

En vägledning från Språkrådet

Flerspråkighet i arbete



Institutet för
språk och
folkminnen

Flerspråkighet i arbete

En vägledning från Språkrådet

Författare: Carla Jonsson, Lotta Olvegård, Sofia Tingsell

© Institutet för språk och folkminnen, 2021

Språkrådet

Institutet för språk och folkminnen

Box 20057

104 60 Stockholm

www.isof.se

ISBN: 978-91-86959-78-4

Permanentlänk:

<http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:sprakochfolkminnen:diva-1883>

Omslag och grafisk form: Tone Gellerstedt, Isof

Flerspråkighet i arbete

Carla Jonsson
Lotta Olvegård
Sofia Tingsell



Utgiven av Språkrådet,
Institutet för språk och folkminnen, 2021

Innehållsförteckning

Läsanvisning	4
Förord	5
Flerspråkighet	7
Att investera i ett nytt språk	8
Att kunna flera språk	8
Förstaspråk och modersmål	10
Språk och identitet	11
Språklagen och ”allas tillgång till språk”	11
Språk som resurs	13
Uppmuntra och utnyttja språken	16
Språks olika status	16
Att kombinera sina språk	19
Andraspråkstalare, grammatik och uttal	20
Diskussionsfrågor till del 1	24
Att lära sig ett nytt språk	25
Andraspråksinläring	25
Formellt och informellt lärande	26
Hur fungerar sfi?	27
Yrkessvenska	28
Svårigheter i språkinläring	32
Skrivande och läsande på arbetsplatser	32
Tala och lyssna på arbetsplatsen	34
Diskussionsfrågor till del 2	42
Kommunikation – ett delat ansvar	43
Språkinläring i interaktion med andra	43
Interkulturell kommunikation	44
Relationen mellan förstaspråkstalare och andraspråkstalare	45
Ordsökning i samtal	48
Samtal med myndigheter	48
Språklig stöttning på arbetsplatsen	50
Språkkrav vid rekrytering	52
Språkpolicy på arbetsplatsen	54
Diskussionsfrågor till del 3	58
Efterord	64
Källor	65

Tips, råd och stöd

Svenskans specialiteter

Vad är svårt i svenska språket?	37
Ordförråd	37
Grammatik	39
Uttal	40

Råd till förstaspråkstalare

Strategier för samtal i tjänsten	51
--	----

Råd för flerspråkiga sammanhang

Till dig som talar mycket svenska	59
Att tala med andraspråkstalare	59
Att lyssna på andraspråkstalare	60
Skapa förutsättningar!	61
Anpassa strukturerna till andraspråkstalare	62
Till dig som är arbetsgivare eller chef på en flerspråkig arbetsplats	63

Röster om flerspråkighet

Hon vill kunna tala perfekt svenska	9
Han blir den tysta i stället för den roliga	12
Vanliga småord är ofta svårast	14
Utnyttja flerspråkighet på arbetsplatsen	17
Se de anställdas språkliga repertoarer	18
Forskningsprojekt undersöker flerspråkighet på företag i Sverige	21
Vägen till flytande svenska är längre än hon trodde	23
Sfi-undervisning på arbetsplatsen	29
Hon stöttar inlärning av ett språk som ska fungera i många situationer ...	33
Viktigt att ha strategier för språk	35
Lättare att förstå i en välkänd situation	46
Visa i stället för att bara berätta	49
Databas över personalens språkkunskaper underlättar enormt	53
Om yrkesutbildning med extra svenska	55
Språkanvändning på arbetsplatser handlar om möten mellan människor	57

Läsanvisning

Den här skriften består av tre delar. Den första delen ger en överblick över hur flerspråkighet fungerar i stora drag, den andra handlar om språkinläring och den tredje om kommunikationen mellan förstaspråkstalare och inlärare. Sist i skriften finns en lista med saker förstaspråkstalare och arbetsgivare kan tänka på i kommunikation med andraspråkstalare.

Den som främst vill ha några handfasta råd kan läsa listan i slutet. Den som vill ha lite mer bakgrund till flerspråkig kommunikation kan dessutom läsa del tre. Del ett och två ger en bakgrund till de rekommendationer vi ger och är viktiga för den som leder en verksamhet med andraspråkstalare eller ett arbete om flerspråkigheten på en arbetsplats.

Frågorna i slutet av varje avsnitt är tänkta som underlag för den som leder språkarbete på en arbetsplats eller som underlag för gruppdiskussioner för en arbetsplats där man vill arbeta med språk och till exempel ta fram en språkpolicy tillsammans med medarbetarna.

Förord

I den politiska debatten och i media talas det mycket om invandrade personer och deras svenskkunskaper. Ofta säger man att svenska är nyckeln till arbetsmarknad och ett större sammanhang i Sverige. Att kunna svenska i Sverige är onekligen viktigt, och därför finns resurser som svenska för invandrare (sfi). Men för att kommunikationen mellan invandrade och dem som talat svenska länge ska fungera krävs ett engagemang från båda sidor.

Den här skriften handlar om hur man lär sig ett nytt språk som vuxen, i det här fallet svenska. Den vänder sig inte i första hand till människor som ska lära sig svenska, utan till personer som arbetar med dem som håller på att lära sig svenska. För chefer, rekryterare och kollegor är det bra att känna till hur språket fungerar för en person som håller på att lära sig det. Det är viktigt att veta hur man som förstaspråkstalare kan underlätta kommunikationen och stödja en kollega som vill utveckla sitt språk. Att språket fungerar i samhället och på arbetsplatsen är ett gemensamt ansvar för alla oss som talar svenska och på många sätt är det lättare för den som har svenska som sitt förstaspråk att anpassa språket efter den som håller på att lära sig än tvärtom. Som förstaspråkstalare är man en resurs och ett stöd för den som lär sig svenska i vuxen ålder.

Så hur går språkinläring till? Vilka situationer erbjuder särskilda svårigheter för en inlärare? Hur kan man arbeta för att en inlärare

ska få goda förutsättningar att utvecklas språkligt? Hur kan vi dra nytta av flerspråkigheten i samhället och på arbetsplatserna?

I den här skriften ger vi en kort översikt över vad forskningen säger om förutsättningarna för att lära sig ett språk som vuxen och hur man kan underlätta den processen. Vi presenterar också många exempel på hur arbetsplatser och utbildningar i Sverige arbetar för att möjliggöra kommunikation mellan dem som kan svenska sedan innan och dem som håller på att lära sig det. Skriften avslutas med en sammanfattning, där vi också ger handfasta råd till dem som arbetar eller verkar med personer som håller på att lära sig svenska.

I skriften förekommer flera intervjuer. Personerna i intervjuerna har själva fått avgöra hur de ska omtalas. Därför förekommer vissa personer med fullständigt namn, andra anonymt eller med bara förnamn.

Sofia Tingsell

språkvårdare i svenska

Språkrådet, Institutet för språk och folkminnen

DEL 1

Flerspråkighet

Att kunna ett språk är ingen liten sak. Det krävs ett stort ordförråd och man måste känna till hur orden får speciella betydelser i ord-språk eller uttryck. Att *ta någon i hand* betyder till exempel något annat än att *ta någon i handen*. Skillnaden mellan de två uttrycken är två bokstäver i slutet av ordet *hand*. Man ska också förstå och använda en lång rad grammatiska mönster (varför heter det *Han är lärare*, utan *en*, men *Jag har en lärare som är från Norge?*) och man ska kunna uttala en lång rad ljud och ljudkombinationer. Man ska kunna göra sig förstådd när man för över faktainformation och information om hur man tycker eller känner inför något. Man ska uppfatta information som andra ger och förstå vad de anser om den informationen. Man ska dessutom klara av att anpassa sitt språk i olika situationer och med olika människor: på arbetet, på lekplatsen, med grannen, med små barn ...

I de flesta situationer behöver vi också kunna läsa och skriva på ett språk, och det kan ske med hjälp av många olika sorters skriftssystem: alfabet, stavelseskrift eller teckenskrift. Allt det här behärskar så många av oss så väl att vi knappast ser på det som en särskild kompetens, trots att det tar mycket längre tid att lära sig att behärska ett språk än att genomföra en längre högskoleutbildning.

Att lära sig ett språk i vuxen ålder är för många människor fullt möjligt, men det är inte enkelt och det vet alla som någon gång har börjat

lära sig ett nytt språk. De allra flesta som lär sig ett språk som vuxna har redan med sig ett eller flera språk. De blir alltså flerspråkiga. Den här skriftens första del handlar om flerspråkighet. Vem är flerspråkig, hur ser flerspråkighet ut? Vad krävs för att flerspråkighet ska fungera?

Att investera i ett nytt språk

Människor vill kunna göra sig förstådda. Det innebär att den som måste lära sig ett nytt språk för att kunna hantera sin vardag gärna vill göra det. Ibland talas det om motivation att lära sig. Men medan motivation handlar mycket om dagsform kan man i stället se sin språkinläring som en investering på längre sikt och för framtiden. Under investeringsperioden kan motivationen gå upp och ner, men det långsiktiga målet, att lära sig det nya språket, finns kvar. Att hålla fast vid det målet blir lättare om man kan se att investeringen lönar sig, om man kan se sig själv som en som till exempel arbetar eller sköter barnens skolgång och får nya vänner på det nya språket. Det är alltså viktigt att känna att det man investerar kommer att ge utdelning. Annars minskar benägenheten att fortsätta investera.

Att kunna flera språk

Att vara flerspråkig innebär att man behärskar fler språk än ett. Men att behärska flera språk betyder inte att man kan alla sina språk lika bra eller på samma sätt. Man kan mycket väl vara flerspråkig utan att kunna använda sina språk i alla situationer. Ett tydligt exempel är att man inte nödvändigtvis kan skriva på alla sina språk. En del språk har man kanske aldrig använt i skolan, utan i familjen eller för mer vardaglig kommunikation med andra.

Flerspråkiga personer använder ofta ett språk i hemmet och ett annat på arbetet, eller ett språk i skolan och ett annat med vänner. Det gör att de ofta blir bra på att använda till exempel arbetsspråket

Hon vill kunna tala perfekt svenska

Andreea, från Rumänien, arbetar inom bilindustrin

Andreea är ingenjör på ett stort företag. Hennes förstaspråk är rumänska. Tack vare det talar och förstår hon ganska mycket italienska, spanska och franska. Hon talar också engelska och lite tyska. Hennes svenska ligger på en mycket grundläggande nivå, säger Andreea själv, utom läsförståelsen som är mycket högre eftersom hon känner igen franska, tyska och engelska ord. Hon säger sig förstå 90 procent av e-post-meddelandena på svenska och hon förstår tidningar bra. Hon har lärt sig att dela upp långa ord för att skapa betydelse i dem, men det är mycket svårare om hon bara hör orden, särskilt på vissa dialekter. Stavning och uttal är de stora utmaningarna.



Andreea

Andreea talar inte gärna svenska på jobbet eftersom hon skäms över sitt uttal och vill tala perfekt. Under intervjun återkommer hon ofta till svenskans många vokaler och hur svårt det är att uttala dem. Synonymer är en annan utmaning.

På frågan vad förstaspråkstalare kan göra för att stötta hennes svenska tvekar hon först, men säger sedan att hon ber att de håller mötena på arbetsplatsen på svenska. Andreea lyssnar gärna på andra människor som pratar på bussen och på tåget. Hon har inte många möjligheter att prata svenska utanför arbetsplatsen och de svensktalande hon träffar, till exempel grannarna, vill hellre träna sin engelska än att prata svenska med Andreea och hennes man.

Andreea vill lära sig svenska. Det ska man göra när man flyttar någonstans, tycker hon. Om man inte talar språket förstår man inte heller kulturen, säger Andreea, och menar att det var hennes eget val att flytta hit. Hon tror dock att hon kommer att behöva återvända till sf (svenska för invandrare) för att utveckla svenskan mer.

eller skolspråket för att tala eller skriva om sådant som relaterar till arbete eller skola, medan de är bättre på att tala om sådant som rör hem eller relationer på ett annat språk. Det finns naturligtvis också de som kan använda alla sina språk på ett mer integrerat sätt, men det kräver att alla språken har fått utvecklas på flera arenor. Det är knappast någon idé att ställa sig frågan hur ”väl” en flerspråkig person kan ett visst språk. Det är oftast mer praktiskt att fundera över i vilka situationer någon kan använda sina olika språk.

Man kan se de olika språk som flerspråkiga personer talar som en del av en samlad språklig repertoar. Förutom olika språk kan till exempel dialekter ingå i en sådan språklig repertoar och därutöver kroppsspråk och gester. Situation och samtalspartners avgör vilket språk eller dialekt som passar bäst, och även vilka gester man använder.

Förstaspråk och modersmål

Ofta används termen *modersmål* för att beteckna det språk en person lärde sig först. Termen är inte helt lyckad. Det språk man lärde sig först behöver man till exempel inte alls ha lärt sig av sin mamma, som termen antyder. En mer entydig term är förstaspråk, som oftast betecknar det första språket man lär sig i en familj eller liknande. Ett språk man lär sig senare i livet i en miljö där språket talas som förstaspråk av omgivningen kallas andraspråk.

Men inte heller termerna första- och andraspråk är helt självklara. Med förstaspråk anses vanligen det språk en person lärde sig först, men det behöver inte vara det språk man kan bäst. Man kan också ha fler än ett förstaspråk; det är inte alls ovanligt att växa upp i en familj där flera språk talas och där man blir förstaspråkstalare av flera språk. Trots termernas begränsningar använder vi i den här skriften termerna förstaspråk, förstaspråkstalare, andraspråk och andraspråkstalare.’

Språk och identitet

Det sägs ofta att språk är nyckeln till en kultur eller ett samhälle. Vi förutsätter alltså att språk och identitet hör ihop; kan man ett språk tillhör man en viss grupp. Men personer kan uppleva relationen mellan språk och identitet på olika sätt. En del identifierar sig starkt med något eller några av de språk de talar. Man kan också börja identifiera sig med ett nytt språk som man lär sig eller med ett språk som man börjar använda på en ny arbetsplats. Genom att byta arbetsplats och börja använda ett koncernspråk som engelska, kan man se på sig själv som mer global än man gjort bara veckor tidigare.

Men man kan också tala ett språk utan att alls vilja eller kunna identifiera sig med andra talare av det språket. Ibland förknippas talare av vissa språk med en viss region eller en viss religion, men alla talare behöver inte tillhöra den gruppen. Att ständigt förknippas med en grupp man inte tillhör och därför behöva förklara sin bakgrund eller identitet kan vara frustrerande. På samma sätt kan det vara frustrerande att på språkliga grunder inte få räknas till en grupp man vill tillhöra, eller identifierar sig med.

Språklagen och ”allas tillgång till språk”

Sverige fick en språklag 2009. Den ger alla som är bosatta i Sverige rätt att lära sig svenska. Alla som är bosatta i Sverige ska också ges möjlighet att utveckla och använda andra språk. Ansvaret för att språksituationen blir sådan, ligger enligt lagen på det allmänna, det vill säga på staten och kommunerna och deras anställda. Generellt kan man därför inte kräva att någon ska lära sig svenska eller ett annat språk. Däremot kan man kräva av det allmänna, till exempel staten eller kommunen, att få hjälp med språkinlärning och tillgång till språk.

Han blir den tysta i stället för den roliga

Abraham, från Etiopien, doktorand, Göteborgs universitet

Abraham, som är doktorand, skrattar inte så ofta på svenska. På sitt förstaspråk amhariska däremot, med sina etiopiska vänner och familjen, är Abraham ”den roliga”.

Abraham talar om skammen över att inte lära sig ”bra svenska”. Folk kritiserar inte hans språk öppet, men kritiken finns där implicit. Ju längre man bor i landet, desto mer pinsamt blir det om man inte lär sig svenska, säger Abraham. Han beskriver känslan att hans svenska språk inte matchar hans tankar. Han är aldrig nöjd med sig själv när han uttrycker sig på svenska och konsekvensen blir att han är tyst i stället. På jobbet har han hela tiden en känsla av att bli bedömd när han pratar svenska. Men han talar mycket svenska med sin rumskamrat. Hon rättar ibland Abrahams svenska och ger tips på böcker som de kan prata om. För Abraham är det lättare att prata svenska med främlingar, till exempel på gymmet.

På frågan om vad förstaspråkstalare kan göra för att stötta Abrahams svenska svarar han helt enkelt: Lyssna! Abraham tycker att svenskar generellt sett är bra på att lyssna och ofta är det viktigaste att bli lyssnad på och få bekräftat att den andre förstår och att det är okej att fortsätta prata. Abraham ställer sig tveksam till rättningar från förstaspråkstalare eftersom sådana kan stärka känslan av otillräcklighet och slå tillbaka och göra honom tyst. Ofta hjälper det när folk helt enkelt är snälla, och många är bra på att ge komplimanger, tycker Abraham. Han känner sig tryggare i läsande och lyssnande i sin akademiska svenska än i sin vardags-svenska. Den senare är mer kulturellt anknuten, till exempel när man pratar om svenska dialekter eller om svensk mat på fikarasten.



Abraham

Språk som resurs

Ofta tänker vi oss, kanske särskilt i länder som ansetts så enspråkiga som Sverige länge gjort, att det ideala, ”riktiga”, sättet att använda språk är att tala ett språk i taget. Vi har alltså en enspråkig norm. En sådan norm bygger bland annat på antagandet att ett gemensamt språk leder till effektiv kommunikation. Verkligheten är dock ofta långt ifrån enspråkig och i vissa situationer kan det visa sig vara mer effektivt att använda två eller flera språk.

Flerspråkighet är en rikedom och en resurs – både för den som är flerspråkig och för samhället. I dagens arbetsliv krävs ofta kunskap i olika språk. Samhället behöver flerspråkiga personer, till exempel tolkar, översättare och personer som kan förhandla, sälja varor, undervisa eller ge vård och omsorg på olika språk.

Inom EU brukar det påpekas att det inte räcker att kunna engelska. Ibland jämförs engelska med en baskunskap som att läsa eller skriva. Därutöver krävs fler språk för att en person ska bli konkurrenskraftig på arbetsmarknaden. Att som företag sakna tillräcklig språklig kompetens kan vara negativt och leda till att uppdrag går förlorade. En EU-rapport slår fast att många europeiska företag förlorar exportmöjligheter på grund av bristande språkkunskaper. Framst saknas kunskap i andra språk än engelska.

Förutom att olika förstaspråk kan vara viktiga resurser i arbetslivet är språk viktiga av andra skäl. Kunskaper i förstaspråk kan vara centralt för individens identitetsskapande och för kommunikation med familj, släkt och vänner. Kunskap i förstaspråket kan också stödja inläringen av nya språk, till exempel genom att ge möjlighet att jämföra olika ord och uttryck på de olika språken. När man ska inhämta ny kunskap kan förstaspråket också vara till nytta – till exempel kan en sjuksköterska med fördel läsa instruktioner om hur en maskin fungerar på sitt förstaspråk, även om patientkontakten sker på svenska.

Vanliga småord är ofta svårast

Josephine Karlsson, lärare på Lärcentrum i Falköping.

Thomas Roos, rektor för Lärcentrum i Falköping

Josephine Karlsson undervisar på vård- och omsorgsprogrammet och har lång erfarenhet av utbildning av undersköterskor och flerspråkiga sköterskeelever. Hon betonar att det tar tid att lära sig ett språk. Man måste också känna sig trygg för att lära sig och utveckla ett andraspråk. Inom vården ställs stora krav på att personalen ska kunna använda språk i olika situationer och med olika människor. Man ska kunna prata med både patienter, deras anhöriga och med arbetskamrater och chefer, vilket innebär att man måste kunna använda både fackspråk och vardagsspråk. Språket är också knutet till kulturella företeelser, som man förväntas behärska. Varför har vi till exempel lakan i något som heter linneförråd? Vardagliga sysslor har sitt fackspråk som en undersköterska måste kunna vid sidan av vårdspråket. Ett exempel är alla ord som krävs för att sköta ett kök: *kaffefilter, besticklåda, göra kräm, koka havregrynsgröt.*



Josephine
Karlsson

Rektorn Thomas Roos menar att man i verksamheter som vård och industri ofta tror att inlärare av svenska har svårt med yrkesspecifika termer och begrepp, medan det i själva verket ofta är ”småorden” som är svåra. Fackorden är ofta generella och inom vården ofta på latin och därför internationella. Fackorden går igenom på utbildningar, även för förstaspråkstalande elever. Småorden däremot, smyger sig mer obemärkt in i arbetsplatsens språk. På arbetsplatser och i utbildningar uppfattar man dem inte som svåra och tänker ofta inte på att förklara dem. Ett exempel är modala hjälpverb, alltså ord som *måste, kan, skulle, borde*. Vilket

sådant ord som används kan vara avgörande för hur en situation ska hanteras.

Det som kallas yrkessvenska är inte bara språket som används under arbetet, utan även språket som används på lunchraster och kaffepauser. Det handlar inte bara om ord utan också om vilka samtalsämnen man kan ta upp och vad man inte pratar om. Josephine Karlsson och Thomas Roos betonar båda hur viktigt det är att som kollega våga prata med en nyanställd som verkar ha missuppfattat något eller som bryter mot arbetsplatsens outtalade regler. Det handlar om respekt för sin arbetskamrat som annars riskerar att fortsätta göra fel och hamna utanför.

Språkombud stöttar kollegornas språkutveckling

Lärcentrum arbetar med språkombud. Det är medarbetare som har ett särskilt uppdrag att stötta sina kollegor i frågor som rör deras språkutveckling. Språkombud kan till exempel bistå i olika frågor som rör språkanvändning på arbetsplatsen och stötta dem som inte har svenska som förstaspråk. Språkombudens huvuduppgift är att vara bollplank för handledarna vad gäller kommunikation. De ska till exempel kunna svara på frågor om kränkande språk och om språkliga aspekter som uttal och ordförråd. Även om det främsta syftet är att stötta personal med svenska som andraspråk, gynnas alla medarbetare av samtal om och arbete med språkanvändning på arbetsplatsen.

Termen *språkombud* är varumärkesskyddad och kräver en speciell utbildning. Det är en påbyggnadsutbildning för dem som har en handledarutbildning och som har arbetat som handledare. Utbildningen leds av vårdlärare och lärare i svenska som andraspråk.

Uppmuntra och utnyttja språken

Anställda som talar andra språk än de som i huvudsak används på en arbetsplats använder inte alltid alla sina språk på jobbet. Det kan bero på att de inte vill utmärka sig, men det kan också bero på att ingen efterfrågar andra språk än svenska. Om flerspråkigas kunskaper är okända på arbetsplatsen kan de inte nyttjas som resurser. Om talare av olika språk i stället uppmuntras att använda hela sin språkliga repertoar kan detta få positiva, ibland oväntade, effekter för arbetsplatsen. Man kan få upp ögonen för andra språkliga behov och önskemål hos kunder, patienter eller samarbetspartners och skapa förändringar.

Att en person talar flera språk innebär att personen har möjlighet att fungera i fler sammanhang. Men det är inte helt självklart att en kunskap man har fått på ett språk utan ansträngning kan överföras till ett annat. Personen kan behöva lära sig yrkets termer och vanliga formuleringar i yrekssammanhang även på sitt förstaspråk. Det kan röra sig om fraser som inleder patientkontakt, omskrivningar för känsliga ämnen eller övning på att formulera en fråga som ger det mest precisa svaret. Det här är uppgifter som kräver träning och det är inte självklart att man skulle klara det på sitt förstaspråk utan att ha fått utbildning eller övning. Språkfrågor av det här slaget behövs alltså uppmärksammas på en arbetsplats för att flerspråkigheten ska fungera. Eftersom kunskaper i flera språk kan gagna både individer och arbetsplatser bör de synliggöras, uppmuntras och premieras.

Språks olika status

På olika platser och i olika tider har olika språk ansetts vara ”finare” eller ”fulare”. Språk har olika status. Det finns inte något inneboende i själva språken som ligger till grund för att de värderas olika



Utnyttja flerspråkighet på arbetsplatsen

På hotell, turistbyråer och i andra verksamheter där det är vanligt med besökare från många olika länder finns ofta en medvetenhet kring språk. Ibland är det arbetsgivaren som ser till att personal i receptioner och liknande visar vilka språk de behärskar. Det kan göras med till exempel flaggor på namnskyltarna.

På ett spanskt hotell som är ett populärt svenskt resmål är de mest använda språken engelska, spanska och tyska. Där har alla som arbetar i receptionen flaggor på sina namnskyltar. Dessa skyltar beställs av ledningen direkt när en ny person anställs och flaggorna väljs utifrån de språk som personalen själv säger att de behärskar. Personalen i receptionen utnyttjar varandra som resurser för att täcka de språkliga behov som uppkommer i det vardagliga arbetet på hotellet. Om de tillsammans inte har den språkliga kompetens som behövs i mötet med gästerna brukar de vända sig till andra personalkategorier på hotellet, till exempel lokalvårdare. Om inte de heller har den språkliga kompetens som situationen kräver vänder man sig till guider vid olika reseföretag. Genom att personalen slår ihop sina språkliga kompetenser blir den språkliga repertoaren större. Det är ett exempel på hur språk används som resurser i vardagen.

På hotellet har arbetsledning och personal gemensamt tagit ansvar för att språksituationen ska fungera. Ibland tar istället enskilda anställda själva ansvar för ett företags flerspråkighet. På ett varuhus i Stockholm har några av de anställda på eget initiativ klistrat fast flaggor på sina namnskyltar. Flaggorna fungerar som en inbjudan till kunderna att tala även dessa språk.

Se de anställdas språkliga repertoarer

Gunilla Jansson, professor i svenska, Stockholms universitet

Gunilla Jansson har forskat om flerspråkighet i äldreomsorgen. I en studie visar hon att personal använder språk på ett kreativt sätt i yrkesmässigt svåra situationer. De anställda överbryggar språkbarriärer och skapar närhet med en rik repertoar där gester samverkar med tal på svenska och några ord på den boendes språk. Det kan till exempel vara ord som är viktiga för den aktuella omsorgssituationen, som tider för medicinering.



Gunilla Jansson

Gunilla menar att anställda ibland bedöms ur ett bristperspektiv – fokus är på vad som saknas i stället för att exempelvis flerspråkig kompetens lyfts fram. Inte bara skriftlig kompetens bör premieras utan även språklig kreativitet och sådant som kommuniceras med kroppen. De med mer omfattande språkkunskaper är särskilt viktiga för de boende – de kan översätta, vara en länk till de boendes personliga historia och en brygga till övrig personal.

I en annan studie visar Gunilla Jansson att anställda lär sig ord och fraser på den boendes språk av kollegor som talar språket. Genom att lära ut ord som är viktiga för uppgifterna får de värdefulla arbetsredskap. Ett exempel: En person på ett demensboende ber flera gånger per dag personalen om en smärtlindrande tablett, och gör det på sitt förstaspråk som inte är svenska. Då är det värdefullt att kunna ordet 'tablett' och fraser såsom *Har du ont?* och *Hur är det?*

Personal som behärskar den boendes språk kan bidra ytterligare genom att erbjuda översättning, lösa problem och förekomma konflikter, samt genom att skapa intimitet och lekfullhet. Genom att få rollen som expert på ett visst språk kan flerspråkiga anställda stärkas i sin yrkesidentitet. Det kräver förstås att någon ser och uppmärksammar deras språkliga kompetens.

högt. Vad vi tror, tycker och känner om språk har i grunden väldigt lite med inställningen till själva språket att göra; det är i stället våra föreställningar om den grupp som talar språket som avgör hur vi ser på det.

På arbetsplatser i Sverige har svenska hög status. Dessutom har även engelska, som ett internationellt språk, generellt en hög status. Det här är centrala språk för svenskt arbetsliv. Men andra språk, som är mindre synliga, kan också spela stor roll: arabiska, bosniskokroatiska-serbiska, finska, kurdiska, persiska, somaliska, spanska är några av de språk som har många talare i Sverige och som talas av stora nätverk runtom i världen.

Att kombinera sina språk

Många flerspråkiga personer använder flera av sina språk samtidigt när det går. De växlar mellan dem ibland mitt i en mening, direktöversätter uttryck och utnyttjar hela sin språkliga repertoar för att få till det som bäst uttrycker det de vill få sagt. Det här brukar kallas transspråkande. Transspråkande gör man tillsammans med andra som kan samma språk. Man kan också kombinera sina språk i skrift, till exempel när man skriver personliga anteckningar vid möten. Kanske skriver man fackord på det språk som de tas upp på, medan man skriver friare anteckningar ur minnet på ett annat språk. På arbetsplatser kan anställda använda och växla mellan olika språk på möten, i läsning, i presentationer eller i skrift. Man skulle kunna tro att en person som växlar mellan språk inte har tillräckliga kunskaper i de enskilda språken, men det är snarare tvärt om: personen har många kompetenser och utnyttjar så många som möjligt.

En grupp brittiska forskare har studerat hur innehavare av butiker i ett av Europas Chinatowns kommunicerar med varandra och med sina kunder. Forskarna intresserade sig särskilt för hur trans-

språkande utnyttjades. Studierna visar att personalen bedömer sina kunders språkliga preferenser genom att använda engelska, mandarin och kantonesiska på ett integrerat sätt, för att snabbt avgöra vad deras kunder föredrar och anpassar sedan resten av kommunikationen till det. Personalen såg språkväxlingen som en lönsam strategi i mötet med kunderna. Flera språk kan alltså utnyttjas för att ge bättre service och det gynnar också den egna verksamheten.

Andraspråkstalare, grammatik och uttal

Hittills har vi ägnat oss åt hur flerspråkighet fungerar i praktiken. Sammanfattningsvis skulle man kunna säga att flera språk är en tillgång och att man kan utgå från att flerspråkiga personer använder sina språk till (delvis) olika saker och därför inte kan ses som flera enspråkiga personer i en. En flerspråkig person har (oftast) en större språkbehärskning totalt sett än en enspråkig. Men en flerspråkig person kan också ha ett eller flera språk som hon använder i färre situationer och inte behärskar lika bra. Ibland hörs termen halvspråkighet i debatten kring svenska som andraspråk. Den termen saknar språkvetenskapligt stöd; det finns ingen som har ett eller flera ”halva” språk. I stället har man kunskaper i språk inom de områden där man har haft möjlighet att utveckla språket eller språken.

När man lär sig ett andraspråk som vuxen är det vanligt att man har en brytning på sitt nya språk. Att någon bryter innebär att man hör spår av ett annat språk när personen talar ett nyare språk. Egentligen är det här helt odramatiskt. Vi kan höra att en person är från norra eller södra Sverige och vissa svenska dialekter är svåra att förstå för människor från andra områden. På samma sätt fungerar brytning; vi hör att någon kommer från ett annat språkområde och ibland kan vi till och med avgöra från vilket språkområde det är. Har man lärt sig ett nytt språk som vuxen är det mycket ovanligt att man inte har någon brytning alls, även när man behärskar



Forskningsprojekt undersöker flerspråkighet på företag i Sverige

Mona Blåsjö, Sofia Johansson och Carla Jonsson, forskare på Stockholms universitet

Ett svenskt forskningsprojekt vid Stockholms universitet har undersökt hur chefer och andra anställda använder språk vid några företag i Stockholmsområdet. Språkforskarna Mona Blåsjö, Sofia Johansson och Carla Jonsson berättar att många företag använder flera språk, framför allt svenska och engelska. Chefer och övrig personal förväntas skriva många texter på engelska. De ska också kunna hålla presentationer på såväl svenska som engelska utan att nödvändigtvis i förväg veta vilket språk som ska användas. Ibland används språken parallellt, ibland förekommer transspråkande, det vill säga att språken används mer integrerat.

Några anställda berättar för forskarna att det, särskilt i början, är krävande och tröttande att använda ett annat språk än sitt förstaspråk. De menar också att det krävs ett äkta engagemang för att underhålla och utveckla engelskan. En del säger också att de inte kan uttrycka sig lika nyanserat på det språk som inte är förstaspråket, och det blir extra tydligt när man talar engelska med personer som har det som förstaspråk.

språket mycket väl. Brytning är alltså i många fall något man inte kan välja bort eller arbeta bort. Inte alla som bryter är heller intresserade av att göra sig av med brytningen; den kan säga något om ens bakgrund och identitet.

Andraspråkstalare kan ibland göra grammatiska avvikelser från standardsvenska, till exempel använda *ett* tillsammans med en-ord eller tvärt om: *ett sång, en bord*. Forskning visar att grammatiska avvikelser spelar ganska liten roll för hur väl en person med svenska som förstaspråk förstår vad som sägs. Större roll för förståelsen spelar uttalet. Talare med brytning bedöms också, enligt andra studier, som mindre kompetenta inom sitt yrkesområde än talare som inte bryter (lika mycket), trots att deras profession inte har med uttal att göra. Uttalsavvikelser tolkas ibland som grammatiska fel. Brytning är alltså något som kan stå i vägen för en person som vill vara verksam på ett nytt språk.

Det är bra att känna till att en brytning inte bara bedöms utifrån hur den låter. Viktigt är också vilken inställning den som lyssnar har till personen. I samtal med en person som bryter är det därför viktigt *hur* man lyssnar och att man fokuserar på att skapa gemensam mening och förståelse. I vissa fall får en person som bryter extra auktoritet inom ett visst fält, just på grund av brytningen. I ett matlagningsprogram kan en fransk brytning vara en tillgång. Hur brytning uppfattas säger alltså mycket om vilka fördomar vi har om människor och inte bara om vilka språkliga ljud vi har lättare eller svårare att förstå.

Vägen till flytande svenska är längre än hon trodde

Jenny, från USA, studerar och arbetar extra på kafé

Jenny har vuxit upp i USA och har två förstaspråk: engelska och svenska. Hon bor i Sverige sedan två år tillbaka. Nu studerar hon och arbetar samtidigt på kafé. Jenny förstår svenska utan problem, och hon läser och skriver svenska. Däremot vill hon inte gärna prata svenska. Vardagliga samtal på svenska som kan handla om ”vad som helst” är jobbiga för Jenny som i stället föredrar kända situationer med tydliga och fasta ramar och som har en bekant struktur, innehåll och ordförråd. Ett exempel på en sådan situation är när hon säljer kaffe på kaféet eftersom samtalen med kunderna ser ungefär likadana ut varje gång. Om någon kund ställer en fråga som går utanför manuskriptet behöver Jenny ta hjälp av en kollega. Jenny försöker prata svenska med sina arbetskamrater. De pratar både svenska och engelska med henne.



Jenny

Jenny tar upp rädslan att bli bedömd när hon pratar. Hon tycker inte om att bli avbruten när hon talar, eftersom hon då lätt tappar tråden och får svårt att komma tillbaka till det hon skulle säga. Hon tar dock gärna emot återkoppling som synonymer eller omformuleringar efter att hon har sagt det hon vill säga.

Jenny skrattar ironiskt åt sig själv när hon säger att hon ser sig själv som en person som kommer att tala ”flytande svenska” inom ett år. Hon inser att det sannolikt inte kommer att gå så snabbt och hon kan inte heller se vägen dit. Bara att den är längre än hon hade trott.

DISKUSSIONSFRÅGOR TILL DEL 1

Frågor utifrån personliga erfarenheter av språk

- Vilka språk och dialekter kan du?
- Vad mer ingår i din språkliga repertoar? Gester, bilder, annat? Hur och när använder du dem?
- Har du lärt dig något nytt språk som ungdom eller vuxen? Vad var det som gav dig viljan att investera i ett nytt språk? Fanns det något som minskade din vilja att investera i ett nytt språk?
- Vilket/vilka språk skulle du säga är ditt/dina förstaspråk?
- Hur tycker du att identitet och språk hör ihop för dig i ditt liv?

Frågor om språk på arbetsplatsen

- Vilka språk används på din arbetsplats? Hur ser er gemensamma språkliga repertoar ut?
- Vilka språk har hög status på din arbetsplats? Varför?
- Kan språk ses som ett problem på din arbetsplats? I så fall: i vilka situationer händer det? När ses språk som en resurs?
- Hur skulle fler språk kunna ges plats och utnyttjas på din arbetsplats?
- Saknas några språkkunskaper på arbetsplatsen? Vad kan man göra åt det?
- Kombineras språk på er arbetsplats i någon typ av transspråkande?
- På vilka sätt kan man använda transspråkande som en resurs?

DEL 2

Att lära sig ett nytt språk

Den första delen i den här skriften handlar om flerspråkighet – som den ser ut hos en person och som den kan se ut på en arbetsplats. Men hur går det till att bli flerspråkig och att lära sig nya språk? Den här delen av skriften handlar om språkinläring, om språkkurser och om vad det är man behöver kunna för att kunna ett språk.

Andraspråksinläring

När ett barn lär sig sitt eller sina första språk verkar det enkelt och vi tycker ofta att det går fort. Men det är en komplicerad process att lära sig förstå världen och att samtidigt sätta ord på den. Språkinläringen pågår också högt upp i åldrarna, faktiskt hela livet. Även som vuxna utökar vi ständigt vår repertoar av nya ord och uttryck.

Medan förstaspråksinläring alltid sker i uppväxtmiljön kan andraspråk läras in på olika sätt. Man talar ibland om skillnaden mellan inläring och tillägnan av ett språk. När man lär sig ett språk på ett formellt sätt, genom utbildning i ett klassrum eller på kurs, kallas det språkinläring. Lär man sig i stället ett språk som vuxen i en mer naturlig inlärmingsmiljö kallas det för språktillägnan. I den här skriften gör vi ingen sådan skillnad; vi talar om språkinläring.

Ett språk man lär sig efter att man har lärt sig sitt (eller sina) förstaspråk kallas andraspråk. När andraspråkstalare får frågan vad

det innebär att kunna ett språk svarar de ofta att det handlar om att kunna klara sig själv på språket och att kunna hjälpa andra. Självständighet verkar med andra ord vara ett viktigt mål för den som vill lära sig ett nytt språk.

Något som återkommer i flera studier är rädslan hos andraspråkstalare att säga fel. Den rädslan kan leda till att en andraspråkstalare hellre avstår från att tala. Återkommande är också bristen på möjligheter att träna sin svenska med förstaspråkstalare utanför undervisningen. Även många av de andraspråkstalare som arbetar saknar möjligheter att prata svenska. De är rädda för att störa sina arbetskamrater med frågor om språk och förstaspråkstalande arbetskamrater bjuder inte alltid in till samtal.

Många andraspråkstalare skulle vilja kombinera arbete och studier i svenska i större utsträckning än vad de har möjlighet att göra. Många inlärare säger också att de ser formella studier som nödvändiga för fortsätta att utvecklas språkligt i svenska.

Formellt och informellt lärande

Människor som lär sig svenska som andraspråk i Sverige lär sig ofta språket genom att delta i undervisning, genom att höra språket talas omkring dem i samhället och genom att själva använda språket i samspel med andra. Ibland kan också arbetsplatser ordna speciella utbildningar för anställda. Då talar man om icke formellt lärande, och det kan vara ett bra tillfälle för en inlärare att till exempel komma i kontakt med det speciella ordförråd som just den aktuella arbetsplatsen använder.

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 får tillgång till formellt lärande. Förutom undervisning finns det annat som är viktigt för att lära sig ett språk. Att ha tät kontakt med talare av det nya språket, att lära sig det nya språket

i en trygg miljö, och att ha en stark motivation att investera i det nya språket. Som van talare av språket kan man stötta språkinlärare genom att skapa en trygg miljö där nya talare ges många möjligheter att tala det nya språket med kollegor och andra. På en arbetsplats finns det gott om tillfällen för informellt lärande, dels under själva arbetet med kollegor och kunder eller liknande, dels på raster.

Den vanligaste typen av formellt lärande i svenska är svenska för invandrare, sfi. Att lära sig svenska som vuxen är en annan sak än att lära sig svenska som ung. Som vuxen har man kunskaper med sig som kan hjälpa en i inläringen av ett nytt språk, men man har också ofta en livssituation som innebär många andra förpliktelser när man ska skapa ett nytt liv i ett nytt land. Det kan vara svårt att hinna läsa läxor och träna på svenska. Det här gäller delvis också för informellt lärande; man hinner inte öva svenska så mycket om man har familj, nytt jobb, nytt land och så vidare.

För att underlätta för svenskstudier erbjuder en del arbetsgivare sfi-undervisning i anslutning till arbetsdagen eller på arbetstid.

Hur fungerar sfi?

Eftersom sfi är en undervisningsform som så gott som alla vuxna språkinlärare i Sverige har mött, är det bra att som kollega och arbetsgivare känna till hur sfi fungerar och vad man kan förvänta sig efter sfi. Sfi erbjuder tre studievägar, 1, 2 och 3. Studieväg 1 är för deltagare utan tidigare skolbakgrund, studieväg 2 för den som har motsvarande grundskoleutbildning och studieväg 3 för deltagare med gymnasieutbildning eller högre utbildning.

Sfi omfattar fyra kurser, A, B, C och D, och alla deltagare har rätt att studera vidare till och med D-kursen. Under sfi-utbildningen ska deltagarna bland annat ges förutsättningar att utveckla förmågorna att läsa och skriva svenska, tala, lyssna och förstå svenska i olika sammanhang, anpassa språket till olika mottagare och

tillägna sig ett gott uttal. Dessutom ska deltagare på sfi lära sig mer om språkinläring generellt, om digital kommunikation med mera.

Sfi-studier kan kombineras med arbete, praktik eller en annan utbildning, och det kan även finnas möjlighet att läsa hela eller delar av en kurs på en arbetsplats.

Efter avslutade sfi-studier kan man som andraspråkstalare gå vidare inom vuxenutbildningen, först till grundläggande svenska som andraspråk, som motsvarar grundskolestudier, huvudsakligen årskurs 7–9, och efter det kan man läsa svenska som andraspråk på gymnasial nivå. Det senare krävs för att kunna läsa vidare på svensk högskola eller universitet. Högskolebehörighet i svenska kan man också få genom att ta det så kallade TISUS-testet som ges två gånger om året på några av landets universitet. TISUS-testet kan också genomföras utomlands.

Yrkessvenska

I takt med att arbetsmarknaden uppmärksammat vikten av språkkunskaper för andraspråkstalare har termen yrkessvenska börjat användas. Undervisning i yrkessvenska kan se ut på många olika sätt, men typiskt är att den introducerar ett yrkesspecifikt ordförråd. Inom restaurangbranschen kan det vara ord som *gratinera* och *jäsning* och inom vården *sjukdomsvinst* och *journal*.

Termen yrkessvenska är omdiskuterad, eftersom det i praktiken är svårt att avgöra vilka ord eller vilket språkbruk man måste behärska för att klara ett yrke eller arbeta inom en bransch. Man använder ju inte bara fackord när man arbetar. I de flesta yrken ingår en rad olika arbetsuppgifter och man skriver och läser olika typer av texter och talar med olika grupper av människor: arbetskamrater, kunder, vårdnadshavare, patienter. Under en arbetsdag utför man inte heller bara arbetsuppgifter som hör till ett specifikt yrke. Man ska också kunna fika, ha utvecklingssamtal med chefen, delta i

Sfi-undervisning på arbetsplatsen

Madeleine Andersson, hotell- och HR-chef på spa

Hotellet där Madeleine Andersson arbetar erbjuder sina flerspråkiga anställda sfi-undervisning på arbetsplatsen i direkt anslutning till arbetsdagen, antingen före eller efter. I undervisningen deltar ett tiotal medarbetare som arbetar i serveringen, receptionen, disken eller housekeeping. För att sfi-utbildningen på hotellet ska kunna genomföras krävs att de anställdas hemkommuner finansierar den.

Madeleine säger att hon som ledare vill stötta de medarbetare som ännu inte behärskar svenska. Två timmar i veckan ges sfi-undervisningen och det är avdelningsledarnas ansvar att lägga schemat så att de anställda kan delta. Både Madeleine och sfi-lärarna upplever att språkinläringen går fortare när deltagarna känner varandra och dessutom pratar om ämnen som berör dem i vardagen. Detta leder till ett stort engagemang bland deltagarna. Diskussionsövningarna utgår från vanliga situationer som kan uppstå i hotell- och restaurangbranschen.

Kommunikationen mellan de anställda fungerar bra, enligt Madeleine och hon betonar vikten av att våga. För att våga kommunicera krävs att medarbetarna känner sig trygga och inkluderade på arbetsplatsen. Hotellet arbetar för att skapa en tillitskultur. Hon säger att företaget har nolltolerans mot diskriminering och stöttar de anställda om det uppstår situationer där de upplever att de diskrimineras på grund av sin språkanvändning.

Språkkraven ser olika ut för olika roller på hotellet. De som arbetar på bokningsavdelningen behöver kunna använda svenska i tal och skrift. För dem som arbetar med till exempel disk eller housekeeping är det mest centralt att kunna kommunicera med varandra.



Madeleine
Andersson

Om en medarbetare inte kan uttrycka något på svenska finns det alltid någon annan som kan hjälpa till eftersom de ofta arbetar i team. De språkliga kompetenserna på hotellet gör att gästerna kan bli bemötta på sitt eget språk.

De medarbetare som är förstaspråkstalare av svenska kan stötta sina kollegor genom att tala så mycket svenska som möjligt – i stället för engelska – och på så sätt erbjuda möjlighet att öva. I den interna kommunikationen på företaget skrivs det mesta på både svenska och engelska. På intranätet blir det svengelska emellanåt, säger Madeleine.

Personligt bemötande med kalligrafi

Junko arbetar på spahotell

Junko deltar i sfi-utbildningen på spahotellet. Hon är född i Japan där hon arbetade som undersköterska. På spahotellet arbetar hon med gästservice för VIP-rummen, i receptionen och i butiken. I det vardagliga arbetet talar hon främst svenska och engelska. Hon brukar börja på svenska men använder ibland engelska om hon behöver fråga något eller för att ge mer utförliga förklaringar. I Junkos arbetsuppgifter ingår att ringa VIP-gäster innan de kommer till hotellet och under de samtalen brukar hon använda engelska.

Telefonsamtal där gäster vill boka rum kan ibland vara en utmaning och om det uppstår språkförbistring brukar Junko fråga sina kollegor, som snabbt brukar vara behjälpliga. Språkliga kompetenser på en arbetsplats kan ses som en gemensam resurs – som en gemensam språklig repertoar. Kollegerna i receptionen talar svenska och engelska medan kollegorna inom gästsericen även talar japanska. Trots att få gäster talar japanska är det viktigt att

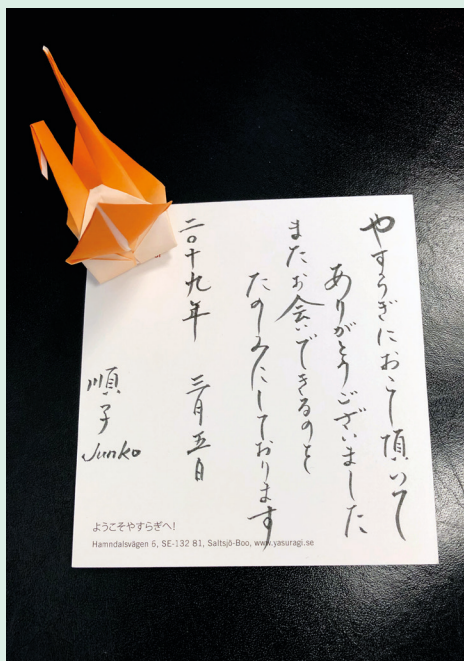


Junko

kompetensen finns hos personalen, eftersom spahotelet har japanskt tema. Junko upplever också att hon i arbetet kan få ett mycket bra stöd från sin närmaste chef som liksom hon talar japanska, svenska och engelska. Att kunna vända sig till sin chef på japanska förenklar arbetssituationen, tycker hon.

Junko skriver inte så mycket i arbetet. Hon brukar checka in och ut gäster på datorn och hon skriver välkomstkort på japanska till de VIP-gäster som besöker hotellet.

Junko skulle gärna vilja kunna uttrycka sig mer utförligt på svenska. Hon har läst sfi tidigare och klarat av prov för både C- och D-nivån. Hon upplever dock, i likhet med många andra vuxna i arbetslivet, att hon inte hinner studera så mycket som hon skulle önska på grund av andra förpliktelser i livet, som att ta hand om barn och hem. Sfi på arbetsplatsen passar henne väl. Hon skulle dock önska att det fanns ett alternativ för dem som liksom hon vill fokusera främst på muntlig kommunikation, till exempel en konversationskurs där fokus skulle vara på att lyssna och tala.



Gästerna förstår inte nödvändigtvis japanska, men brukar bli glada för Junkos vackra kort med kalligrafi.

fackliga möten och så vidare, och varje situation kräver ett specialiserat språk. I vissa yrken skriver och läser man mycket, i andra yrken dominerar muntlig kommunikation. Det kan också ställas krav på digital kompetens.

Svårigheter i språkinlärning

Vi har berört den här frågan tidigare: att lära sig ett språk som vuxen, och naturligtvis även som barn, är svårt och tar tid och kraft i anspråk. Det är mycket svårt att säga något generellt om hur lång tid det tar. För de flesta tar det många år och kräver mycket arbete och träning. Man kan också lära sig använda språket i vissa miljöer eller situationer, men fortfarande ha svårt att använda språket i andra sammanhang. Som vuxen förväntas man klara många olika språkliga situationer, vilket kan ställa höga krav på språkkunskaperna.

Det är mycket som ska läras in i ett nytt språk. Som andraspråksinlärare ska man lära sig nya ljud, nya ljudkombinationer och reglerna för dem och man ska lära sig nya ändelser, nya ord och regler för hur orden sätts samman. Det är det vi brukar tala om som uttal, ord och grammatik. Men det är mer man ska behärska: fasta uttryck, talesätt, hur man säger och inte säger vissa saker och så vidare.

Skrivande och läsande på arbetsplatser

Vi skriver och läser i många sammanhang och även inom många praktiska yrken är det nödvändigt att ha färdigheter i skrift för att arbetet ska fungera. Forskningsstudier har kartlagt skriftanvändningen i ett urval av yrken, som lastbilschaufför, förskollärare och byggnadsarbetare. Lastbilschauffören läste till exempel lastinformation och skrev tankjournaler, förskolläraren läste information om uppgiftsfördelning och skrev information till föräldrar-



Hon stöttar inläring av ett språk som ska fungera i många situationer

Tineska Magalhaes, språkcoach

Tineska Magalhaes arbetar som språkcoach samtidigt som hon utbildar sig till språkkonsult på Göteborgs universitet. Som språkcoach kan man få undervisa både enskilda deltagare och grupper, och man coachar människor med olika typer av yrken, till exempel ingenjörer och lokalvårdare. Träningen med språkcoach sker ofta parallellt med att deltagarna läser sfi, och coachningen fungerar ofta som en förstärkning och repetition av det man lär sig i sfi.

Tineska berättar att språkcoachens uppgift inte så mycket handlar om att undervisa i yrkessvenska utan mer om att stötta inläring och utveckling av ett språk som ska fungera i många olika situationer, både på och utanför arbetsplatsen. Många av dem som coachas språkligt upplever, enligt henne, att utmaningarna i språkinläringen inte bara är språkliga, som att lära sig nya ord och ny grammatik, utan också i hög grad sociala och kulturella, som (ofta underförstådda) förväntningar på hur man ska kommunicera med kunder, arbetskamrater och arbetsledare.

na om barnens aktiviteter och byggnadsarbetaren läste ritningar och skrev materialförteckningar. Många av texterna kräver både språklig precision och stor kunskap om arbetet som utförs.

Den här typen av kartläggning av texter och textanvändning på arbetsplatser tydliggör vilka språkliga krav och förväntningar som finns. Som förstaspråkstalare och som arbetsgivare är det lätt att bli hemmablind för hur mycket man läser och skriver i arbetet under en dag. Det är också lätt att underskatta svårigheten för andraspråkstalare och inlärare i att skriva till synes enkla texter. I vissa texter kan det vara av yttersta vikt att använda rätt ord eller tecken eller att läsaren förstår allting, medan det i andra räcker att budskapet går fram på ett ungefär. När man handleder en ny kollega är det bra att vara klar över vilken typ av text man har att göra med, på vilket sätt den är viktig och för vem den skrivs.

Att läsa texter innebär också en utmaning för många andraspråkstalare. I vissa fall kan man läsa motsvarande texter på sitt första språk. Det är möjligt om det handlar om instruktioner och liknande som ofta skrivs på många språk. Som arbetsgivare kan man se till att tillgängliggöra sådana texter på många språk. Men en del texter på arbetsplatsen skrivs bara på svenska. Arbetsgivare och kollegor kan ha i åtanke att den som ska läsa texten är andraspråkstalare och försöka utforma texter på liknande sätt, och använda grundläggande ord när det är möjligt.

Tala och lyssna på arbetsplatsen

Det norska kunskapsdepartementet (motsvarande ungefär det svenska utbildningsdepartementet) har kartlagt vilka språkliga färdigheter som krävs i ett stort antal yrken genom att lista vad och hur ofta man behöver läsa, skriva, (sam)tala, lyssna, räkna och använda digitala verktyg. Kartläggningen av språkliga färdigheter inkluderade även situationer där man måste tala och förstå vad andra säger.

Viktigt att ha strategier för språk

Marie Nelson, universitetslektor i svenska som andraspråk, Stockholms universitet

Marie Nelson har undersökt hur andraspråkstalare i svenska kommunicerar på jobbet. Hon konstaterar att kommunikation handlar om ”både mun och öron” – om man vill förstå lyssnar man och ställer frågor, vilket ökar förståelsen. Och ju mer man tränar, även som förstaspråkstalare, desto enklare förstår man flerspråkiga talare.



Marie Nelson

Med medvetenhet kring kommunikation kan man utarbeta strategier för vardagliga arbetsuppgifter och besvärliga situationer. En deltagare i en av Maries studier hade mycket liten erfarenhet av svenska. Hon hade själv utarbetat en strategi för sin språkutveckling. Genom att spara användbara texter skapade hon en egen textbank som hon kunde använda när hon behövde skriva något. Det kunde vara mejl, mötesanteckningar eller rapporter. Marie menar att de som utvecklar sådana här strategier ofta är bra problemlösare – vilket i sig är en viktig kompetens.

Ansvar att skapa stödmaterial av det här slaget behöver inte bara ligga på andraspråkstalaren. Marie föreslår att arbetsgivare skapar mallar för olika typer av texter som ofta används. Gör man det genom att spara återanvändbara texter, till exempel veckobrev eller standard svar, blir det knappt något merarbete. Sådana mallar är användbara också för dem som har svenska som förstaspråk – en del behöver stöd i sitt skrivande eller vill spara tid.

Marie såg även att arbetsplatser inte alltid tog tillvara de anställdas språkliga och kulturella kompetens. När en spansktalande stor kund besökte ett företag utnyttjades inte de kunskaper i spanska som redan fanns i företaget. Att synliggöra de anställdas språkliga kompetens hade möjliggjort bättre service till en viktig kund.

Man förväntas tala i telefon, förstå instruktioner, föra samtal med kunder, patienter eller föräldrar, rapportera på möten och så vidare.

På samma sätt som de skrivna texterna ser olika ut i olika situationer förväntas man anpassa sitt talade språk till situationen och behöver kunna förstå talat språk vid olika tillfällen. Det kan till exempel gälla att föra komplexa samtal i situationer som kan vara krävande både psykosocialt och språkligt. En lösning är att nyanställda andraspråkstalare ges möjlighet att skugga en arbetskamrat i situationer och arbetsuppgifter där kraven på språklig kompetens är höga. På så sätt förbereds andraspråkstalarna för uppgiften och får chans att ställa frågor och öva på samtalssituationerna i direkt anslutning till uppgiften.

Förståelsen av tal påverkas i hög grad av miljön där samtalet sker. Andraspråkstalare är mycket känsligare än förstaspråkstalare för störningar i ljudmiljön. En förstaspråkstalare förstår ofta vad som sägs, även om mycket information går förlorad i buller eller brus. En andraspråkstalare behöver höra mer för att förstå. Det gäller även inlärare som behärskar språket väl. I många miljöer stör brus från ventilation, buller från verkstäder och ljud från barngrupper. Det tröttnar hjärnan hos alla, men särskilt för andraspråkstalare. Det är bra att vara medveten om det när man samtalar med andraspråksanvändare och om möjligt föra samtalet i en tystare miljö.

Vad är svårt i svenska språket?

Att lära sig ett nytt språk är alltid svårt, oavsett vilket språk det gäller. Varje språk erbjuder också sina egna speciella svårigheter. Det här avsnittet handlar om båda dessa saker: generella svårigheter och svårigheter specifika för svenska.

För någon som behärskar svenska väl kan det vara viktigt att förstå varför vissa saker är svåra att lära sig och ofta blir fel när en inlärare talar eller skriver. En ökad förståelse för avvikelserna gör det också lättare att hjälpa till.

Ordförråd

Det finns inget språk som har ett ett-till-ett-förhållande till ett annat språk vad gäller ordförrådet. Det innebär att ett ord på ett språk nästan aldrig har en exakt motsvarighet på andra språk. Därför hamnar man som andraspråkstalare ofta nära, men inte helt mitt i prick, när man försöker uttrycka något på andraspråket.

Svenskan har några speciella svårigheter vad gäller ordförrådet. En av dem är att ord på svenska kan bli väldigt långa, eftersom svenskan tillåter närmast oändliga sammansättningar. Andra språk gör på andra sätt för att skapa sammansatta betydelse, till exempel tar hjälp av prepositioner. Ytterligare en svårighet, som svenskan delar med många andra europeiska språk, är att alla substantiv har ett genus, det vill säga är en- eller ett-ord. Det finns visserligen tumregler för vilka ord som är en- respektive ett-ord, men de är så många och svåra att det i princip alltid är lättare att lära sig *en* och *ett* tillsammans med ordet (och det är krävande; de flesta inlärare är osäkra på åtminstone några ord, även om de kan mycket svenska). Det är ytterst sällan som det spelar någon roll för kommunikationen

om en person säger *en bord* eller *ett mamma*. Det är egentligen mest att betrakta som ett kosmetiskt ”fel” och som förstaspråkstalare kan man bara bortse från det.

För att använda ett ord rätt ska man inte bara minnas ordet, utan också veta hur det konstrueras (heter det *fundera över*, *fundera på* eller *fundera av*?), vilken stilnivå det har (är *fundera* högtidligare än *tänka*?), vem man brukar använda ordet med (kan man säga *fundera* till ett litet barn?) och så vidare. Man brukar säga att för kommunikation krävs inte bara ett brett ordförråd, utan också ett djupt, alltså att man kan mer om orden än bara vad de betyder. Det är hjälpsamt att tänka på att andraspråkstalare ofta förstår mycket mer av ett andraspråk än vad de kan uttrycka på språket. Vid missförstånd i tal kan man fråga igen, och man kan ha i minnet att det inte är säkert att inlärare menar precis vad de säger. Uttrycket kan till exempel lätt bli lite starkare än avsett, när någon inte har tillgång till nyanserna.

De yrkesrelaterade orden eller termerna på en arbetsplats kan inlärare lära sig samtidigt som de lär sig utföra uppgifterna. Men vanliga ord, som inte tillhör fackspråket, kan vålla bekymmer.

- Vanliga verb kan betyda mycket olika saker med små justeringar: *ta tag i någon*, *ta itu med något*, *ta tempen*, *ta en kopp kaffe*, *sätta in medicin*, *sätta av tid*, *sätta sig*, *sätta sig in i ett problem*.
- Ord som låter likadant (eller ser likadana ut) kan ha flera olika betydelser: *sträcka* ett lakan, gå en *sträcka*, *strecka* en linje, *kur* (busskur eller förkylningskur), *tillstånd* (licens eller situation).
- Sammansatta ord kan vara svåra att förstå, bland annat för att man inte vet var gränsen mellan leden går: *busskur* – handlar det om ’buskar’ eller ’bussar’?

- Ord kan låta mycket lika för en inlärare, trots att de betyder helt olika saker: *företag, föredrag, fördrag, dra för*.
- Så kallade falska vänner, ord som ser ut att vara släkt med varandra men inte är det, kan leda tanken till helt fel betydelse: *hemsk – inhemsk, lida – lida av – avlida*.
- Metaforer, liknelser och annat bildspråk måste man lära sig betydelsen av; den går inte att sluta sig till av de ingående orden: *gå bort* (i betydelsen 'dö'), *sätta punkt för något, sätta käppar i hjulet för någon*.

Grammatik

Den svenska grammatiken har några egenheter som kan vara svåra att ta till sig för många inlärare. Svenskan har en mycket fast ordföljd, ett invecklat tempussystem, många sätt att uttrycka om en sak är känd eller okänd, alltså det man kallar bestämdhet.

Svenskans ordföljd är mycket fast. I vanliga påståenden kommer till exempel verbet på andra plats, oavsett vad man sätter på första plats: *Jag (1) åt (2) äppelpaj (3) igår (4). Igår (1) åt (2) jag (3) äppelpaj (4)*. Ord som *inte* har också en mycket speciell placering, som skiljer sig åt i huvudsats och bisats: *Han åt inte päron. Hon sa att han inte åt päron*. I huvudsatser, som i den första meningen, står *inte* efter verbet (åt). I bisatsen, som i den andra meningen, placeras *inte* i stället före verbet.

De här ordföljdsreglerna bryter ofta inlärare mot. Det har ingen större betydelse, och som förstaspråkstalare kan man tänka på att det är svårt att alltid behärska ordföljden, även om man behärskar svenska mycket väl. Problem blir det oftast när ordföljden blir alltför fri, när en vanlig påståendemening inte börjar med subjektet, och när ordet *inte* inte placeras i närheten av det ord det negerar: *päron*

när barndom inte äta jag, kräver lite mer av lyssnaren, i synnerhet om detta också kombineras med andra avvikelser från standardsvenska.

Många språk tidsböjer inte sina verb. På svenska gör vi däremot skillnad på att man *äter* nu, och att man *ät* igår, eller att man *ska äta*. Någon som talar ett språk som inte tidsböjer verb kan ibland ha svårt att komma ihåg att tidsböja orden, och det är också svårt att få tidsböjningen rätt. Som förstaspråkstalare kan man tänka på att inte stirra sig blind på vilken verbform någon använder, utan försöka fundera över sammanhanget i stort.

Svenska substantiv, ord för saker och företeelser, böjs i plural. Det gör man inte på alla språk.

I svenska kan man också uttrycka hur väl man känner till en sak genom en rad småord, och det kan vara stor skillnad på hur saken uppfattas beroende på vilket småord man använder: *Hon hade en ring, hon hade ringen, hon hade ring, hon hade nån ring, hon hade en sån där ring...* Ofta utelämnar inlärare helt dessa småord, och man får använda sammanhanget för att avgöra hur känd en företeelse kan tänkas vara.

Uttal

När en inlärare gör avvikelser från standardsvensk grammatik är det sällan förståelsen påverkas allvarligt. Flera studier visar att det spelar mycket större roll för förståelsen hur en inlärare uttalar ett ord. Svenskans uttal erbjuder en del speciella svårigheter. Den största är förmodligen vokalsystemet. Svenskan har hela nio vokaler, som dessutom finns i både långt och kort utförande: *hat – hatt, het – bett, sil – sill* och så vidare. Många andra språk, även i Europa, har betydligt färre vokaler, till exempel spanska. När en spansktalande person hör svenska och uttalar svenska låter alltså en lång rad olika

svenska vokaler som i princip samma ljud för den spansktalande. När man lyssnar på en inlärare kan man därför försöka föreställa sig andra vokalljud än de man hör, om man vill förstå vilket ord personen vill säga.

En annan svårighet är att svenskan ofta har långa rader av konsonanter tillsammans: *språk*, *västkustskt* och så vidare. Många inlärare tar helt enkelt bort en, flera eller alla konsonanter och kan uttala ord som *språk* som *rå*, till exempel. Uttal kan, oftare än avvikelser från grammatik, ställa till svårigheter för förståelsen.

DISKUSSIONSFRÅGOR TILL DEL 2

Frågor utifrån personliga erfarenheter av språk

- Har du egna erfarenheter av andraspråksinläring? Vilka? Vad fick du för stöd som var bra för din språkinläring?
- På vilka sätt kan du stötta andra personer som håller på att lära sig ett nytt språk?

Frågor om språk på arbetsplatsen

- Hur ser arbetsmiljön ut på din arbetsplats med tanke på möjligheten att lära sig och utveckla sin svenska?
- Hur skulle man på din arbetsplats kunna arbeta för att stötta personal i deras andraspråksinläring och språkutveckling?
- Vilka texter förväntas personalen på din arbetsplats skriva eller läsa, och hur ofta läser eller skriver man texterna?
- Hur kan man stötta personal i skrivande av texter?
- Ge exempel på yrkesspecifika ord personalen på din arbetsplats använder och behöver kunna.
- Ge exempel på mer löst arbetsplatsanknutna ord på din arbetsplats.

DEL 3

Kommunikation – ett delat ansvar

Oavsett hur långt en andraspråkstalare har kommit i inläringen av svenska är det i tal eller skrift med andra svensktalande som språket testas och kommer till användning. Den som redan behärskar svenska väl har här ett stort ansvar för att få kommunikationen att fungera. Detta handlar den sista delen av den här skriften om.

Språkinläring i interaktion med andra

Det kan ta lång tid för någon som lär sig ett nytt språk att producera en helt korrekt mening som på ett rättvist sätt uttrycker den idé-mässiga och språkliga komplexiteten som finns i tanken. Alla som har försökt säga något på ett annat språk än sitt förstaspråk vet hur svårt det är att formulera tanken som är så klar i huvudet. Här gäller inte alls att ”det dunkelt sagda är det dunkelt tänkta”.

Språkinläring ses ofta som något individuellt och språklig kompetens som beroende på individens ansvar och grad av ansträngning. Men ansvaret för språkinläring kan inte bara läggas på individen. Den sker i interaktion med andra. Kommunikation i en flerspråkig miljö har också andra villkor än kommunikation i en enspråkig miljö. Ett yttrande leder inte nödvändigtvis till ett annat förväntat yttrande, som det oftare gör i samtal med två förstaspråkstalare. Därför måste man vara mer flexibel och beredd på att improvisera

och tänka om i samtal med andraspråkstalare. Kommunikation är ett språkligt samarbete och båda parterna måste anstränga sig för att kommunikationen ska fungera. Ogrammatiska formuleringar eller felanvända ord behöver inte ställa till besvär om båda parter är medvetna om förutsättningarna.

Problem att förstå varandra i samtal mellan förstaspråks- och andraspråkstalare kan ha flera orsaker: de kan vara rent språkliga, tonfall, ämnet i sig, oväntade ämnesbyten eller att samtalsreglerna är otydliga eller underförstådda. Som förstaspråkstalare har man ett stort ansvar för att samtalet ska fungera genom att förebygga problem och att lösa dem om de uppstår. Detta kan göras på olika sätt. Man kan underlätta samtalspartnerns möjlighet att delta (som att tala långsammare), stötta genom att tala om hur samtalet ska gå till och på ett tydligt sätt koppla ett samtalsämne till ett annat.

Även andraspråksinlärare som redan har lärt sig svenska eller som kommit en bit i sin inlärning av svenska utgör viktiga resurser för nya andraspråksinlärare. De har erfarenheter från språkinlärningen som de kan dela med nya andraspråksinlärare.

Interkulturell kommunikation

Kommunikationen mellan förstaspråks- och andraspråkstalare kan ibland kantas av hinder. Dessa kan vara språkliga, eller bero på att man har olika erfarenheter, bakgrund eller kultur. Kommunikation kan beskrivas som interkulturell, det vill säga kommunikation mellan personer med olika kulturell erfarenhet. Ordet kultur är svårt att definiera och det är inte rimligt att tänka på en kultur som något en person "har" eller "tillhör" en gång för alla. Kulturer förändras hela tiden, till exempel genom att personer från olika områden möts. Att se en kultur som en enhet som delas av en grupp människor är förenklat. Forskare brukar i stället alltmer tala om kultur som något man "gör", snarare än som något man "har".

I kommunikation handlar det ofta både om att förstå *vad* som sägs och *varför* något sägs, och det verkar vara lättare förstå *vad* som sagts än *varför* det sagts. Svårigheter att förstå *vad* som sägs kan ligga i ordval, ämne, att förstaspråkstalararen talar för fort, gör för få eller för korta pauser eller använder många pronomen, så att syftningen blir oklar. Förståelse för *varför* något sägs kan ligga i att samtalsdeltagarna har skilda referensramar. Vid mer formella samtal och ibland vid samtal på arbetsplatsen är det bra att tydliggöra varför man behöver prata om ett visst ämne eller ställa vissa typer av frågor, till exempel vid anställningsintervjuer.

Relationen mellan förstaspråkstalare och andraspråkstalare

Mötet mellan en förstaspråkstalare och andraspråkstalare ses ibland som ett möte mellan expert och novis. Men båda parter är naturligtvis så mycket annat än mer eller mindre kompetenta språkanvändare av svenska. Alla anställda på en arbetsplats har flera roller – man kan vara förälder, dansare, snickare, läsare, flöjtist och så vidare, och man måste tillåtas vara expert på vissa saker och novis på andra. Etiketten ”andraspråkstalare” får inte bli den främsta rollen för någon.

Studier har visat att anpassningar som ger möjlighet till interaktion betyder mer för förståelsen i ett samtal än språkliga anpassningar från förstaspråkstalararen. Men det kan vara nödvändigt att som förstaspråkstalare anpassa sitt språk i ett samtal med andraspråkstalare, särskilt om personen just har börjat lära sig svenska. För att samtalet ska gå framåt kan förstaspråkstalararen behöva dra ner på taltempot, ta fler pauser och förenkla meningsbyggnad och ordföljd. Upprepningar, ordförklaringar, betoning av nyckelord, kontroll av förståelse samt förslag på formuleringar om andraspråkstalararen tystnar eller tvekar är andra exempel på anpassning och stra-

Lättare att förstå i en välkänd situation

Naresh Reddy, från Indien, arbetar inom bilindustrin

Naresh Reddy har fått utbildning i grundläggande svenska genom sin arbetsgivare. På grund av tidsbrist tar han inte längre lektioner i svenska, medan hans fru som inte förvärvsarbetar utan studerar svenska på sfi, går snabbare fram i sin språkutveckling, tycker han.



Naresh Reddy

Alla kan engelska på den del av företaget där Naresh arbetar. Kollegerna pratar engelska när det ska gå snabbt och när det handlar om säkerhetsfrågor. Möten kan hållas på svenska, men om någon ber att de ska hållas på engelska blir det så. Naresh själv pratar nästan uteslutande engelska på jobbet, men pratar ibland svenska med en av arbetskamraterna. De skojar med varandra, och kollegan rättar honom när han säger fel. Det här sker både under arbetspass och under det Naresh kallar ”fun time”, det vill säga fikapauser och lunchraster. Med honom känner sig Naresh trygg, och de tillbringar också mycket tid med varandra. Men under själva arbetet saknas det oftast tid att prata svenska med andra, och eftersom det på grund av säkerheten är viktigt att inga missförstånd uppstår talas oftast engelska. Naresh är också noga med att inte slösa med arbetskamraternas tid. Jobbet är stressigt och när det talas svenska förstår han inte alltid, men frågar ändå inte vad kollegorna pratat om.

På avdelningen ska all e-post skrivas på både svenska och engelska. Ofta kommer meddelandet först på svenska och sedan på engelska. Naresh läser alltid e-posten på svenska och försöker förstå innan han skrollar vidare till den engelska översättningen. Däremot skriver han alltid själv på engelska, utom till det fåtal personer som han arbetar tätt tillsammans med. Då vågar han ibland försöka med svenska.

Naresh säger att en välkänd situation kan kompensera för bristande förståelse av språket. När han handlar vet han till exempel att expediten kommer att fråga om han är medlem och han lär sig också själv vad han ska säga i kända situationer. Det hjälper också att han har flera andra språk att jämföra med.

Ibland blir han rättad när det gäller ordval, men han tror inte att någon skulle komma på tanken att rätta hans uttal och prosodi. Det kan bero på att det tar lång tid att lära sig rätt satsmelodi och att förstaspråkstalare förstår det. Det finns ju också olika dialekter på svenska. Dialekter är förresten en av de största utmaningarna för förståelse tycker Naresh. För att lära sig mer svenska smyglyssnar han på människor som pratar i telefon på bussar och tåg. Hör han ord han inte förstår slår han upp dem.

Lätt att samtalen övergår till engelska

Tommy Tannerud, arbetar inom bilindustrin

Tommy Tannerud är arbetskamrat med Naresh. Han har svenska som förstaspråk, och pratar mest svenska på jobbet. Engelska pratar han med utländska leverantörer, och med arbetskamraterna som håller på att lära sig svenska. Tommy säger att samtalen ofta övergår till engelska även om de inleds på svenska, och därför blir kanske inte alla samtal så språkutvecklande för de engelsktalande kollegorna. Det är lite lättare att stötta arbetskamraternas språkutveckling i skrift. Tommy har till exempel slutat översätta svenska mejl till engelska för sin arbetskamrat Naresh, eftersom ”Naresh kan fråga mig om han inte förstår”. Däremot har han hittills aldrig pratat med sina flerspråkiga kollegor om deras talade svenska, men han planerar att börja göra det.



Tommy
Tannerud

teger för att hålla ett samtal i gång och stötta förståelsen för båda parter.

Att få språklig uppmuntran kan vara viktigt för en andraspråkstalare. Det är vanligt att andraspråkstalare inte litar på sitt nya språk och tystnar av rädsla för att säga fel och känna sig dumma. Som förstaspråkstalare är det viktigt att bidra genom att ställa frågor och ge förslag på ord, och inte ge upp eller säga att man tyvärr inte förstår.

Ordsökning i samtal

Att ha ett stort ordförråd signalerar ofta att man behärskar ett språk väl. Att söka efter ord i ett samtal kan därför upplevas som att man visar en brist i sitt språk. Ordsökning kan också bryta flytet i samtalet, och det vara svårt att hitta tillbaka till ämnet. Man kan söka ord på olika sätt, hos sig själv och hos andra. En signal på att man söker ordet hos sig själv är att man tittar bort. Söker man däremot hjälp hos samtalspartnern kan man visa det genom gester eller ansiktsuttryck. Man kan förstås också fråga rakt ut vad något heter.

En person som just börjat lära sig ett språk är ofta beroende av sin samtalspartner för att man ska lyckas förstå varandra. Att ge andraspråkstalaren mer tid i samtalet är en god hjälp, liksom att efter en stund föreslå ord. Ofta uppfattar andraspråksanvändaren sitt språk som begränsat och att erbjuda tillfällen till lyckade samtal är viktigt för att den som lär sig språket ska våga försöka igen.

Samtal med myndigheter

I vissa typer av samtal har en part mer makt än den andra. Det gäller i så kallade institutionella samtal, där en person företräder myndigheter eller liknande. Ofta är institutionens representant förstaspråkstalare, vilket ytterligare förstärker obalansen. Institutionens repre-



Visa i stället för att bara berätta

Annika Belfrage, förskolechef, Göteborg

Förskolechefen Annika Belfrage fick erbjudande om personalförstärkning med en extratjänst via Arbetsförmedlingen i ett år. Hon tänkte på alla uppgifter som stal tid från barnen: duka fram mat, gå ut med sopor, torka av leksaker och arbetsytor.

Dessutom tyckte hon att barngruppen var homogen och att ett utbyte från någon med ett annat förstaspråk kunde vara nyttigt för alla. Därför kom Salma till förskolan. Hon hade en sfi-kurs kvar och ville gärna lära sig svenska, men hade ingen att öva med.

För att hjälpa Salma in i arbetet gjorde personalen ett detaljerat schema som de gick igenom tillsammans med henne. När de insåg att hon ibland sa ja utan att förstå, började de visa uppgiften praktiskt istället för att bara säga vad hon skulle göra. Salma kunde läsa på arabiska men inte så bra på svenska, så de började arbeta med bilder. De fotograferade olika frukosträtter och skrev orden under så att Salma kunde se vad hon skulle förbereda varje morgon. Annika tror att erfarenheten från att arbeta med barn som inte kan läsa gjorde sådana lösningar naturliga – pedagogiken användes ju redan.

Salma fick tidigt ansvar för vissa uppgifter och blev glad av att klara av dem. Hon arbetade också med barnen och läste gärna sagor. Det fungerade bra. Sagostunden var rutin för barnen och de hade stöd i bilderna. Barnen förstod Salma mycket väl. Det var bara om barnen blev osams som Salmas språk inte alltid räckte till.

Alla ansträngde sig för att lära känna Salma. De tittade på foton och pratade om hur man gjorde saker i hennes hem för att få veta mer om henne. Att visa intresse är en viktig grund för att få relationen att fungera, menar Annika. Hon tycker också att man ska tänka på att det kan bli mycket nytt för en andraspråkstalarare i Salmas situation. Annika har själv erfarenhet av utlandstjänst och vet hur mycket stöd hon behövde för att förstå oskrivna regler.

sentant kan minska eller öka den här maktobalansen genom sitt sätt att tala. I en studie av samtal mellan andraspråkstalare och studie- och yrkesvägledare framkom det att andraspråkstalarnas kunskaper i svenska inte är avgörande för hur väl man förstår varandra. I stället är det själva förmågan att samtala som är avgörande, i kombination med hur aktiv andraspråkstalaren är i samtalet. Förstaspråkstalarens roll i samtalet är också viktig. Som förstaspråkstalare kan man stötta förståelsen genom att till exempel upprepa en fråga eller ett påstående eller omformulera det som sägs. För båda parter gäller det att inte ge upp. Det är bättre att fortsätta att förklara när den andra inte förstår, att ta ordet även när det kanske egentligen inte passar och att be någon att säga samma sak igen om man inte har förstått. Just i institutionella samtal är det särskilt viktigt att förstaspråkstalaren tar extra ansvar för att kommunikationen fungerar.

Språklig stöttning på arbetsplatsen

När man arbetar med språkutvecklande undervisning i skolan har *stöttning* blivit ett nyckelord. Det engelska ordet, *scaffolding*, 'byggnadsställning', visar tydligt hur stöttningen ska fungera, nämligen som ett tillfälligt stöd som kan tas bort när eleverna klarar sig på egen hand. Då kan stödet flyttas till ett annat område om det behövs. I skolan kan stöttning handla om att tydligt visa hur en text ska byggas upp, vilka ord och vilken grammatik som passar i olika typer av text eller att ge tydliga och konstruktiva råd om hur eleven kan förbättra en text. Det här kan tyckas självklart, men även i skolan tas mycket kunskap för given och man antar att alla vet vad som förväntas.

Precis som i skolan kan man på en arbetsplats behöva bygga broar mellan den svenska som används i vardagen och det språk som man förväntas lära sig och behärska på arbetsplatsen. Det gäller såväl yrkesspecifika termer som mer allmänt arbetsplatsrelaterat språk.

Strategier för samtal i tjänsten

Det finns några konkreta strategier för förstaspråkstalare att ta till i samtal med andraspråkstalare:

- Formulera det du vill säga på flera olika sätt: *Vad tycker du är viktigt på jobbet? Hur ska en bra arbetsplats vara?* Denna strategi ger andraspråkstalaren flera tillfällen att förstå samma innehåll.
- Ställ begränsande ja/nej-frågor som hängs på frågeordsfrågor: *Hur länge har du arbetat som lärare? Fem år?* Ja/nej-frågan begränsar innehållet och därmed svarsmöjligheten vilket kan underlätta för andraspråkstalaren.
- Använd dubbla satsled, där det mest innehållstunga ordet flyttas till frågans början: *Dina betyg från din förra skola, har du med dig dem?* Innehållet lyfts på det här sättet fram blir lättare att uppfatta. Huvudordet (*dina betyg*) är ofta betonat och följs av kort paus.
- Föreslå inledningar eller avslutningar. Inledningar, där man föreslår en start och/eller avslutningar, där man avslutar eller kompletterar yttranden kan skjutas in i andraspråkstalarens yttranden (vid behov).
- Modifierade och ordagranna upprepningar av en andraspråksta-
lares yttranden. Man formulerar om eller kompletterar
yttrandet så att det blir mer standardsvenskt eller fullständigt.
Ordagranna upprepningar kan skilja sig uttalsmässigt.

På en arbetsplats kan språklig stöttning handla om att inte bara muntligt förklara hur en maskin eller ett arbetsmoment fungerar, utan att även visa hur det görs samtidigt som man ger instruktioner. Förstaspråkstalaren kan också stötta genom att skriva upp viktiga ord under möten, visa exempel på eller göra mallar för olika texter eller gå igenom information på anslagstavlor.

Även vid möten med hela personalgruppen går det att skapa bättre förutsättningar för andraspråkstalare att inkluderas. Att visa bilder, eller visa hur något utförs samtidigt som man talar om det, hjälper andraspråkstalare att förstå. Att lägga in flera korta pauser i möten ger möjlighet för andraspråkstalare att ställa frågor om vad som sägs eller att kontrollera sin förståelse för att kunna hänga med i det fortsatta mötet. Som kollega eller arbetsgivare kan man ta initiativ till att prata om det mötet gäller i sådana pauser och inte invänta frågor, som en andraspråkstalare kanske inte vågar ställa av rädsla för att störa eller betraktas som otillräcklig.

Att inkludera andraspråkstalare på raster och i samtal som inte rör arbetsplatsens uppgifter är också en typ av stöttning. Det kan handla om att välja samtalsämnen som alla kan delta i och bidra till. Nationella minnen som tv-program, musik och kändisar är bara intressanta om man delar dem. Den typen av samtalsämnen är dessutom ofta generationsrelaterade. Yngre generationer delar sannolikt fler referenser med människor från andra delar av världen vad gäller musik, filmer och internetfenomen än vad tidigare generationer har gjort. För att inkludera arbetskamrater med andra referensramar kan man ställa frågor eller berätta mer om det man själv talar om.

Språkkrav vid rekrytering

En ny arbetsplats möter man kanske första gången vid en anställningsintervju. Ibland är de språkliga kraven för att klara intervjun högre än för arbetsuppgifterna i jobbet man söker. Det är fullt möj-



Databas över personalens språkkunskaper underlättar enormt

Röster från Polisen via Carina Alfredsson, språkvårdare

Gränspolisen möter människor från många olika delar av världen. Redan vid rekrytering, till exempel av civila gränskontrolltjänstepersoner, är rekryterarna medvetna om språkbehoven för gränskontrollerna. Språk behövs också i arbetet med att förstå utländsk dokumentation. Även om en anställd inte kan fungera som auktoriserad tolk kan hon ge en första sammanfattning av ett dokument i ett ärende.

I polisens växel finns medarbetarnas språkkompetenser inlagda i telefonprogrammet. Information om språkkunskaper läggs in i databasen redan vid rekrytering. ”Det underlättar enormt”, berättar en anställd, när man behöver få tag i en talare av ett visst språk. För att öka tillgången till språk hjälps de också åt över regiongränserna. Trots det måste växeloperatörerna ofta hänvisa till tolk när telefonkommunikationen inte lyckas.

För poliser i så kallad yttre tjänst är språk en viktig kompetens. På vissa stationer skriver man upp vilka språk som talas inom gruppen för dagen, så att alla vet vem som kan kontaktas om ett språk skulle behövas. När man söker till polisutbildningen är det däremot inte längre en särskild merit att vara flerspråkig.

ligt att en sökande har tillräcklig språklig kompetens för arbetet, men inte för intervjun.

Språkliga krav som ställs i platsannonser bör preciseras och anpassas till de utlysta tjänsterna. Arbetsgivaren kan underlätta för andraspråkstalare redan före anställningen och bör i förväg fundera över – och i annonsen tydligt beskriva – vilka språk som arbetet faktiskt kräver, vilken typ av kommunikation den anställde ska klara och vem hon ska kommunicera med. Behövs exempelvis kunskap i både svenska och engelska? Som arbetsgivare bör man också fundera över om man ska skilja på muntlig och skriftlig kompetens. Om ett arbete framför allt kräver muntligt språk bör de som söker tjänsten bedömas utifrån det och inte från texten i ett CV. Ibland kan man som arbetsgivare kräva olika kompetens för olika språk, till exempel muntlig kompetens i svenska, men skriftlig i engelska.

I vissa fall används språktester i anställningsprocessen. Man ska vara medveten om att ett språktest alltid bygger på en viss språksyn och på vissa förutsättningar, som kanske inte är relevanta för det arbete som ska utföras. Tester bedömer till exempel ofta bara skriftlig språkförmåga, vilket inte är så viktigt om arbetet främst kräver muntlig kommunikation'. Testresultat ska alltså tolkas utifrån den situation där personen ska arbeta för att säga något om hur väl språket kommer att fungera för personen i fråga. Hellre än att testa språket brett och utan specifikt syfte bör arbetsgivaren alltså undersöka hur språket fungerar i de specifika situationer för vilka man söker personal. På det viset kan fler personer komma i fråga för tjänsten.

Språkpolicy på arbetsplatsen

En del arbetsplatser har tagit fram en formell språkpolicy. Det gäller i första hand flerspråkiga företag, där användningen av koncernspråk och det lokala språket regleras. Även på sådana arbetsplatser brukar det vid sidan av den formella språkpolycyn också finnas en



Om yrkesutbildning med extra svenska

Ewa Lindau, lärare i social omsorg, Sundbyberg

Ewa Lindau arbetar med gymnasial vuxenutbildning på en utbildning där alla elever har olika språkkunskaper och där majoriteten är nya i Sverige. Inom utbildningen erbjuds vård- och omsorgskurser där studier i svenska ingår. Eleverna läser alltså in en yrkesutbildning samtidigt som de utvecklar sina svensk-kunskaper. Det språkliga stöd som eleverna får utgår från innehållet i kurserna. Nyanser mellan olika ord är exempel på sådant som diskuteras i utbildningen, till exempel skillnaden mellan *blöja* och *inkontinensskydd*. Eleverna får också öva på att fylla i riktiga blanketter som används inom vården. De får också träna på att skriva egna CV:n. Eleverna arbetar med en digital lärplattform som erbjuder bland annat självriktade test, vilket gör att de kan öva själva.

Inom utbildningen arbetar de med en språkstödare som är en utbildad undersköterska med tolkutbildning. Språkstödaren kan till exempel förklara kursinnehållet på annat språk än svenska.

Ewa säger att det är mycket viktigt att skapa ett klassrumsklimat där eleverna känner sig trygga och vågar skämta och säga fel. Hon menar också att det är viktigt att eleverna vågar fråga om sådant de inte förstår.

informell policy – man använder vissa språk i vissa situationer – och det är inte alltid den formella och den informella policyn stämmer överens. Inte sällan finns det också fler språkliga behov på en arbetsplats än de som policyn fångar in.

På en arbetsplats kan en språkpolicy arbetas fram med utgångspunkt i vilka språk som faktiskt används och vilka som behövs i olika grupper, sammanhang och medier. När man kartlagt vilka språkliga resurser som finns på arbetsplatsen kan man gå vidare och analysera vilka potentiella möjligheter det finns att använda språken i olika sammanhang. Finns det kunder man kan bemöta på andra språk? Finns det texter som behöver skrivas på andra språk för att nå nya målgrupper?

När man arbetar fram en språkpolicy på en arbetsplats är det angeläget att alla olika yrkesgrupper deltar i diskussionerna. Både diskussionerna som leder fram till ett policydokument och dokumentet i sig är viktiga redskap för att kunna ta till vara den språkliga mångfalden på en arbetsplats. När man väl skapat ett policydokument bör man se till att regelbundet utvärdera och uppdatera detta för att få med förändringar som sker både på arbetsplatsen, i mötet med kunder eller patienter och i samhället i stort. Kanske behöver man bredda sin språkliga kompetens för att kunna möta nya grupper.

En arbetsplats som inte har en uttalad språkpolicy riskerar att gå miste om möjligheter att ta till vara de språkliga resurser som redan finns där. Dessutom riskerar man att det arbete som anställda redan gör på olika språk inte syns och därmed inte heller premieras.

Mänsklig kommunikation är alltför dynamisk och föränderlig för att rymmas i ett snävt regelverk. Det som behövs är guidande riktlinjer för språk och kommunikation. En sådan policy ska inte utesluta vissa språk och inte heller ses som tvingande.

Språkanvändning på arbetsplatser handlar om möten mellan människor

Karin Sandwall, Nationellt centrum för svenska som andraspråk

Karin Sandwall har studerat andraspråkstalare på praktikplatser i arbetslivet. Hon ser stora fördelar med så kallade språkombud, och den roll de kan fylla på en arbetsplats. Språkombud stöttar andraspråkstalare, men fungerar också som ett stöd i språkfrågor för chefer och ledning. Till skillnad från externa sfi-lärare eller språkcoacher, som en arbetsplats också kan välja att ta in, är språkombud bekanta med specifika situationer och miljöer på arbetsplatsen.



Karin Sandwall

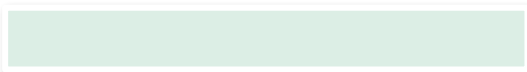
Vikten av att kunna ett yrkesspecifikt språk ska inte överdrivas, menar Karin. Som många andra påpekar hon att man behöver mer än bara fackord för att språket ska fungera på arbetsplatsen. Att bara fokusera på yrkessvenska kan lämna luckor i språkkompetensen, där också vardagliga ord och uttryck krävs. Många lågutbildade andraspråkstalare som nyligen anlänt till Sverige får dessutom ensamjobb där man varken kan eller förväntas kommunicera med någon. Problemet här ligger därför inte så mycket på att andraspråkstalare inte *kan* kommunicera, utan att de inte får *möjlighet* att göra det.

Samhället bör bidra till att skapa möjligheter till utbildning och yrkeskarriärer för så många nyanlända som möjligt, tycker Karin. Ett sätt att göra det är att utveckla sfi, till exempel genom att kombinera och integrera praktik redan tidigt i sfi-utbildningen. Att Sfi-deltagarnas erfarenheter från praktikplatserna kan tas till vara i undervisningen är viktigt.

DISKUSSIONSFRÅGOR TILL DEL 3

- Vilka möjligheter till flerspråkiga samtal (eller samtal mellan förstaspråkstalare och andraspråkstalare) finns det på arbetsplatsen? Om det inte finns så många möjligheter, hur skulle man skapa sådana?
- Vilka möjligheter att få informell och/eller formell språklig stöttning i svenska finns det på arbetsplatsen? Skulle man kunna organisera eller uppmuntra mer språklig stöttning?
- Finns det outtalade krav och förväntningar på språk-användning på arbetsplatsen? I så fall, vilka?
- Vilka språkliga kompetenser efterfrågas vid utlysning av nya tjänster? Är de kompetenserna relevanta för alla tjänster?
- Finns det en språkpolicy på arbetsplatsen? Hur ser den ut? Hur väl följs den? Hur följs den upp?

Till dig som talar mycket svenska



Sänk talhastigheten.

Förenkla och förtydliga ditt budskap. Betona nyckelord, gör pauser mellan ord och meningar. Lyft fram samtalsämnet tidigt i meningen: *Dina barn, går de på förskola?*

Kontrollera förståelsen hos den du talar med genom frågor.

Formulera gärna samma budskap på flera olika sätt.

Försök formulera ja och nej-frågor som är lättare att besvara än frågor som kräver långa svar.

RÅD FÖR FLERSPRÅKIGA SAMMANHANG

Lyssnarens inställning har stor betydelse för hur brytning uppfattas. En del av arbetet att förstå kan alltså lyssnaren göra. Man vänjer sig vid brytningar och får lättare att förstå dem.

Lyssna till en andraspråkstalare utan att avbryta. Om personen fastnar vid ett ord kan du hjälpa till genom att föreslå ord. Omformulera och sammanfatta gärna det personen säger innan du svarar.

Försök tolka det som sägs i sitt sammanhang och ha fantasi när du talar med en andraspråkstalare. Att någon använder ett verb i presens, alltså nutidsform, behöver inte betyda att hon menar att berätta om nutiden; det kan lika gärna ha hänt igår. På samma sätt kan ental (äpple) användas i stället för flertal (äpplen).

Skapa förutsättningar för andraspråkstalare att se svenskan som värd att investera i. Bjud in till samtal, ge extra tid för andraspråkstalare att formulera sig och ställa frågor. Skapa en trygg miljö där språkinläring kan ingå.

Använd gärna gemensamma språk och gester som stöttning tillsammans med svenska.

Skapa förutsättningar för andraspråkstalare att se svenskan som värd att investera i. Bjud in till samtal, ge extra tid för andraspråkstalare att formulera sig och ställa frågor. Skapa en trygg miljö där språkinläring kan ingå.

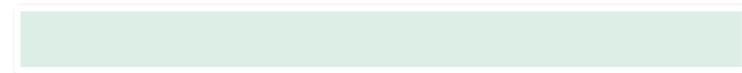
Möt andraspråkstalaren som en individ utan att förutsätta så mycket om personen utifrån hennes språkliga bakgrund. Ett språk är inte automatiskt förknippat med religion eller region, så låt personen definiera sig själv.

Utnyttja flerspråkigheten på arbetsplatsen! Uppmuntra kollegor att använda flera språk med varandra och med kunder eller patienter.

Kombinera språket med situationerna som språket används i. Låt andraspråkstalaren lära sig orden i arbetsprocessen. Det är mer effektivt än att ge abstrakta förklaringar utan sammanhang.

Använd svenska så att inläraren får möjlighet att öva – gå inte över till engelska eller annat språk (eller ge upp helt) så fort det uppstår en svårighet.

RÅD FÖR FLERSPRÅKIGA SAMMANHANG



Det är ansträngande att lyssna och formulera sig på sitt andraspråk. Lägg in flera korta pauser i möten där flerspråkiga deltar. En flerspråkig kollega kan också utnyttja pausen för att ställa frågor och kontrollera sin förståelse.

Gör presentationer och genomgångar med personalen tillgängliga genom att inte bara prata, utan också visa text, visa bilder och förevisa saker och processer.

Skapa mallar för vanligt förekommande texter eller samtal som andraspråkstalaren (och andra!) kan använda som förlaga, eller bara fylla i några få ord i, om möjligt.

Till dig som är arbetsgivare eller chef på en flerspråkig arbetsplats

Premiera språkkunskaper och synliggör dem till exempel i utvecklings- och lönesamtal.

Inventera språkbeståndet och möjliggör användningen av flera språk. Undersök möjligheter som öppnar sig när flerspråkigheten dokumenterats.

Fundera på hur anställda i olika roller behöver använda språk. Utforma annonser och intervjuer utifrån de språkliga krav som finns för just den tjänsten och bedöm hellre språket efter de färdigheter som krävs på arbetsplatsen, inte de färdigheter som krävs för att skriva CV eller klara en intervjusituation.

Skapa stödstrukturer för språkinläring. Överväg möjligheten att ge sfi-kurser på eller i anslutning till arbetstiden. Utbilda språkhandledare för flerspråkiga personalgrupper.

Utarbeta en språkpolicy och/eller en språkhandlingsplan.

Fråga efter språkkunskaper vid rekrytering och omnämna språkkunskaper som meriterande i annonser.

Ta själv ansvaret för att kommunikationen på arbetsplatsen fungerar. Undvik att lämna hela ansvaret till de flerspråkigas närmaste kollegor, som får finna ad hoc-lösningar.

Efterord

Att kunna svenska är en förutsättning för att kunna delta i samhället, som anställd, företagare, förälder och medborgare. Den svenska språklagen talar om rätten att få tillgång till svenska. Där emot säger lagen ingenting om att man har skyldighet att kunna svenska. Lagen skyddar alltså den enskildes rättigheter, men lägger ansvaret för att de ska tillvaratas på samhället i stort.

I arbetslivet är det ibland nödvändigt att kunna svenska. Just därför är det viktigt att alla ges möjligheter att utveckla sin svenska så att språket fungerar i många situationer. Det är också självklart att det ibland krävs kunskaper i andra språk.

Innebär det mycket arbete att anpassa strukturer på arbetsplatsen efter andraspråkstalare? Det gör det ibland. Men det arbetet utförs ofta redan i det tysta av kollegor som försöker finna lösningar. Ett språkarbete på arbetsplatsen, till exempel ett arbete som tar fram textmallar eller samtalsmallar för vanligt förekommande kommunikation, gynnar fler än bara andraspråkstalare. Det kan öka effektiviteten och fungera som stöd också för många förstaspråkstalare.

Alternativen till språkarbete är inte så många. Ungefär 25 procent av Sveriges befolkning är det som ofta kallas första eller andra generationens invandrare, och många i den gruppen är andraspråkstalare av svenska. Det är en så stor grupp att den inte kan ses som marginell, utan måste betraktas och förvaltas som en viktig resurs.

Källor

Del 1

- Abrahamsson, Niklas (2009). *Andraspråksinläring*. Lund: Studentlitteratur.
- Bijvoet, Ellen (2018). Förortssvenska i grindvaktens öron. Perceptioner av migrationsrelaterad språklig variation bortom inlärarespråk och förortsslang. *Språk och stil*, NF 28.
- Bläsjö, Mona, Jonsson, Carla & Johansson, Sofia (2019). Parallella språk och hotad privatsfär – kommunikation på kommersiella företag. Book of abstracts. Forum för arbetslivsforskning, Linköpings universitet.
- Boyd, Sally & Bredänge, Gunlög (2013). Attityder till brytning – exemplet utländska lärare i svenska skolor I: Hyltenstam, Kenneth & Lindberg, Inger (red.), *Svenska som andraspråk – i forskning, undervisning och samhälle*. Lund: Studentlitteratur.
- Busch, Brigitta (2012). The Linguistic Repertoire Revisited. *Applied Linguistics*, 33:5, s. 503–523.
- Canagarajah, Suresh (2013). *Translingual Practice: Global Englishes and Cosmopolitan Relations*. New York: Routledge.
- EU-kommissionen (2007). *A Rewarding Challenge – How the Multiplicity of Languages Could Strengthen Europe. Proposals from the Group of Intellectuals for Intercultural Dialogue set up at the initiative of the European Commission*. Belgium: European Communities.
- Grosjean, Francois (2010). *Bilingual. Life and reality*. Cambridge, Mass. Harvard University Press.
- Heller, Monica (2010). The commodification of language. *Annual Review of Anthropology*, 39, s. 101–114.
- Hyltenstam, Kenneth, Axelsson, Monica & Lindberg, Inger (red.) (2012). Flerspråkighet – en forskningsöversikt. *Vetenskapsrådets rapportserie 5:2012*. Vetenskapsrådet. <https://www.vr.se/analys/rapporter/vara-rapporter/2012-06-01-flersprakighet--en-forskningsoversikt.html> Åtkomst 2021-04-08.
- Hyltenstam, Kenneth & Toumela, Veli (1996). Hemspråksundervisningen I: Hyltenstam, Kenneth (red.), *Tvåspråkighet med förhinder? Invandrar- och minoritetsundervisning i Sverige*. Lund: Studentlitteratur, s. 9–109.
- Jansson, Gunilla (2014). Bridging language barriers in multilingual care encounters. *Multilingua* 33:1–2, s. 201–232.
- Jansson, Gunilla, Wadensjö, Cecilia & Plejert, Charlotta (2017). Managing complaints in multilingual care encounters. *Multilingua* 36:3, s. 313–346.

- Jansson, Gunilla, Plejert, Charlotta & Lindholm, Camilla (2019). The social organization of assistance in multilingual interaction in Swedish residential care. *Discourse Studies* 21:1, s. 67–94.
- Creese, Angela, Blackledge, Adrian & Hu, Rachel (2017). Translanguaging and translation: the construction of social difference across city spaces. *International Journal of Bilingual Education and Bilingualism*, s. 1–12.
- Jonsson, Carla (2010). Språkpolitik – Från EU till klassrummet. I: Andersson, Lars-Gunnar, Josephson, Olle, Lindberg, Inger & Thelander, Mats (red.), *Språkvård och språkpolitik. Svenska språknämndens forskningskonferens i Saltsjöbaden 2008*. Institutet för språk och folkminnen (Språkrådet) och Norstedts, s. 213–233.
- Jonsson, Carla & Blåsjö, Mona (2020). Translanguaging and multimodality in workplace texts and writing. Special issue. *International Journal of Multilingualism*, 17:3, s. 361–381. Doi: 10.1080/14790718.2020.1766051.
- Martin-Jones, Marilyn & Romaine, Suzanne (1986). Semilingualism: A Half-Baked Theory of Communicative Competence. *Applied Linguistics, Volume 7, Issue 1, Spring 1986*, s. 26–38.
- Peirce, Bonny Norton (1995). Social identity, investment, and language learning. *TESOL quarterly* 29 (1), s. 9–31.
- Piller, Ingrid (2016). *Linguistic diversity and social justice: an introduction to applied sociolinguistics*. New York, NY: Oxford University Press.
- Skutnabb-Kangas, Tove (1981). *Tvåspråkighet*. Lund: Liber Läromedel.
- Språkrådet (2011). Språklagen i praktiken – riktlinjer för tillämpning av språklagen. *Rapporter från Språkrådet 4*. Stockholm. Språkrådet, Institutet för språk och folkminnen.
- Stroud, Christopher (2013). Halvspråkighet och rinkebysvenska som språkideologiska begrepp. I: Hyltenstam, Kenneth & Lindberg, Inger (red.). *Svenska som andraspråk – i forskning, undervisning och samhälle*. Lund: Studentlitteratur.
- Tingsell, Sofia (2017). Ni går emot forskning om språkinläring. *Aftonbladet*. 18 oktober.
- University of Birmingham (2019). *Translation and Translanguaging: Investigating linguistic and cultural transformations in superdiverse wards in four UK cities*. Birmingham. <https://tlang.org.uk/>. Åtkomst 2019-03-04.
- Rydén, Inga-Lisa (2007). Litteracitet och sociala nätverk – ur ett andraspråksperspektiv. *Rapporter om svenska som andraspråk, ROSA 10*. Göteborg: Institutionen för svenska språket, Göteborgs universitet.

Del 2

- Abrahamsson, Niklas (2009). *Andraspråksinläring*. Lund: Studentlitteratur.
- Ahlgren, Katrin (2014). *Narrativa identiteter och levande metaforer i ett andraspråksperspektiv*. Stockholm: Stockholms universitet, Institutionen för språkdidaktik.
- Berg, Maj & Hertin, Marie (2018). *Arbetsplatslärande. Handbok för lärare*. Reviderad upplaga 2018. <https://docplayer.se/3253351-Arbetsplatslarande-handbok-for-larare-projektledare-maj-berg-marie-hertin-foto-mediemera-h-projekt-arbetsam.html>. Åtkomst 2020-10-27.
- Carlsson, Marie (2002). *Svenska för invandrare – brygga eller gräns? Syn på kunskap och lärande inom SFI-undervisningen*. Göteborg: Göteborgs universitet, sociologiska institutionen.
- Ekerot, Lars-Johan (1995). *Ordföljd, tempus, bestämdhet. Föreläsningar om svenska som andraspråk*. Malmö: Gleerup.
- Hyltenstam, Kenneth & Kuyumcu, Eija (1991). *Språk – invandrare – arbetsmarknad. Om språkets roll för invandrarnas situation på arbetsmarknaden*. Stockholm. Arbetsmarknadsdepartementet.
- Institutionen för svenska och flerspråkighet, Stockholms universitet, Tisus – Test i svenska för universitets- och högskolestudier. <https://www.su.se/sveflertisus>. Åtkomst 2020-10-27.
- Karlsson, Anna-Malin (2006). En arbetsdag i skriftsamhället. Ett etnografiskt perspektiv på skriftanvändning i vanliga yrken. *Skrifter utgivna av Språkrådet*. Stockholm: Språkrådet, Institutet för språk och folkminnen.
- Kompetanse Norge (2019). *Profiler for grunnleggende ferdigheter på jobben*. <https://www.kompetansenorge.no/Grunnleggende-ferdigheter/Profiler-for-grunnleggende-ferdigheter-pa-jobben>. Åtkomst 2019-09-09.
- Nelson, Marie (2010). *Andraspråkstalare i arbete. En språkvetenskaplig studie av kommunikation vid ett svenskt storföretag*. Uppsala: Uppsala universitet, Institutionen för nordiska språk.
- Rydell, Maria (2018). Being 'a competent user' in a world of Others – Adult migrants' perceptions of communicative competence. *Linguistics and Education* 45, s. 101–109.
- Rydell, Maria (2018). *Constructions of language competence. Sociolinguistic perspectives on assessing second language interactions in basic adult education*. Stockholm: Stockholms universitet, Institutionen för svenska och flerspråkighet.
- Skolverket (2019). Kursplan för sfi. <https://www.skolverket.se/undervisning/vuxenutbildningen/komvux-svenska-for-invandrare-sfi/laro-plan-for-vux-och-kursplan-for-svenska-for-invandrare-sfi/kursplan-for-svenska-for-invandrare-sfi>. Åtkomst 2019-09-09.

Skolverket (2019). Kursplaner för komvux grundläggande nivå, Svenska som andraspråk. <https://www.skolverket.se/undervisning/vuxenutbildningen/komvux-grundlaggande/loroplan-for-vux-och-kursplaner-for-komvux-grundlaggande/kursplaner-for-komvux-pa-grundlaggande-niva?url=1530314731%2Fsyllabuscw%2Fjsp%2Fsubject.htm%3FsubjectCode%3DGRNSVA2%26tos%3Dvuxgr&sv.url=12.4fc05a-3f164131a741820f6>. Åtkomst 2019-09-09.

Del 3

- Angouri, Jo (2013). The multilingual reality of the multinational workplace: Language policy and language use. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 34:6, s. 564–581.
- Angouri, Jo (2014). Multilingualism in the workplace: Language practices in multilingual contexts. *Multilingua*, 33:1–2, s. 1–9.
- Atkinson, D., Churchill, E., Nishino, T., & Okada, H. (2007). Alignment and interaction in a socio-cognitive approach in second language acquisition. *Modern Language Journal* 91, s. 169–188.
- Canagarajah, Sunesh (2007). Lingua franca English, multilingual communities, and language acquisition. *The modern language journal*, vol. 91, issue 1. Malden, Mass: Blackwell publishers.
- Cooke, Melanie (2006). When I wake up I dream of electricity: The lives, aspirations and 'needs' of Adult ESOL learners. *Linguistics and Education*, 17, s. 56–73.
- Hua, Zhu (2014). *Exploring intercultural communication: Language in action*. London & New York: Routledge.
- Kommunal (2019). *Svenska språket. A och O inom äldreomsorgen*. https://www.kommunal.se/sites/default/files/attachment/svenska_spraket_a_och_o_inom_aldreomsorgen_webb_.pdf. Åtkomst 2009-12-12.
- Lindberg, Inger (2009). I det nya mångspråkiga Sverige. *Utbildning och Demokrati* 18(2), s. 9–37.
- Roberts, Celia (2013). The gatekeeping of Babel: Job interviews and the linguistic penalty. I: Duchêne, Alexandre, Moyer, Melissa G. & Roberts, Celia (red.). *Language, migration and social inequalities: A critical socio-linguistic perspective on institutions and work*. Bristol: Multilingual Matters, s. 81–94.
- Rydell, Maria (2018). Being 'a competent language user' in a world of Others – Adultmigrants' perceptions and constructions of communicative competence. *Linguistics and Education*, 45, s. 101–109.

- Rydell, Maria (2018). *Constructions of language competence. Sociolinguistic perspectives on assessing second language interactions in basic adult education*. Stockholm: Stockholms universitet, Institutionen för svenska och flerspråkighet.
- Sheikhi, Karin (2013). *Vägar till förståelse. Andraspråkstalare i samtal med en studie- och yrkesvägledare*. Göteborg: Göteborgs universitet, Institutionen för svenska språket.
- Sundberg, Gunlög (2004). *Asymmetrier och samförstånd i rekryteringssamtal med andraspråkstalare*. Stockholm: Stockholms universitet, Institutionen för nordiska språk.
- Sundberg, Gunlög (2007). Testad för andraspråk. *Språkvård*, 1/2007, s. 24–32.
- Vård- och omsorgscollege (2019). *Språkombud*. <https://www.vo-college.se/sprakombud>. Åtkomst 2019-01-16.
- Zetterberg, Ulla (2007). *FAIR rekrytering. En idébok*. Stockholm: Liber.

Att lära sig ett språk som vuxen är krävande, men blir betydligt lättare med omgivningens stöd. Du som arbetar eller är chef i en flerspråkig organisation kan underlätta och stötta ännu bättre om du vet mer om språkinlärning och hur du kan hjälpa till på bästa sätt.

Den här vägledningen ger en översiktlig bild av hur språkinlärning går till – och bistår med konkreta tips om hur du kan planera möten, sköta rekrytering och hantera det dagliga arbetet på en arbetsplats där det talas många språk. Du får möta flerspråkiga personer, deras svenskspråkiga chefer och kollegor som alla delar med sig av sina erfarenheter av flerspråkighet i arbetslivet. Här finns också goda exempel på hur verksamheter kan använda flerspråkighet som en fördel.

Att arbetsplatser utvecklar och utnyttjar flerspråkighet är en förutsättning både för att verksamheten och samhället ska fungera väl!

ISBN 978-91-86959-78-4

