



SV



# Språk på arbetet – en vägledning i att stötta migranter i deras språkutveckling

## **Kommentarer till översättningen**

I denna text översätts det engelska "migrants" till olika termer. Gemensamt för de olika begreppen är att de gäller personer som har ett annat modersmål än svenska och som behöver utveckla det svenska språket. Begrepp som används är invandrare, den som lär sig språket, andraspråkstalare, nyanlända m fl. (Övers. anm.)

Denna broschyr har producerats inom ramen för projektet *Language for work – Tools for professional development*, som är en del av programmet *Languages at the heart of learning*, 2016-19 vid Europarådets center för moderna språk, ECML.

Författare är projektteamets medlemmar, Alexander Braddell (UK), Mathilde Grünhage-Monetti (DE, projektkoordinator), Christophe Portefin (FR) och Kerstin Sjösvärd (SE). Texten är anpassad till svenska förhållanden. Översättning och bearbetning har gjorts av Kerstin Sjösvärd i samarbete med Olga Orrit.

## TACK

Berg, W. and Leinecke, R. (2014), „*Deutsch habe ich im Betrieb gelernt*“. *Berufsbezogenes Deutsch im Unternehmen verankern*. Braunschweig: Network IQ Lower Saxony.

Fotot på sidan 10 med tillstånd av Kartoffelmanufaktur Pahmeyer GmbH & Co. KG

Fotot på sidan 19 med tillstånd av Lars Bergström.

Ett tack också till medlemmar i nätverket Language for Work Network för läsning och kommentarer, särskilt tack till Klara Bilic Mestric, Irina Mitarcheva, Deirdre Ní Loingsigh, Annemarie Nuwenhoud, Veronica Pajaro, Toon van der Ven och Séverine Wozniak.

Tack Aina Bigestans, Sara Rågwall, Karin Mattsson och Lars Sjösvärd för läsning och kommentarer till den svenska översättningen.

# Språk på arbetet - en vägledning

## Att hjälpa vuxna migranter att utveckla arbetsrelaterade språkliga färdigheter

Två faktorer är särskilt viktiga för att de som har invandrat till Sverige ska genomgå en lyckad integration: kunskaper i svenska och en trygg anställning. De behöver språkliga färdigheter för att hitta en passande anställning där de kan vidareutvecklas i jobbet. En anställning kan hjälpa dem att utveckla sina språkliga färdigheter.

Invandrare som redan har de språk- och yrkeskunskaper de behöver för att få en bra och trygg anställning när de kommer till Sverige kanske inte har så stort behov av stöd, men för det stora antal som kommer med begränsade språkliga färdigheter och utan erkänd yrkeskompetens är stödet i att utveckla ett yrkes- och arbetsplatsrelaterat språk avgörande.

Denna vägledning ger tips om hur man kan erbjuda ett sådant stöd.

## Vem är vägledningen till för?

Vägledningen riktar sig till dig som yrkesmässigt arbetar med språk och integration. Kanske är du lärare, projektledare, handläggare på en myndighet, personalutvecklare på ett företag eller liknande. Områden som kan vara aktuella är:

- vuxna invandrares språkutveckling
- integrationsprogram för vuxna
- yrkesutbildning
- vuxenutbildning
- HR – personalutveckling
- arbetsmarknadspolitiskt stöd

## Vad innehåller vägledningen?

- Vad vi menar med arbetsrelaterade språkliga färdigheter (sid 4)
- Vilken nivå av arbetsrelaterade språkliga färdigheter som invandrare behöver (sid 6)
- Olika sätt att stötta nyanlända i att utveckla språkliga färdigheter (sid 7)
- Vilka kunskaper som behövs för att hjälpa migranter att utveckla arbetslivsrelaterade språkliga färdigheter (sid 8)
- Hinder för språkutveckling (sid 10)
- Vad som främjar språkutveckling (sid 12)
- Hur man kan stötta språkutveckling också utanför klassrummet (sid 14)
- Risken att hamna i språk- och låglönefällan (sid 14)
- Hur man kan stötta lärandet på arbetet (sid 15)
- Länkar till mer material om hur man utvecklar arbetsrelaterade språkliga färdigheter (sid 19)



## På en dagverksamhet...

...Malika vet inte hur hon ska uttrycka sig för att säga "nej" till sina kollegor och till chefen. Hennes språkombud råder henne att lyssna på hur kollegorna säger "nej", vilket Malika gör. Nästa gång hon träffar sitt språkombud spelar de ett rollspel där hon tränar på att säga "nej" på samma sätt som kollegorna gör. Sedan provar hon på jobbet.

# Vad är arbetsrelaterade språkliga färdigheter?

Arbetsrelaterade språkliga färdigheter är de kunskaper människor behöver för att

- hitta en passande anställning - hur man söker jobb, skriver ett CV, besvarar en platsannons, vilket språk man behöver för att klara en anställningsintervju osv
- kunna bidra aktivt som anställd - kunna använda ett specifikt yrkesspråk, delta i samtal om arbetsmiljöaspekter, delta i teamarbete och kvalitetsarbete, hantera kundvård, förstå och uttrycka sig kring arbetsrätt, ta ansvar och delta i olika processer
- göra framsteg på arbetet - få en karriärutveckling - delta i utbildning, göra praktik på olika arbetsplatser, delta i vidareutbildning mm.

## Arbetsrelaterade språkliga färdigheter är specifika

Arbetsrelaterade språkliga färdigheter är specifika med avseende på

- sociala koder på arbetet – t ex hur man förväntas bete sig och kommunicera i arbetet
- lagar och avtal, exempelvis arbetsmiljö och kvalitetsarbete
- kraven på kommunikation inom ett specifikt yrkesområde – t ex yrkesspråk för ingenjörer, vård och omsorg, återvinning, IT osv
- de sociala koder som gäller på den enskilda arbetsplatsen – t ex hur man kommunicerar, hur man förväntas agera just här
- de språkliga kraven för det specifika arbetsuppgifterna – där omständigheter och innehåll ständigt förändras.



# Språkliga färdigheter på jobbet

På arbetsplatsen behöver de anställda

- förstå sina rättigheter och skyldigheter
  - tala om arbetsscheman
  - tala om arbetsuppgifter
  - bearbeta information, både muntlig och skriftlig
  - hantera instruktioner, både muntliga och skriftliga
  - De behöver också samarbeta med andra genom att
    - ge förslag
    - erbjuda hjälp
    - be om hjälp
    - hantera feedback
    - kommunicera med kunder
    - rapportera, både muntligt och skriftligt
- ... och mycket annat!

## På en metallfabrik...

...en lärling lär ut termer för maskiner och verktyg till nyanställda migranter under en städpaus en fredagseftermiddag. Några av de nyanställda skriver orden på tejp som de fäster på verktygen. Andra tar foton med sina telefoner och namnger bilderna.





## På ett IT-företag...

....en nyanländ medarbetare följer en kollega som tar hand om en kund. Efteråt diskuterar hon med kollegan vad hon har förstått, vad hon inte har förstått och antecknar användbara fraser och uttryck.

# Vilken nivå på arbetsrelaterat språk behöver en andraspråkstalare?

Svaret på den frågan kommer alltid att bero på vilka omständigheter som råder på den specifika arbetsplatsen, vilken typ av arbete det rör sig om och vilket stöd som finns tillgängligt. Exempelvis kan den som arbetar i hemtjänst och ger omsorg i brukarens hem ha sämre tillgång till stöd än den som arbetar på ett äldreboende där kollegorna finns nära till hands.

I stort sett kan utbildningsnivån för yrket ge en del indikationer på vilken språklig kompetens som är nödvändig. Lagar och kvalitetskrav kan också ge ledtrådar till vilka språkliga krav som måste ställas.

I några länder krävs generellt nivå B1 på GERS-skalan (gemensam europeisk referensram för språk)<sup>1</sup> för att förstå basala regler om arbetsmiljö och säkerhet, oavsett vilken språklig nivå som krävs för det aktuella arbetet. Det kan finnas nationella riktlinjer för särskilda sektorer, exempelvis vård och omsorg.

Inom alla yrkesområden ställs allt högre krav på att kunna ta till sig information och kommunicera effektivt.

### 1 Att förstå nivåerna för den europeiska språkskalan

Den gemensamma europeiska referensramen för språk (GERS) är en internationell standard för att beskriva språkfärdigheter. Den har sex nivåer: A1 och A2 uttrycker språkförmåga på en grundläggande nivå, B1 och B2 förmåga att använda språket mer självständigt och C1 och C2 en avancerad språkanvändning.

Läs mer på: [www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages](http://www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages)



## Olika sätt att stötta andraspråkstalare i att utveckla arbetsrelaterat språk

Migranter kan få stöd i att utveckla sitt språk genom formell utbildning t ex

- sfi och vuxenutbildning
- utbildningsprogram för nyanlända som söker jobb (etableringsstöd)
- utbildningsprogram med speciell yrkesinriktning (Korta vägen, snabbspår).

För de som redan har en anställning kan det finnas stöd för språkutveckling t ex genom språkombud, språkstödjare, coacher m m.

Handledning, arbetsuppföljning och arbetsplatsträffar ger också goda förutsättningar att arbeta med språkutveckling.

Dessa möjligheter till formellt och informellt lärande kan stärkas både på jobbet och i samhället genom

- coach- och mentorprogram
- volontärarbete
- studiecirklar och organiserade grupper där språkinlärare leder varandra
- självstudier.



# Vilken kompetens behöver den som stöttar invandrare i deras språkutveckling?

Det finns olika sätt att stötta invandrares språkutveckling exempelvis

- genom formell utbildning
- genom coaching
- med hjälp av språkombud
- med hjälp av stödgrupper
- genom att göra material för språkutveckling tillgängligt.

Vilka kunskaper du behöver är beroende av på vilket sätt du stöttar. Två saker är särskilt viktiga att känna till. Det ena är att veta vad det är som främjar eller hindrar en vuxen att ta till sig ett nytt språk. Det andra är vilka uttryck och vilken språkanvändning som är specifik för branschen.

## På en plastfabrik...

...en kollega står med en ny medarbetare vid en maskin och lär ut hur man kan beskriva maskinens funktioner.







## Vad vet vi om språkutveckling?

Vi lär oss ett nytt språk framförallt genom att kommunicera med andra. Formell utbildning kan vara till stor hjälp, men är aldrig tillräcklig i sig själv. Vi utvecklar språklig kompetens genom att kommunicera i det verkliga livet.

En stor del av lärandet sker omedvetet och pågår under en lång tidsperiod, och den språkliga kompetens som är nödvändig för de flesta arbeten tar tid att uppnå.

Den individuella utvecklingen beror på flera samverkande faktorer exempelvis motivation, fallenhet för språk, utbildningsbakgrund, kunskaper i andra språk, vilka möjligheter och vilket stöd som finns att tillgå osv.

### I ett livsmedelsföretag...

...efter att ha gått igenom en formell språkutbildning på jobbet gör medarbetarna eget stödmaterial i form av kort med information om nyckelbegrepp som används på jobbet. De använder korten för att påminna varandra och träna på olika uttryck och när de ska användas..

# Hinder för språkutveckling

De vanligaste hindren för språkutveckling är

- bristande självförtroende för att delta i samtal
- mycket begränsad kontakt med människor som talar det språk man ska lära sig
- begränsad förmåga att läsa och skriva
- brist på tid och resurser
- brist på möjligheter till stöd och hjälp
- okunskap om var man kan få ta del av språkundervisning
- brist på stöd på och utanför arbetsplatsen
- okunskap om hur man kan göra för att lära sig ett språk (kan vara kopplat till bristande tro på sin egen förmåga att lära)
- bristande motivation att fortsätta anstränga sig för att lära ett språk.

För att kunna ge stöd behöver man hantera dessa hinder.

Det är också viktigt att komma ihåg att många migranter kan ha en svår personlig situation på grund av traumatiska upplevelser, problematisk familjesituation, osäkerhet om uppehållstillstånd och många andra faktorer.

## På en bondgård...

...några arbetsledare träffas för att komma överens om vilka ord och begrepp som de anställda behöver förstå för att hantera en ny skördetröska. När de anställda introduceras får de en ordlista och arbetsledarna förklarar uttrycken noggrant.



# Läs- och skrivkunnighet och arbetsrelaterad språkutveckling

Att kunna hantera information och skriftlig kommunikation (ofta digital) är något som är centralt inom alla yrken, även i dem som betecknas som enkla. Det gör att läs- och skrivförmåga är en nyckelkompetens på jobbet.<sup>2</sup>

Förutom läs- och skrivkunnighet är bra strategier för att studera nödvändiga för att man ska kunna ta del av formell utbildning. Det är inte alla nyanlända som har dessa förmågor och de kan behöva stöd i att utveckla dem.

## Vad är litteracitet?

Litteracitet kan beskrivas som förmågan att läsa och skriva på den nivå som behövs för att kunna fungera och utvecklas i arbetslivet och i samhället generellt. Det är en nyckel till såväl deltagande i samhällslivet som till anställningsbarhet.

Litteracitet kan kombineras med andra begrepp som inkluderar förmågan att kunna skapa såväl talade som skrivna texter och att förstå och tolka dem. Den är helt inbäddad i den sociala situationen, i det sammanhang där den används. Man kan vara mer litterat i en kontext än i en annan och man kan därför tala om exempelvis digital litteracitet och medielitteracitet. Litteraciteten förändras över tid när samhället och tekniken utvecklas. Den är också beroende av vad man använder skrivna texter till.

<sup>2</sup> OECD (2016), "How skills are used in the workplace", in *Skills Matter: Further Results from the Survey of Adult Skill*. Paris: OECD Publishing. DOI: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264258051-7-en>

Läs- och skrivförmågan kan variera beroende på sammanhanget och språkinlärare har ofta behov av stöd när det uppstår ett nytt sammanhang, t ex när en ny blankett ska fyllas i.

## Vad kan en begränsad läs- och skrivförmåga bero på?

- kort utbildningsbakgrund – migranter från krigsdrabbade länder kanske inte har haft möjlighet att gå i skolan regelbundet
- ingen tidigare erfarenhet av det latinska alfabetet
- ingen tidigare erfarenhet av att använda skriven text på det sätt som görs på arbetsplatsen
- bristande kvalitet i tidigare utbildning eller negativa erfarenheter från skoltiden
- inlärningssvårigheter orsakade av till exempel dyslexi.

## På ett äldreboende...

...på en arbetsplatsträff ger chefen information och låter sedan medarbetarna diskutera parvis. En modersmålstalare paras ihop med en andraspråkstalare för att öka möjligheten till interaktion och förståelse.





## Vad underlättar språkutvecklingen

Dagens migranter har olika bakgrund – men för att lära sig svenska har de alla nytta av

### Uppmuntran och stöd att lära

För att tillägna sig ett nytt språk behöver den som lär sig vara öppen och mottaglig. För att göra framsteg är det viktigt att både känna sig motiverad och att ha gott självförtroende. Om man får uppmuntran och stöd är det lättare att känna sig motiverad och att vara uthållig.

### Möjlighet att använda språket i autentiska situationer

För att få en bra kommunikativ kompetens behöver man utsättas för så mycket autentiskt språk som möjligt. Ju mer meningsfulla kommunikationssituationerna är, desto mer lär man sig av dem.

### På ett sjukhus...

...sjuksköterskor skapar en mall som ger den som lär sig språket stöd i att ta hand om besökare och svara i telefon.

### På sjuksköterskeprogrammet...

...utländska studenter diskuterar ett case inom ramen för utbildningen och praktiserar därmed språket i ett autentiskt sammanhang.

## Hjälp att uppmärksamma och förstå språkets form

Det är naturligtvis viktigt att uppmärksamma hur språkliga uttryck uttalas och konstrueras. För den som håller på att lära sig ett nytt språk kan det i vissa lägen (när det är naturligt) vara bra att få stöd i att lägga märke till uttal och form för de uttryck som är viktiga att lära in.

## Hjälp att upptäcka och förstå sociala normer och förväntningar runt kommunikationen

För att kunna kommunicera effektivt behöver den som lär sig språket få ägna tid åt att upptäcka och förstå sociala koder och förväntningar, särskilt de som finns på arbetsplatsen.

## Korrigerande feedback

Korrigerande feedback hjälper den som lär sig att förstå hur språket fungerar, att se sina egna misstag och att kommunicera mer effektivt. Om feedback ges på ett sätt som är konstruktivt och individanpassat ökar den motivationen. Det betyder att feedbacken ges vid väl valda tillfällen och att den inte ges på ett sätt som trycker ner den som lär sig.

## Hjälp att utveckla effektiva strategier för lärande

Om man effektivt ska göra framsteg i språkutvecklingen behöver det formella lärandet i klassrummet kombineras med informellt, självstyrt lärande. För att klara detta behöver den som lär sig ett språk utveckla en egen strategi för att utvidga sin språkförmåga. Det kan vara till stor hjälp att få stöttning i detta också på arbetsplatsen - få ordlistor med viktiga nyckeluttryck att öva på, uppmuntras att föra anteckningar och skriva upp viktiga uttryck, att försöka formulera sig muntligt och skriftligt, få skrivet material för att försöka läsa och förstå mm.



## Stötta migranter i att lära sig utanför klassrummet

Både de som deltar i formell utbildning och de som inte gör det har möjligheter att lära informellt i vardagen genom samtal, kontakter med handläggare, media och nyheter, webbaserade kurser och, för dem som har ett jobb, arbetet i sig.

Invandrare som känner sig trygga och har självförtroende kan ofta dra nytta av de möjligheter som finns, men de som känner sig osäkra och som har sämre självförtroende och mindre erfarenhet av att lära sig ett språk kan ha svårt att göra det.

### Hjälp nyanlända att se möjligheter till informellt lärande genom att

- ge nyanlända vägledning i informellt lärande, det vill säga det lärande som äger rum utanför skolan, till exempel inom ramen för integrationsprogram och i anslutning till undervisning
- öka medvetenheten i samhället i stort om vikten av att se språk och kommunikation som ett gemensamt ansvar. Grannar, arbetskamrater, myndigheter, media och arbetsgivare kan spela en viktig roll i det informella språklärandet
- erbjud utbildning för exempelvis arbetsgivare, de som ger offentlig service (även kaféer och affärer) och frivilligorganisationer i hur man kan stötta migranter i deras språkutveckling
- uppmärksamma verksamheter inom omsorg och hälso- och sjukvård på möjligheten att utbilda språkombud.

## Se upp med låginkomstfällan

Nyanlända som kommer till Sverige med begränsade språkliga färdigheter och bristande ekonomisk trygghet ställs inför ett dilemma. De behöver ha ett jobb och bygga upp ett nätverk som stöd så fort som möjligt men deras begränsade språkliga färdigheter gör att de lätt hamnar i ett arbete med låg lön och med arbetskamrater som har samma modersmål.

Lågkvalificerat arbete är ofta dåligt betalt, har ofta låga krav på språklig kommunikation och det finns oftast inte mycket stöd för språkutveckling. Man måste jobba mycket och får lite tid och ork till att lära sig språket.

På fritiden umgås man med vänner och familj med samma modersmål. Trots att man lever i Sverige blir möjligheterna att interagera på svenska ganska begränsade.



## Stöd lärande på arbetet

Om man får stöd innebär ett arbete ofta många möjligheter till språkutveckling. Stöd på arbetsplatsen är särskilt värdefullt för migranter i lågkvalificerade yrken där språkinläring på arbetsplatsen kan vara den enda realistiska möjligheten till språkutveckling.

På sid 17 hittar du några praktiska tips på hur man kan stötta språkutveckling på arbetet. Det kan också finnas möjligheter att få ekonomiskt stöd för detta och det är bra om arbetsgivare, utbildningsanordnare och staten kan utveckla en strategisk samverkan på både lokal, regional och nationell nivå.



### På ett lager...

...arbetsledaren hjälper de nyanställda att komma in i gemenskapen genom att prata med dem på lunch- och kafferaster.



## Att få chefernas stöd - tips till dig som är lärare eller projektledare

Generellt kan sägas att arbetsgivare och chefer är positiva till kompetensutvecklings- och utbildningsinsatser om:

- satsningen är till nytta för verksamheten
- utbildningsinsatsen tar hänsyn till verksamheten och dess villkor, t ex genom att anpassa undervisningstiden till de tider som passar arbetsplatsen.

Chefer kan ha olika inställning till stöd för språkutveckling. Det är viktigt att vinna deras förtroende. Ett sätt att göra det är att lyssna till vad de tycker är viktigt och vilka problem de ställs inför. Ta reda på vad de redan gör, (kompetensutveckling, handledning, lagarbete osv) och fråga dem vilket stöd de vill ha. Fundera sedan på hur den satsning du erbjuder kan hjälpa cheferna att nå sina verksamhetsmål. Fråga dem vad de tycker och vilka förbättringar de önskar. Så långt det är möjligt, anpassa satsningen både till individ och behov!

### På en städfirma...

...chefen vill göra anställningshandboken mer tillgänglig för andraspråkstalare. Läraren går igenom materialet ett par timmar tillsammans med chefen och hjälper till att skriva om den på ett språk som är lättare att förstå. Läraren bygger upp en förtroendefull relation till chefen och lär sig mer om verksamheten ur chefens perspektiv.

Tala också med de anställda, både migranter och icke-migranter. Försök få med dem så att de ser att de vinner på satsningen. Deras stöd kan hjälpa till att övertyga chefer som är skeptiska.

När du formar utbildningssatsningen, tänk på att vissa delar kan vara till nytta för all personal, inklusive cheferna själva. Det kan innefatta

- informell coaching till chefer om kommunikation och kulturell medvetenhet
- utbildning i exempelvis mångfaldsarbete.

Det bästa är om utbildningssatsningen ses som ett sätt att utveckla hela verksamheten och inte endast de individer som behöver stärka sitt språk.

### **Tips om arbetsplatsen – tips till lärare**

Respektera alltid de beslutsgångar som råder på arbetsplatsen, men var medveten om att det kan finnas informella beslutsgångar och varierande uppfattningar om hur arbetet ska bedrivas. Tänk på att balansera utbildningsuppdraget med arbetsplatsens rutiner och villkor och var medveten om att de olika uppdragen ibland kan krocka. Var försiktig med att bygga samverkan med arbetsplatsen på en enda person. Tänk också på att det alltid finns flera tolkningar av ett händelseförlopp, det kan vara extra viktigt om du får höra klagomål på en praktikant eller studerande.

## **Några praktiska sätt att stötta språkutveckling**

### **Undersök om arbetsplatsens kommunikation är tydlig och tillgänglig**

Se över tydligheten i den talade och skrivna kommunikationen på arbetsplatsen. Är dokumentationen klar och koncis? Talar chefer och handledare på ett sätt som alla förstår? För att kunna ta upp sådana frågor behövs chefens medverkan och engagemang.

### **Stötta kollegial kontakt, handledning och mentorskap**

Hjälp migranter att utveckla sitt språk genom att koppla ihop dem med medarbetare som har ett välutvecklat språk. Uppmuntra de anställda att agera som språkstödjare och visa dem hur man kan coacha och stötta kollegor som lär sig språket.

### **Stöd kollegialt lärande**

Hjälp nyanlända att utveckla sina språkliga färdigheter genom att om möjligt para ihop dem med kollegor som talar bra svenska. Uppmuntra dem att forma egna studiegrupper på jobbet och ta vara på kollegor som vill vara språkstödjare. Ge dem information och utbildning om hur man kan coacha och stötta den som lär sig. Ta reda på om det finns möjlighet att utbilda språkombud, för mer information se [www.vo-college.se/sprakombud](http://www.vo-college.se/sprakombud).

### **Reflekterande samtal på arbetsplatsen**

All personal har glädje av att få reflektera över sitt jobb. För de som behöver stärka sin svenska är dessa samtal särskilt värdefulla. De ger dem möjligheter att inte bara praktisera språket utan att också vidga förståelsen av de kulturella aspekterna i språkanvändningen.



## **Gör listor över nyckelord och begrepp**

Samla viktiga, vanligt förekommande ord, fraser och begrepp, t ex ord för produktionsprocesser, kundtjänst, och anställningsförhållanden. Gör dem tillgängliga för migranter, både digitalt och analogt.

## **Lär chefer och handledare hur man ger instruktioner**

Visa chefer och handledare hur man kan förklara saker i korta meningar, med mycket repetition genom att göra och beskriva vad man gör samtidigt: t.ex. ”Jag tar scannern, jag håller den över EAN-koden. Jag trycker på knappen och väntar på att den blippar. Nu har jag registrerat paketet.”

## **Ge stöd under möten med nyckelord på blädderblock och kort**

Visualisera viktiga frågor och nyckelord tydligt med hjälp av blädderblock, kort eller liknande. Gör så att alla mötesdeltagare kan se dem. Förklara uttrycken i korthet inför mötet och upprepa dem när de dyker upp under mötet.

## **Gör dokument tillgängliga i förväg**

Ta fram dokument som är relevanta så att medarbetarna kan gå igenom dem i sin egen takt före mötet och även skaffa hjälp om de behöver det.

## **Dra nytta av den digitala tekniken**

Uppmuntra de anställda att utnyttja den digitala teknik som kan underlätta språkutvecklingen, exempelvis digitala lexikon, automatisk översättning, uttalskontroll, grammatikhjälp och audio-visuella hjälpmedel. Det finns också många gratiskurser i språk som kan vara till nytta. Man kan använda appar för att göra en virtuell helpdesk där de anställda kan skicka in sina språkfrågor. Man kan exempelvis skapa ett gemensamt instagramkonto för att lägga upp bilder på sådant man vill fråga eller tala om.

## **Uppmuntra migranter att vara uppmärksamma på terminologin**

Uppmuntra migranter att skriva ner ord och begrepp som förekommer på arbetsplatsen men som de inte känner till sedan tidigare, för att kunna diskutera dem vid ett senare tillfälle. Det gör dem mer självständiga som inlärare.

## **Hjälp chefer, handledare och kollegor att förstå när det passar att korrigera språket**

Att korrigera språket mitt i ett samtal kan ibland störa kommunikationen. Ta upp frågan med migranten om när och hur hen vill få återkoppling. Naturligtvis måste ett språkligt fel som leder till missförstånd korrigeras så snart som möjligt. Det måste göras utan att den som lär sig språket tappar ansiktet.

## **Hjälp chefer, handledare och kollegor att förstå hur man kan kontrollera förståelse**

Att fråga någon ”har du förstått” är oftast inte en bra idé. Alltför ofta säger den som får frågan ”Ja”. Ställ istället en öppen fråga som leder till att migranten redovisar vad hen har förstått t ex: ”Kan du säga vilket material vi behöver nu?” eller ”Vad gör du först?”

## **Uppmärksamma och belöna den anställde som lär sig**

Att lära sig ett nytt språk samtidigt som man ska klara alla livets utmaningar är ett hårt arbete. Uppmärksamma migranter som jobbar hårt och beröm dem.

## **Kom ihåg att ju mer chefen är engagerad i detta, desto bättre.**



# Mer om hur man utvecklar arbetslivsrelaterade språkliga färdigheter

## Language for Work Network

LfW är ett ideellt nätverk av medlemmar som frivilligt arbetar för att

- öka medvetenheten och främja arbetsrelaterad språkutveckling för vuxna migranter och etniska minoriteter på nationell och europeisk nivå
- göra det möjligt för alla som arbetar inom fältet att dela erfarenheter, kunskaper och resurser
- erbjuda nätverkande och professionella utvecklingsmöjligheter
- stödja utvecklingen av teoretiska, konceptuella och praktiska modeller, samt metoder för kvalitetssäkring.

Websida: <http://languageforwork.ecml.at>

## Resurscenter

Nätverkets digitala resurscenter erbjuder en stor samling fritt tillgängliga resurser ur alla aspekter av arbetsrelaterad språkutveckling för vuxna migranter och etniska minoriteter.

Websida: <http://languageforwork.ecml.at/ResourceCentre>



SV

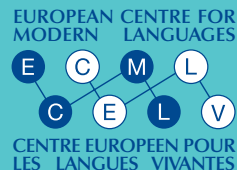
[www.ecml.at](http://www.ecml.at)

Europarådets center för moderna språk, ECML, är en institution inom Europarådet som främjar hög kvalitet i medlemsländernas språkundervisning.

[www.coe.int](http://www.coe.int)

Europarådet är Europas ledande organisation för de mänskliga rättigheterna. Det har 47 medlemsstater varav 28 är medlemmar i Europeiska Unionen.

Alla medlemsstater har undertecknat den europeiska konventionen för de mänskliga rättigheterna och de grundläggande friheterna (Europakonventionen), ett fördrag som syftar till att skydda de mänskliga rättigheterna, demokratin och rättstatsprincipen. Europeiska domstolen för de mänskliga rättigheterna (Europadomstolen) övervakar genomförandet av Europakonventionen i medlemsstaterna.



[www.ecml.at/languageforwork](http://www.ecml.at/languageforwork)