

God omsorg kräver personal med hög kompetens!

Insikten om vad kunnig och trygg personal betyder för en hög kvalitet i äldreomsorgen har under senare år lett till många satsningar på kompetensutveckling. Med hjälp av finansiering från i huvudsak stat, kommun och EU har man utbildat en stor andel medarbetare i vård och omsorg.

Oftast har utbildningar för äldreomsorgen handlat om att ge gymnasieskolans Omvårdnadsprogram till omsorgspersonal, och formerna för detta har varierat. Från att tidigare främst ha skickat personal till Komvux på heltid under två till tre terminers utbildning blir det nu allt vanligare att arbetsgivare använder lärarkompetens i yrkeslivet för att stärka den pedagogiska processen på arbetsplatsen.

Parallellt med satsningarna inom äldreomsorgen har pedagogiken inom vuxenutbildning och yrkesutbildning utvecklats starkt. En tendens är att mer och mer betona vikten av det aktiva och ofta självstyrda lärandet när man tidigare hade tonvikten vid formell kursplanestyrd utbildning. Samspelet mellan dessa olika sidor av kunskapsutveckling studeras och prövas i olika sammanhang. Förutom individens lärande blir också det organisatoriska lärandet, det vill säga arbetsplatsens kollektiva lärande, viktigt för både verksamhetsutvecklare och forskare.

VAD ÄR DET man behöver lära sig? Vi kan alla utveckla det allra viktigaste, ett "känslornas och hjärtats språk" där vi förstår varandra utan ord. Men det räcker inte för att klara arbetet i omsorgen. I ett yrke där mötet mellan människor är det centrala innehållet blir förmågan att kommunicera helt

grundläggande, och språket det viktigaste verktyget för kommunikation. Som anställd är det avgörande att kunna föra samtal med kolleger, äldre/brukare och anhöriga. Man måste klara att dokumentera och att tala i telefon utan att missförstånd uppstår. Beroende på ålder, kön, utbildningsbakgrund, uppväxt, livsmiljö, kultur och så vidare, tolkar vi varandra på olika sätt. Med tanke på de svårigheter att kommunicera som man kan ha

»En av deltagarna berättar att hon har fått ett bättre självförtroende och att hon nu vågar mer på arbetsplatsen.«

som äldre (dålig hörsel, afasi, demens exempelvis) är det lätt att inse vilket ansvar personalen har för att kommunikationen fungerar. Medvetenheten om språkets och kulturens betydelse behöver stärkas generellt inom äldreomsorgen!

Personal med annan kulturell bakgrund och annat modersmål än svenska kan tillföra andra synsätt och ge nytt liv åt äldreomsorgen. För att kunna göra det behöver de ha bra kunskaper i svenska, det gemensamma språk som alla behöver behärska, både för sin egen skull och för alla andras.

I STOCKHOLMS LÄN har många anställda i omsorgen ett annat modersmål, och en del av dessa har alltför bristfälliga kunskaper i svenska. Det har inneburit att de har haft svårigheter att klara av alla arbetsuppgifter och att de inte har kunnat delta fullt ut på arbetsplatsträffar, i kompetensutveckling och så vidare. De flesta med bristfälliga kunskaper i svenska har arbetat många år på sin arbetsplats, vilket kan tolkas som ett tecken på att arbetet

inte är tillräckligt för att man ska lära sig ett språk. Man behöver också undervisning. Detta är bakgrunden till projektet SpråkSam.

Projektet utgår från tanken att språk lärs in i ett socialt sammanhang. Både den som behärskar språket och den som lär sig måste vara aktiva. De som kan svenska behöver förstå vad det innebär att lära sig ett språk och vilken ansträngning som faktiskt krävs för att göra det. De som lär sig svenska behö-

ver tydliga krav på vad de måste kunna, men ännu viktigare är uppmuntran och stöd från omgivningen så att självförtroende och motivation att lära och utvecklas stärks. Därför riktar vi oss till hela arbetsplatsen och genomför olika aktiviteter med samtliga:

CHEFERNA I PROJEKTET har tillgång till en coach som stöder dem i arbetet med att utveckla en språkutvecklande arbetsplats.

Chefer och så kallade "språkbud" ur personalen får utbildning i vad det innebär att lära sig ett andraspråk, det vill säga ett språk man inte har som modersmål men som talas i den miljö man lever i. Utbildningen genomförs med hjälp av språkforskare från Stockholms universitet och Södertörns högskola. Exempel på innehåll är: Lyckade och misslyckade samtal, Känsliga kommunikationssituationer – hur kan man hantera dem språkligt? Att stötta kolleger när det gäller läs- och skrivuppgifter på arbetsplatsen.

Samtlig personal får föreläsningar och information om hur man stöttar

sina kolleger och vissa deltar i omvårdnadshandledning i grupp kopplad till språkutveckling. Där har man möjlighet att ta upp konkreta situationer när missförstånd har lett till konflikter och gemensamt hitta sätt att hantera dem.

De som behöver utbildning både i svenska och i omsorg får det en halv dag i veckan. Undervisningen genomförs av vårdlärare och lärare från sfi (svenska för invandrare) på de anställdas arbetsplatser. Varje undervisningsgrupp har fem till tio deltagare. Undervisningen utformas i dialog med cheferna, utifrån konkreta behov på arbetsplatserna, men också från de individuella behoven. Lärarna ger även betyg i Omvårdnadsprogrammets olika kurser samt i sfi och svenska som andraspråk när detta är möjligt.

FÖR LÄRARE, CHEFER och språkkombud finns nätverk där man har möjlighet att diskutera och utbyta erfarenheter.

På fyra av de 24 arbetsplatserna som ingår i SpråkSam arbetar forskare med att fördjupa metoder för språk- och kommunikationsprocesser bland omsorgspersonal.

Ett mål för projektet är att forma språkutvecklande arbetsplatser. Detta uppnås genom förtroende och respekt från samtliga parter, men chefen har den mest avgörande rollen i arbetet med handlingsplan, tydliga krav på kompetens, uppmuntran och stöd. En språkutvecklande arbetsplats kännetecknas av en tillåtande atmosfär där

det finns utrymme för att säga fel, men också att våga rätta varandra. Kunskapen om språk och språkutveckling är hög och man har också metoder för hur man hanterar de problem som kan uppstå på grund av språksvårigheter. Kunskaper i svenska ingår som en del i kompetensutvecklingsplaner och kunskap i andra språk ses som en resurs. En handlingsplan utformas och språkutveckling är en stående punkt på arbetsplatsträffens dagordning.

SPRÅKSAM HAR nu pågått i drygt ett år och resultaten har lett till att Stockholms stad, utanför projektet, satsar ytterligare 3,5 miljoner under hösten 2010 för att utöka verksamheten till fler av stadens arbetsplatser. Det har också lett till att en språkkombudsbildning startar under hösten i Göteborg. SpråkSam är dessutom omnämnt som ett lyckat projekt i olika europeiska sammanhang.

När SpråkSam startade fanns en stor frustration på arbetsplatserna både hos personer med svenska som modersmål och hos dem som har andra modersmål: – Varför säger de att de förstår när de inte gör det? undrade de svenskfödda.

Efter att ha diskuterat vad det innebär att ha en dialog på ett språk man inte behärskar fullt ut finns nu en helt annan förståelse för hur man gör för att dölja sin okunskap. Hur många gånger frågar man som svensk om när man inte förstår något i en diskussion på ett

främmande språk? Oftast gör vi alla vårt bästa för att ingen av oss ska tappa ansiktet.

PERSONAL MED bristfällig kunskap i svenska kände sig ofta illa sedda och nedtystade. Många har nu fått en starkare självkänsla och stämningen på arbetsplatserna har utvecklats positivt. Nedan följer några uttalanden från projektdeltagare:

En av deltagarna berättar att hon har fått ett bättre självförtroende och att hon nu vågar mer på arbetsplatsen. Hon säger:

– Jag törs skriva och utvecklas och jag får beröm av mina arbetskamrater. Jag är tacksam för den utbildning som jag får.

En annan av deltagarna säger: – Nu pratar jag längre med de boende, tidigare ville jag bara utföra mina arbetsuppgifter och gå, men nu stannar jag gärna och pratar.

SpråkSam bemöts också positivt av cheferna. En av dem säger: – SpråkSam är det bästa som har hänt på min arbetsplats. Det är det första projektet som vågar ta tag i problemen. ■



Kerstin Sjösvärd, projektledare för projektet SpråkSam, Stiftelsen Äldrecentrum.

KERSTIN SJÖSVÄRD, projektledare för SpråkSam, Stiftelsen Äldrecentrum

Gammelngrden | Kristoffer Dahl

