

Erfarenheter och iakttagelser från föreläsningar och uppföljningssamtal inom projektet Språksam

Skribent:

Catarina Persson

Stockholm december 2010

Föreläsningarna

Allmänt om föreläsningarna

Jag har genomfört ett 30-tal föreläsningar på arbetsplatser inom äldreomsorgen från november 2009 till december 2010. Vissa föreläsningar har dubblerats för att nå så stor del av personalen som möjligt. Geografiskt har föreläsningarna varit förlagda från Lidingö i öster till Vällingby i väster och från Solna i norr till Södertälje i söder.

Meningsfullt

Många deltagare har gett uttryck för sin uppskattning över föreläsningarna. Det tycks ha funnits ett stort behov att få sätta sig in i frågor om andraspråksinlärning och om hanteringen av kommunikationsproblem på arbetsplatsen. Diskussionerna under föreläsningarna har visat ett stort intresse för och engagemang i dessa frågor. Tidigare tycks det ha varit en aning tabubelagt att diskutera sådana frågor öppet. Föreläsningstiden på 1½ timme har i det avseendet varit lagom avpassat. Efter ungefär en halvtimme blev de flesta "varma i kläderna" och diskuterade livligt. Som jag ser det finns det många långsiktiga vinster bara genom att fokusera på språkfrågor och diskutera dem under den här korta tiden. Mycket handlar om attityder på arbetsplatserna och dem tar det givetvis mycket lång tid att bearbeta men att över huvud taget diskutera språkfrågor är en bra start i förändringsarbetet. Jag vill tillägga att det även för min egen del har känts som ett meningsfullt uppdrag att genomföra de här föreläsningarna eftersom intresset varit så stort.

Organisationssvårigheter

Det har varit mycket tidsödande för mig att få till stånd ett fungerande schema för att genomföra föreläsningarna. Cheferna har ofta varit svåra att nå och det har varit extremt många ombokningar och avbokningar, ofta tätt inpå själva föreläsningen. Flera chefer har gett förklaringen att det under den här perioden har förekommit mycket annan fortbildning för personalen utöver Språksamprojektet och att det därför har varit svårt att organisera scheman för att frilägga tid för personalen för att delta på föreläsningarna.

Olika målgrupper

Deltagarna på föreläsningarna har varit mycket olika sinsemellan. Det har delvis berott på att inbjudningarna från cheferna till de anställda har ställts till olika målgrupper. Ibland har enbart personer med svenska som sitt modersmål kommit, ibland har enbart personer med svenska som sitt andraspråk kommit, men oftast har gruppen varit blandad. Ibland har det under hösten 2010 kommit personer som inte deltagit på föreläsningarna under våren 2010, men oftast har gruppen varit blandad. Ibland har cheferna deltagit under föreläsningarna, men oftast har så inte skett.

Utifrån målgruppens skiftande karaktär har diskussionerna självfallet blivit sinsemellan olika. Då cheferna deltog blev diskussionerna påtagligt trögare och många var måna om att ge uttryck för samma åsikt som cheferna. I de föreläsningar där bara personer med svenska som modersmål deltog uttrycktes en tydlig irritation gentemot andraspråkstalare. Den gällde alltifrån bristande svenskt uttal till olägenheter med att som svensk få en tyngre arbetsbörda av att få ta hand om besvärligare boende. Det fanns till och med hos

vissa en viss avundsjuka över att andraspråkstalare får delta i Språksamkurser. En annan påtaglig irritation gällde samtal på något språk som andra inte förstår. Denna irritation fanns även bland personer med svenska som sitt andraspråk men den var ännu tydligare här. Många fick en känsla av obehag, misstänksamhet och uteslutning vilket är raka motsatsen mot en strävan efter arbetsgemenskap och laganda. Därför menar jag att det är olyckligt att det förekommer samtal på arbetsplatsen på språk som inte alla förstår.

Innehåll

a) Språkinläring

I föreläsningarna har jag till att börja med generellt behandlat det oerhört stora arbete som det innebär att lära sig ett nytt språk som vuxen. Jag har kortfattat gått igenom skillnaden mellan modersmålsinläring, andraspråksinläring och inläring av främmande språk samt vilka svårigheter som finns vid inläring av just det svenska språket. Syftet med denna inledande del har varit olika för olika målgrupper. För gruppen som har svenska som sitt modersmål har syftet varit att ge kunskap om och förståelse för andraspråksinlärares situation. Reaktionen från modersmålstalare har ofta varit "Oj då, är det så svårt, det visste jag inte". För gruppen som har svenska som sitt andraspråk har syftet varit att stärka självkänslan.

b) Kommunikativa utmaningar

Därefter har jag behandlat utmaningar i den skriftliga och muntliga kommunikationen på arbetsplatsen. Utmaningarna i den skriftliga kommunikationen har rört bl.a. dokumentationsarbete och minnesanteckningar samt läsning av exempelvis förordningar, handlingsplaner och varningsföreskrifter. Utmaningarna i den muntliga kommunikationen har rört bl.a. telefonsamtal och samtal med anhöriga. Här har deltagarna kommit igång med diskussionerna och gett exempel från den aktuella arbetsplatsen.

När det gäller dokumentation på arbetsplatsen framkom det i diskussionerna att förhållningssätten hos personalen är olika. Vissa tar sig frimodigt an uppgiften att dokumentera medan andra känner stor osäkerhet. Skrivandet i sig upplever många som kravfyllt och en del av förklaringen kan ligga i att många har en skolbakgrund där korrekthet i skrivandet har betonats.

Diskussionerna har gett vid handen att dokumentationen tyvärr inte sker under optimala omständigheter på arbetsplatsen vare sig tidsmässigt eller lokalmässigt. Många nämner tidspress; man inte hinner formulera sig i lugn och ro. Många beskriver miljön runt dokumentationsplatsen som oerhört rörig och stressig. Datorerna är placerade i en lokal där folk springer fram och tillbaka, samtalar högt, äter etc. Med tanke på att språket hos en person blir påtagligt sämre under stress så menar jag att det är bekymmersamt att de konkreta omständigheterna kring dokumentationen inte är bättre.

När det gäller innehållet i dokumentationen tycks det finnas ett stort behov av och intresse för diskussioner om lämpligheten i olika formuleringar. Alla tycks måna om att skriva enligt förhållningsorder och formulerar sig ofta i termer av "Man får skriva ..., man får inte skriva ..." men det råder en stor osäkerhet om olika formuleringars valör. Exempelvis gav ord som "aggressiv - argsint - sur" mycket olika associationer för olika personer. För att uppnå en högre kvalitet i dokumentationsarbetet menar jag att det krävs en djupare känsla för ordens valör och enighet inom personalgruppen beträffande lämpligheten i användningen (se vidare under Uppföljningssamtal).

Många tar hjälp av varandra vid dokumentationen men andra hjälpmedel utnyttjas inte. Som någon sa: "Det ska visst sitta en slags checklista i en pärm någonstans men jag vet inte var".

c) Problematiska kommunikativa situationer

Slutligen har jag i föreläsningarna tagit upp kommunikativa situationer på arbetsplatser som kan vara problematiska. Här har deltagarna bidragit i diskussionerna med stort engagemang. Ett exempel på en sådan problematisk situation är där en person låtsas förstå men inte gör det. Ett annat exempel är där en person tar ett alltför litet talutrymme. En tredje fråga som diskuterats är huruvida man ska korrigera en arbetskamrats språk och hur det i så fall bör gå till. En fjärde fråga är om en person med svenska som modersmål bör ändra sitt eget språk för att bli förstådd. Det råder en påtaglig osäkerhet kring dessa situationer och behovet har varit mycket stort att ventileras åsikter. I den här typen av språkdiskussioner blir det uppenbart att många frågor tangerar psykologi och personlighet. Medan somliga personer är robusta i sin karaktär och inte tar vid sig så lätt så är andra personer mycket känsliga och tar mycket illa vid sig. En av vinsterna med Språksamprojektet är att öppna upp för den här sortens diskussioner.

Uppföljningssamtal

Allmänt om uppföljningssamtalen

Jag har genomfört ett tiotal uppföljningssamtal med cheferna på enheterna. Dessa samtal har oftast skett strax efter föreläsningarna och jag har då fokuserat på sådant som de anställda tagit upp under diskussionerna på föreläsningarna.

På uppföljningssamtalen har cheferna haft olika förklaringsmodeller till de kommunikationsproblem som förekommer. En förklaringsmodell är att undersköterskeutbildningen har alltför låga krav, en annan att enskilda anställda inte har motivation att lära sig svenska. Jag har under uppföljningssamtalen valt att inte gå in i dessa diskussioner utan har istället inriktat mig på konkreta åtgärder på arbetsplatsen för att kommunikationen ska fungera bättre. Visserligen ligger orsakerna till många missförhållanden på ett djupare plan men eftersom det innebär ett mycket stort långsiktigt arbete att förändra dem låter det sig inte göras på den korta tid som jag har haft till förfogande. Jag är dock övertygad om att även

enkla, konkreta åtgärder kan få stor betydelse på sikt eftersom de skapar ett fokus på **språk** och detta skapar i sin tur ett intresse och förståelse för språk i allmänhet och för andraspråkinläring. Med en medveten arbetsledning kan ett långsiktigt förändringsarbete då komma till stånd.

Föreslagna åtgärder

Några av de åtgärder som diskuterades på uppföljningssamtalen är följande.

a) Dokumentation

När det gäller dokumentation behöver det anslås tid för personalen då man i smågrupper har möjlighet att diskutera valet av olika formuleringar. Här skulle filmsekvenser eller fallbeskrivningar kunna bilda en grund för diskussionerna. Dessa diskussionstillfällen kan vara kortvariga men istället ofta återkommande. Om formuleringarna diskuteras ingående genom att de "stöts och blöts", så skapas en djup förståelse av ordens valör. Härigenom uppnås en samsyn inom personalen av lämpligheten/olämpligheten av de olika uttrycken och denna samsyn är djupare förankrad än den syn som finns nu om huruvida vissa ord "får skrivas" eller ej.

Det är också väsentligt att dokumentationsarbetet sker på en ostörd plats och med tillräcklig tid anslagen eftersom stress är en faktor som väsentligt försämrar språkproduktionen. Det bör finnas hjälpmedel på dokumentationsplatsen såsom en synonymordbok och en lathund som vägledning för skrivandet. Det behövs även genomgång av de hjälpmedel som finns inom datorn, exempelvis stavningskontroll.

b) Minnesanteckningar

När det gäller skrivandet av minnesanteckningar vid möten bör det rotera och inte som på flera håll att chefen själv sköter skrivandet. En lathund för protokollskrivande bör finnas som stöd. I en övergångsperiod kan två personer hjälpas åt att skriva tillsammans.

c) Informationstexter

När det gäller arbetsplatsens informationstexter såsom förordningar, handlingsplaner, rutiner och varningsföreskrifter bör språket ses över. Där språket är onödigt invecklat kan det "rensas" och förtydligas. Tid bör anslås för genomgång av ny information. I föreläsningdiskussionerna framkom det att vissa andraspråkstalare brukar ta ny skriftlig information från arbetsplatsen hem till sina barn för att få förklaring av dem. Det finns således ett stort behov av att presentera information så att alla förstår.

d) Telefonsamtal

En språkligt utmanande muntlig situation är telefonsamtal. Här kan en så enkel åtgärd som en bokstaveringslista med svenska förnamn intill telefonen underlätta. Vid samtal med till t.ex. Färdtjänst kan man känna större trygghet i att bokstavera namn och adress. Var och en bör också få en genomgång av hur personalen förväntas svara i telefon eftersom det är "ansiktet utåt".

e) Samtal med anhöriga

En annan utmanande situation är samtal med anhöriga. Att öva rollspel med kollegor inför samtal med anhöriga är något som kan underlätta. I denna typ av samtal är dock innehållet mer varierat och det är därför svårare att skapa heltäckande åtgärder.

f) Möten

Ytterligare en utmanande situation är mötesdiskussioner. Många människor känner stort obehag av att tala i en grupp som är större än 7-8 personer. Där är det mötesordförandes ansvar att se till att varje person har

möjlighet att få tillräckligt talutrymme under mötet. Man kan exempelvis ordna så att diskussionen även hålls korta stunder i s. k. bikupor med 2-4 personer i varje.

g) *Samtal på språk som inte alla förstår*

När det gäller att skapa en god arbetsgemenskap med tillåtande atmosfär så motverkas detta av att det ofta förekommer samtal på språk som inte alla förstår. Även de boende påverkas och blir oroade. Under föreläsningarna beskrev många problemet som att "när chefen är här så talar alla svenska men inte sen". Cheferna angav flera förklaringar till att det redan existerande förbudet inte efterföljs. Här menar jag att det finns ett konkret område som radikalt kan förändras om man bestämmer sig för det.

Avslutning

Under mina föreläsningar och uppföljningssamtal har jag lagt märke till att de allra flesta har haft ett mycket stort intresse för språkfrågor och livligt diskuterat dem. Språksamprojektet har uppenbarligen öppnat portarna för dessa diskussioner och har därmed varit viktigt som start för ett långsiktigt förbättringsarbete. Jag vill tillägga att det också har varit intressant och givande för min egen del att delta i detta. Genom att ha mött personal på ett stort antal arbetsplatser har jag fått en god bild av bekymmer och glädjeämnen beträffande kommunikationen inom äldreomsorgen.