upp sådant som ännu inte är klart eller genomgången. Ett annat exempel på underlättnader riktade till andraspråksanvändare är genomgången av skriftliga instruktioner som ett språkombud berättar att hon gjort. Hon samlade in skriftliga instruktioner som var avsedda för medarbetarna och påpekade sedan för ansvariga sjuksköterskor på vilket sätt den skrivna informationen kunde revideras för att underlätta förståelsen. Det handlade till exempel om att rensa ut onödigt svårtillgängliga språkliga formuleringar eller att istället för förkortningar skriva ut orden som akronymen stod för. Sådana insatser gynnar naturligtvis inte bara andraspråkstalare, utan också till exempel personer med dyslexi.

## Kvalifikationer och förutsättningar för språkombudsfunktionen

I samtliga intervjuer ställdes frågan till deltagarna vad de skulle svara om en annan arbetsplats, liknande deras, skulle ta kontakt och vilja få goda råd och rekommendationer inför ett införande av språkombud. Den bakomliggande tanken bakom detta tema i intervjuguiden var att jag ville utröna hur de intervjuade såg på förhållandet mellan språkombudsfunktionen och de förutsättningar som möjliggjorde eller begränsade effekten av språkombudens insatser. Likaså ställde jag frågan om vilka kvalifikationer som de intervjuade ansåg att ett språkombud måste ha, för att på ett djupare plan få reda på hur de intervjuade såg på språkombudens roll på arbetsplatsen. Dessa två frågor hör delvis samman, eftersom goda förutsättningar inte garanterar ett väl genomfört uppdrag om inte uppdragstagaren har de rätta kvalifikationerna. På motsatt vis kan allt för dåliga förutsättningar innebära att inte ens de mest kvalificerade uppdragstagare har någon möjlighet att på ett tillfredsställande sätt lyckas med sitt uppdrag.

### Engagemang och intresse för kommunikationsfrågor

På frågan om vem som helst kan vara språkombud, svarar de flesta att det ska vara medarbetare som har social kompetens och intresse för kommunikation och är engagerade i uppdraget. Några av de intervjuade ställer inte några krav vare sig på personlighet eller förmåga att tala svenska, men menar att det måste finnas ett intresse och en vilja att genomföra uppgiften. De flesta språkombuden talar om sig själva som personer som länge har närt ett intresse för frågor om språk och kommunikation. Endast en av de intervjuade (vårdbiträde med svenska som andraspråk) menar att språkombud måste vara förstaspråkstalare av svenska. Andra uttrycker snarare att språkombuden bör tala ”god svenska” och en del menar att inte heller detta är nödvändigt, bara man har förmåga att stödja kollegor.

En del av de överordnade uttrycker att de anser att de medarbetare som blir språkombud ska ha förmåga att påverka kollegor och att de inte ska vara rädda för att framträda och hävda sin syn på saker och ting. Flera av de intervjuade språkombuden har sedan tidigare en handledarutbildning och/eller är också dokumentationsstödare. Det framgår i intervjuerna med deras chefer att man sett det som en fördel att dessa medarbetare kompletterat sina tidigare kvalifikationer med språkombudsuppdraget, som ju involverar både handledningskompetens och dokumentationsstöd. Ett par av språkombuden är också ”digit-ombud” vilket innebär att de ansvarar för stöttning till medarbetare i samband med digital dokumentation, något som också förefaller ha en koppling till språkombudsuppdraget såsom det beskrivs i intervjuerna.

## Språkombud som en del av arbetsmiljöarbetet

Med hänvisning till det som i inledningen omnämns som ett selekterat urval och inte kanske gäller för språkombud i allmänhet, framstår många av de intervjuade språkombuden som medarbetare som tycks se omsorgsverksamheten och dess uppdrag från ett mer övergripande perspektiv. Med andra ord tycks många språkombud i intervjuerna vara medarbetare med ett till viss del delegerat chefsuppdrag. De uppmärksammar kommunikation mellan medarbetare och gör bedömningar av relationer och inkluderings- och exkluderingsprocesser i gruppen som helhet. Här finns också exempel på hur språkombud ger förslag som innebär ett annat sätt att organisera möten, hur man kan tänka kring arbetsfördelningen, hur man kan strukturera information till och allmänt planera för mottagande av nya medarbetare och praktikanter. Med andra ord framstår språkombuden många gånger som ett stöd för de verksamhetsansvariga. Språkombuden finns i verksamheten och kan göra insatser på plats, innan svårigheter eller problem vuxit sig så stora att de behöver hanteras på en högre nivå hos ansvarig chef. Det kan gälla konflikter mellan medarbetare eller misstag som orsakats på grund av felaktigt uppfattade instruktioner.

*/.../ 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. (Chef-G)*

## Empati och lyhördhet

*Men språket, det är en jättestor sak. Men det diskuteras väldigt sällan (ohörbart) och just det där med utfrysning på grund av språket. Nej. Man diskuterar aldrig det. Man konstaterar kanske att den och den personen den har ju väldigt dålig svenska säger man då. Men inte en tanke på hur är det för den personen som har den här dåliga svenskan då. Hur upplever den personen det? Och den vet man då att människan är flockdjur, att det är grundläggande att, att man måste vara med i gruppen och såna där saker då. Det är ju nedärvt i generna, sen man bodde i grottor och så. Att om man inte var med i gemenskapen, då hamnade man utanför i mörkret där och blev uppäten och vilddjur och så där. Det är en hotsituation alltså att bli utfrysad och man vet ju att också så här att folk har ju tagit livet av sig såhär på grund av utfrysning på arbetsplatser. Och ändå då, så förbises det där i alla fall. Det där är inte så märkvärdigt och liksom. Trots att det är ett så grundläggande behov. (Språkombud-K)*

En annan aspekt som framkommit i intervjuerna är den lyhörda eller empatiska aspekten, där språkombuden inte ses som ledare, utan snarare som stödpersoner som skapar trygghet och tillit för de medarbetare som fortfarande är osäkra i sitt språk. Att språkombudsuppdraget till stor del handlar om att skapa trygghet och tillit exemplifieras också av de språkombud som själva är utrikes födda och lärt sig svenska i vuxen ålder. De uttrycker sin vilja att använda sina erfarenheter av att själva ha varit nykomlingar med språklig osäkerhet. Genom språkombudsfunktionen vill de skapa trygghet och ett gott bemötande för dem som befinner sig i den situation som de själva en gång befann sig. De talar om sin stöttning som något som inte handlar om att se till att medarbetare får ett korrekt eller riktigt språkbruk, utan snarare om att ingjuta självförtroende och mod att uttrycka sig även om man inte har en lika god uttrycksförmåga på svenska som de

förstaspråkstalande kollegorna. Intressant nog är det bara en av de intervjuade som hävdar att språkombuden ska vara förstaspråkstalare och lära ut ett korrekt språk. Han blir i gruppsamtalet motsagd av sina två andraspråkstalande kollegor, som uttrycker att det viktigaste med språkombuden är att de förstår hur det är för dem som inte är "svenskar". De refererar till språkombudet på den egna arbetsplatsen och som inte är född i Sverige. Enligt dessa medarbetare förstår just detta språkombud bruten svenska bättre än sina kollegor. Och hon vet också bättre än de svenska kollegorna hur det är för dem. Empatisk förmåga kan givetvis också komma till uttryck hos personer med svenska som förstaspråk. Ett exempel finns i citatet ovan där språkombudet i intervjun menar att det är ett viktigt uppdrag för språkombudet att bidra till att utfrysning och mobbning mellan medarbetare förhindras.

Språkombudet kan med sin förståelse och empati för andraspråkstälare villkor, bli en viktig trygghet för medarbetare som inte behärskar svenska i nivå med förstaspråkstälare.

### **Förmåga att inkludera språkombudsuppdraget i ordinarie arbete**

En faktor som kanske sammanhänger med specifika förmågor hos språkombuden och förutsättningar för uppdraget är frågan om huruvida språkombudsfunktionen kräver resurser i termer av arbetstid. Det förefaller som om det på de arbetsplatser som representeras av de intervjuade språkombuden, mer hör till ovanligheterna att man reguljärt avsätter schemalagd tid för språkombudsuppdraget. Som tidigare nämnts förekommer bland de intervjuade språkombuden endast två som av sina enhetschefer tilldelats schemalagd tid för att ta emot kollegor som vill ha någon form av stöd. På det största äldreboendet av de besökta, finns sammanlagt tolv språkombud, vilka en gång i månaden har möte i en timme tillsammans med en av enhetscheferna. Här dryftar man gemensamt frågor som kan bidra till ökad delaktighet och språkutvecklingsmöjligheter för de andraspråkstalande medarbetarna. I övrigt anger de att de arbetar som vanligt på sina enheter.

För de flesta språkombuden verkar det snarare handla om en potentiell möjlighet att gå undan och sätta sig med en medarbetare när det fungerar under arbetstiden och annan personal kan täcka upp. Det framstår dock i intervjuerna som om denna möjlighet i realiteten mer sällan behöver utnyttjas därför att språkombuden ändå tycks kunna hitta tid i sin arbetsvardag för sådana insatser. Med andra ord, verkar språkombuden vara sådana medarbetare, som trots ett ansvarstagande för kommunikation, delaktighet och insatser för att underlätta för andraspråkstalande medarbetare, ändå hinner med sina dagliga sysslor. Ett av språkombuden talar om sitt uppdrag framför allt som att det är något hon tänker på, uppmärksammar och jobbar med "hela tiden" och att hon därför inte behöver någon avsatt tid för detta. Snarare verkar det som om hon, och flera av de intervjuade språkombuden, ser det som att de genom den utbildning till språkombud som de genomgått, blivit mer uppmärksamma på vissa företeelser och därför har en beredskap att göra påpekanden och ge information till kollegor och föreslå åtgärder till chefer, snarare än att själva ägna så stor tid åt själva insatserna. Samtidigt finns också språkombud som uttryckt att de skulle vilja ha mer tid avsatt i sitt arbetsschema så att de skulle kunna göra mer systematiska insatser som att stötta medarbetare eller kalla samman grupper för information och samtal eller till och med utbildning. Här skulle det kanske vara på plats att mer systematiskt och över tid följa upp ett antal arbetsplatser och mer kvantitativt undersöka hur och när språkombud faktiskt gör insatser som kan definieras som språkombudsinsatser. På så vis skulle man också närmare kunna analysera och beskriva förutsättningarna för "den språkutvecklande arbetsplatsen".

### **Behovet av fortsatta nätverk efter avslutad språkombudsutbildning**

En företeelse som nämns av många språkombud när de talar om vad de sett som värdefullt och viktigt i språkombudsutbildningen är kontakten med kollegor med samma uppdrag. Utbildningen är till omfattningen tämligen begränsad, med fyra dagars platsträffar och ytterligare kontakt via en webbplattform där deltagarna diskuterat sina uppgifter. Emellertid har språkombuden kunnat fortsätta hålla kontakt genom den Facebook-sida som inrättats för gruppen i inledningen av utbildningen. Halvårsvisa eller årligt återkommande nätverksträffar, omtalas av de intervjuade språkombuden som ett mycket viktigt inslag i deras fortsatta utveckling. Även Facebookgruppen omtalas av åtminstone ett av språkombuden som en fortsatt viktig tillgång i hennes uppdrag. Här utbyter man erfarenheter, ger varandra råd och tips och löser olika etiska och andra dilemman som hör samman med det ibland känsliga uppdraget att agera på kollegors kommunikativa handlingar.

Här kan man också knyta an till det som nämndes tidigare i texten om språkombudets roll att påpeka språkliga misstag av olika slag. Detta är en känslig uppgift och kan leda till att en andraspråkstälare känner sig förminskad och försatt i en socialt underordnad position. Här kan nätverksträffar där man diskuterar sådana känsliga situationer i relation till språkombudsansvaret bli en värdefull potential, där mer erfarna språkombud kan dela med sig av sina insikter till mindre erfarna.



## Språkombud är inte språklärare

Ett av språkombuden berättar hur hennes andraspråkstalande kollegor uttryckt förväntningar på att de nu skulle få hjälp med att lära sig stava när hon fullföljt språkombudsutbildningen. Även hennes kollegor hade inledningsvis uppfattat språkombudsfunktionen som något som handlade om att hon nu ensam skulle ansvara för alla vikarier och praktikanter som behövde hjälp med språket. Under utbildningens gång insåg hon och förmedlade också till sina kollegor, att det snarare handlade om kommunikationsfrågor och att de som behövde hjälp med stavningen snarare skulle gå en språkkurs. I intervjuerna återkommer tal om medarbetare som har mycket stora svårigheter att uttrycka sig på och uppfatta språklig kommunikation. Detta ses som en utmaning som inte har vare sig tid eller utbildning att hantera. Ett av språkombuden säger i detta sammanhang. ”Vi måste ju ta hand om omsorgstagarna” Språkombudsuppdraget ses sålunda i första hand som riktat mot verksamhetens uppdrag och inte mot nyanländas behov av språkundervisning.

Även enhetschefer har i intervjuerna uttryckt frustration över att inte kunna styra rekryteringen av vikarier eller praktikanter och där de upplevt situationer där de fått medarbetare som på grund av otillräcklig grundläggande språklig kommunikationsförmåga snarare blivit en belastning än en tillgång i verksamheten. Både bland språkombud och bland överordnade uttrycks det sålunda att den funktion som språkombud har, inte kan kompensera för allt för stora brister i den grundläggande kommunikativa språkförmågan. Snarare kan språkombud vara ett stöd för de andraspråkstalande medarbetare som behöver stöttning i vissa språkligt krävande, för professionsutövandet, viktiga uppgifter men som i övrigt förstår och kan uttrycka sig på ett grundläggande plan och utföra sina arbetsuppgifter.

## Chefens ansvar för språkombudens förutsättningar

När intervjupersonerna diskuterar frågan om goda råd och rekommendationer återkommer talet om vikten av att deras arbete följs upp och stötts av överordnade. Citatet till höger kan tolkas som att en dimension av denna uppföljning är att se språkombudens uppdrag som processanknutet, alltså inte som begränsade punktinsatser, utan snarare som ett ständigt pågående utvecklingsarbete som inte får ”ebba ut”.

*Du måste ge språkombudet förutsättningar. Och du måste vara intresserad själv och du måste följa upp. Du måste stötta och stödja för att annars kommer det här att ebba ut. Om inte chefen finns bakom, som ändå sitter med det chefsmandatet som man ändå har, hur ska språkombudet självt fortsätta etablera sig, eller få utrymme? Det måste finnas någon som backar upp det. (Chef-G)*

Andra enhetschefer talar om sitt ansvar för att se till att de övriga medarbetarna får information och insikt om språkombudens uppdrag på arbetsplatsen. Bland annat behöver medarbetarna genom chefen förstå att de delar ett kollektivt ansvar för arbetsmiljön och att språkombudet är en resurs i detta, men inte ensamt ansvarig. Det handlar också om att skapa utrymme och möjligheter för språkombud att göra insatser inom ramen för själva vardagsarbetet. Det kan till exempel handla om att se till att utnyttja möjligheter i arbetsschemat för att ge utrymme för någon insats för medarbetare som har behov av språklig stöttning eller att ha återkommande punkter som rör språkombudsfunktionen på APT-möten och liknande. Ett av språkombuden nämner i intervjun också vikten av att ges möjlighet att gå på nätverksmöten med andra språkombud. Det vill säga att detta av chefen ses som en prioriterad uppgift för dem som har detta uppdrag.

## Handlingsplaner som uppgift i utbildningen och som fortsatt verktyg

Alla språkombud har medan de gått språkombudsutbildningen fått uppgifter att utföra i sin egen verksamhet. Det kan ha till exempel ha rört sig om att leda någon slags kommunikations- eller språkinriktad aktivitet på ett personalmöte. Dessa kommunikationsövningar tycks leva vidare som återkommande aktiviteter på vissa arbetsplatser, medan de på andra har försvunnit i och med att språkombuden avslutat utbildningen. En annan uppgift som samtliga deltagare i språkombudsutbildningen fått utföra har varit att utforma en handlingsplan för språkombuden på den egna arbetsplatsen. De språkombud som kommit från samma arbetsplats, till exempel ett äldreboende

eller ett hemtjänstdistrikt, har tillsammans fått arbeta med utformandet. I uppgiften har också ingått att involvera den närmaste chefen och få dennas medverkan och godkännande till att handlingsplanen ska bli ett dokument som är fortsatt giltigt på arbetsplatsen. Av intervjuerna med de överordnade framgår att på vissa arbetsplatser har dessa handlingsplaner fortsatt att vara levande dokument som kontinuerligt revideras. Ibland har handlingsplanerna gjorts om till gällande uppdragsbeskrivningar för språkombud. I andra intervjuer framstår det som om enhetschefen uppfattat handlingsplanerna som en uppgift som ingått i en nu avslutad utbildning. Det tycks också finnas en viss överensstämmelse i intervjuerna mellan de arbetsplatser där handlingsplanen är ett levande dokument och där också språkombuden fortsatt gjorts delaktiga i planeringen av APT-mötena genom att de till exempel tilldelats en stående punkt i dagordningen. På andra arbetsplatser verkar det mer vara så att där handlingsplanen inte längre är aktuell har man inte heller någon stående punkt för språkombuden på personalmötena. Här kan man egentligen inte dra några slutsatser om huruvida språkombudsfunktionen har större positiv inverkan på arbetsplatsen som språkutvecklande och kommunikationsmedveten arbetsplats när man också har en återkommande punkt för språkombud på APT-möten eller där det i realiteten finns en handlingsplan kring språkombudsfunktionens roll på arbetsplatsen. Men det är värt att notera att denna skillnad finns mellan arbetsplatser och att det torde vara intressant att göra en närmare uppföljning av just denna skillnad.

### Chefernas förutsättningar för att stötta språkombudens arbete

I anslutning till frågan om att chefernas involvering i språkombudens uppdrag nämns som en viktig förutsättning också frågan om i vad mån de överordnade cheferna i realiteten har möjlighet att följa upp språkombudens arbete. En av de intervjuade enhetscheferna uttalar sitt engagemang för språkombudsuppdraget och att hon har förtroende för de två språkombuden som finns i hennes två hemtjänstdistrikt. Samtidigt uttrycker hon också att hon på grund av tidsbrist inte kan följa upp deras arbete. I sammanhanget nämns att hon på ett par års tid gått från att ha ansvar för 20 medarbetare till mer än det dubbla. I denna intervju omtalas också handlingsplanen enbart som en uppgift som gjorts inom ramen för själva språkombudsutbildningen och inte som något som fortsatt att tas i bruk i verksamheten.

*Det är stressigt nu. Jag kommer att säga som det är att det här har de skött alldeles lysande själv. Dom har talat om för mej: "Det här måste du veta och det här måste du göra!" Och då gör jag det. Det är dom som har haft koll på mej i det här. Och inte tvärtom. Jag har gett dom resurser i form av tid. (Chef-J)*

### Den språkutvecklande arbetsplatsens kännetecken

I tillägg till det som hittills redovisats kan en särskild sammanställning göras av sådant som i intervjuerna beskrivits som positiva bidrag eller effekter i arbetsplatsernas verksamheter för att närmare definiera den språkutvecklande arbetsplatsens kännetecken. Här nedan kommer, med utgångspunkt i de redovisade intervjuerna, några förslag ges på vad som (bland annat) kan vara tecken på att medarbetarna har goda möjligheter att utveckla sin språkliga och kommunikativa förmåga på arbetsplatsen.

- På arbetsplatsen är det vanligt att uppmärksamma och tala om kommunikationen mellan medarbetarna liksom mellan medarbetarna och omsorgstagarna.

Att det finns språkombud som ägnar särskild uppmärksamhet åt hur nykomlingar bemöts och hur medarbetare kommunicerar med varandra, eller med omsorgstagare, bör rimligtvis leda till att kommunikationsfrågor oftare blir samtalsämnen på möten och i samtal mellan kollegor eller i samtal med chefer. Kommunikationsövningar på personalmöten blir i detta sammanhang ett konkret sätt att få igång samtal om språkanvändning och kommunikationsmönster på arbetsplatsen. Men andra konkreta exempel är också att erfarna medarbetare kan för mindre erfarna medarbetare, (med eller utan svenska som förstaspråk) när man uttrycker sig olämpligt i förhållande till situationen. Andra konkreta exempel är också när språkombud intervenerar i situationer där schismer uppstått därför att en medarbetare oavsiktligt uttryckt sig på ett sätt som uppfattats som negativt av omgivningen.

- På arbetsplatsen uppmärksammar man och talar om hur nykomlingar ska bemötas och känna sig inkluderade i praktikgemenskapen.

Här är språkombud en potentiell resurs i det att de genom sin närvaro och uppgift i praktikgemenskapen kan påverka avvisande hållningar och också på personalmöten ta upp hur nykomlingar upplever sin situation på arbetsplatsen. Med eller utan språkombuds försorg, framstår det också som viktigt att det finns utvecklade rutiner för hur nykomlingar tas emot: Att någon har ansvar för att dessa får information om arbetsplatsens rutiner och att nykomlingar har någon att vända sig till för att ställa frågor. Språkombuden blir då en särskild resurs i egenskap av personer med särskilda kunskaper om vad som kan vara utmaningar för den som är andraspråkstalarare.

- På arbetsplatsen är man noggrann med att informationsspridning görs så att alla medarbetare kan ta till sig viktig information

I intervjuerna framkommer att det är stora störningsrisker förknippade med tillfällena då given information eller givna instruktioner inte blivit uppfattade på avsett sätt. Här blir det viktigt att man på arbetsplatsen utvecklar ett förhållningssätt där det är naturligt att på olika sätt säkerställa att given information också når fram till mottagaren. Det handlar om att alla medarbetare utvecklar förmåga att ge information och instruktioner på ett tydligt sätt. Men det handlar också om att alla medarbetare känner förtroende och ansvar för att de kan be om förtydliganden när de inte uppfattar vad som sagts. På arbetsplatsen månar man också om att skriftligt given informationen görs tillgänglig som möjligt för att kunna användas av alla medarbetare.

- På arbetsplatsen är alla medarbetare aktiva på mötena, oavsett språklig bakgrund.

De kommunikationsövningar som det givits exempel på i intervjuerna, fyller inte bara en ”metaspråklig” funktion, det vill säga att man genom dessa börjar tala om och reflektera över språk och kommunikation. En positiv effekt av (goda) kommunikationsövningar är ofta att det aktiva deltagandet blir mer jämnt fördelat. Att språkombud också bjuder in och ser till att också andraspråkstalare deltagares synpunkter efterfrågas i samtalen är ett annat sätt att skapa större delaktighet. Här framstår också variationen i samtalsformer, mellan helgrupps- och smågruppsamtal, som ett ändamålsenligt sätt att försäkra sig om att alla medarbetare involveras i diskussionerna. Likaså är också strukturerade möten, med tydlighet om vad som ska avhandlas, något som ökar möjligheterna till delaktighet.

- På arbetsplatsen kan alla medarbetare, oavsett språklig bakgrund, ta ansvar för nödvändig dokumentation

Ett språkombud talade om att hon också till sina kollegor uttryckte att man skulle se det som ”en investering” att hjälpa medarbetare som hade svårt med dokumentationen. Språkombud eller dokumentationsstöd tycks i detta sammanhang vara en viktig resurs när det finns medarbetare som undviker att utföra dokumentationsuppgifter på grund av svårigheter att skriva.

- På arbetsplatsen kan alla medarbetare, oavsett språklig bakgrund, ta ansvar för muntlig kommunikation med annan medicinsk personal, omsorgstagare, anhöriga och externa besökare.

Telefonsamtal och kontakter med besökande anhöriga nämns i intervjuerna som exempel på uppgifter som andraspråkstalare ibland undviker. Detta är liksom undvikande av skriftlig dokumentation, något som riskerar verksamheten och omsorgstagarnas kvalitet och säkerhet. Också här framstår åtgärder för att se till att medarbetarna klarar av uppgiften som investeringar, där medarbetare med rätt stöd och med kunskaper om användbara strategier ges möjlighet att övervinna sin språkliga osäkerhet.

- På arbetsplatsen styr inte medarbetarnas språkliga bakgrund hur uppgifter och ansvar fördelas.

Denna punkt sammanfattar kanske alla ovanstående, eftersom det yttersta kriteriet på en arbetsplats där alla medarbetare ska ha möjlighet att utveckla sitt språk och sin yrkeskompetens och kunna bidra till verksamheten, är att de får utföra också uppgifter som kan vara utmanande för dem. Undvikande strategier måste motverkas och istället bör stöd ges tills medarbetarna klarar arbetsuppgiften på egen hand. Här behöver förstås en grundläggande diskussion föras om det finns någon ”nedre gräns” för hur mycket stöd som är konstruktivt. Här aktualiseras det tidigare nämnda problemet som nämnts kring nykomlingar med mycket bristfälliga språkkunskaper. Några språkbud har i intervjuerna också talat om att ge stöd utan att ta över som en viktig förutsättning för att en medarbetare ska utvecklas.

- Nätverksträffar för språkbud, dokumentationsstödjare, handledare, enhetschefer och andra med särskilt ansvar som rör arbetsplatsen som miljö för lärande

Arbetsplatskommunikation och stöttning till medarbetare är ”situerade” processer, det vill säga avhängiga av situationen och vilka som deltar i sammanhanget. Det finns inga allmänna handböcker som detaljerat kan ange på vilket sätt varje enskild medarbetare ska få språklig eller annan stöttning i varje situation som kan förekomma på arbetsplatsen. Därför behöver de medarbetare som fått särskilda ansvarsuppgifter i detta hänseende möjlighet att fördjupa sin förståelse för att fortsätta kunna bidra till arbetsplatsens utveckling. En nytta av sådana nätverksträffar kan också bli att verksamhetens ledning genom dessa medarbetare får inspel och förslag baserade på förhållande på arbetsplatsen som kan eller behöver förbättras.

## Avslutande diskussion

I detta avslutande avsnitt behandlas dels språkbudsfunktionen som ett sätt att både utveckla och ta till vara på kompetens. Här påpekas också en sista gång att språkbuden inte kan ses som språklärare, men som medarbetare som kan bidra till att arbetsplatserna ger tillfällen till sådan språkutveckling som bara deltagande i arbetslivet kan ge. Slutligen föreslås att fortsatt forskning ses som en god investering, därför att det också i denna begränsade studie, finns vissa indicier på att språkbudskonceptet kan vara väl värt att utveckla och sprida i arbetslivet.

### Språkbudsfunktionen som ett sätt att ta tillvara kompetens

En bakgrund till det ökande antalet utrikes födda medarbetare inom äldreomsorgen är den arbetskraftsbrist som håller på att uppstå. Kompetensförsörjning omtalas allt oftare som ett stort och hotande problem inom hela den offentliga sektorn. Därför framstår de många utrikes födda vuxna personer som under de senaste åren som en potential som skulle kunna bidra till att detta problem minskade i omfattning. Att man på ett effektivt sätt tar till vara på den potentiella resurs som dessa utrikesfödda personer representerar, framstår därför som ett angeläget utvecklingsområde inom äldreomsorgen och alla andra branscher där arbetskraftsbrist hotar verksamheten.

I detta sammanhang framstår språkbudskonceptet som ett ändamålsenligt redskap i processen att se till att utrikesfödda medarbetare på ett så smidigt och positivt sätt ges möjlighet att bli så kompetenta medarbetare som de har förutsättningar att vara. De kriterier som listades i det föregående kapitlet visar hur insatser genom de medarbetare som verkar som språkbud, förmodligen ökar chansen att andraspråkstalande medarbetare kan ta ansvar och bidra i den verksamhet som är äldreomsorgens syfte. Språkbuden tycks kunna bidra till att språkligt orsakade missförstånd kan förebyggas och att andraspråkstalande (och alla andra) medarbetare får möjlighet att kommunicera och utveckla sitt språk i en professionell riktning. Arbetsplatsen som helhet kan, om språkbuden ges stöd och utrymme, förmodligen bli en plats där medarbetare i högre grad känner tillit både till sin egen och sina kollegors

förmåga att klara utmanande arbetsuppgifter och att utvecklas, vilket i slutändan också torde gynna de som är intressenterna i det hela, omsorgstagarna.

En viktig aspekt av språkbudsfunktionen såsom den framstår i de genomförda intervjuerna är också att det inte bara är de andraspråkstalande medarbetarnas kompetens som tas till vara, utan också de medarbetare som tycks ha en förmåga att stötta sina överordnade i deras ansvar för en lärande organisation och ett gott arbetsklimat. Med andra ord rör det sig om ett slags delegerat chefsansvar, som kan vara gynnsamt för kvaliteten i verksamheten. Många av de språkbud som i dessa intervjuer formulerat sina tankar och reflektioner, har också framstått som kapabla medarbetare som genom detta uppdrag också fått möjlighet att utvecklas och få sin kompetens erkänd och synliggjord. Med andra ord är det inte bara medarbetare som mer eller mindre tillfälligt behöver stöttning som får möjlighet att växa, utan också de medarbetare som genom språkbudsrollen får möjlighet att reflektera över och ta ansvar för hur kommunikationen på arbetsplatsen kan utvecklas.

### **Begränsningar i språkbudsfunktionen**

Språkbuden är medarbetare som har en stöttande funktion inom ramen för sitt ordinarie arbete. Den relativt korta, men troligtvis nödvändiga språkbudsutbildningen, ger vissa insikter och strategier om hur man språkligt kan stötta kollegor som inte har svenska som förstaspråk. Av intervjuerna framgår också att språkbuden genom utbildningen tycks ha utvecklat en skärpt iakttagelseförmåga och förståelse av kommunikativa processer. Däremot kan man inte se språkbuds- funktionen som ett sätt att tillgodose medarbetares behov av grundläggande andraspråkutveckling.

Det pågår i Sverige idag i många kommuner och hos enskilda utbildningsanordnare satsningar på att integrera svenska för invandrare med yrkesutbildningsprogram. Man talar om ”sfi med yrkessvenska” eller ”sfi integrerad med yrkesutbildning”. Det är på många sätt en positiv utveckling, då forskningen vad gäller språkutveckling för vuxna, länge talat om att språkutbildning är effektivast om den knyts samman med de vuxnas egna livsprojekt och framtidsplaner. (Svendsen Pedersen 2018) Många av de exempel som tagits upp i intervjuerna handlar om situationer som tycks vara stora språkliga utmaningar för vissa andraspråkstalande medarbetare: Ge och ta instruktioner, samtala i telefon, dokumentera enligt SoL och skriva genomförandeplaner, bemöta anhöriga med mera. Sådana professionella kommunikationssituationer kan inledningsvis också behandlas inom ramen för yrkesinriktad sfi eller i yrkesutbildningsprogrammets språkinriktade delar.

Med detta sagt är det dock viktigt att påminna om att många situationer i den del av arbetslivet som just bygger på kommunikation med omgivningen, inte går att förbereda innan man hamnat i dessa situationer. Språkutbildningar kan framför allt ge strategier för att lära, men den yrkesanknutna språkutvecklingen äger till största delen rum i de kommunikativa situationer där språket också tas i bruk i själva yrkesutövandet. Just av detta skäl är det viktigt att man på arbetsplatser inte förväntar sig att nya medarbetare med svenska som andraspråk har utvecklat den språkförmåga som de som är födda och uppvuxna i Sverige har haft ett helt vuxenliv på sig att utveckla. Den situerade aspekten av språkutvecklingen gör också att jag i detta sammanhang vill mana till försiktighet med allmänna språktester som instrument för att mäta arbetssökandes förmåga att hantera kommunikationen i det väntande yrkeslivet. Allmänna språktester riskerar ofta att just testa förmågan att klara ett språktest, och inte att hantera yrkeslivskommunikation som bygger på att man löser kommunikativa uppgifter med hjälp av sina språkliga resurser i den situation som råder. Ofta handlar ju kommunikation inte om att åstadkomma grammatiskt korrekta meningar, utan om att hantera en situation med de uttrycksmedel man har till buds. Av detta skäl är just språkbud och andra medarbetare på arbetsplatsen resurser. Här kan man uppmärksamma och tala om kommunikation i anslutning till de situationer och de deltagare som finns i ögonblicket.

## Fortsatt forskning kan behövas

Det insamlade intervju materialet tillåter inte några vittgående resonemang om förhållandet mellan språkombudens insatser och förändringar i positiv riktning i arbetsplatsen som miljö för lärande och utveckling. Några positiva troliga effekter, givet att förutsättningarna är de rätta och språkombuden de rätta personliga kvalifikationerna, framskymtar dock. Detta pekar mot att man borde ytterligare undersöka vad som händer på arbetsplatser där språkombudsfunktionen tas i bruk och vad som sker när också enhetscheferna är engagerade i processen. I det begränsade materialet framkommer att man på arbetsplatserna hanterar språkombudsuppdrag på delvis olika sätt och ger också språkombuden delvis olika förutsättningar för uppdraget.

Några idéer om fortsatt forskning som jag själv fått genom föreliggande studie är dels att följa upp nyutbildade språkombud genom att engagera ett antal frivilliga att skriva veckodagböcker om sina insatser och att på egen hand kommentera dessa. Det skulle vara ett sätt att både få rapporter om olika insatser som görs och de förutsättningar som föreligger för språkombuden att genomföra uppdraget. En annan studie skulle kunna bedrivas i lite större omfattning, kanske med involvering av studerande på avancerad- eller forskarnivå, där man under en tid för återkommande besök eller vistas på arbetsplatser där språkombud är verksamma. Här skulle man både kunna studera vardagsarbete och rutiner och även samtala med medarbetare för att utröna i vad mån det utrymme för medarbetarna att utvecklas både som professionsutövare och som språkanvändare. Här skulle också jämförande studier kunna göras med arbetsplatser som inte gör bruk av språkombud eller använder andra stödresurser för andraspråkstalande medarbetare. Ett annat intressant uppföljningsprojekt vore att utvidga språkombudsfunktionen till någon ny bransch och där studera vad som händer på arbetsplatserna från det att man bestämmer sig för att låta vissa medarbetare bli språkombud, till dess att de varit verksamma en tid. Här kan man tänka sig dagböcker, intervjuer eller enkäter av olika slag, som sätt att samla in data. Tidigare studier, som denna, skulle då kunna tas som underlag för att skissera uppföljningsstudier av ett sådant slag.

Skälet till att fortsatt forskning framstår som angeläget är att det redan i denna studie finns indikationer på att språkombud på ett positivt sätt bidrar till verksamhetens och medarbetarnas utvecklingsprocesser. Det kan framstå som kostnader att utbilda språkombud och att också avsätta tid och medel för att dessa ska kunna utföra insatser på sina arbetsplatser och få fortsatt förkovran genom nätverksträffar, kompletterande utbildning och liknande. Men taget i beaktande att det finns en stor potential av kompetent arbetskraft i de många nyanlända vuxna invandrare som nu deltar i etableringsinsatser, svenska för invandrare, gymnasiala yrkesutbildningar – och att framtidens äldreomsorg och många andra sektorer står inför en hotande kompetensbrist, så framstår såväl språkombudsfunktionen som forskning om densamma som investeringar med blygsamma kostnader jämfört med de potentiella framtida vinsterna för äldreomsorgen och för hela samhället.

## Referanser

Bachman, L. & Palmer, A. 1996. *Language testing in practice*. Oxford: Oxford University Press.

Bramm, E. & Kirilova, M. (2018) ”Du skal bare sætte hende i gang, du skal ikke gå og passe hende” – om sprog i praktikforløb for flygtninge og indvandrere, *Sprogforum*, 66, 85-94

Deters, P. (2011). *Identity, agency and the acquisition of professional language and culture*. London/New York: Continuum International Publishing Group

Hoffman, J. V., Mosley Wetzel, M., Maloch, B., Greeter, E., Taylor, L., Dejulio, S., & Khan Vlach, S. (2015). What can we learn from studying the coaching interactions between cooperating teachers and preservice teachers? A literature review. *Teaching and Teacher Education*, 52, 99–112.

Lave, J., & Wenger, E. (1991). *Situated learning. Legitimate peripheral participation*. New York: Cambridge University Press

Sandwall, K. (2013) *Att hantera praktiken – om sfi-studerandes möjligheter till interaktion och lärande på praktikplatser*. Avhandling. Göteborgs universitet

San Miguel, C., Rogan, F., Kilstoff, K., Brown, D. (2006) Clinically speaking: A communication skills program for students from non-English speaking backgrounds. *Nurse Education in Practice*, 6, 268-274

Suni, M. (2017) Working and learning in a new niche: Ecological interpretations of work-related migration . In J. Angouri, M. Marra & J. Holmes (eds) *Negotiating boundaries at work. Talking and transitions*, 197-215, Edinburgh: Edinburgh University Press

Svendsen Pedersen, M. (2018) Samspil - sprogdidaktisk tilgange till arbejdsrettet andetsprogsundervisning, *Sprogforum*, 66, 15-23

Sørensen, M. S. & Holmen, A. (2004) *At blive en del af en arbejdsplads – om sprog og læring i praksis*. Institut for Pædagogisk Antropologi, Danmarks Pædagogiske Universitet

Wenger, E. (1998) *Communities of practice: Learning, meaning and identity*. Cambridge: Cambridge University Press.

Wong, H. (2004). Induction programs that keep new teachers teaching and improving. *NASSP Bulletin*, 88(3), 41–58.

## BILAGA 1 Materialsammanställning

Förkortningar: Usk = undersköterska spr.o = språkombud sva = andraspråkstalare av svenska

Datum	Grupp-intervju	Tjänsteställning - uppdrag	Äldreomsorgsform	Inspelnings-längd
0618	----	Usk (spr.o)	Äldreboende	53 min
0828	----	Usk (spr.o)	Hemtjänsten	45 min
0828	----	Usk (spr.o)	Hemtjänsten	33 min
0828	----	Usk (spr.o)	Äldreboende	43 min
0828	----	Enhetschef	Äldreboende	30 min
0828	----	Enhetschef	Hemtjänsten	27 min
0828	----	Enhetschef	Hemtjänsten	21 min
0829	2 delt	Vårdbitråde (svenska som andraspråk) + Usk	Äldreboende	38 min
0829	3 delt	Enhetschef + Usk(sva) + Usk	Hemtjänsten	41 min
0829		”skuggning av en medarbetare”(sva) på äldreboende 2 tim, endast anteckningar		
0918	5 delt	Usk (spr.o) + Usk (spr.o) + Usk (spr.o, sva) + Usk (spr.o, sva) + Usk (spr.o, sva)	Äldreboende	69 min
0922	2 delt	Enhetschef + Bitr .enhetschef	Äldreboende	49 min
0925	----	Usk (spr.o)	Äldreboende	40 min
0925	3 delt	Vårdbitr(sva) + Vårdbitr(sva) + Vårdbitr(sva) (alla studerar till usk på deltid)	Äldreboende	39 min
0925	-----	Enhetschef	Äldreboende	39 min
0925	2 delt	Usk + Usk	Äldreboende	44 min
1002	-----	Usk (spr.o.)	Daglig verksamhet för äldre m demens	Telefon-intervju 40 min
1008	-----	Usk (spr.o)	Sjukhem	28 min
1008	-----	Usk (spr.o,sva)	Sjukhem	17 min
1008	-----	Enhetschef	Sjukhem	30 min
1018	-----	Verksamhetsutvecklare	Liten kommun	34 min
1018	2 delt	Usk (spr.o) + Usk (spr.o, sva)	Hemtjänsten + Äldreboende	51 min
1018	-----	Enhetschef	Hemtjänsten	29 min
1018	-----	Enhetschef	Äldreboende	24 min
1018	-----	Usk (spr.o)	Äldreboende	48 min
1018	-----	Enhetschef	Äldreboende	48 min
1018	2 delt	Usk (spr.o)- + Usk (spr.o)	Hemtjänsten + Serviceboende	42 min
1019	2 delt	Vårdbitr (spr.o) och Enhetschef	Äldreboende	54 min
1019	5 delt	”Värdinna” (sva) +Timanst.vårdbitr (sva) + Timanst.vårdbitr (sva) Vårdbitr (sva) – Vårdbitr (sva)	Äldreboende	57 min
1019		”skuggning av en medarbetare”(sva) på äldreboende 1 tim, endast anteckningar		
		Varav;	<b>Totalt inspelade intervjuer: 1313 min</b> Språkombud 483 min Enhetschefer/verksamhetsutvecklare 414 min Annan omsorgspersonal 516 min	



## BILAGA 2. Intervjuguider

- Presentation av mig, NC och mitt uppdrag inom projektet:
  - Undersöka språkkombudsfunktionen och ”den språkutvecklande arbetsplatsen”
  - Delprojekt inom: ”Vägar till jobb – ta tillvara nyanländas kompetens i välfärden”
- Information om samtycke, konfidentialitet, anonymitet, användning –Tillstånd till inspelning. Blankett för underskrivning

### FRÅGOR ALLA INTERVJUER

- Berätta om dig själv.  
Vad har du för tjänst och uppdrag? Vilken är din yrkesbakgrund? Vilken utbildning har du?
- Berätta om enheten där du arbetar!  
Brukarna/Omsorgstagarna, medarbetarna. Vilka? Hur många?
- Vilka utmaningar upplever du att andraspråksanvändare kan ha på din arbetsplats?
- Berätta om vad språkkombuden gör på din arbetsplats!
- Kan vem som helst vara språkkombud på din arbetsplats?
- Om ett annat äldreboende/hemtjänstenhet liknande din egen arbetsplats, skulle kontakta dig därför att de funderar på att införa språkkombud på sina enheter, vilka rekommendationer och goda råd skulle du ge dem?

### FRÅGOR SPRÅKKOMBUD

- Berätta om språkkombudsuppdraget!  
När? Vad ingår? Hur gör du?  
Vilka är utmaningarna?
- Hur kommer det sig att du har uppdraget att vara Språkkombud?  
Hur länge har du haft uppdraget?
- Berätta om utbildningen som du gick för att bli språkkombud!  
Vad kommer du ihåg av innehållet?  
Vad anser du var det värdefullaste i utbildningen?  
Vad ger det dig att vara språkkombud?
- Hur ser dina kollegor på ditt uppdrag?
- Vilka förutsättningar har du för att genomföra uppdraget?  
Särskild tid avsatt?  
Samarbete med andra språkkombud, andra medarbetare?  
Stöttning från ledningen?  
Möjligheter till fördjupning?
- Vilka utmaningar finns för dig som språkkombud?

## FRÅGOR ENHETSCHEFER

- Vad är din position i organisationen?  
Vad har du för tjänst och uppdrag?  
Hur många medarbetare ansvarar du för?
- Vilken information/ utbildning har du fått om språkombudsfunktionen?  
Hur länge har ni haft språkombudsfunktionen i den verksamhet som du ansvarar för?
- Vad bidrar språkombudet med på arbetsplatsen anser du?  
Om de språkombud som du har slutar, skulle du ersätta dem, även om du fick ta av din budget för att betala alla kostnader för att betala utbildningen?
- Vilka medarbetare är lämpliga för språkombudsuppdraget?
- Hur följer du upp språkombudets arbete med sitt uppdrag?  
Hur samarbetar du med språkombudet?
- Vilka utmaningar finns för språkombuden att utföra sitt uppdrag?
- Vilka utmaningar finns för dig som verksamhetsansvarig med att ha språkombud på arbetsplatsen?

## Intervjuguide annan omsorgspersonal (sva)

- Runda om fokusgruppsamtal:  
Vad har du för tjänst och uppdrag?  
Vad är din yrkesbakgrund?  
Vilken utbildning har du?  
Vilka språk talar du?
- Berätta om när det kan bli svårt i arbetet för dem som inte har svenska som förstaspråk!
- Händer det för dig i arbetet att du fortfarande upplever att din svenska inte räcker?  
Hur ofta händer det i så fall? Berätta om några situationer!  
Vem kan du gå till för att få hjälp när du upplever sådana situationer?
- Beskriv hur din svenska har förändrats sedan du började arbeta inom äldreomsorgen/hemtjänsten!
- Anser du att alla arbetsplatser borde ha språkombud?

## Intervjuguide annan omsorgspersonal (sv)

- Runda om fokusgruppsamtal:  
Vad har du för tjänst och uppdrag?  
Vad är din yrkesbakgrund?  
Vilken utbildning har du?
- Berätta om när det kan bli svårt i arbetet för dem som inte har svenska som förstaspråk!
- Anser du att alla arbetsplatser borde ha språkombud?

### BILAGA 3. Samtyckesformulär

#### SAMTYCKE

Namn:.....

Jag ger mitt samtycke till att Aina Bigestans spelar in ett intervjusamtal där jag medverkar.

Jag samtycker därför att Aina Bigestans har garanterat att det som hon spelar in och sparar på sin dator inte kommer att användas av någon annan. Aina Bigestans har sagt att hon ska använda inspelningen för att kunna göra sitt forskningsuppdrag i projektet ”Vägar till jobb” som leds av Vård- och omsorgscollege.

Aina Bigestans kommer kanske att använda utskriften från den här inspelningen när hon skriver om sin forskning. Om Aina Bigestans använder utskriften från den här inspelningen får hon bara göra det på ett sådant sätt att min identitet eller min arbetsplats inte kan identifieras.

Plats ..... Datum.....

---

underskrift