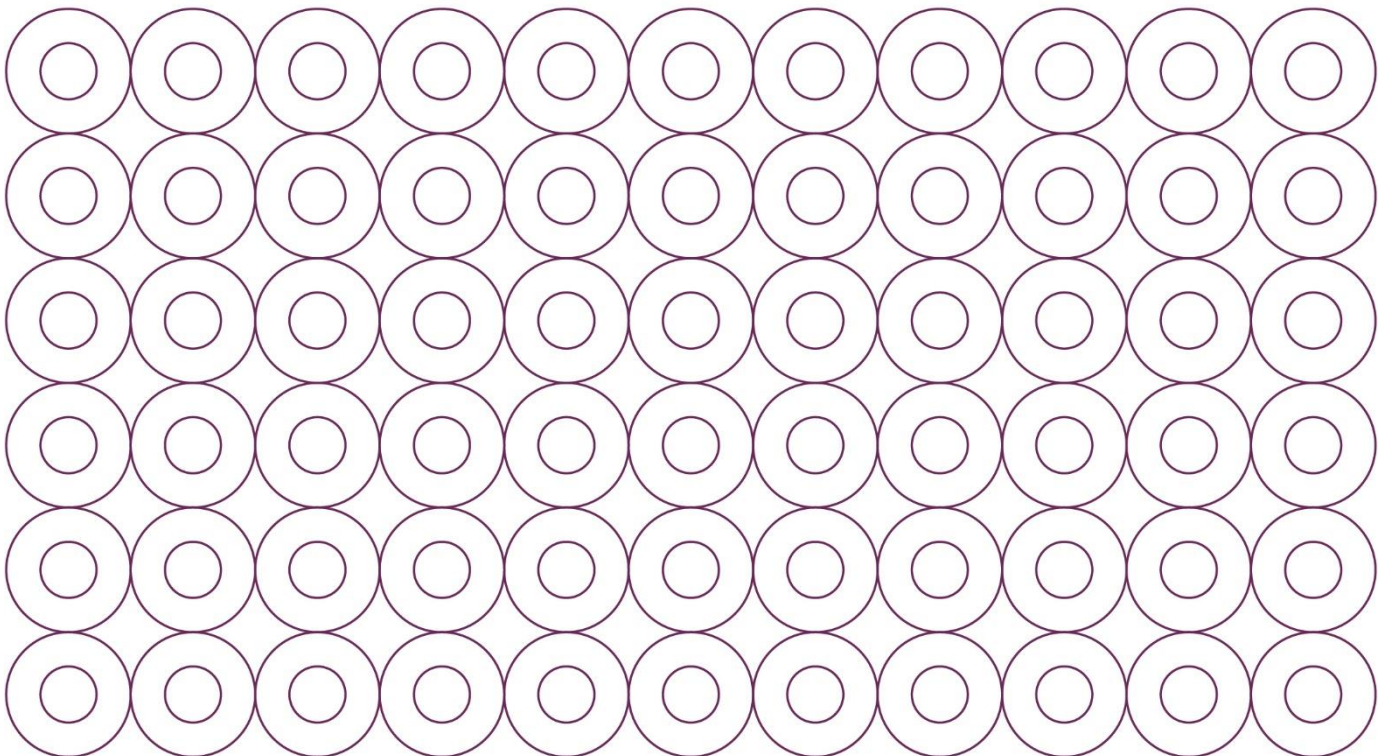




Mer än bara språk

Uppföljning av regeringsuppdraget Språkträning för
anställda inom äldreomsorgen



Publikationen finns att ladda ner som kostnadsfri
PDF från Skolverkets webbplats:

www.skolverket.se/publikationer

ISSN: 1103-2421

ISRN: SKOLV-R-2024:2-SE

Skolverket, Stockholm 2024

Förord

Inom äldreomsorgen är frågorna om kompetensförsörjning och medarbetarnas språkkunskaper aktuella, inte minst efter pandemin. I denna rapport följer vi upp en statlig satsning på språkombudsutbildning, som har ambitionen att utveckla språkutvecklande arbetsplatser inom äldreomsorgen och därigenom stärka det svenska språket hos de anställda. Resultatet visar på en utveckling av språk och kommunikation, men också annat, såsom en förbättrad arbetsmiljö för alla. Därav titeln på rapporten *Mer än bara språk*.

Rapporten bygger på en enkät till och intervjuer med personal och chefer inom äldreomsorgen och intervjuer med representanter för olika kommuner kring deras arbete med ett språkutvecklande arbetssätt. Lisa Blomqvist och Karin Örtenholm vid Skolverkets Analysavdelning har genomfört enkät- och intervjuundersökningen och sammanställt resultatet. Karl Hellström har hjälp till med bearbetning av enkätdata.

Vi vill tacka de språkombud och chefer inom äldreomsorgen och de kommunrepresentanter som arbetar med språkutveckling som har tagit sig tid att berätta för oss om sitt arbete. Det har varit mycket givande och inspirerande samtal!

Solna, 20 mars 2024

Lisa Blomqvist
Undervisningsråd

Joakim Malmström
Generaldirektör

Innehåll

Sammanfattning	6
Inledning	8
Syfte och frågeställningar	9
Genomförande	9
Avgränsningar	12
Disposition	12
Bakgrund språkutvecklande insatser i äldreomsorgen.....	13
Behov av språkutvecklande insatser bland personal i äldreomsorgen.....	13
Utvärderingar språkutvecklande insatser äldreomsorgen.....	14
Vård- och omsorgscollegie genomförande av språkutvecklande insatser	15
Språkombudens roll.....	18
Stöd inom olika språkutvecklande aktiviteter	18
Fördjupad bild av språkombudens roll	19
Initial tveksamhet till språkutvecklande arbete.....	23
Förbättringar efter utbildningen	25
Förbättringar på många arbetsplatser.....	25
Fördjupning av förbättringar på arbetsplatserna	27
Förutsättningar för ett språkutvecklande arbetssätt	31
Språkombuden önskar stöd från chefen	31
Viktigt med tid för uppdraget	34
Stabilitet på arbetsplatsen.....	34
Språkombuden önskar nätverk	35
Flera språkombud i verksamheten.....	36
Vikten av att välja rätt person för språkombudsrollen	36
Kommunernas arbete med språkutveckling.....	37
Arbetet med handlingsplaner	39
Handlingsplanerna används till olika saker	39
Uppföljning av handlingsplanerna.....	39
Framtida behov av språkutvecklingsinsatser	41
Andraspråkstalare en resurs.....	41
Andra förändringar kan behöva göras	41
Slutsatser	42
Arbetar språkombuden fortfarande i sin roll en tid efter avslutad utbildning?	42

Har införandet av språkombud bidragit till förbättringar i verksamheten?	43
Uppfattar språkombuden att de har förutsättningar för att kunna arbeta som språkombud?	44
Hur används handlingsplanerna och följs de upp?	45
Skolverket föreslår	45
Referenser	47

Sammanfattning

Andelen äldre personer i Sverige kommer att öka de kommande åren samtidigt som det finns en ökande brist på utbildad personal inom äldreomsorgen. En växande andel av personalen inom äldreomsorgen är utrikesfödd. Denna uppföljning ger stöd för att arbete med språkutvecklande arbetssätt som införandet av språkombud¹ kan vara en pusselbit i att stärka språkutvecklingen och kvaliteten inom äldreomsorgen. Det krävs dock att rätt förutsättningar finns på plats, där chefens stöd till arbetet med ett språkutvecklande arbetssätt framkommer som viktigt.

Regeringen har gett Skolverket i uppdrag att under åren 2021–2024 genomföra språkträningsinsatser för anställda inom välfärden. Denna uppföljning berör insatser inom äldreomsorgen, som efter Skolverkets upphandling genomförs av Vård- och omsorgscollege. Syftet med denna uppföljning är att undersöka hur arbetsplatser där personalen gått språkombudsutbildning arbetar med ett språkutvecklande arbetssätt. Uppföljningen baseras på data som har samlats in via enkäter och intervjuer med språkombud och chefer inom äldreomsorgen, samt intervjuer med kommunrepresentanter vilka ansvarar för språkombudsutbildningarna lokalt.

Skolverkets upphandlade språkutvecklande insatser har som mål att ett språkutvecklande arbetssätt ska implementeras på de deltagande arbetsplatserna. Detta i syfte att uppfylla regeringsuppdraget att förbättra de anställdas kunskap i svenska och förbättra kommunikationen och kvaliteten på arbetsplatserna. Resultatet av uppföljningen visar att språkombud och chefer ser förbättringar på de arbetsplatser som har infört språkombud i form av till exempel skriftlig och muntlig kommunikation hos den del av personalen som haft behov av att utveckla detta, större öppenhet kring språkfrågor samt ökad trivsel på arbetsplatsen. Uppföljningen ger också stöd för att insatsen verkar vara varaktig; en klar majoritet av språkombuden är idag fortfarande aktiva i rollen som språkombud.²

En annan slutsats är att vissa förutsättningar behöver vara på plats för att kunna arbeta framgångsrikt med ett språkutvecklande arbetssätt genom språkombud. Framför allt behöver chefen driva det gemensamma arbetet med ett språkutvecklande arbetssätt och ge sitt stöd till språkombudet. Det stöd chefen kan ge är exempelvis att visa engagemang och intresse för det språkutvecklande arbetssättet, avsätta tid för rollen som språkombud, skapa riktlinjer samt följa upp arbetet. De språkombud som inte har fått stöd av sin chef uppger i lägre grad att språkombudsutbildningen har bidragit till språkutveckling och förbättringar, jämfört med de språkombud som fått stöd från sin chef. Chefsbyten har på några arbetsplatser gjort att arbetssättet inte kommit så långt eller har stannat av. Chefer

¹ Skolverket har upphandlat insatser för tre roller; språkhandledare, utbildare och chefer. Titeln språkombud motsvarar begreppet språkhandledare men är varumärkesskyddat av Vård- och omsorgscollege. Då Vård- och omsorgscollege vann upphandlingen och genomför utbildningarna använder vi genomgående begreppet språkombud i rapporten.

² Vilket är mellan sex månader och tre år sedan personerna gick utbildningen.

inom verksamheterna i äldreomsorgen har samtidigt en utmanande och redan belastad roll och det är en stor personalomsättning. Förutsättningar behövs för chefer inom äldreomsorgen att kunna stödja språkombuden och för att arbetet med ett språkutvecklande arbetssätt ska få fäste i verksamheterna över tid.

Vi kan se att det är en styrka att ha fler än ett språkombud på arbetsplatsen eller inom huvudmannen då språkombuden får stöd av varandra i sitt arbete och det ökar chansen att arbetssättet fortsatt finns kvar i verksamheten även om ett språkombud avslutar sin anställning. Även stöd från kommunerna vad gäller språkutveckling, såsom genom nätverk för språkombud, kan ha en stödande roll.

Avslutningsvis visar uppföljningen att fyra av tio chefer följer upp de handlingsplaner som tas fram i utbildningen. Här finns ett samband där chefer som inte följt upp handlingsplanen i lägre grad uppfattar att språkombudsutbildningen har bidragit till förbättringar jämfört med de chefer som har följt upp handlingsplanen.

Skolverket föreslår

- Det finns behov av att fortsätta erbjuda språkfrämjande insatser av detta slag i äldreomsorgen. Uppföljningen visar att språkutvecklande arbetssätt kan ge förbättringar vad gäller muntlig och skriftlig kommunikation inom verksamheter i äldreomsorgen, samt stärka arbetsplatserna generellt vad gäller exempelvis arbetsmiljö. Skolverket har dock inte gjort en analys utifrån kostnad och ifall det finns andra insatser som leder till samma resultat men till en lägre kostnad.
- Huvudmän bör ta ett större ansvar i implementeringen av språkutvecklande arbetsplatser. Huvudmän bör ge chefer förutsättningar att arbeta långsiktigt med språkutvecklande arbetsplatser, såsom utbildning, tid och nätverk kring språkutveckling. Exempelvis kan redan etablerade strukturer som chefsträffar från förvaltningen användas som nätverk, för att inte ytterligare betunga chefsrollen. Införandet av språkombud/språkhandedare kan också i viss mån avlasta chefer.
- Enhetschefer bör ta ett ansvar för att ge språkombud/språkhandedare samt övriga medarbetare förutsättningar för att kunna arbeta med ett språkutvecklande arbetssätt, såsom tid för arbetet. Samarbete mellan språkombud/språkhandedare på enskilda arbetsplatser eller hos huvudmannen kan minska sårbarheten om ett språkombud slutar och bidra till ett mer långsiktigt hållbart arbete. Språkombud/språkhandedare kan vara en del av lösningen på behovet av språkutveckling, men annat kan också behövas, som studier i svenska för vissa medarbetare.
- Huvudmän bör se till att nätverk och kunskapsutbyte för språkutveckling finns för språkombuden/språkhandedare. I vissa kommuner finns ett stort fokus på språkutveckling och bland annat nätverk för språkombud/språkhandedare arrangeras. Här finns det framgångsrika exempel att hämta inspiration från.

Inledning

Under de kommande åren kommer antalet och andelen äldre i Sverige att öka, samtidigt som tillgången på den personal som arbetar inom äldreomsorg, gymnasialt vård- och omsorgsutbildade, kommer att minska³. För att möta de ökade behoven av omsorg och ersätta pensionsavgångar beräknas äldreomsorgen behöva rekrytera drygt 110 000 anställda fram till 2031.⁴

Idag är runt var tredje anställd inom äldreomsorgen utrikesfödd.⁵ Fackförbundet Kommunal skriver i en rapport att utan utlandsfödda skulle inte äldreomsorgen klara sitt uppdrag.⁶ Behovet av stärkta språkkunskaper inom välfärden är väldokumenterat. I utredningen Stärkt kompetens inom vård och omsorg uppger 60 procent bland företrädare för kommunalt finansierade verksamheter att bristande språkkunskaper är ett specifikt kompetensområde som behöver stärkas. Bristerna handlar om såväl den kommunikativa som den skriftliga förmågan samt hör- läs- och ordförståelse. Bristerna kan medföra risker för patientsäkerheten.⁷

Sedan början av 2000-talet har olika insatser för språkutveckling på arbetsplatser genomförts i landet, såsom de större satsningarna SpråkSam och ArbetSam.⁸ Mellan 2015 och 2018 gav Skolverket finansiellt stöd till föreningen Vård- och omsorgscollege⁹ för att utveckla och implementera former för arbetsplatslärande på arbetsplatser inom äldreområdet.¹⁰ Vård- och omsorgscollege har utvecklat konceptet språkombud, vilket omfattar en utbildning till språkombud, en utbildning till språkombudsutbildare och fortbildning för chefer.¹¹

Regeringen har gett Skolverket i uppdrag att under åren 2021–2024 genomföra språkträningsinsatser för anställda inom välfärden. Uppdraget är att tillhandahålla insatser som syftar till att förbättra kunskapen i svenska bland anställda inom välfärden. Insatserna ska bidra till att förbättra kommunikationen och kvaliteten inom välfärden. Skolverket ska också prioritera insatser som kan sättas in snabbt samt sträva efter att sprida insatserna över hela landet. Uppdraget ska

³ SCB (2020) *Trender och prognoser*

⁴ Socialstyrelsen (2023) *Vård och omsorg för äldre Lägesbedömning* s. 55

⁵ SKR, *Välfärdens kompetensförsörjning*, s. 55, 2022. Den som är född i ett annat land räknas som utrikes född, oavsett föräldrarnas födelseland eller medborgarskap.

⁶ Marie Huupponen Kommunal (2019) *Svenska språket A och O inom äldreomsorgen*

⁷ SOU 2019 20, *Stärkt kompetens i vård och omsorg*, s. 118, 250

⁸ Projektet SpråkSam finansierades av deltagande kommunerna och Europeiska Socialfonden. Projektägare var Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum. ArbetSam finansierades av Europeiska Socialfonden, projektägare var Lidingö Stad som tillsammans med Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum drev projektet.

Aina Bigestens (2022) *Möjligheter till inkludering, språkutveckling och kommunikation på arbetsplatser i äldreomsorgen. En kartläggning.*

Pia Juhlin Åstrand, Ingrid Skeppstedt, Anders Wiberg (2011) *SpråkSam – en nyckel till utveckling, utvärdering* Äldrecentrums hemsida: <https://aldrecentrum.se/enskilt-projekt/arbetsam-larande-arbetsplatser-inom/> Hämtad 240110

⁹ Vård- och omsorgscollege drivs av Sveriges Kommuner och Regioner, Sobona – Kommunala företagens arbetsgivarorganisation, Vårdföretagarna, Fremia och fackförbundet Kommunal. Föreningen arbetar med att sprida och implementera konceptet språkombud och det språkutvecklande arbetssättet bland kommunala, privata och enskilda aktörer runt om i landet.

¹⁰ Vård- och omsorgscollege (2017) *Arbetsplatslärande*

Aina Bigestens Nationellt centrum för svenska som andraspråk (2019) *Språkombudet som resurs på arbetsplatsen en uppföljning av språkombudsfunktionen på äldreboenden och i hemtjänsten i fyra kommuner*

¹¹ <https://www.vo-college.se/>

delredovisas senast den 27 mars 2024 och slutredovisas senast den 16 oktober 2024.

Skolverket har avgränsat satsningen till att omfatta anställda inom äldreomsorgen och förskolan. Skolverket upphandlade 2021 språkutvecklande insatser för anställda inom äldreomsorgen. Leverantören som vann upphandlingen och som genomför insatserna är Vård- och omsorgscollege. Målet för Skolverkets upphandlade språkträningssatser är att ett språkutvecklande arbetssätt ska implementeras på de deltagande arbetsplatserna.¹² Skolverket har upphandlat insatser för tre roller; språkhandledare, utbildare och chefer. Titeln språkombud motsvarar begreppet språkhandledare men är varumärkesskyddat av Vård- och omsorgscollege. Då Vård- och omsorgscollege vann upphandlingen och genomför utbildningarna använder vi genomgående begreppet språkombud i rapporten.

Denna uppföljning utgör en del av delredovisning av uppdraget och berör språkträningssatserna inom äldreomsorgen. En uppföljning av de språkutvecklande insatserna inom förskolan kommer att genomföras under 2024 och redovisas senast den 16 oktober 2024.

Syfte och frågeställningar

Syftet med uppföljningen är att undersöka hur arbetsplatser där personalen gått språkombudsutbildning arbetar med ett språkutvecklande arbetssätt. De övergripande frågeställningarna är:

- Arbetar språkombuden fortfarande i sin roll en tid efter avslutad utbildning?
- Uppfattar målgrupperna att införandet av språkombud har bidragit till förbättringar i verksamheten? I så fall, på vilket sätt?
- Uppfattar språkombuden att de har förutsättningar för att kunna arbeta som språkombud?
- Hur används handlingsplanerna och följs de upp?

Genomförande

För att följa upp målet med Skolverkets upphandlade språkträningssatser, att ett språkutvecklande arbetssätt ska implementeras på de deltagande arbetsplatserna, har vi följt upp hur arbetet med språkutveckling ser ut en tid efter verksamheter deltagit i språkombudsutbildning. Vi har här utgått från antagandet att implementeringen av ett språkutvecklande arbetssätt i sin tur leder till en förbättrad kunskap i svenska bland anställda inom äldreomsorgen.

Uppföljningen baseras framför allt på data som samlats in via enkäter och intervjuer med språkombud och chefer inom äldreomsorgen. För att få en bild av hur de verksamheter som deltagit i språkombudsutbildning arbetar med ett

¹² Skolverket, förfrågningsunderlag upphandling *Utbildningsinsatser för Språkhandledare i äldrevården* Dnr 2.7.2–2021:1401

språkutvecklande arbetssätt och om det upplevs som att det nya arbetssättet bidragit till förbättringar har vi valt att genomföra en enkätundersökning. Vi vill också få en fördjupad bild om hur språkombuden och cheferna resonerar kring arbetet med språkutveckling och hur det kan fungera i praktiken och därför har vi även gjort intervjuer.

Enkäter

Enkätundersökningen har genomförts som en totalundersökning. En enkät har skickats till språkombud och en till chefer. Enkäten till språkombud skickades till 520 personer. 29 av dessa personer tillhörde inte målgruppen för undersökningen utan utgjorde övertäckning. Antalet personer som fick enkäten och tillhörde målgruppen var därmed 491 personer och antalet som svarade och tillhörde målgruppen var 237 personer. Svarsfrekvensen för språkombud blir därmed 48 procent. Enkäten till chefer skickades till 312 personer, 157 personer svarade vilket ger en svarsfrekvens på 50 procent.

Skolverket har inte haft tillgång till kontaktuppgifter till språkombud eller chefer, utan en representant från Vård- och omsorgscollege centralt har först samlat in dessa kontaktuppgifter via sina kontaktpersoner. Vård- och omsorgscollege bad kontaktpersonerna att skicka e-postadresser till de språkombud och chefer som deltagit i utbildning under perioden januari 2022 till mars 2023, alltså från när Skolverket började finansiera utbildningarna. Vård- och omsorgscollege skickade sedan ut en öppen enkätlink till språkombud och chefer. Två påminnelser skickades ut via Vård- och omsorgscollege.

Av de svarande språkombuden arbetade 103 på särskilt boende för äldre, 58 inom LSS, 50 inom hemtjänst, 8 inom personalpool/bemannning och 18 inom övrig verksamhet (exempelvis korttidsboenden, specialistmottagning på sjukhus, rekrytering och bemanning av personal). Av de svarande språkombuden arbetade 235 för en kommunal arbetsgivare, en (1) för en regional arbetsgivare och en (1) för en privat arbetsgivare.

Av de svarande cheferna arbetade 75 på särskilt boende för äldre, 41 inom hemtjänst, 27 inom LSS, 5 inom personalpool/bemannning och 9 inom övrig verksamhet (exempelvis korttidsboende, chef över kombinationer av verksamheter). Av de svarande cheferna arbetade 156 för en kommunal arbetsgivare och en (1) för en privat arbetsgivare.

På grund av att endast ett fåtal av respondenterna har privat eller regional arbetsgivare kommer vi i denna rapport inte jämföra svaren mellan de olika verksamhetsformerna.

De språkombud som besvarat enkäten har alla deltagit i en språkombudsutbildning. För de chefer som besvarat enkäten finns det en större spridning i vilken typ av information de fått kring konceptet språkombud och det språkutvecklande arbetssättet. En del av cheferna har deltagit i utbildning riktad specifikt till chefer, medan en del har fått information från sin huvudman, och

några chefer har själva gått språkombudsutbildningen. En del av cheferna får del av enkäten då de har språkombud i sin verksamhet.

Intervjuer

Intervjuer har genomförts med 13 språkombud samt nio enhetschefer på ett urval av 10 arbetsplatser. På tre arbetsplatser intervjuades två språkombud.

Enhetschefen på en arbetsplats återkom aldrig med svar om att delta på intervju. Chefen var tillfälligt chef på arbetsplatsen. Åtta av de tio särskilda boendena var kommunal verksamhet och två var privata boenden.

De språkombud vi har intervjuat gick utbildningen till språkombud för mellan sex månader till tre år sedan.¹³ Språkombuden arbetar som undersköterskor, vårdbiträden och en person som specialistundersköterska. Av de 13 språkombud som intervjuats är tio kvinnor och tre män. Flera av språkombuden har även andra roller på sin arbetsplats förutom rollen som språkombud, såsom dokumentationsombud eller handledare. Det varierar mellan cheferna hur mycket information och utbildning de själva har fått kring språkutvecklande arbetssätt och språkombud. Ett par av cheferna har själva gått språkombudsutbildningen eller delar av den och några har deltagit i språkombudsutbildning avsedd för chefer. Ett flertal av cheferna har fått information om språkombudskonceptet från sin arbetsgivare.

Verksamheterna som valts ut för intervjuer har geografisk spridning i landet och spridning vad gäller kommungrupper¹⁴; större stad (3 verksamheter), storstäder (2 verksamheter), pendlingskommun nära större stad (2 verksamheter), landsbygdskommun (2 verksamheter) och pendlingskommun nära storstad (1 verksamhet).

Vi har också intervjuat sammanlagt 13 kommunrepresentanter på åtta av de tio orter där vi har intervjuat språkombud och chefer; personer inom kommunerna som ansvarar för språkombudsutbildningarna lokalt. De vi har intervjuat har roller såsom utvecklingsstrateg, integrationssamordnare och HR-utvecklare. Fyra av de intervjuade kommunrepresentanterna arbetade en del av sin tjänst som språkombudsutbildare. Vad gäller de två orter där vi inte har intervjuat kommunrepresentanter fick vi där inte kontakt med ansvariga inom kommunen.

Vi har även gjort några ytterligare intervjuer i uppdraget för att fördjupa vår förståelse för språkombudskonceptet. Detta var dels intervjuer med ytterligare 2 språkombudsutbildare, en intervju med en regionansvarig för Vård- och omsorgscollege, dels en intervju med en chef och ett språkombud i en hemtjänstverksamhet.

Det kan vara så att de personer som har tackat ja till att delta på intervju har varit de som har en mer positiv inställning till språkombudskonceptet, som har kommit längre och som gärna berättar om sitt arbete med språkombud. Resultatet kan

¹³ Avslutat för ca 6 månader sedan: 4 verksamheter, ca ett år sedan: 4 verksamheter och för 2–3 år sedan: 2 verksamheter.

¹⁴ Enligt Sveriges Kommuner och Regioners kommungruppsindelning.

ändå visa på möjligheten för de arbetsplatser som börjar implementera arbetssättet med språkbud. Vi har också gjort intervjuer på några platser där personalen inte har kommit lika långt i sitt arbete.

Avgränsningar

Enkäten skickades brett till de verksamheter inom äldreomsorgen som deltagit i utbildning. För intervjuerna valde vi däremot att avgränsa oss till att endast göra intervjuer på särskilda boenden för äldre. Vi ville låta en faktor vara konstant, typ av verksamhet, för att få ett större djup i intervjuerna.

Vård- och omsorgscollege genomför egna uppföljningar i anslutning till utbildningarnas avslut, vilka undersöker deltagarnas uppfattning om utbildningen (resultat från dessa uppföljningar presenteras i nästa kapitel). Denna uppföljning fokuserar i stället på vilket avtryck som utbildningarna har gjort i verksamheterna en tid efter avslutad utbildning. Uppföljningen fokuserar på språkbud samt chefer, det vill säga inte språkbudsutbildare. Orsaken till detta är att fokus i uppföljningen är avtrycket i verksamheterna, och utbildarna tillhör vanligtvis inte de verksamheter som språkbud, personal och chefer tillhör.

Vi följer inte upp ifall de personer och verksamheter som deltar i utbildningarna är de som faktiskt har störst behov av att delta. Det görs inget urval från Skolverkets eller Vård- och omsorgscollege sida utan kommuner och privata huvudmän erbjuder utbildning och de som är intresserade anmäler sitt intresse.

Disposition

Efter detta inledande kapitel kommer nästa kapitel att innehålla en bakgrund till språkutvecklande insatser inom äldreomsorgen. Därpå följer fem kapitel som beskriver uppföljningens resultat: Språkbudens roll, Förbättringar efter utbildningen, Förutsättningar för ett språkutvecklande arbetssätt, Arbetet med handlingsplaner och Framtida behov av språkutvecklande insatser. Slutligen kommer uppföljningens slutsatser.

Bakgrund språkutvecklande insatser i äldreomsorgen

Behov av språkutvecklande insatser bland personal i äldreomsorgen

I Coronakommissionens första delbetänkande konstaterades att det under pandemin var svårt att snabbt nå ut med ny information till personal med bristande språkkunskaper. Även Inspektionen för vård och omsorg har pekat på bristande språkkunskaper som en riskfaktor i äldreomsorgen. Det förklaras finnas brister hos arbetsgivare när det gäller att säkerställa att personalen får den fortbildning och det språkstöd de behöver för att kunna utföra sitt arbete. Kommunerna rekommenderades att genomföra språkutbildningsinsatser för omsorgspersonal som saknar tillfredsställande språkkunskaper.¹⁵ Rekommendationen återfinns i snarlika ordalag i betänkandet Vilja välja vård och omsorg – En hållbar kompetensförsörjning inom vård och omsorg om äldre. I betänkandet lyfts Vård- och omsorgscolleges modell för språkutveckling fram som värd att bygga vidare på.¹⁶

Även Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) lyfter i en prognos om framtida kompetensförsörjning fram att språkkunskaper är av stor vikt på arbetsmarknaden och särskilt i kontaktyrken. Språkutbildningen måste hålla hög kvalitet och vara relevant utifrån arbetslivets behov. Samtidigt behövs stöd till arbetsgivare för att arbeta språkutvecklande exempelvis utifrån språkbudskonceptet.¹⁷

Förutsättningar för att lära ett nytt språk

Det finns forskning som visar att de flesta personer, i synnerhet vuxna, som lär sig ett nytt språk utvecklar det nya språket mer effektivt om de också får tillgång till ett formellt lärande, såsom komvux i svenska för invandrare (sfi). Det är också viktigt att få möjlighet att lära sig ett språk genom att ha en tät kontakt med förstaspråkstalare av det nya språket, att lära sig det nya språket i en trygg miljö, och att ha en stark motivation att lära sig det nya språket. Som van talare av språket kan man stötta andraspråkstalare genom att skapa en trygg miljö där det ges många möjligheter att tala det nya språket med kollegor och andra.¹⁸

Även Kommunal lyfter fram i en rapport om svenska språket inom äldreomsorgen att utbildningar i svenska är basen för att lära sig ett nytt språk. De skriver också att när den som har studerat svenska kommer till en arbetsplats fortsätter dock inte språkutvecklingen automatiskt. För att språket ska fortsätta utvecklas behöver

¹⁵ SOU 2020:80 *Coronakommissionen, delbetänkande 1-Äldreomsorgen under pandemin* s. 254, 256

¹⁶ SOU 2021:51 *Vilja välja vård och omsorg – En hållbar kompetensförsörjning inom vård och omsorg om äldre* s. 17, s. 146

¹⁷ Sveriges Kommuner och Regioner (2022) *Välfärdens kompetensförsörjning Personalprognos 2021–2031 och hur välfärden kan möta kompetensutmaningen*

¹⁸ Carla Jonsson, Lotta Olvegård, Sofia Tingsell Institutet för språk och folkminnen (2021) *Flerspråkighet i arbete En vägledning från Språkrådet*

personen träna och utveckla språket tillsammans med andra. Det behövs strukturer som stöttar språkutvecklingen på jobbet, och ett öppet och tillåtande klimat kring språkfrågor. Vidare skriver de att det är viktigt att prata om språk, språkbrister och språkutveckling och att det innebär att komma nära individens integritet och självkänsla. Därför är tillit och bra ledarskap, samt en tillåtande, trygg atmosfär på arbetsplatsen centralt.¹⁹

Förutsättningar för chefer inom äldreomsorgen

Socialstyrelsen skriver i en rapport att omsättningen på chefer inom äldreomsorgen är hög. En studie som följde första linjens chefer under två år kunde konstatera att cirka 20 procent av första linjens chefer i äldreomsorgen hade avslutat sin tjänst inom två år. Detta var samma nivå som för första linjens chefer inom skola och teknisk service. Skillnaden mellan första linjens chefer i äldreomsorgen och de andra områdena var dock att cheferna i äldreomsorgen valde att arbeta vidare som första linjens chefer även när de bytte arbetsgivare. Arbetsmiljöverket har också konstaterat att första linjens chefer har ansvar för många anställda. År 2015 var antalet anställda per chef i äldreomsorgen cirka 60 medarbetare.²⁰

Vad är ett språkutvecklande arbetssätt?

SKR menar att språkutvecklande arbetsplatser handlar om att satsa på, skapa och upprätthålla arbetssätt inom ordinarie verksamhet som gör att medarbetare kan utveckla sitt språk kontinuerligt och arbetsplatsen kan inkludera alla medarbetare. SKR skriver också att det är viktigt att hela ansvaret för att arbeta språkutvecklande inte vilar på en enskild person, utan ses som en verksamhetsfråga som ägs av ansvarig chef.²¹

SKR lyfter att införandet av konceptet språkombud i en organisation ger möjligheter till språkutveckling hos individer men också i en hel arbetsgrupp. Genom en ökad medvetenhet om språk och hur språket används kan man arbeta för en god kommunikation inom sin verksamhet och för att alla medarbetares kompetens tillvaratas.²²

Utvärderingar språkutvecklande insatser äldreomsorgen

Flera utvärderingar av språkutvecklande insatser inom äldreomsorgen har genomförts. En uppföljning av språkombudsfunktionen på äldreboenden och hemtjänsten i fyra kommuner betonar vikten av att språkombuden verkar för ett tillåtande och öppet klimat. Uppföljningen lyfter också att enhetschefen har betydelse för språkombudens möjligheter att lyckas med uppdraget, det vill säga

¹⁹ Marie Huupponen Kommunal (2019) *Svenska språket A och O inom äldreomsorgen*

²⁰ Socialstyrelsen (2021) *Förutsättningar och stöd för första linjens chefer Kartläggning av första linjens chefer i äldreomsorgen*, s. 8

²¹ <https://skr.se/>

²² Ibid

att dessa ges mandat att genomföra sitt uppdrag, samt att cheferna tillsammans med språkombudet följer upp utvecklingen på arbetsplatsen. Studien visar också att det inte är självklart att medarbetarnas språkutveckling blir bättre genom kontakter med arbetslivet. Språkutveckling på arbetsplatsen handlar om vilka möjligheter som finns att delta i meningsfull språklig kommunikation.²³

En annan kartläggning av språkutveckling inom äldreomsorgen, som gjorts på uppdrag av Skolverket, pekar på att stärkande av språkkompetens behöver ske i rätt sammanhang. Kartläggningen visar att språkkompetens och yrkeskunskaper är sammanflätade. Det är inte säkert att språkträning ensamt kan åtgärda brister i kommunikation och svårigheter att tillämpa instruktioner som ges från medicinskt ansvariga, om grundläggande yrkeskunskaper saknas.²⁴

Ytterligare en uppföljning har gjorts av insatserna ur ett samhällsekonomiskt perspektiv. Slutsatsen som dras är att ”mycket talar för” att de investeringar i språkombud som görs inom äldreomsorgen är ekonomiskt försvarbara. Detta framför allt genom insparad tid samt i form av färre missförstånd, mindre dubbelarbete och en bättre arbetsmiljö.²⁵

Vård- och omsorgscollege genomförande av språkutvecklande insatser

Vård- och omsorgscollege genomför under perioden 2022 till 2024 på uppdrag av Skolverket utbildningsinsatser inom äldreomsorgen för språkhandledare (som Vård- och omsorgscollege benämner språkombud), utbildare (språkombudsutbildare) och chefer. Språkombudens roll på arbetsplatsen är enligt Vård- och omsorgscollege att tillsammans med sina chefer skapa ett språkutvecklande arbetssätt och stötta kollegor i deras språkutveckling. Detta kan de göra genom att exempelvis ge stöd vid skriftlig dokumentation, muntligt stöd vid samtal med anhöriga, kollegor och vårdtagare, bidra till ökad medvetenhet om hur språk på arbetsplatsen används och ta fram mallar, lathundar och instruktioner. De som utbildas till språkombud är anställda inom vård och omsorg som är väl förtrogna med verksamheten och har ett intresse för språk och kommunikation.²⁶ Språkombud är medarbetare som behärskar det svenska språket väl.²⁷

Cheferna involveras även i utbildningen som riktas till språkombud genom att vissa moment under språkombudsutbildningen ska genomföras av språkombudet i samarbete med ansvarig chef. Ett exempel på detta är framtagandet av handlingsplaner för det fortsatta arbetet som ska tas fram av deltagarna i

²³ Nationellt centrum för svenska som andraspråk, Aina Bigestens. (2019) *Språkombudet som resurs på arbetsplatsen en uppföljning av språkombudsfunktionen på äldreboenden och i hemtjänsten i fyra kommuner.*

²⁴ Aina Bigestens (2022) *Möjligheter till inkludering, språkutveckling och kommunikation på arbetsplatser i äldreomsorgen, en kartläggning*

²⁵ Nyckeltalsinstitutet AB (2018) *Är det ekonomiskt försvarbart att satsa på språkombud? Ett ekonomiskt diskussionsunderlag kring språkombud och effekter av språkombud på arbetsplatser inom vård och omsorg*

²⁶ Vård- och omsorgscollege anbudssvar i upphandlingen *Utbildningsinsatser för Språkhandledare i äldreomsorgen* Dnr. 2.7.2-2021:1401

²⁷ <https://www.vo-college.se/>

utbildningen tillsammans med sina chefer. Handlingsplanen ska vara ett stöd i att förankra språkombudsrollen på arbetsplatsen och implementera ett språkutvecklande arbetssätt.²⁸

Genomförda utbildningar hittills

Vård- och omsorgscollege har under åren 2022 och 2023 genomfört utbildningar för 2001 språkombud²⁹, 643 chefer samt 168 språkombudsutbildare.

Utbildningarna har genomförts i hela landet och verksamheter i 108 kommuner har deltagit. Majoriteten av de verksamheter som har deltagit i språkombudsutbildning har kommunal huvudman (1476), ett mindre antal är privata verksamheter (105) och än färre har regionen som huvudman (17).^{30,31} Mindre än 7 procent av de verksamheter som deltagit i utbildningen är alltså privat verksamhet, att jämföra med att 17 procent av hemtjänsten och 21 procent särskilda boenden för äldre är privata verksamheter.³²

Språkutvecklande arbetssätt ska implementeras

Skolverkets beställning av de språkutvecklande insatserna, upphandlingens förfrågningsunderlag, beskriver vad som är avtalat att insatserna ska innehålla. Insatser ska genomföras för tre roller; språkhandledare (som Vård- och omsorgscollege benämner språkombud), utbildare (språkombudsutbildare) och chefer. Språkombud ska efter genomgången utbildning bland annat få kunskap om hur man kan arbeta språkutvecklande, hur man stödjer kollegor med annat modersmål än svenska för att bidra till språkutveckling samt kunskap om olika metoder för att kunna arbeta språkutvecklande. Chefer ska i sin tur få kunskap om till exempel vad en interkulturell kommunikation på arbetsplatsen innebär samt kunskap om andraspråkutveckling och hur cheferna kan upprätthålla och följa upp ett kunskapsutvecklande arbetssätt på arbetsplatsen.³³

Skolverket skriver att målet för utbildningen är att ett språkutvecklande arbetssätt ska implementeras på arbetsplatserna. Språkombud respektive chef har följande ansvar för det språkutvecklande arbetssättet:³⁴

Språkombud:

- Ansvara för att frågor om språkutveckling på arbetsplatsen utvecklas
- Stödja medarbetare och kollegor i frågor och metoder som gäller för ett språkutvecklande arbetssätt både muntligt och skriftligt

²⁸ Vård- och omsorgscollege anbudssvar i upphandlingen *Utbildningsinsatser för Språkhandledare i äldrevården* Dnr. 2.7.2–2021:1401

²⁹ Enligt uppgift från Vård- och omsorgscollege.

³⁰ Vård- och omsorgscollege (2023) *Språkträning för anställda i välfärden* Delrapporter juni och december 2023 Dnr 2022:455

³¹ Vårdgivare kan söka ersättning för personalkostnader för personal som deltar i utbildning till språkombud inom ramen för Äldreomsorgslyftet via Socialstyrelsen. <https://statsbidrag.socialstyrelsen.se/kommuner/aldreomsorgslyftet/>

³² www.socialstyrelsen.se

³³ Skolverket, förfrågningsunderlag upphandling *Utbildningsinsatser för Språkhandledare i äldrevården* Dnr 2.7.2–2021:1401

³⁴ Ibid

- Verka för att tillsammans med chefer, och kollegor utveckla att arbetsplatsen kan kännetecknas som språkutvecklande
- Tillsäker att säkerställande av information uppfattas av alla medarbetare

Chefer:

- Ge förutsättningar till kompetensutveckling för utbildare och språkombud
- Stödja språkombud och ge mandat för deras arbete
- Stödja språkombuden i dess roll
- Medverka i chefsnätverksträffar för erfarenhetsutbyte och kompetensutveckling kring språkutveckling
- Kontinuerligt genomföra uppföljningar avseende språkutveckling hos medarbetare

Vård- och omsorgscollegie om chefsens viktiga roll

Vård- och omsorgscollegie skriver i sin delrapport till Skolverket att de ser chefen som en nyckelfaktor för framgång för språkutveckling på en arbetsplats. De skriver också att det förekommer en hög omsättning av chefer vilket kan leda till bristande överlämning samt att satsningar på språkombud kan falla mellan stolarna. Hälften eller färre av de chefer som anmäler sig till en utbildning om språkombudskonceptet genomför den. Akuta ärenden kan göra att cheferna inte kan delta.³⁵

Vård- och omsorgscollegie skriver också att det är viktigt att rätt person väljs ut till rollen som språkombud. Cheferna väljer ut vem som ska gå språkombudsutbildningen och cheferna behöver därmed vara väl insatta i tankarna kring språkombudens roll och språkutvecklande arbetsplatser. När det är hög omsättning på chefer menar Vård- och omsorgscollegie att detta kan bli en utmaning.³⁶

³⁵ Vård- och omsorgscollegie (2023) *Språkräning för anställda i välfärden* Delrapporter juni och december 2023 Dnr 2022:455

³⁶ Ibid

Språkombudens roll

I detta kapitel återger vi hur språkombuden i enkät och intervjuer har beskrivit sin roll och vilka arbetssätt språkombuden använder sig av för att arbeta språkstödande. I kapitlet beskrivs även vilket bemötande språkombuden har fått vid implementeringen av det språkutvecklande arbetssättet.

Stöd inom olika språkutvecklande aktiviteter

För att ta reda på vad språkombuden gör i sin roll har vi i enkäten bitt dem svara på om språkambudsutbildningen har bidragit till att de arbetar med olika typer av språkutvecklande aktiviteter.

Tabell 1. Har språkambudsutbildningen bidragit till att du arbetar med följande på din arbetsplats? Andel språkambud som svarat (procent)

	Ja	Planerat men inte börjat	Nej
Språkstöd till kollegor vid dokumentation och andra skriftliga uppgifter	71	14	15
Språkstöd till kollegor vid muntliga uppgifter såsom samtal med anhöriga och brukare/boende	50	17	33
Stöd till kollegor för att säkerställa att de har uppfattat information	72	11	17
Information/diskussion om språk på arbetsplatsträffar eller andra möten	63	17	20
Bildstöd, mallar, lathundar eller instruktioner	47	27	26

Tabellen visar att merparten av språkombuden upplever att utbildningen har bidragit till att de ger stöd i olika former. Det vanligaste stödet språkombuden ger efter utbildningen är stöd till kollegor för att säkerställa att de har uppfattat information och språkstöd till kollegor vid dokumentation och andra skriftliga uppgifter. Det språkombuden gör i minst utsträckning av de givna svarsalternativen är att ge muntligt stöd vid samtal med brukare/boende och anhöriga.

Det framkommer även att språkambud har planerat att genomföra aktiviteter men ännu inte påbörjat dessa. De aktiviteter språkombuden i störst utsträckning planerat att genomföra är att ta fram olika former av stöd, som bildstöd, mallar, lathundar och instruktioner.

Av språkombuden som svarade på enkäten har mer än hälften (57 procent) angett att utbildningen har bidragit till språkutvecklande arbete inom alla de givna svarsalternativen. Endast en liten andel av språkombuden har svarat att

utbildningen inte har bidragit till språkutvecklande arbete inom något av alternativen (8 procent).

Fördjupad bild av språkombudens roll

Vid intervjuerna med språkombud och chefer har vi fått en fördjupad bild av vad språkombuden gör i sin roll och på vilket sätt de arbetar språkutvecklande. Vi har fått berättat för oss exempel på de aktiviteter som nämndes ovan, såsom hur språkombuden är ett språkstöd till kollegor vid dokumentation eller vid samtal. Språkombuden har också beskrivit på vilket sätt de arbetar med olika typer av bildstöd och instruktioner, samt berättat om hur språkfrågor diskuterats på möten.

Ger stöd till kollegor och chef

I intervjuerna fördjupas bilden av att språkombuden ger stöd till sina kollegor på olika sätt. Det kan handla om språkligt stöd i samtal och vid dokumentation. Språkombuden arbetar stödjande framför allt gentemot kollegor som inte behärskar det svenska språket fullt ut. Men de har även en stödjande funktion gentemot chefer och övrig personal. Både språkombud och chefer betonar att språkombuden inte ska vara lärare åt sina kollegor utan att rollen innebär att stötta vid behov. En chef säger till exempel:

Så att det handlar väldigt mycket om hur vi är mot varandra på arbetsplatsen, för vi har ju varit väldigt tydliga med det liksom att det här är stöttnings, ett stöd på arbetsplatsen, att kunna fånga upp saker som vi behöver utveckla bättre, men svenskan, den ska de gå och läsa i skolan.

Språkombuden berättar även att de ibland kan ge stöd genom att de medlar i samtal mellan kollegor och med anhöriga till brukarna om det har uppstått missförstånd. En del språkombud beskriver hur de får och tar en medlande roll mellan personer som inte behärskar det svenska språket och övrig personal. Bristande kommunikation kan leda till konflikter och i vissa situationer kan språkombuden komma in och medla och hjälpa till att lösa konflikterna som har uppstått på grund av missförstånd.

På grund av kulturella skillnader kan det vara svårt för vissa medarbetare att gå till chefen om det uppstår en konflikt eller om de blir dåligt bemötta på arbetsplatsen. I dessa situationer kan språkombudet spela en viktig roll och vara en brygga mellan kollegorna och chefen. Språkombudet kan förklara hur ledarskap fungerar i Sverige, men kan även lyfta olika frågor till chefen som den kan behöva hantera.

Klargör kulturella skillnader

Vid intervjuerna berättar språkombuden att det kan uppstå onödiga missförstånd i verksamheterna på grund av brister i språket, både hos den som talar och den som lyssnar. Missförstånd kan även uppstå på grund av hur språket används och vilka ord som sägs, då ord kan upplevas på olika sätt. Vissa ord är inte lämpliga att använda gentemot brukare eller i skriftlig dokumentation. Och hur något sägs till

en brukare kan göra stor skillnad för hur brukaren uppfattar bemötandet. Språkombuden pratar med sina kollegor om att vissa fraser upplevs som hårda och otrevliga, som exempel ”sätt dig” eller ”gapa”. Det är skillnad mellan att säga till en brukare jämfört med att ställa en fråga eller föreslå något. Ett språkombud berättar:

Min kollega sa till kunden: ”Ja, du ska ha den tröjan”, hon menade inget illa, att hon tvingar henne, men kunden bli jättearg. [...] Jag vet att hon menar inget att hon måste ha den tröjan, jag sa: ”I stället för att man säger: ’Du ska ha den här tröjan’, så frågar du kunden: ’Vill du ha den här tröjan?’” [...] Det var efter utbildningen alltså det minsta lilla kan göra så stor skillnad.

Språkombud och chefer berättar om olika händelser där brist på förståelse och kommunikation har fått tråkiga konsekvenser. Missförstånd kan också uppstå vid användning av ord som används olika i olika kulturer. En chef berättar följande:

Jag har en kille som jobbar hos mig som kommer från Eritrea, som är jätteengagerad. Och han har inte sin familj här, men han är väldigt familjekär. Så han ser de här äldre som en del av sin familj, han saknar sin familj väldigt mycket. Och så hade vi en äldre man här som han kallade för pappa, för i hans hemland, då är ju det en fin titel. Man kan ju vara pappa åt en hel by liksom, då har man ju uppnått en viss ålder. Och där blev anhöriga väldigt upprörda, [...] och gjorde en stor sak av detta, för att han hade kallat deras pappa för pappa. Det tyckte de absolut inte om.

Även skillnader i kulturella sedvänjor behöver lyftas och belysas på många arbetsplatser. För en person med annan kulturell bakgrund än svensk behöver det inte vara helt naturligt att förstå att många vill ha lingonsylt till köttbullar, eller att det kan uppfattas som otrevligt att svara i telefonen med ett ”Hallå!”. En del språkombud beskriver att de har tagit fram bildstöd för maträtter och hur olika livsmedel kombineras, till exempel vilka maträtter där lingonsylt är ett lämpligt tillbehör. Eller om kalvsylta ska värmas och hur man äter surströmming. En del språkombud har också tagit fram stöd för telefonsamtal med instruktioner om hälsningsfraser och dylikt.

Anpassa information

Stödet som språkombuden ger kan även yttra sig i konkreta förändringar på arbetsplatsen. Några av språkombuden har tagit fram en pärm med information till andraspråkstalare och nyanställda. Ett hjälpmedel som en del av språkombuden använder sig av är bildstöd i stället för att skriva långa skriftliga instruktioner. En förbättrad kommunikation kan också handla om enkla praktiska lösningar på sådant som varit irritationsmoment i vardagen. På några av arbetsplatserna har språkombuden till exempel förenklat informationen i tvättstugor och återvinningsrum för att undvika irritation som kan uppstå när någon gör fel på grund av att den inte vet hur den ska göra. En chef berättar följande:

Det är många då som har klagat över det, alltså det är ett irritationsmoment så man nästan blir lite anti mot de här språksvaga bara för att det är ett problem. Det blir på fel sätt.

Flera språkombud berättar också om att de har arbetat med att förenkla befintlig information på olika sätt. Det kan till exempel handla om att förenkla skyltar och dokument på anslagstavlor. Några av språkombuden har också sett över rutiner och mallar för att anpassa språket och skriva instruktionerna på ett mer lättbegripligt sätt. Det språk som används inom vården är ofta komplicerat med specifika ord och förkortningar. Detta kan göra det svårt för andraspråkstalare att förstå vad som menas. Dessa ord lärs inte ut inom komvux i sfi utan behöver läras in på arbetsplatsen. Det finns också språkombud som säger att de har märkt att de använder akademiska ord vid dokumentationen. De har då efter utbildningen anpassat sitt språk för att det ska bli lättare att förstå.

Att arbeta med anpassning handlar även om att uppmärksamma på vilket sätt man pratar. Det kan vara lättare för andraspråkstalare att förstå och kunna ta till sig information om den som berättar pratar långsamt och tydligt. Språkombuden försöker förenkla sitt språk, prata tydligt och inte använda onödigt krångliga termer eller prata för snabbt.

Jag har börjat tänka på det och eftersom jag har ett annat språk från början, jag kommer ihåg hur jag hade svårt när jag kom till Sverige med de som pratar väldigt snabb svenska. Så jag faktiskt pratar långsamt och ganska tydligt. [...] Och varje ord hur man säger det, använda enkla ord i stället, för svåra ord och det har gått jättebra faktiskt.

Språkombud har också påtalat för sina chefer vad som skulle kunna förenklas vad gäller språk. Till exempel veckobrev, värdegrunden, vilket språk chefen använder på arbetsplatsträffar osv. Över tid har de fått upp ögonen mer och mer för vad som är onödigt krångligt formulerat på olika ställen och försöker åtgärda detta.

Förtydligar genom motfrågor

Språkombuden berättar att de i sin roll frågar sina kollegor om de misstänker att kollegorna inte har förstått. Det kan vara under eller efter möten eller i arbetet i vardagen. För att säkerställa att information har gått fram brukar en del språkombud ställa motfrågor och be andraspråkstalaren att själv återberätta vad som har sagts. Om förståelsen saknas är det svårt att återberätta informationen. Då kan språkombudet förmedla informationen på ett annat sätt så att den går fram. En del språkombud berättar även att de arbetar uppsökande gentemot kollegor som själva inte frågar när de inte förstått eller inte ber om hjälp.

Arbetar trygghetsskapande

För att skapa förutsättningar för andraspråkstalare att våga visa när de inte behärskar språket framkommer i intervjuerna att många språkombud fokuserar på att arbeta trygghetsskapande. De lyfter fram vikten av att andraspråkstalare ska få känna att de lyckas och därigenom bygga upp sitt självförtroende i svenska språket. Detta gör språkombuden genom att uppmuntra andraspråkstalare att försöka prata och att själva skriva vid dokumentation.

Flera av språkombuden och cheferna beskriver att det är viktigt att skapa en kultur där kollegor som inte förstår vad som sägs vågar ställa frågor. Språkombuden har sagt till sina kollegor att de finns där som hjälp och stöd om de undrar något. Det

kan gälla vad som helst i vardagen, eller när de ska dokumentera i genomförandeplaner exempelvis.

Både språkombud och chefer betonar att det är viktigt att upprepa att det är okej att ställa frågor. Det kan hos många kollegor finnas en rädsla inför att ställa frågor. Att ställa frågor tolkar vissa som att det skulle visa att de inte kan sitt jobb och att det skulle kunna medföra att de skulle kunna förlora sitt jobb. Men språkombud och chefer poängterar att genom att ställa frågor kan kollegorna också lära sig språket bättre och genomföra arbetet på ett bättre sätt. Två chefer säger:

Det tycker jag att vi är väldigt noga med så här, det gör ingenting om man gör fel, det händer för det är väldigt mycket man ska lära sig, så vi försöker bara få det så att de känner sig trygga [...]. Och det tycker jag språkombuden gör, det är att också skapa trygghet. Det är ju bland det viktigaste att man faktiskt vågar säga att: "Du, vad betyder det här?"

Vi pratar mycket om att man ska acceptera att gör du fel det gör inget, det är inte hela världen. Säger du inget så lär du dig inte.

Hela arbetsgruppen berörs

Språkombuden arbetar inte bara gentemot andraspråkstalare för att kunna skapa förutsättningar för ett språkutvecklande arbetssätt. Hela arbetsgruppen påverkas av detta arbetssätt. Språkombud och chefer understryker att hela arbetsgruppen behöver involveras för att det ska lyckas. Flera språkombud och chefer berättar om att det är viktigt att all personal bidrar till ett öppnare arbetsklimat. Ett sätt att göra detta på är att arbeta för att skapa förståelse bland all personal för hur det är att inte behärska språket och förmedla hur utmattande det är att inte förstå språket fullt ut. Det kan vara en ständig ansträngning att inte förstå språket men inte heller de oskrivna reglerna som finns på många arbetsplatser. Språkombuden berättar om att skapa en kultur där man hjälper varandra kollegor emellan. Den arbetsmiljö som är bra för andraspråkstalare och som kan ge dem möjligheter och förutsättningar att lära sig svenska är också bra för all personal. En arbetsmiljö som präglas av ett tillåtande klimat där det är okej att misslyckas, och där man hjälper och lär sig av varandra är exempel på en sådan förutsättning.

Språkombud och chefer menar att språkombud och ett språkutvecklande arbetssätt kan hjälpa till med inkludering av all personal. Hela arbetsplatsen kan behöva öppnas upp för att släppa in kollegor som inte behärskar språket just nu. Inkluderingen kan yttra sig på flera sätt, men exempelvis genom att det blir norm att alla får vara med och att man bjuder med alla till fika. En enhetschef berättar om varför hen tycker det är viktigt med en inkluderande arbetsplats:

För sitter vi och pratar snabbt och din kompis då inte hänger med, då är det lättare att ta telefonen. Jag kanske tycker det är pinsamt att jag inte hinner med. Jag tänker att man ska prata långsamt och involvera. Så att alla får känna sig med.

Hjälp även till personal som inte är andraspråkstalare

Både språkombud och chefer tar upp i intervjuerna att språkombudens arbete och generellt ett språkutvecklande arbetssätt inte bara gynnar de som är

andraspråkstalare. Det finns till exempel personer med dyslexi som har haft nytta av att få stöd av språkombuden. Även till exempel yngre personer kan behöva mer stöd vad gäller hur man tvättar eller kunskap om vissa maträtter som inte är lika vanliga idag.

Det är bra för alla. Inte bara för dem som inte har svenska som modersmål utan för alla. Det är många som har svårigheter att dokumentera, det är viktigt. Vi skriver många färdiga meningar och på så sätt kommer man att lära sig.

Utmanande roll

Det framkommer i intervjuerna att rollen som språkombud kan vara utmanande. Detta beror på att det kan vara en omställning på många arbetsplatser att arbeta mer språkutvecklande. Denna omställning innebär att samtlig personal på arbetsplatsen berörs och det kan leda till att det uppstår konflikter mellan personal. Då det är språkombuden som driver på förändringen kan de uppleva att de i dessa situationer behöver medla mellan personal med svenska som modersmål och andraspråkstalare.

Mer arbete för övrig personal

Att ha kollegor som behöver stöd och hjälp med språket kan leda till frustration. Hos språkombud och chefer finns det en förståelse för denna frustration då missförstånd på grund av språket kan göra att personer ibland får göra andras arbetsuppgifter. Flera språkombud och chefer menar att på grund av utmaningarna inom vården, med brist på personal, så finns det inte mycket extra marginal i jobbet. I en intervju säger två språkombud:

Och egentligen tror jag det är en frustration att undersköterskorna går på knäna och sen går det ut över dem språksvaga för att det blir lite, ja, problem.

För fungerar det inte blir det extrajobb också för den ordinarie personalen.

Initial tveksamhet till språkutvecklande arbete

Vid intervjuerna framkommer att det i en del verksamheter har funnits en initial tveksamhet hos vissa kollegor och ibland även hos språkombuden själva mot att införa det språkutvecklande arbetssättet och att införa språkombud. Språkombuden och kollegorna som varit tveksamma har undrat om det kommer handla om att de med svenska som modersmål ska lära ut svenska till de som behöver. ”Jag är inte svenskalärare” eller ”ska du vara svenskalärare/sfi-lärare nu” är något flera språkombud fått höra från övrig personal när de skulle börja arbeta som språkombud. Det finns också språkombud som själva undrade vad utbildningen skulle handla om och vad idén med språkombud skulle gå ut på. Ett språkombud berättar:

För det var ju så också på ett APT-möte, då jag sa det att: ”Det här ska vi hjälpas åt att jobba med tillsammans”, och då var det [namn] som reagerade med att: ”Men jag tänker inte göra det för jag är undersköterska och ska göra undersköterskeuppgifter.” Så då var det lite känsligt så där.

För språkombuden har dock språkombudskonceptet klarnat när de väl kommit i gång med utbildningen. Språkombuden tycker också att deras kollegor över tid har visat större och större förståelse och uppskattning för att de börjat arbeta med ett språkutvecklande arbetssätt och har infört språkombud i verksamheten.

De [kollegorna] tyckte det var jobbigt i början: "Ska vi vara lärare?" [...] Och nu säger alla som har svenska moderspråk: "Oj, det här var bra." Det enda vi sa: "Har du svenska som modersmål? Bra. Vi vill bara att du ska inte vara lärare, men det ska vara öppet klimat, att jag som har brist på språket ska våga fråga dig utan att du säger: "Nej, vad? Jag är inte lärare, gå härifrån." Att det ska vara öppet liksom, att jag ska våga fråga dig: "Vad betyder det här?", och du ska svara mig på ett bra sätt liksom, och inte vara negativ."

Förbättringar efter utbildningen

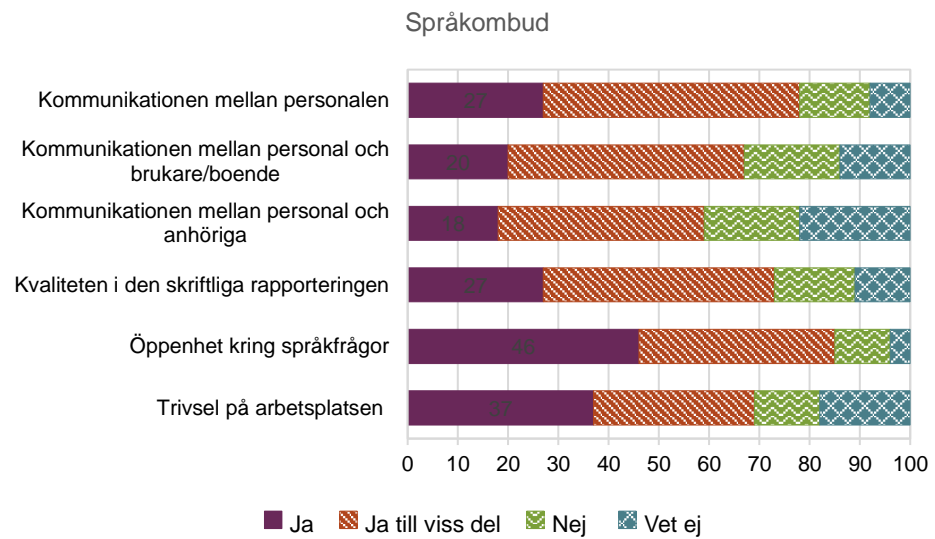
I detta kapitel beskrivs vilka förbättringar språkombud och chefer ser på arbetsplatserna efter språkombudsutbildningen. Nedan presenterar vi först resultatet från enkäterna. De förbättringsområden vi frågat om i enkäterna är kommunikationen mellan personalen, kommunikationen mellan personal och brukare/boende, kommunikationen mellan personal och anhöriga, kvaliteten i den skriftliga rapporteringen, öppenhet kring språkfrågor och trivsel på arbetsplatsen. Vi fördjupar sedan med exempel från intervjuerna hur språkombud och chefer resonerar kring förbättringarna.

Förbättringar på många arbetsplatser

Många språkombud och chefer upplever att det skett förbättringar i verksamheten efter språkombudsutbildningen. På frågan om språkombudsutbildningen bidragit till förbättringar inom olika områden framkommer att de allra flesta, både bland språkombuden och cheferna, har svarat åtminstone ja till viss del på frågan om utbildningen bidragit till förbättringar. De flesta som svarat, både av språkombuden och cheferna, anser att det har skett förbättringar inom samtliga områden. Av språkombuden är det cirka 70 procent som har svarat ja eller ja till viss del på frågan om det skett förbättringar inom alla områden och av cheferna är det cirka 65 procent som har svarat ja eller ja till viss del på frågan om det skett förbättringar inom alla områden. Av språkombuden svarar 6 procent att det inte har skett förbättringar inom något av områdena. Hos cheferna är det endast 3 procent som svarar att det inte skett några förbättringar inom något område.

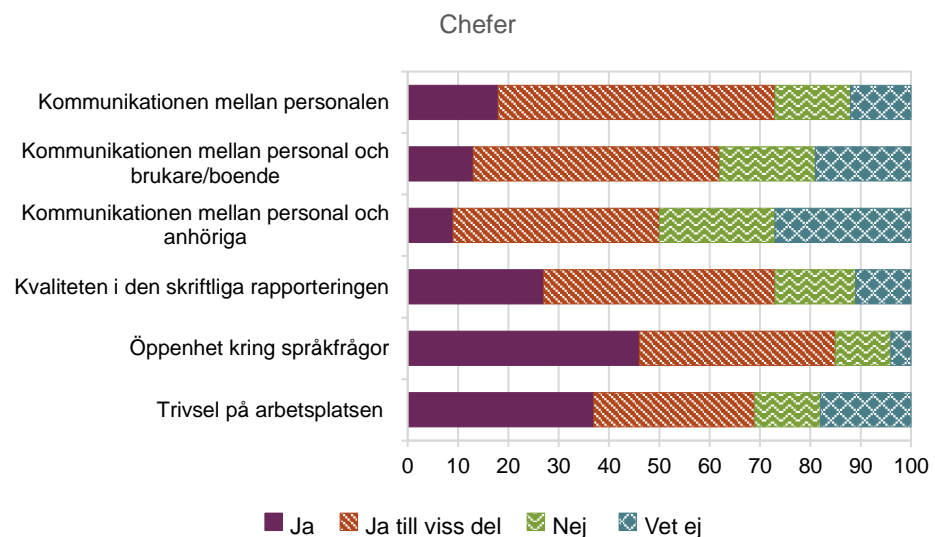
Om vi tittar närmare på inom vilket område förbättringar har skett svarar både språkombud och chefer i högst utsträckning att det har skett förbättringar inom området öppenhet kring språkfrågor. Där har 46 procent av språkombuden och 47 procent av cheferna svarat att det skett förbättringar. Minst andel språkombud och chefer har svarat att det skett förbättringar inom området kommunikation mellan personal och anhöriga.

Diagram 1. Har språkambudsutbildningen bidragit till förbättringar inom följande områden på din arbetsplats? Andel språkambud som svarat (procent)



Språkambuden ser i högre utsträckning förbättringar än cheferna. Vid en jämförelse mellan hur språkambud och chefer svarat om utbildningen bidragit till förbättringar ser vi att språkambud i större utsträckning svarar ja på att förbättringar har skett, medan cheferna i större utsträckning svarar ja till viss del.

Diagram 2. Har språkambudsutbildningarna bidragit till förbättringar inom följande områden på din arbetsplats? Andel chefer som svarat (procent)



Fördjupning av förbättringar på arbetsplatserna

I några av verksamheterna där vi har gjort intervjuer beskriver språkombuden och cheferna att de ser stora förbättringar av att arbeta språkutvecklande på olika sätt. Det finns också flera som betonar att även om de ser förbättringar så är de bara i början av sitt förändringsarbete. Vissa ser också förbättringar på vissa avdelningar i verksamheten men inte på andra. I några verksamheter beskriver chefer och språkombud också att deras arbete med det nya arbetssättet har gått upp och ner sedan språkombudsutbildningen avslutats. Ett språkutvecklande arbetssätt ses som något som behöver implementeras över tid för att sedan leva kvar genom kontinuerligt arbete med språkfrågor. När vi har gjort intervjuerna har det ofta gått mellan ett halvår och ett år sedan språkombuden gick utbildningen. Det tycker flera språkombud och chefer är kort tid för att implementera ett nytt arbetssätt kring språkutveckling och se resultat av det. Det handlar om att utveckla kulturen på arbetsplatsen, och det tar tid. Det finns även verksamheter vi besökt där språkombud och chefer inte ser så stora förbättringar efter att de utbildat språkombud. Arbetet har där av olika anledningar inte kommit i gång fullt ut. Detta beskriver vi mer under nästa kapitel om förutsättningar.

Ett mer öppet och accepterande arbetsklimat

Vid intervjuerna framkommer att flera av språkombuden och cheferna ser en förbättring i att arbetsklimatet har blivit mer öppet och accepterande sedan de utbildat språkombud. De diskuterar nu språk på olika sätt och språkombuden försöker se till att fler är inkluderade i diskussionerna. Detta har gjort att det blivit ett mer öppet arbetsklimat och att personalen generellt pratar mer med varandra, och detta gäller även personer som inte gjort det tidigare. Några av cheferna berättar vid intervjuerna om att språkombuden gör att övrig personal känner sig trygg i att det finns stöd och hjälp om de behöver det.

Språkombuden berättar att de också har fått en större medvetenhet kring att personal med svenska som modersmål kan bidra till att andraspråkstalare ska förstå och bli inkluderade. Ordinarie personal kan också hjälpa de som kommer nya på arbetsplatsen. Flera har sett en förändring över tid där kollegor generellt vågar bjuda in mer och pratar mer med varandra. Ett par språkombud tycker att det framför allt är hos kollegorna med svenska som modersmål som de ser förändringar efter språkombudsutbildningen. Kollegorna har blivit mer inkluderande.

Så det är där jag tycker det har blivit stora förändringar, ordinarie personal, och just att det här att våga bjuda in, att inte språksvaga sitter i en grupp och så ordinarie sitter här, att vi inte bjuder in varandra, då kommer det aldrig bli ett vi, ett team. Så ja, nej, jag tycker det har blivit mycket bättre. Och man kanske inte riktigt förstår den andra, men man försöker. [...] Vi har fått in lite mer glädje, tycker jag, i huset.

En chef tycker också att införandet av språkombud och ett språkutvecklande arbetssätt har lett till ett större engagemang hos personalen generellt.

Ja, och sen blir det ju ringar på vattnet, tänker jag, för jag har andra medarbetare också som gärna sitter och hjälper sina kollegor som har problem med språket, även om man inte har gått den här utbildningen.

Allteftersom språkfrågor har diskuterats på arbetsplatsträffar och i andra forum har det blivit en mer lättsam attityd kring språkfrågor. Flera språkombud och chefer berättar om diskussioner kring olika svenska ord, ordspråk och fraser som har lett till skratt. Både personer med svenska som modersmål och andraspråkstalare har kunnat bjuda på sig själva och berättat om dråpliga situationer och missförstånd som uppstått kring språk. Genom diskussioner om språk tycker en chef att stigma kring språk har minskat på arbetsplatsen.

Varje månad på vårt APT har vi månadens språkfråga där vi lyfter utmaningar i verksamheten och vi tar ut olika exempel, och bara det att vi ens lyfter upp språket på det sättet har gjort att fler och fler har vågat så prata lite mer, eller kanske: ”Men jag säger så här.” Och det här stigma kring språket upplever jag har minskat.

En förbättring relaterad till trivsel på arbetsplatsen som några språkombud och chefer uppger i intervjuerna är också att de ser att personal stannar kvar i större utsträckning. Att personalen trivs och stannar kvar ser språkombuden och cheferna som ett gott tecken på att arbetet med språkutveckling gett resultat.

Förbättrat språk och kommunikation

Vi har vid intervjuerna frågat språkombud och chefer om de tycker att personer med behov av språkutveckling har förbättrat sitt språk sedan de börjat arbeta som språkombud. Några tycker att det är svårt att säga ännu och andra tycker sig se att kollegor har förbättrat sitt språk och pratar mer. Även om det för flera har gått en kort tid sedan de började arbeta med språkombud, tycker flera att deltagandet i diskussionerna på möten och i fikarummet är större nu. Det finns även språkombud som ser att kollegor gör fler arbetsmoment som de tidigare tyckte var svåra. På en arbetsplats berättar de två språkombuden:

Jag märker att folk är öppna och kan prata mer. Jag har ju fångat upp flera också i matsalen som kan komma och prata svenska, de försöker och det är det där lilla som gör att man blir bättre och försöker prata mer och försöker lära sig ett nytt ord här eller dokumenterar mer, vågar ringa sjuksköterskan. Tidigare att de ger telefonen: ”Kan inte du ringa sjuksköterskan?”, eller, ”Kan inte du ringa en anhörig?” Nu vågar de lite själva, och det är en stor förändring.

Ja, folk som har varit tysta börjar räcka upp handen på APT möte. Hon har varit tyst i flera år, men suttit här på möten och kanske lyssnat, man vet aldrig, kanske inte riktigt förstått heller. Helt plötsligt att räcka upp handen och våga ställa en fråga, det är ju jättehärligt.

Även chefer ser denna förändring i ett ökat deltagande på möten hos personer som tidigare suttit mer tysta. Flera chefer kopplar utvecklingen i språk till den trygghet som har skapats på arbetsplatsen av att språkombuden finns där som stöd. Det finns någon att fråga om man är osäker.

Missförstånd kan undvikas

Flera språkombud och chefer ser en förbättring i kommunikationen mellan kollegor och brukare när kollegorna förändrat hur de använder språket. Ett

språkombud berättar om en brukare som ändrat uppfattning om en person i personalen sedan personen ändrat sitt sätt att tilltala brukaren. Språkombudet säger:

Ja, för att ibland kan de vara rädda för någon och sen: ”Ja, men gud vad snäll personen var, du hade rätt.” Ja, men det är språket, att bara ändra upp det där lilla: ”Hur kan jag hjälpa dig?”, eller: ”Vad skulle du behöva hjälp med?”, i stället för: ”Vad vill du?”

Vissa av språkombuden tycker också att i och med att de fått den här rollen har de också mer mandat och att det ingår i deras roll att påtala om det är något som blir fel.

Jag har inte vågat säga till riktigt, men nu kliver jag fram som språkombud: ”Men vet du vad, du skulle kunna säga så här, det blir mycket trevligare, för vet du vad, att om man säger så här, så blir det så. Det är därför hon [en brukare] blir arg på dig.”

Tydligare kommunikation

Både språkombud och chefer berättar om hur de nu reflekterar mer över vikten av att kommunicera tydligt, både i tal och i skrift. I och med införandet av språkombud har cheferna börjat tänka på hur de själva kommunicerar muntligt och skriftligt. Två olika chefer säger:

Det handlar ju om att även jag måste tänka på när jag skickar ut information som ska ut till all personal, att det inte är för svåra meningar, att det är kortfattat, att det är liksom lätt att läsa det här.

Språkombuden har hjälpt mig också jättemycket i mitt språk, om det blir för svårt eller för krångligt, när vi har haft utbildning har vi gått igenom tillsammans innan så de har varit delaktiga på det sättet, att: ”Okej, men det där kanske är lite för krångligt och det kan du säga på ett annat sätt.” Och jag har också blivit mycket mer uppmärksam i hur jag pratar under möten, att till exempel om det är ett svårt ord vara tydlig med att förklara vad det betyder.

Några av språkombuden betonar också att det gäller att vara finkänslig när de frågar sina kollegor om de har förstått vad som sagts. Ett språkombud berättar att hen har tagit upp saker i helgrupp i stället för att ta det med en individ. Då är det mindre utpekande. Det har varit till exempel när kollegor har använt vissa ord i dokumentationen som inte är lämpliga.

Insikt i kulturella skillnader

Något som också har förbättrats efter språkombudsutbildningen är enligt språkombuden och cheferna insikten i olika kulturella skillnader. När språkfrågan kommer upp på agendan synliggörs inte bara språkliga missförstånd utan även missförstånd som uppstår utifrån kulturella skillnader. Exempelvis är det kulturellt vanligt i Sverige att inte säga till eller rätta en person som säger eller gör fel. Detta i sin tur leder till att personer som inte har svenska som modersmål kan undra när det väl kommer fram att ett uttryck använts fel varför ingen har sagt något tidigare. Genom språkombudens bildstöd, listor med ordförklaringar för facktermer och mallar för telefonsamtal har missförstånd kunnat minska.

Förbättrad skriftlig dokumentation

Några av språkombuden och cheferna uppger i intervjuerna att de ser en förbättring vad gäller den skriftliga dokumentationen i genomförandeplaner och liknande sedan de införde rollen som språkombud. Flera språkombud menar att de har pratat med sina kollegor om att det viktiga är *att* de dokumenterar – inte att de gör det med perfekt stavning. Språkombuden och cheferna ser också att kollegorna har dokumenterat i högre utsträckning än tidigare.

Några språkombud som även har roller som dokumentationsstödare och handledare har i viss mån redan stöttat kollegor med dokumentation sedan tidigare. Däremot säger några språkombud att de under språkombudsutbildningen har fått lära sig att stå tillbaka och låta kollegor försöka skriva först. Tidigare var det vanligare att de skrev åt kollegor som behövde hjälp med språket.

Framför allt att de har blivit tryggare i att de vågar skriva tror jag, det är mycket det också att man ska bli trygg i att våga dokumentera.

Eftersom jobbet kan vara stressigt har språkombuden tidigare erfarenheter av att kollegor tar över och skriver dokumentation åt varandra, för att det ska gå snabbt. Då går det snabbt i stunden men personerna som behöver utveckla sin svenska får då inte möjlighet att lära sig.

Ökad medvetenhet om att prata svenska som andraspråk

Det framgår, både i enkäterna och i intervjuerna att en annan förbättring som språkombuden och cheferna ser efter språkombudsutbildningen är att de och genom dem också kollegorna har fått en större medvetenhet om hur det är att ha svenska som andraspråk. Det kan vara att de har fått insikt i hur de kan förenkla för sina kollegor som har svenska som andraspråk på olika sätt. Till exempel att muntlig information behöver delas upp; man blir trött och kan inte ta in hur mycket information som helst på det nya språket. Det kan också vara att det är bättre att ta viktig information på morgonen, då de flesta har mer energi. Några språkombud uttrycker det så här i enkäten:

Ökad förståelse för hur hjärntrött man kan vara när man har svenska som andra språk och måste försöka lyssna, förstå och kommunicera hela dagarna. Just den aspekten hade jag som svensk inte alls tänkt på.

Man fick en bättre bild och förståelse för hur personer med svenska som andraspråk tar sig igenom en dag på jobbet, hur hjärntrött man kan bli. Den filmen visade vi på ett APT och tror att den gav en förståelse för hela personalgruppen.

Fick ännu större förståelse hur jobbigt det är att kommunicera när man har svenska som andra språk.

En ögonöppnare som några språkombud och chefer berättar om är när de fick i uppgift att prata engelska tillsammans under en övning i utbildningen. Flera berättar om att de kände sig obekväma att prata, även om de pratar bra engelska. Det öppnade för förståelse för hur det är att varje dag prata ett annat språk än sitt modersmål.

Förutsättningar för ett språkutvecklande arbetssätt

I detta kapitel beskriver vi vilka förutsättningar språkombuden och cheferna uppger att de behöver för att kunna arbeta med ett språkutvecklande arbetssätt på arbetsplatserna. Att det är viktigt med stöd till språkombuden för att kunna arbeta med det språkutvecklande arbetssättet är tydligt. I både enkäten och intervjuerna med språkombuden är det flera som lyfter vikten av att cheferna är engagerade och ger stöd och förutsättningar för arbetet.

Språkombuden önskar stöd från chefen

Språkombud uppger i både enkäten och intervjuerna att de ser stöd från chefen som viktigt för att de ska kunna arbeta i sin roll. De sätt chefen kan ge stöd på är exempelvis genom att visa engagemang och intresse för det språkutvecklande arbetssättet. Chefen kan vidare stödja genom att ta upp frågor om språk på arbetsplatsträffar och informera kollegor om arbetssättet. Att ta upp frågor om språkutveckling signalerar att chefen tror på arbetssättet och värdesätter språkombudens roll. Detta är särskilt viktigt om finns ett motstånd i samband med att verksamheten börjar arbeta med ett språkutvecklande arbetssätt.

Språkombuden lyfter även fram att chefen kan stötta genom att skapa en struktur och riktlinjer för arbetet, samt följa upp hur arbetet går. Detta kan ske genom att ha regelbundna möten med språkombuden där det språkutvecklande arbetssättet följs upp.

Chefen kan också stötta genom att förmedla att det språkutvecklande arbetssättet ska genomsyra verksamheten och att det gäller samtlig personal, även de som har svenska som modersmål. Chefen kan även fråga andraspråkstalare hur de har det på arbetet och undersöka vilket behov av språkutveckling de har.

Chefers sätt att skapa förutsättningar för rollen

Vi har också frågat chefer i enkät och intervjuer vad de i sin tur gör för att stödja språkombuden i deras roll. Cheferna lyfter då exempelvis fram att de har en pågående dialog med språkombuden och bollar tankar och idéer samt visar förståelse och intresse för uppdraget. Även att de ger språkombuden tid för rollen som språkombud när det behövs särskilt avsatt tid. Cheferna lyfter också att de tar upp frågor om språkutveckling på arbetsplatsträffar och att de som chef visar att dessa frågor är prioriterade och viktiga. Dessutom att de informerar resten av personalgruppen om språkombudsrollen, hjälper till att utforma handlingsplanen samt följer upp arbetet med det språkutvecklande arbetssättet.

För vissa delar behöver språkombuden särskilt avsatt tid, för att till exempel ta fram lathundar och bildstöd. Andra delar av rollen är mer att vara tillgänglig för

sina kollegor under vardagen och att arbeta inkluderande. För det behövs ofta inte en specifik tid.

Flera chefer tar upp att det är viktigt att de som chefer är engagerade och motiverar språkbuden i sin roll. En chef beskriver vikten av att som chef signalera att språkbudsuppdraget är viktigt på följande sätt:

Och sen också visa att det här är en viktig uppgift. Så att man också lyfter det på APT och ger dem lite tyngd i sitt uppdrag. Så att: ”Det här är jätteviktigt och det här måste vi göra” [...] För annars så blir ju deras roll jättesvår om de liksom: ”Nej, men det där tyckte ju inte chefen var så viktigt, så det där behöver vi inte göra så mycket med.”

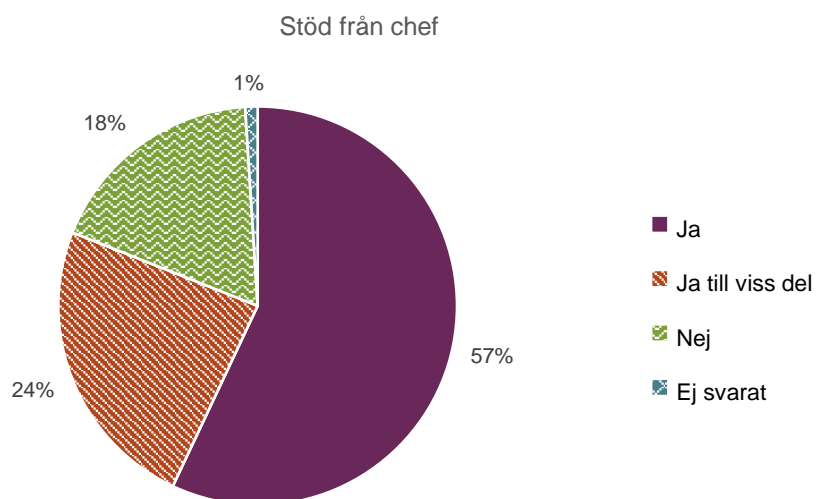
En chef trycker på att handlingsplanen och en bra struktur är viktigt för språkbuden.

Jag tror att det krävs att chefen är engagerad och driver [...] Vi har ju regelbundna mötesträffar, jag och språkbuden, där vi följer upp handlingsplanen [...] Nu har vi haft en handlingsplan för det här året, och vi ska fortsätta att ha en handlingsplan för nästkommande år, så att man har en långsiktig planering. [...] Också för språkbuden, att veta saker: ”Men vad är målet? Vad ska vi göra? Vad är delmålen?”

Majoriteten av språkbuden har stöd från sin chef

Vi har i enkäten frågat språkbuden ifall de har fått stöd från sin chef för att kunna arbeta som språkbud sedan de gick språkbudsutbildningen. Resultatet visar att 57 procent av språkbuden har uppgett att de fått stöd från sin chef, medan 24 procent tycker att de har fått stöd till viss del. 18 procent har svarat att de inte fått stöd från sin chef.

Diagram 3. Språkbud har svarat på om de har fått stöd från chef för att kunna arbeta som språkbud sedan de gick språkbudsutbildningen.



N = 237

Chefens betydelse för språkbudens arbete

För att ta reda på om stöd från chefen påverkar hur språkbudens arbetar i sin roll har vi jämfört detta. Resultatet av denna jämförelse finns i tabell 2 nedan.

Tabellen visar att det är en högre andel av de som inte anser att språkbudsutbildningen bidragit till arbete inom olika områden som också angett att de inte fått stöd från chefen. Detta jämfört med de som helt eller delvis fått stöd av chefen. Vi kan alltså identifiera ett samband mellan lågt stöd från chefen och åsikten att utbildningen inte bidragit till arbetet inom olika områden.

Tabell 2. Andel språkbud (procent) som inte anser att språkbudsutbildningen bidragit till arbete inom olika områden beroende på stöd från chef

	Har fått stöd från chef	Har till viss del fått stöd från chef	Har inte fått stöd från chef
Språkstöd till kollegor vid dokumentation och andra skriftliga uppgifter	9	11	40
Språkstöd till kollegor vid muntliga uppgifter såsom samtal med anhöriga och brukare/boende	25	29	63
Stöd till kollegor för att säkerställa att de har uppfattat information	8	11	53
Information/diskussion om språk på arbetsplatsträffar eller andra möten	8	16	58
Bildstöd, mallar, lathundar eller instruktioner	17	23	54

Språkbudens hade möjlighet att lämna mer än ett svar.

Chefens betydelse för syn på förbättringar

Vi har även undersökt om det finns något samband mellan om språkbudens uppfattar att de har stöd från sin chef och ifall det har skett förbättringar efter språkbudsutbildningen. Resultatet finns i tabell 3 nedan.

Tabellen visar att det är en högre andel av de som inte anser att språkbudsutbildningen bidragit till förbättringar inom olika områden som också anger att de inte fått stöd från chefen, jämfört med de som helt eller delvis fått stöd av chefen. Vi kan alltså identifiera ett samband mellan lågt stöd från chefen och åsikten att utbildningen inte bidragit till förbättringar inom olika områden.

Detta samband liknar det vi såg i tabell 2 ovan.

Tabell 3. Andel språkombud (procent) som inte anser att språkombudsutbildningen bidragit till förbättringar inom olika områden, samband med om språkombudet fått stöd från chef

Områden	Har fått stöd från chef	Har till viss del fått stöd från chef	Har inte fått stöd från chef
Kommunikation mellan personalen	6	5	49
Kommunikation mellan personal och brukare/boende	12	12	49
Kommunikation mellan personal och anhöriga	12	11	54
Kvaliteten i den skriftliga rapporteringen	6	9	55
Öppenhet kring språkfrågor	1	4	49
Trivsel på arbetsplatsen	3	5	54

Språkombuden hade möjlighet att lämna mer än ett svar.

Viktigt med tid för uppdraget

Tid är en annan viktig förutsättning för språkombuden, för att de ska kunna arbeta med det språkutvecklande arbetssättet. Språkombuden behöver tid för att kunna sätta sig in i rollen och för att genomföra sina arbetsuppgifter som språkombud och exempelvis ta fram mallar och andra stödmaterial. Tid behövs också för att jobba med den övriga personalen vid exempelvis arbetsplatsträffar och för att träffa andra språkombud. Ett språkombud uttrycker att de ”bara behöver en sak, tid” men att personalbristen är en utmaning för att arbeta i rollen:

Som ni vet inom vården det är lite brist på personal, så det är inte lätt att sitta med det.

Det kan även behövas tid för att kunna analysera över på vilket sätt verksamheten bäst kan arbeta med det språkutvecklande arbetssättet.

Stabilitet på arbetsplatsen

Vid intervjuerna framkommer att en faktor som ger bättre förutsättningar för att kunna arbeta språkutvecklande är att det är en stabil personalgrupp med låg personalomsättning, både vad gäller språkombud, chefer och övrig personal i verksamheten. Det är lättare att driva arbetet framåt om det inte stannar av och behöver starta om då det kommer in nya språkombud, nya kollegor eller ny chef.

Chefsbyten har hindrat implementeringen av arbetssättet

I både enkät och intervjuer framkommer att det är vanligt med chefsbyten i verksamheterna. Språkombud beskriver att de har bytt chef ibland flera gånger, eller saknat chef under perioder, sedan de avslutade utbildningen. Chefsbyten har på några arbetsplatser gjort att arbetet stannat av, eller att det i andra fall hindrat arbetet till viss del. Då kanske språkombuden till viss del varit ett stöd för

kollegor, men språkfrågor har inte tagits upp på till exempel arbetsplatsträffar. Det har heller inte funnits tid att sitta ner och ta fram mallar och så vidare.

Språkbuden uppger att det är svårt att driva arbetet framåt om den närmsta chefen byts ut. Den nya chefen som kommer in kanske är helt ny inför arbetssättet och kan då ha svårt att förstå värdet av det och därigenom svårt att ge rätt förutsättningar för språkbuden.

Arbetsmiljöproblem tar fokus från arbetet med det språkutvecklande arbetssättet

Något som kan vara en hindrande faktor för att arbeta språkutvecklande är andra viktiga och akuta frågor på arbetsplatsen som chefen behöver hantera. En chef berättar om engagemanget som fanns under utbildningens gång. Sedan kom det upp arbetsmiljöfrågor som gjorde att tiden inte fanns där för att fortsätta arbeta med språkfrågor.

Man av satte ganska mycket tid vid första tillfället för att nu måste vi verkligen få i gång det här. Alltså, det var så engagerat. Vi planerade att man skulle ha en egen tid när de som hade bekymmer liksom kunde gå dit [till språkbuden] och få hjälp. Men det blev inte riktigt så.

På en annan arbetsplats har också brist på tid hos chefen samt arbetsmiljöfrågor kommit i vägen för arbetet med språkutveckling. Chefen poängterar att en förutsättning är att arbetsplatsen är i en relativt stabil situation med en närvarande chef, för att kunna hålla i frågorna. Detta också när det kan komma upp motstånd från kollegor kring språkbudskonceptet. Chefen säger:

Det har varit en ganska pressad situation här, så vi har haft olika former av arbetsmiljöinsatser för arbetsgruppen, och det gör väl också att allt fokus har lagts där och de har haft lite svårt att ha näsan över ytan helt enkelt över huvud taget.

Flera av de chefer vi intervjuat nämner också att rollen som enhetschef är krävande och innebär mycket ansvar. Chefer har ofta ansvar inte bara för själva boendet och personalen utan även andra frågor runt ekonomi och till och med fastighetsfrågor. Därför menar flera chefer att de egentligen gärna skulle vilja engagera sig mer i frågan om språkutveckling men att de inte mår med.

Även det pressade läget inom vård och omsorg lyfts fram under intervjuerna som en faktor som påverkar förutsättningarna för det språkutvecklande arbetssättet. Det kan vara svårt att hitta tiden för att arbeta med frågan då ens arbetstid behöver läggas på omvårdnadsarbete då det är kort om personal på avdelningen.

Språkbuden önskar nätverk

Både i enkät- och intervjuundersökningen framkommer att språkbuden uppskattar möjligheten att träffa andra språkbud. Många av de språkbud som inte har tillgång till nätverk önskar detta. Språkbuden säger att möjligheten att träffa andra språkbud hjälper till att hålla arbetssättet aktuellt. Det ger också tips och idéer och en möjlighet att lyfta utmaningar och få höra vilka lösningar andra har provat. Nätverk fyller en särskilt viktig funktion om

språkombudet är ensamt i sin roll i verksamheten. Att träffa andra språkombud kan även engagera, som ett språkombud uttrycker det i enkäten:

Någonting som håller ambitionen uppe, det är tungt att få med medarbetare att engagera sig så man behöver hela tiden vara drivande, så det är lätt att tappa ambitionen. Den laddas ofta vid ledda träffar, någon som gasar i gång allt igen.

Att skicka språkombuden till nätverksträffar är också ett sätt för chefen att visa, både för språkombudet och övrig personal, att det är viktigt att fortsätta arbeta med det språkutvecklande arbetssättet. Nätverksträffar kan också vara ett sätt att ge arbetet en omstart ifall arbetet stagnerat en tid efter avslutad utbildning.

Flera språkombud i verksamheten

Som vi tidigare har beskrivit i kapitlet Språkombudens roll kan rollen som språkombud vara krävande och utsatt. Detta framför allt i början av att en arbetsplats börjar arbeta med ett språkutvecklande arbetssätt.

I både enkät och intervjuer lyfter språkombuden fram att det är lättare att driva arbetet framåt om det är fler språkombud på samma arbetsplats. Denna bild delas av många chefer. Fler språkombud i verksamheten ger enligt de intervjuade möjlighet att söka stöd hos varandra och kunna bolla idéer och ger möjlighet att arbeta mer aktivt. Rollen som språkombud uppfattas heller inte bli så betungande för det enskilda språkombudet om det finns fler språkombud i verksamheten. Rollen blir mindre utsatt än om språkombudet är helt ensam i rollen. Att vara fler bidrar även till att öka förståelsen hos övriga kollegor för arbetet. Språkombuden kan också vara mer tillgängliga för de kollegor som behöver stöd ifall det finns fler i rollen.

Vi ser också i de intervjuer vi gjort att det på de arbetsplatser där det bara finns ett språkombud tycker både chefer och språkombud att det blir svårare att arbeta med språkfrågan.

Vikten av att välja rätt person för språkombudsrollen

Framför allt chefer och kommunrepresentanter trycker på att det är viktigt att välja rätt person för rollen som språkombud. Det behöver vara en person som är engagerad i frågorna och som är bekväma med att prata om sin roll inför kollegorna på arbetsplatsträffar till exempel. Som andra roller med olika ansvar så innebär också språkombudsrollen en möjlighet till kompetensutveckling.

Vid intervjuerna framgår att språkombuden har fått sin roll på lite olika sätt. I vissa fall har cheferna valt ut språkombuden och i vissa fall har språkombuden själva fått anmäla intresse för utbildningen. Orsaken till att en chef själv har valt ut vem som ska vara språkombud är exempelvis för att de har sett att en särskild person har de egenskaper som gör personen lämplig för rollen, men saknar

självförtroendet att ta platsen. En chef beskriver sina tankar kring val av språkombud så här:

Det finns ett lugn och ett pedagogiskt sätt. Acceptorande sätt, så det kändes som att ja personen passar till den rollen. Personen trodde inte på sig själv i början och så var det lite jobbigt just i början kring varför det var just den personen. Men det har gått galant.

En orsak till att språkombuden själva har fått lämna intresse för rollen kan vara att chefer ser att personer som då får rollen själva har ett driv och intresse för uppdraget.

Både språkombud och chefer tar upp att det kan vara en fördel att ha både språkombud med bakgrund i Sverige och de som har en annan bakgrund. Hos språkombuden som inte är uppvuxna i Sverige kan det finnas en annan förståelse för hur det är att möta ett nytt språk och en ny kultur. Det kan därmed vara lättare för de som också har en annan bakgrund och ett annat språk att ställa frågor till ett språkombud som har liknande erfarenheter.

Det framkommer att det varit en hindrande faktor när språkombudet självt inte pratar tillräckligt bra svenska. Då har språkombudet haft svårt att stötta sina kollegor i språket.

Kommunernas arbete med språkutveckling

Förutom språkombud och chefer så har vi även tillfrågat personer som ansvarar för arbetet med språkutveckling i äldreomsorgen och språkombud i de kommunerna vi har besökt. De kommunrepresentanter som vi har pratat med arbetar i roller som till exempel HR-utvecklare och kvalitetsutvecklare.

Några kommuner leder nätverk för språkombud

Ett sätt att från förvaltningarnas sida kontinuerligt ge frågan om språk och språkombud uppmärksamhet är genom att arrangera nätverk för språkombud. Nätverken syftar till att ge språkombuden en plattform för att träffas och utbyta idéer med varandra, och hjälpa varandra att hålla i gång arbetet med språkfrågor. Nätverken blir en möjlighet för språkombud att träffa personer som arbetar inom andra verksamheter inom äldreomsorgen. Det finns också de kommuner som tillhandahåller diskussionsgrupper på intranät eller Facebook, också för att språkombuden ska kunna ge varandra tips längs med vägen. Flera av kommunerna bjuder även in verksamhetscheferna till nätverken eller till vissa träffar, men det är sällan cheferna deltar.

Vissa kommuner har också personer som arbetar med språkutveckling som kan komma ut och jobba med specifika arbetsplatser ifall problem dyker upp. De kan till exempel berätta om språkutveckling på arbetsplatsträffar och ge inspiration och idéer ifall arbetet kört fast.

Det ser olika ut i de kommuner vi har pratat med, där någon enstaka av de kommuner vi pratat med inkluderar privata verksamheter inom äldreomsorgen i sina nätverk, medan de flesta kommuner inte gör det.

Vikten av att arbeta systematiskt

Några av de kommunrepresentanter vi har pratat med har arbetat med frågan om språkutveckling i äldreomsorgen över tid. De ser att det krävs ett systematiskt och långsiktigt arbete och en tydlig riktning från förvaltningens sida hur verksamheterna ska arbeta med språkfrågorna. Att förvaltningen och ibland även den politiska ledningen tydligt visat att frågan är prioriterad har varit viktigt inom några av de kommuner vi besökt. En kommunrepresentant berättar:

Man måste ha ett systematiskt arbetssätt för att hålla detta vid liv. [...] Så det är ett implementerat arbetssätt och en regel, liksom att vi jobbar så här för annars är det lätt att det blir personberoende och det funkar liksom inte. [...] Med den här politiska satsningen så blir det också mer strukturerat, det blir ramar för: "Så här ska vi ha det." Och det är det vi följer upp och sen jobbar efter.

Arbetet med handlingsplaner

I det här kapitlet beskriver vi hur arbetet med handlingsplaner ser ut i verksamheterna. Under utbildningen till språkombud ingår att ta fram en handlingsplan för hur det språkutvecklande arbetssättet ska implementeras på arbetsplatserna. Dessa handlingsplaner är tänkta att tas fram av språkombuden och chefen och ska utgå från den specifika arbetsplatsens behov och nuläge.

Handlingsplanerna används till olika saker

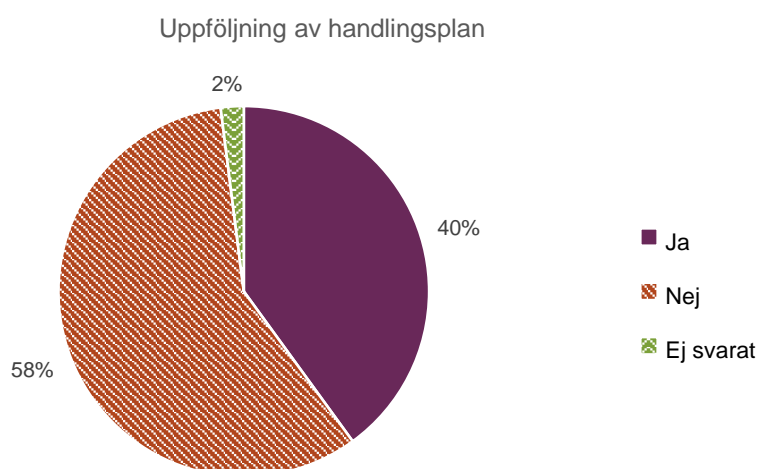
I intervjuer och enkät till språkombud och chefer framkommer att handlingsplanerna ser olika ut i sin utformning. Vissa handlingsplaner ger en övergripande beskrivning av värdegrund och förhållningssätt på arbetsplatsen, som att det är viktigt att visa varandra respekt och vara inkluderande. Andra handlingsplaner är mer praktiskt utformade. I dessa handlingsplaner kan det stå konkreta saker som ska genomföras och när de har genomförts kan de bockas av från handlingsplanen.

Språkombuden och cheferna beskriver hur de har använt handlingsplanerna och det handlar exempelvis om att de varit ett styrinstrument för att ge riktning till det språkutvecklande arbetssättet. Handlingsplanerna har också legat till grund för att utveckla nytt informationsmaterial och förenkla rutiner.

Uppföljning av handlingsplanerna

Vi har i enkäten frågat cheferna om de har följt upp handlingsplanen. Svaret på frågan visar att fyra av tio chefer har följt upp handlingsplanen medan sex av tio inte har det.

Diagram 4. Har du följt upp handlingsplanen?



N = 157

Generellt finner vi att de chefer som *inte* följt upp handlingsplanen är mer negativa till att språkombudsutbildningen bidragit till förbättringar jämfört med de chefer som har följt upp handlingsplanen.

Det sätt som cheferna anger i enkäten att handlingsplanen följs upp på är exempelvis på arbetsplatsträffar, i samtal och avstämningar med språkombuden, samt i samband med att nya språkombud utbildats.

Det cheferna i enkätundersökningen svarar att uppföljningen av handlingsplanen visat är exempelvis att handlingsplanen behöver tydligare mål och syfte, att de följt planen för arbetet, att det finns stort behov av arbetssättet samt att det behövs fler språkombud.

Exempel på orsaker som språkombud och chefer anger till att uppföljning av handlingsplanen inte har skett är avsaknad av tid hos språkombud och/eller chef eller att språkombud slutat på arbetsplatsen. Andra anledningar har varit att det har gjorts andra prioriteringar i verksamheten, att det saknas acceptans för handlingsplanen på arbetsplatsen och att handlingsplanen inte är klar.

Framtida behov av språkutvecklingsinsatser

I det här kapitlet presenterar vi vad som framkommit i intervjuerna om hur språkombud och chefer i äldreomsorgen ser på framtida behov av språkutvecklingsinsatser. De intervjuade ser ett ökat behov av personal och att den personal som söker sig till äldreomsorgen har svenska som andraspråk.

Andraspråkstalare en resurs

Flera av de enhetschefer, språkombud samt även kommunrepresentanter som vi pratar med säger att det är viktigt att se andraspråkstalare som vill arbeta inom vården som en resurs. I framtiden kommer det också att blir fler brukare som har svenska som andraspråk och det kommer då bli en fördel att ha personal anställda som kan andra språk än svenska. De personer som söker sig till vården idag är framför allt personer med utländsk bakgrund. De intervjuade menar att det är viktigt att skapa arbetsplatser där andraspråkstalare vill arbeta kvar. En enhetschef på ett äldreboende säger:

Vi pratar mycket om det att man ser den arbetskraften som är och de som har svenska som andraspråk, de är ju helt fantastiska, de vill ju verkligen jobba med detta, men du måste få goda förutsättningar för att kunna jobba inom vården.

En annan chef säger att det framtida behovet av språkombud bara kommer att öka. Det är redan svårt att få tillräckligt med personal.

Det är redan brist, vi hade jättetufft i somras, alla verksamheter har haft det. Om vi inte använder de arbetskrafterna som finns i samhället, och inte satsar på att rusta dem med språk, och att de känner sig att de är välkomna, att det finns resurser, att de kan få hjälp och stöd, så kommer vi stå här utan medarbetare som vill jobba inom äldreomsorgen.

Andra förändringar kan behöva göras

Hos en del av de verksamheter där vi har gjort intervjuer arbetar huvudmannen förutom att tillsätta språkombud även med språkfrågan genom samarbete med komvux i sfi. En del av personalen som har stora brister i svenska kan behöva få ytterligare insatser för att stärka upp språket. I dessa fall räcker det inte att utbilda språkombud.

Intervjuer med språkombud och chefer visar också att verksamheterna genomför andra förändringar. Ett exempel är förändring av hur introduktionen av nya medarbetare går till, som längre introduktioner ifall den nyanställda har svenska som andraspråk. Idag är det vanligt att den nyanställda går bredvid i några dagar och sedan förväntas klara av arbetet självständigt. Men detta bygger på att den nyanställda har rätt utbildning och kunskaper i språket redan från början.

Slutsatser

Syftet med denna uppföljning är att undersöka hur arbetsplatser där personalen gått språkombudsutbildning arbetar med ett språkutvecklande arbetssätt. Nedan besvaras uppföljningens frågeställningar.

Arbetar språkombuden fortfarande i sin roll en tid efter avslutad utbildning?

Språkombuden arbetar i rollen men i olika utsträckning

De språkombud som vi har intervjuat och skickat enkät till har gått språkombudsutbildningen för mellan sex månader och tre år sedan. Bilden från både enkät och intervjuer i uppföljningen är att en klar majoritet av språkombuden fortfarande arbetar aktivt i rollen, dock i olika utsträckning. Att införa språkombud är något som språkombud och chefer bedömer har lett till fler språkutvecklande aktiviteter på arbetsplatserna. Den vanligaste språkutvecklande aktiviteten är stöd till kollegor för att säkerställa att de har uppfattat information och språkstöd till kollegor vid dokumentation och andra skriftliga uppgifter. Majoriteten av språkombuden (92 procent) har svarat att utbildningen har bidragit till språkutvecklande arbete inom något av de givna alternativen. De språkombud som inte haft så stor möjlighet att arbeta inom rollen har bland annat saknat stöd från sin chef.

Språkombud och chefer uppger också att det språkutvecklande arbetssättet tar tid att implementera. Arbetsplatserna har jobbat med arbetssättet på olika sätt över tid, där några gjort omtag längs med vägen. I början har det också funnits tveksamhet hos personalen på många ställen kring att införa språkombud. I takt med att bilden av vad ett språkombud är och gör har klarnat har denna tveksamhet dock minskat.

Stor motivation för att arbeta med språkutvecklande insatser

De språkombud och chefer inom äldreomsorgen, och även kommunrepresentanter, som vi har intervjuat menar att de måste arbeta med språkutvecklande insatser, det är inte ett val. Utmaningen med kompetensförsörjningen gör att öppenheten för att arbeta med språkutvecklande insatser är stor. De personer som söker sig till äldreomsorgen idag är framför allt personer med utländsk bakgrund. De vi intervjuat menar att alla personer som söker sig till äldreomsorgen behövs och de behöver ges möjligheter och förutsättningar att göra ett bra jobb. En sådan förutsättning kan vara att arbeta med språkutvecklande insatser på arbetsplatsen.

Har införandet av språkombud bidragit till förbättringar i verksamheten?

Språkutveckling och förbättrad arbetsmiljö för all personal

På majoriteten av arbetsplatserna uppger både språkombud och chefer flera förbättringar i verksamheterna. Dessa förbättringar handlar till exempel om större öppenhet kring språkfrågor, ökad trivsel på arbetsplatsen och en ökad förmåga att kommunicera muntligt och skriftligt hos den del av personalen som hade behov att utveckla detta. De flesta språkombud (94 procent) och chefer (97 procent) svarar i enkäten att det har skett förbättringar inom något av de i enkäten givna områdena.

Som beskrivet i bakgrunden så är trygghet och tillit en grund som behövs för att en person ska kunna utveckla sitt språk. Språkombud och chefer beskriver också en förändring i dessa termer sedan de införde språkombud och började jobba med ett språkutvecklande arbetssätt. Det kan handla om en större öppenhet och trygghet att delta i diskussioner. Tilliten och öppenheten behövs till exempel för att personer ska våga ställa frågor när de inte förstår (i stället för att säga att de förstår men inte göra det och det finns risk att det blir fel) och för att de ska skriva i genomförandeplanerna (bättre att det skrivs något även om det inte är grammatiskt perfekt än att det är tomt). Därför finns det anledning att tro att även den förändring som av språkombud och chefer beskrivs handla om en förbättrad arbetsmiljö också i förlängningen stärker språkutvecklingen på arbetsplatsen. Det är även tydligt att språkombudens engagemang för språkfrågor är stort. Några av de intervjuade cheferna menar att språkombudsrollen också kan fungera som en motiverande faktor för personer att trivas i sitt arbete.

Chefsbyten försvårar långsiktighet i arbetet

Chefsbyten har på några arbetsplatser gjort att arbetet med det språkutvecklande arbetssättet inte kommit så långt eller stannat av. Språkombuden på dessa arbetsplatser har i dessa fall till viss del varit ett stöd för sina kollegor, men arbetet med språkfrågor har inte blivit utbrett i verksamheten. Brist på stöd från chefen har gjort att arbetet med språkfrågor inte har skett på ett systematiskt sätt, såsom diskussioner på arbetsplatsträffar.

Vi ser att det är positivt att chefer redan idag involveras under språkombudsutbildningens gång och att insatser även genomförs direkt mot chefer. Att chefsrollen ibland blir ett hinder för att kunna fortsätta med det språkutvecklande arbetet, på grund av till exempel personalomsättning och tidsbrist är dock viktigt att fokusera på i det fortsatta arbetet. Även i Vård- och omsorgscolleges uppföljningar beskrivs chefen som en nyckelfaktor för att nå framgång med arbetet med språkutveckling, och de ser utmaningar i form hög omsättning av chefer och att många chefer som anmäler sig till en utbildning om språkombudskonceptet hoppar av. Vi ser också ett mönster i utvärderingar av exempelvis de tre lyften, Specialpedagogik för lärande, Läslyftet och

Matematiklyftet, samt TSI – Tidiga och samordnade insatser för barn och unga; att det är svårt att få en strukturell långsiktig förändring av en verksamhet om insatser framför allt riktas mot första linjens personal (lärare/utvecklingsledare/i detta fall språkombud) och inte personer i ledande positioner.

Uppfattar språkombuden att de har förutsättningar för att kunna arbeta som språkombud?

Chefen viktig förutsättning för språkombudsrollen

Vår uppföljning visar att många språkombud har förutsättningar för att kunna arbeta i rollen som språkombud. En central förutsättning för språkombuden är att deras närmaste chef ger det stöd som språkombudet behöver för att kunna genomföra uppdraget. Chefen behöver ge tid för språkombudsrollen och mandat för arbetet, och signalera att språkfrågor är viktiga genom att ta upp dem på arbetsplatsträffar. I uppföljningen uppger 57 procent av språkombuden att de fått stöd från sin chef och 24 procent uppger att de har fått stöd till viss del. 18 procent har svarat att de inte fått stöd från sin chef. De språkombud som *inte* har fått stöd av sin chef uppger i lägre grad att språkombudsutbildningen bidragit till språkutveckling inom olika områden samt förbättringar efter språkutvecklingsutbildningen, jämfört med de språkombud som fått stöd från sin chef.

Cheferna vi intervjuat och skickat enkät till beskriver ofta att de har ett engagemang för språkfrågorna, men att de också har många andra frågor på sitt bord och det kan finnas utmaningar att hinna med. Den belastade rollen uppfattas göra det svårt att hinna med att driva språkutveckling. En utmaning när chefernas stöd är av så avgörande betydelse är att omsättningen är hög i chefsrollen.

Stödjande med fler än ett språkombud och nätverk

De vi intervjuat, språkombud, chefer och kommunrepresentanter, kan också se att det är en styrka att ha fler än ett språkombud på varje arbetsplats. Även om ett enskilt språkombud kan göra förbättringar och ge stöd till kollegor, är chansen att arbetssättet sätter sig i verksamheten betydligt mindre om stöd från chef saknas. Dessutom om språkombudet är ensamt i sin roll. När det finns fler språkombud på samma arbetsplats kan de dels stötta varandra i det dagliga arbetet och nå ut till fler av de övriga i personalgruppen. Implementeringen av det språkutvecklande arbetssättet blir heller inte lika sårbar ifall något av språkombuden skulle byta arbetsplats. Även nätverk för språkombud via huvudmannen kan ha en stödande roll. Nätverken fungerar stödande för språkombuden för att hålla motivationen och engagemanget uppe och för att ge tips och idéer.

Viktigt att välja rätt person som språkombud

Vi ser i uppföljningen att rollen som språkombud ibland kan vara utsatt. Chefer lyfter också att det är viktigt att välja personer med rätt kompetens till rollen som

språkombud. Det kan vara tufft för språkombuden att gå först med att driva igenom förändringar och ge råd till kollegor om vilket språk de använder i sitt arbete. Även om initiativet för att implementera ett språkutvecklande arbetssätt på arbetsplatsen kommer från högre upp i styrkedjan, som chefen eller förvaltningen, så blir språkombudet bäraren av förändringen och det kan då hända att personalen riktar sin frustration mot språkombudet. Rollen ställer krav på pedagogisk kompetens, att kunna vara tydlig och kommunikativ och att kunna visa förståelse både för andraspråkstalare och personal med svenska som modersmål.

Hur används handlingsplanerna och följs de upp?

Språkombud och chefer i uppföljningen använder handlingsplanerna på olika sätt. Vissa av handlingsplanerna ger en övergripande beskrivning av värdegrund och förhållningssätt gentemot varandra på arbetsplatsen. Andra handlingsplaner är mer praktiskt utformade och innehåller moment att checka av.

Det är fyra av tio chefer som följer upp handlingsplanerna. Generellt finner vi att de chefer som inte följt upp handlingsplanen är mer negativa till att språkombudsutbildningen bidragit till förbättringar jämfört med de chefer som har följt upp handlingsplanen. I de fall där handlingsplanen inte har följts upp har cheferna svarat att det exempelvis beror på att handlingsplanen inte är färdig, att språkombud slutat på arbetsplatsen, att det har gjorts andra prioriteringar i verksamheten eller att chefen har saknat tid.

Vi ser att innehållet i handlingsplanerna skulle behöva vara mer fokuserat på konkreta mål som går att följa upp ifall det ska vara ett levande dokument. Handlingsplanerna skulle då på ett tydligare sätt kunna fungera som ett stöd för cheferna i sin planering och uppföljning av arbetet.

Skolverket föreslår

- Det finns behov av att fortsätta erbjuda språkfrämjande insatser av detta slag i äldreomsorgen. Uppföljningen visar att språkutvecklande arbetssätt kan ge förbättringar vad gäller muntlig och skriftlig kommunikation inom verksamheter i äldreomsorgen, samt stärka arbetsplatserna generellt vad gäller exempelvis arbetsmiljö. Skolverket har dock inte gjort en analys utifrån kostnad och ifall det finns andra insatser som leder till samma resultat men till en lägre kostnad.
- Huvudmän bör ta ett större ansvar i implementeringen av språkutvecklande arbetsplatser. Huvudmän bör ge chefer förutsättningar att arbeta långsiktigt med språkutvecklande arbetsplatser, såsom utbildning, tid och nätverk kring språkutveckling. Exempelvis kan redan etablerade strukturer som chefsträffar från förvaltningen användas som nätverk, för att inte ytterligare betunga chefsrollen. Införandet av språkombud/språkhandledare kan också i viss mån avlasta chefer.

- Enhetschefer bör ta ett ansvar för att ge språkombud/språkhandledare samt övriga medarbetare förutsättningar för att kunna arbeta med ett språkutvecklande arbetssätt, såsom tid för arbetet. Samarbete mellan språkombud/språkhandledare på enskilda arbetsplatser eller hos huvudmannen kan minska sårbarheten om ett språkombud slutar och bidra till ett mer långsiktigt hållbart arbete. Språkombud/språkhandledare kan vara en del av lösningen på behovet av språkutveckling, men annat kan också behövas, som studier i svenska för vissa medarbetare.
- Huvudmän bör se till att nätverk och kunskapsutbyte för språkutveckling finns för språkombuden/språkhandledare. I vissa kommuner finns ett stort fokus på språkutveckling och bland annat nätverk för språkombud/språkhandledare arrangeras. Här finns det framgångsrika exempel att hämta inspiration från.

Referenser

- Aina Bigestans (2022) *Möjligheter till inkludering, språkutveckling och kommunikation på arbetsplatser i äldreomsorgen. En kartläggning.*
- Aina Bigestans Nationellt centrum för svenska som andraspråk (2019) *Språkombudet som resurs på arbetsplatsen en uppföljning av språkombudsfunktionen på äldreboenden och i hemtjänsten i fyra kommuner*
- Carla Jonsson, Lotta Olvegård, Sofia Tingsell Institutet för språk och folkminnen (2021) *Flerspråkighet i arbete En vägledning från Språkrådet*
- Nyckeltalsinstitutet AB (2018) *Är det ekonomiskt försvarbart att satsa på språkombud? Ett ekonomiskt diskussionsunderlag kring språkombud och effekter av språkombud på arbetsplatser inom vård och omsorg*
- SCB (2020) *Trender och prognoser*
- Socialstyrelsen (2021) *Förutsättningar och stöd för första linjens chefer Kartläggning av första linjens chefer i äldreomsorgen*
- Socialstyrelsen (2023) *Vård och omsorg för äldre Lägesrapport*
- Skolverket Förfrågningsunderlag upphandling *Utbildningsinsatser för Språkhandledare i äldrevården Dnr 2.7.2-2021:1401*
- Sveriges Kommuner och Regioner (2022) *Välfärdens kompetensförsörjning Personalprognos 2021–2031 och hur välfärden kan möta kompetensutmaningen*
- Socialstyrelsen (2023) *Vård och omsorg för äldre Lägesbedömning*
- Marie Huupponen Kommunal (2019) *Svenska språket A och O inom äldreomsorgen*
- SOU 2019_20 *Stärkt kompetens i vård och omsorg*
- SOU 2020:80 *Coronakommissionen, delbetänkande 1-Äldreomsorgen under pandemin*
- SOU 2021:51 *Vilja välja vård och omsorg – En hållbar kompetensförsörjning inom vård och omsorg om äldre*
- Pia Juhlin Åstrand, Ingrid Skeppstedt, Anders Wiberg (2011) *SpråkSam – en nyckel till utveckling, Utvärdering*
- Vård- och omsorgscollege (2017) *Arbetsplatslärande*
- Vård- och omsorgscollege (2023) *Språkträning för anställda i välfärden Delrapporter juni och december 2023 Dnr 2022:455*
- Vård- och omsorgscollege anbudssvar i upphandlingen *Utbildningsinsatser för Språkhandledare i äldrevården Dnr. 2.7.2–2021:1401*

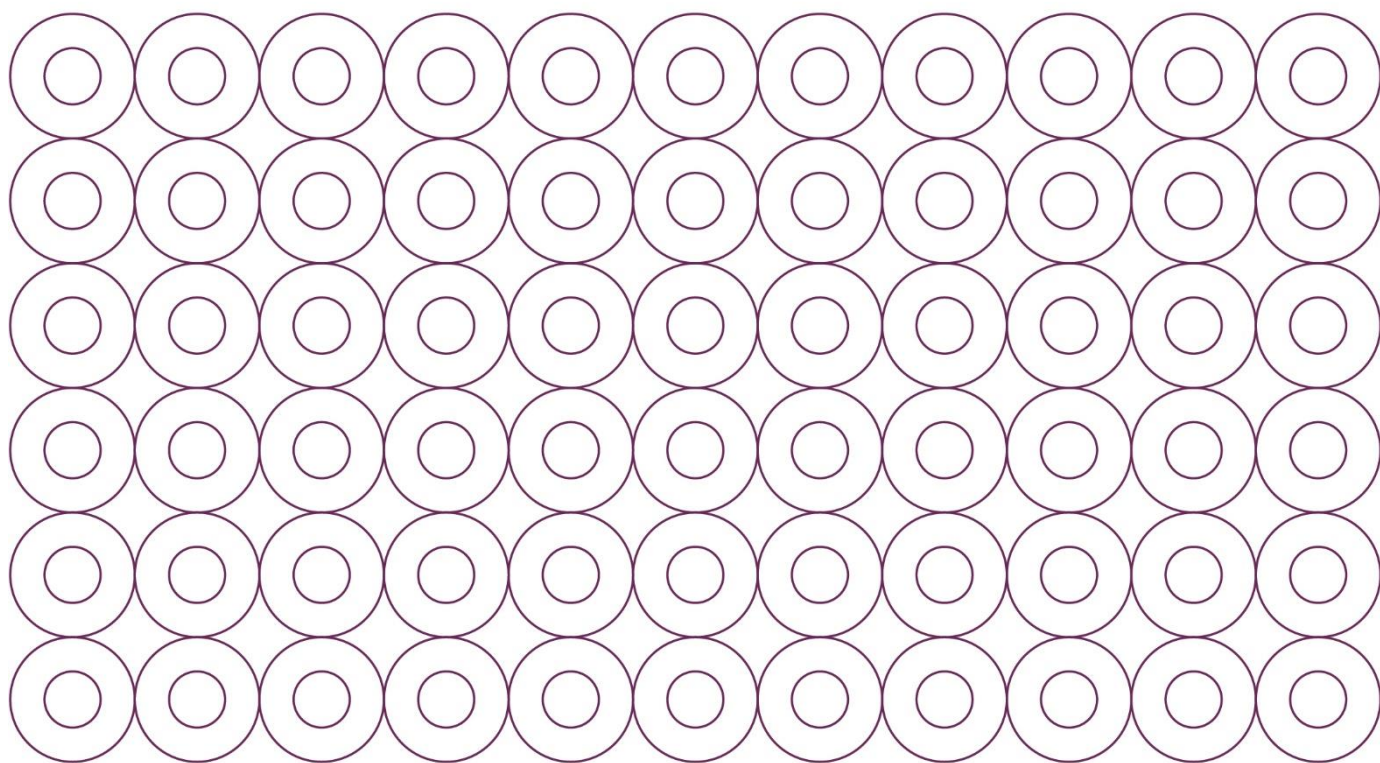
Webbsidor

[https://skr.se/skr/arbetsgivarekollektivavtal/personalochkompetensforsorjning/sprakochintegration/sprakivalfardsjobben/fragorochsvaromsprakiarbetslivet/hurk
anmanarbetasprakutvecklandepaarbetsplatsen.49590.html](https://skr.se/skr/arbetsgivarekollektivavtal/personalochkompetensforsorjning/sprakochintegration/sprakivalfardsjobben/fragorochsvaromsprakiarbetslivet/hurk
anmanarbetasprakutvecklandepaarbetsplatsen.49590.html) Informationen
hämtad 2023-05-11

[https://www.socialstyrelsen.se/statistik-och-data/statistik/alla-
statistikamnen/socialtjanstinsatser-till-aldre-och-personer-med-
funktionsnedsattning-efter-regiform/](https://www.socialstyrelsen.se/statistik-och-data/statistik/alla-
statistikamnen/socialtjanstinsatser-till-aldre-och-personer-med-
funktionsnedsattning-efter-regiform/) Informationen hämtad 2024-01-24

<https://www.vo-college.se/sprakombud> Informationen hämtad 2024-01-08

<https://aldrecentrum.se/enskilt-projekt/arbetsam-larande-arbetsplatser-inom/>
Informationen hämtad 2024-01-10



Skolverket

www.skolverket.se