

Våga fråga!

Konsten att förstå bruten svenska

Text Katarina Bjärvall

Illustrationer Sara Teleman

Form Anna Björnström

Skriften är framtagen av kommunerna Haninge, Järfälla och Värmdö med medel från Länsstyrelsen i Stockholm och Migrationsverket. Kontakt: Behroz Rahimi, behroz.rahimi@varmdo.se.

Språket - en nyckel till samhället

Det sägs att arbete är nyckeln till integration för invandrare. Och det sägs att språket är nyckeln till arbete. Men det sägs också att arbete är nyckeln till språket. Ja, när man talar om integration hör man snart en hel nyckelknippa skramla. Och så ska det också vara, för det finns inte en nyckel, det finns många. Nycklarna till integration, arbete, språk, samförstånd och samhällsgemenskap hänger på samma knippa och leder till olika dörrar i samma hus.

Den här skriften vänder sig till dig som jobbar tillsammans med någon som talar bruten svenska. Du kan vara chef eller arbetskamrat eller ha ett uppdrag som handledare, mentor eller språkombud. Hur som helst - du vill kunna samarbeta med någon som har svenska som andraspråk och stödja hans eller hennes språkutveckling. Och du har alla chanser att lyckas. De flesta invandrare som kommer till Sverige är starka människor som övervunnit svårigheter och som har höga ambitioner med sitt liv här i landet. De vill erövra språket.

Att vara handledare

En arbetskamrat som ger särskilt stöd till en nyanställd kollega som talar bruten svenska kan kallas för handledare, mentor eller språkombud. Uppdraget kan se olika ut men kärnan brukar vara att man arbetar nära sin nya kollega och tar ansvar för att han eller hon deltar i kommunikationen på arbetsplatsen, att man finns till hands för akuta frågor och att man regelbundet avsätter tid för möten med kollegan om hur arbetet fungerar.

Att vara handledare är en heder, inte en uppoffring. Den som tar på sig uppdraget bör vara positiv, engagerad och åtnjuta förtroende bland sina kollegor.

Nya kunskaper och öppnare klimat

Vad kan en infödd svensk ha att vinna på att vara språkpedagog på arbetstid? Man lär känna en ny människa samtidigt som man gör en insats för integrationen. Man lär sig mer om sitt eget språk och man kan också lära sig ord och uttryck på främmande språk. Dessutom får man ett öppnare arbetsklimat och en mer prestigelös stämning på jobbet. Respekten för alla former av egenheter ökar. Tempot kan bli lugnare.

Chefens ansvar

Helt grundläggande är att chefen ser den nyanställda personen eller praktikanten som en kompetent medarbetare. Vad vill den nya personen ha ut av sitt jobb eller sin praktik? Vilken kompetens har han eller hon? Har man jobbat inom yrket tidigare eller har man haft ett annat, kanske mer kvalificerat, yrke? Om språket har brister är det särskilt viktigt att ta reda på vad den nya medarbetaren kan och lyfta fram detta. Även fritidsintressen kan vara en tillgång. Kanske har den nya medarbetaren aldrig jobbat som kock men lagat mat till en familj på tolv personer dagligen? Då kanske han eller hon passar i förskolans kök.

Viktigt är att den nya medarbetaren får arbetsuppgifter där det talas mycket. Att stå undangömd på ett lager ger ingen utveckling. Samtidigt kan en alltför stimmig miljö vara kontraproduktiv. Det optimala är om den nyanställda får jobba i team med några kollegor.

Den nya medarbetaren bör få kortfattad information om arbetsplatsen och rutinerna där, skriven på lätt svenska. Chefen bör också visa runt på arbetsplatsen; inte bara tala om var omklädningsrummen ligger utan visa vägen dit, kliva in och öppna skåpen för att visa hur det är tänkt att fungera.

Chefen har ansvar för presentera den nya medarbetaren för arbetskamraterna, lyfta fram hans eller hennes kompetens och förklara vad som förväntas av kamraterna i relation till den

nya kollegan. Chefen måste sedan grunda för tillfällena där medarbetarna kan möta sin nya kollega under avspända former.

Det är viktigt att den nya medarbetaren får veta vem som är fackligt ombud på arbetsplatsen och vem som är skyddsombud. Han eller hon bör få information om vid vilken typ av problem man vänder sig till dessa kollegor.

Det finns en risk att en ny medarbetare med bristande språkkunskaper utsätts för ett motstånd som bottnar inte i språkproblem utan i främlingsfientlighet, till exempel på ett äldreboende. Om detta händer måste chefen gripa in.

Det är viktigt att lära sig den nya medarbetarens namn korrekt, med rätt uttal.

Om möjligt bör chefen avsätta en anställd som kan ta särskilt ansvar för sin nya arbetskamrat - en handledare, en mentor eller ett språkombud (se föregående avsnitt).

Hur funkar språkinläring?

För den som får ett jobb eller en praktikplats har arbetskamraternas inställning stor betydelse. De kan få en person att tystna men de kan också lyfta honom eller henne till språkutveckling och till deltagande och karriär.

Vad är det som avgör om det är lätt eller svårt för en person att lära sig ett andraspråk?

- Motivationen. En persons egna drivkrafter - ett jobb, en kärleksrelation, barnens integration - är viktiga. Men motivationen kan också komma från omgivningen i form av en öppen arbetsmarknad och en välkomnande attityd.
- Modersmålet. Personer som har ett modersmål som är nära besläktat med svenska har lättare att ta till sig framför allt svenskt uttal.
- Ålder och språkkunskaper. Barn lär sig uttal snabbare än vuxna, men vuxna kan ha lättare med andra delar av språket, genom att de ofta är mer medvetna. Och ju fler språk man kan, desto lättare att lära sig ett till.

Språkinläringen underlättas också av att man rör sig i en miljö där det nya språket talas på ett intensivt och varierat sätt och att man deltar i kommunikationen.

Svårigheter i svenskan

Förmågan att genom språket utbyta komplicerad och abstrakt information är ett av människans underverk. Att kommunicera är fantastiskt - men inte alltid lätt. Ingen talar korrekt svenska, inte ens infödda svenskar. Tvärtom är vårt talade språk fyllt av fel som vi inte själva hör. Vi kanske säger *vart är nyckeln?* när vi menar *var är nyckeln?*, *ge den till han* när vi menar *ge den till honom* och vi kanske också säger *egenkligen* och *åtminstone* och gör tusen andra uttalsfel. Många av dessa fel kommer säkerligen att bli rätt inom en snar framtid. Språket utvecklas ständigt och växer när ord och uttryck ändras eller tillkommer.

Svenskan är ett svårt språk att lära sig för den som har ett annat modersmål. Det innehåller många drag som är ovanliga om man jämför med världens övriga ungefär 6 000 språk. Det gäller framför allt uttalet - u-ljudet som de allra flesta invandrare har svårt för (*Ulla* blir *Ola*) eller satsmelodin där till exempel samspelet mellan långa och korta vokaler kan avgöra betydelsen (det är därför många invandrare undviker ord som *pruta*, *pipa* och *snopen*). Det gäller också delar av grammatiken - *en* eller *ett* är en klassiker, liksom vår omvända ordföljd i meningar som börjar med något annat än subjekt (*först badade vi* blir *först vi badade*). Och det kan gälla orden - att verb helt kan ändra betydelse när partikeln som följer dem ändras (*känna till*, *känna av*, *känna igen*) och att ord kan uttalas och skrivas på samma sätt men ha olika betydelse (till exempel *rätt*).

En annan dimension av språkets klurighet handlar inte om formen utan om hur språket används. Den som vill säga *det tror jag inte på* kan säga så vitt skilda saker som *jaja* och *nähä*,

allt beroende på betoning och ansiktsuttryck. Den typen av språkligt finlir är kanske det som är allra svårast att behärska.

Om vår tolerans för infödda svenskars språkfel är hög så är det något helt annat med den typen av fel som invandrare gör. De riskerar att signalera kommunikationsproblem. Trots att de flesta av språkfelen bara är oskyldiga formfel som egentligen inte skulle behöva påverka vår förmåga att förstå varandra.

Den som vill skulle kunna föreställa sig bruten svenska som ett annat men faktiskt likvärdigt sätt att tala svenska. Infödda svenskars uttal skiljer sig ju åt mellan olika landsändar och mellan svenskar med olika social bakgrund, men det tycker vi ofta är charmigt eller åtminstone begripligt. På samma sätt kan man tänka kring den brutna svenskan - att den är en dialekt bland andra och en del av språkets utveckling.

Jobbet som språkskola

Att en invandrad medarbetare får språkstöd på jobbet är bra för hans eller hennes språkinlärning. Men framför allt kommer han eller hon att göra ett bättre jobb.

Vad i arbetsmiljön kan underlätta språkutveckling? Det allra viktigaste är att stämningen är välkomnande. Arbetskamraterna måste hålla i minnet att en persons språkkunskaper bara är en aspekt av hans eller hennes kompetens som kollega. Det finns många exempel på att den som talar bruten svenska kan vara den som är mest kompetent på andra sätt. Ett biträde på ett äldreboende kan, trots att han inte talar så bra svenska, få en djup kontakt och en gedigen kunskap om boende som han vårdar.

Språkutveckling kräver lugn. En rå jargong kan, även om den är hjärtlig, fungera avskräckande på en osäker kollega. Luncherna kan ge chans till avspända samtal men ett problem kan vara stress och dålig ljudmiljö i lunchmatsalen. Finns kanske alternativ?

Dialog

Den som lever sitt arbetsliv på ett andraspråk reducerar sin förmåga att kommunicera. Bortom det han eller hon säger på svenska finns oftast något annat - större, djupare och mer nyanserat - som han eller hon skulle ha sagt på sitt modersmål. Varje människa som anstränger sig att samtala på ett andraspråk utför därför en stor prestation.

Även den infödda svensk som kommunicerar med någon som har en stark brytning presterar något utöver vanligt snack. Precis som det tar tid för en invandrare att lära sig tala svenska tar det tid för en infödd svensk att lära sig att kommunicera med någon som talar bruten svenska.

Det viktigaste är att skapa en stämning som säger: Du är en av oss. Det gör man genom att fråga sin nya arbetskamrat vad han eller hon tycker fungerar och inte fungerar, hur han eller hon har gjort i liknande situationer tidigare och genom att ständigt uppmuntra till kommunikation.

Det finns uttryck som signalerar en nedlåtande eller avståndstagande attityd. Varningsflagg kan höjas för "här i Sverige..." (det kanske den nya kollegan redan vet och dessutom kanske det är likadant i en rad andra länder) och för "i ditt hemland" (Sverige kanske känns som hemma för kollegan).

Fler tips finns sist i den här skriften.

Möten

Arbetsplatsmöten kan vara en chans för en nyanställd att visa vad han eller hon vill. Men att ta till orda på ett möte kan få vem som helst att stamma, särskilt om ämnet är känsligt eller om chefen lyssnar. Så hur kan man underlätta mötet för den som är osäker på språket?

Den dolda agendan kan göras synlig. Chefen kan i förväg dela ut en dagordning eller plan för mötet, gärna detaljerad

och skriven på lätt svenska. Den nya medarbetaren kan då ta med informationen hem och kanske gå igenom den med hjälp av en ordlista.

Det är inte ovanligt att den som har svårt med språket snabbt tappat koncentrationen på möten. Språket kan vara för abstrakt och tempot för högt. Chefen eller en kollega kan vända sig till den som sitter tyst - "vad tycker du?". Ett annat sätt kan vara att reformera mötesformen. Kanske kan gruppen delas i smågrupper, så kallade bikupor, som diskuterar sig fram till ståndpunkter?

Efter mötet kan chefen eller en kollega muntligt kort sammanfatta för den nya medarbetaren vad som sades.

Instruktioner

Instruktioner formulerade på svenska är ofta otydliga och kan därför skapa missförstånd. När kollegan säger "det är lite kallt" här betyder det "stäng fönstret", när chefen säger "du kanske skulle vilja koka kaffe" betyder det "sätt på kaffet". På arbetsplatsen kan man sträva efter klarare instruktioner samtidigt som man förklarar för sin nya kollega hur den här sortens uppmaningar fungerar. Och en arbetskamrat kan gärna förtydliga: "Hörde du att hon bad dig sätta på kaffe?"

Arbetsplatsens ansikte utåt

Hur viktig är den perfekta svenskan när medarbetarna kommunicerar med kunder eller klienter, med de boende på ett äldreboende eller med föräldrar på en skola? En mångkulturell arbetsplats måste våga visa upp de olika sätt att tala svenska som ryms. Men en ny arbetskamrat måste guidas in i arbetsplatsens specifika språk och slussas gradvis in i rollen med kontakter utåt.

Den som jobbar på till exempel ett städbolag bör få veta vad som kan vara lämpligt att säga när man träder in för att

städa ett rum där andra personer arbetar. Annars finns risken att man inte säger någonting utan bara blir stående i dörren.

En rutinerad kollega bör finnas som backup, tjuvlyssna lite runt hörnet och höra om kommunikationen fungerar. Om inte är det viktigt att ta reda på vad det beror på. Den nya kollegan kanske använder något ord fel? Han eller hon kanske har ett alltför bryskt tonfall eller tvärtom ett alltför otydligt? Då måste man tala om det och visa med exempel hur man kan uttrycka sig istället. På så vis får den nya kollegan möjlighet att utvecklas.

Kanske finns andra förklaringar till friktionen än språkproblem. Om en ny medarbetare utsätts för främlingsfientlighet måste chefen informeras.

Bruten svenska kan vara en tillgång. Det finns patienter inom psykvården som har vittnat om att läkare som talar bruten svenska blir bättre läkare. Den som är medveten om risken för missförstånd kan bli mer ödmjuk och mån om att bli förstådd. Det är en ren tillgång i många jobb.

Telefon

Telefonen är svår. Gester, blickar och andra livlinor vi använder oss av när kommunikationen glappar har vi inte tillgång till när vi talar i telefon. Allt vi har är våra röster och inte ens de har sitt fulla register. Därför kan en ny kollega med brister i språket känna oro inför telefonsamtal.

Å andra sidan; om den nya kollegan vill svara i telefonen bör han eller hon få göra det. Kollegor och chefer bör till och med uppmuntra det. Den som är osäker kan först få sitta bredvid en erfaren kollega och lyssna till hur telefonsamtal kan låta. Man kan också lära in färdiga fraser, som "vad kan jag hjälpa till med?". Ett annat tips är att låta den nya kollegan först öva sig på telefonsamtal med arbetskamrater

innan han eller hon får tala med kontakter utanför arbetsplatsen.

Fikarastspråket

Språket på raster och i andra situationer vid sidan av arbetet upplevs ofta som mer krävande än arbetsspråket. Det beror framför allt på att det är mindre förutsägbart. Därför är det viktigt att rasterna präglas av en inbjudande och prestigelös atmosfär.

Helt avgörande är samtalsämnen. Även ämnen som kan verka genuint svenska - gamla teveserier, recept på husmanskost, kändisskvaller - kan fungera inbjudande. "Vad såg ni på teve i Iran på 70-talet, vad äter man på helgerna i hemma hos er, har du hört om prinsessan Madeleine?" Viktigt är att hela tiden vara lyhörd för vilka som deltar i samtalet. Den som är tyst måste välkomnas in - "och du då, vad tycker du?". Bilder - på barnen, semestern eller liknande - är i många fall en bra ingång. Den som visar bilder bör förstås också visa intresse för andras foton.

"Det var skönt när jag inte förstod svenska, då slapp jag bry mig om allt meningslöst de talar om på fikarasterna" - den känslan kan många invandrare ha när de kommit långt i sin språkutveckling. Och ärligt talat, känner inte också många infödda svenskar att samtalen ibland kunde handla om viktigare saker?

Det finns ämnen som kan uppfattas som känsliga - politik, religion, sex - men det är också i samtal om känsliga ämnen som kontakten kan fördjupas och samförstånd uppstå. På liknande sätt är det med personliga frågor kring den nya kollegans bakgrund. Om han eller hon har flytt från krigets Irak är det inte lätt att veta hur man kan tala om det. Har kollegan blivit torterad, finns det anhöriga som dödats? Risken finns att man inte vågar fråga, men det kan vara att visa överdriven respekt. Den nya arbetskamraten kan tro att

ingen är intresserad. De flesta människor vill gärna berätta om både det onda - och det goda - i sitt liv för den som visar ett uppriktigt intresse. Att fråga är ett bättre sätt att visa respekt än att vara tyst. Det gäller att vara lyhörd. Som i allt mänskligt umgänge, helt enkelt.

Ett tips på samtalsämne är just språk. Alla har ett språk och alla har erfarenheter och reflektioner att dela med sig av kring språkinläring, kommunikation och missförstånd. Om den nya kollegan studerar svenska parallellt så kan rasterna vara ett tillfälle för att fråga om det finns någon studieuppgift man kan hjälpa till med. Det kan vara utvecklande för båda parter.

Ibland kan rasterna vara den nya kollegans enda chans till vila från den ansträngning det är att leva ett arbetsliv på ett andraspråk. Då får man respektera det och lämna honom eller henne i fred en stund.

Om kontakten med den nya kollegan känns låst kan en öppning vara att umgås utanför jobbet. Kanske en utflykt, en middag, en jobbresor? Ofta kan sådana arrangemang låsa upp spänningar.

Humor

Att ha skoj på jobbet är viktigt. Men en stor del av humorn är oåtkomlig för den som inte behärskar språket så väl. Därför gäller det att ta vara på de chanser till skämt som bjuds bortom språket, till exempel situationskomik.

Humor kan vara medkännande och positiv eller ironisk och elak. Den senare typen mår få människor bra av. Och även om skämten är snälla är det lätt för den som inte förstår att få för sig att andra skrattar åt honom eller henne. I sådana lägen kan en kollega förklara - "vi skrattar åt något en minister sa på teve igår". Själva roligheten måste inte alltid förklaras, det blir ändå sällan lika kul.

Kroppskontakt kan kompensera när skämten inte går fram och sprida en liknande värme och gemenskap. En hand på axeln, en klapp på armen.

Glappkontakt

Att kommunicera är att ta risken att bli missförstådd. Det händer ständigt, i alla samtal, att det uppstår ögonblick av glappkontakt. Ett syftningsfel, en missuppfattning - och så ett höjt ögonbryn eller ett va? och problemet är löst. Det vill säga, om de som talar med varandra är infödda svenskar. Men om en av parterna är invandrare är risken stor att missförståndet skylls på den personens bristande svenska.

Invandraren kan säga "jag förstår" fast han eller hon inte gör det. Även den infödda svensken kan känna "jag förstår, jag vet vad han vill säga", fast inte det heller riktigt stämmer. Det kan också vara så att den nya medarbetaren faktiskt förstår men inte visar det. Infödda svenskar smörjer samtal med bekräftande småord som *ok*, *aha* och *nähä* men sådant ligger sent i språkutvecklingen. Ofta kanske den nya kollegan är tyst eftersom han eller hon koncentrerar sig så starkt på det som sägs.

Detsamma gäller olika nyanser av tydlighet. Som infödd svensk har man ett brett register av nyanser att spela på om man till exempel vill framföra en synpunkt. Man kan mildra den genom en fras som "jag kan tycka att vi kanske skulle kunna fundera på att byta system". En person med mer begränsade kunskaper i svenska kanske istället uttrycker sig rakare: "Vi ska byta system". Det kan låta bryskt men är inte menat så.

Många kommunikationsproblem har andra förklaringar än språkliga. Vissa företeelser kanske inte finns i andra länder - till exempel flextid, klämdag, utvecklingssamtal. Annat kanske finns men är fyllt med ett helt annat innehåll - ordet *polis* betyder exempelvis något helt annat för en person som är

uppväxt i en diktatur än för någon som är van att heja på en snäll svensk kvarterspolis.

Dessutom spelar det roll vilken typ av brytning invandraren har. Infödda svenskars inställning till engelsk eller fransk brytning är mer positiv än till finsk eller arabisk. Det är lätt hänt att vi även tror oss ha lättare att förstå till exempel en amerikansk brytning än en turkisk.

För att förebygga risken för glappkontakt kan man försöka skapa en trygg stämning där alla inblandade vågar fråga när de inte förstår. Som infödd svensk har man alltid ett övertag och kan därför kosta på sig att ta en större del av ansvaret när missförstånd uppstår - "oj, jag har visst inte förklarat det här riktigt bra för dig". Man bör också dra upp problemen till ytan. Genom att prata om hur kommunikationen fungerar kan man avdramatisera missförstånden. Och med humor kommer man som vanligt långt. Missförstånd är ofta mer roliga än katastrofala. Fler tips finns sist i skriften.

Rätta eller inte rätta?

När någon talar fel kan man få en impuls att rätta - "så heter det inte!". Då bör man fråga sig själv vart man vill komma. Är det för att förebygga missförstånd? För att lära ut lite svenska? Eller finns det kanske ett mått av maktutövning i rättelsen?

Att bli rättad kan uppfattas som knäckande eller förtryckande. Det kan få en människa att tystna. Ett annat skäl att avstå från att rätta är att många av de språkfel invandrare gör är en del av språkutvecklingen. Den som just har lärt sig orden *titta* och *lyssna* kan till exempel överanvända dem i sin iver att erövra dem - "du tittar bra ut", "jag lyssnade inte signalen". Om man då blir rättad kanske man inte vågar använda de orden ens på rätt sätt.

Ett tips är att rätta bara om personen uttryckligen har bett om det eller om det finns en uppenbar risk för ett allvarligt missförstånd.

Om man ska rätta, hur gör man då? För det första: aldrig inför publik. För det andra: på ett konstruktivt sätt, till exempel genom att föreslå en användbar fras - "så här skulle du kunna säga istället...".

Skriftspråk

För de flesta människor som arbetar ingår numera någon form av skrivande och läsande. Till och med städaren på hamburgerrestaurangen ska fylla i tid och signatur varje gång han eller hon rengör toaletten. En undersökning visar att var fjärde svensk har så stora läs- och skrivsvårigheter att det skapar problem i vardagen. Inte bara invandrare skulle alltså tjäna på ett enklare skriftspråk. Så hur skriver man lätt svenska?

- Använd enkla ord. *Pengar* istället för *ekonomiska resurser*, *kanske* istället för *eventuellt*, *ta upp nästa gång* istället för *bordlägga till nästa tillfälle*.
- Förenkla meningarna. Skriv *det finns risk för missförstånd* istället för *det föreligger en uppenbar risk för kommunikationsproblem*.
- Ta bort överflödiga information. När man gör det kan vissa texter framstå som tunna eller till och med infantila. Oftast beror det på att innehållet var tunt från början. Förenklingen avslöjar.
 - Förkortningar kan vara svårbegripliga men nödvändiga, till exempel inom vården, där *ssk* betyder *sjuksköterska* och *usk* *undersköterska*. En lista där förkortningarna förklaras kan vara ett bra hjälpmedel.

Den nya medarbetaren måste också få chans att skriva. Det blir kanske fel ofta, men då måste man komma ihåg att de allra flesta infödda svenskar också gör otaliga fel när de skriver.

På många arbetsplatser är skriftspråket väldigt formaliserat och den nya medarbetaren kan komma långt genom att använda en mall från till exempel en tidigare rapport och byta ut de uppgifter som är nya.

I Sverige lever idag ganska många människor som faktiskt inte kan läsa och skriva. Personer som växt upp under krig kan ha berövats rätten att gå i skolan och kan idag i vissa fall vara analfabeter. Det finns en arbetsmarknad även för dem, i yrkesroller där skrivande och läsande trots allt inte ingår. Kollegor och chefer måste vara uppmärksamma på detta och de problem det medför i form av till exempel utanförskap och säkerhetsrisker.

Säkerhet och sekretess

Risker finns inom många yrken. En städare som blandar fel rengöringsmedel kan råka tillverka giftiga gaser. Ett vårdbiträde som blandar ihop patienterna Gunbritt och Gunborg kan missa att ge rätt medicin. En byggjobbare som tar fel på höger och vänster kan rasa nerför ett schakt.

En ny medarbetare med osäkra språkkunskaper bör inte utsättas för risker. Han eller hon ska alltid ha stöd av en rutinerad kollega i alla riskfyllda situationer. Särskild vaksamhet krävs när det gäller medicinsk säkerhet, både för patienternas skull men också för att den nya kollegan inte ska behöva oroa sig för att utgöra en risk.

En säkerhetsåtgärd är att testa att alla anställda känner till alla säkerhetsinstruktioner genom att genomföra någon form av prov kring de rutiner som gäller.

Skarpa lägen bör övas praktiskt, till exempel genom brandövningar. All skyddsutrustning måste demonstreras och provas.

Alla säkerhetsinstruktioner måste finnas på lätt svenska och helst illustrerade. En förebild kan vara flygets språköverskridande Safety on Board-broschyrer. Minsta möjliga

text på enklast möjliga svenska. Ord som *utrymningsvägar* och *brandsläckningsutrustning* är svåra att förstå men några enkla synonymer finns inte. Därför kan pedagogiska, övertydliga bilder förklara bättre.

Den nya medarbetaren måste få information om vilka lagar och regler som styr säkerheten på arbetsplatsen. Detsamma gäller sekretess. Här är svenska lagar och regler ofta annorlunda än i andra länder.

Kultur

Kulturkrockar, hur vanliga är de? Spontana sydlänningar präglade av auktoritära kulturer sägs ha svårt att integreras i den svenska arbetsplatskulturen, med osynliga hierarkier och kylig distans mellan kollegor. Det kan ligga något i det men ofta är de krockar som uppstår inte kulturella utan personliga.

Vill man ha kunskap om de nya kulturer man möter på arbetsplatsen är bästa sättet inte att gå en kurs i kulturkompetens utan att umgås med sina nya kollegor. Då övervinner man många av sina egna fullt mänskliga fördomar och lär sig att inte övertolka småsaker.

Vi är alla människor som möts i ett gemensamt intresse av att få ett jobb gjort. Det är aldrig fel att fråga eller på andra sätt visa sitt intresse eller sin osäkerhet. Tvärtom, det ökar förutsättningarna för meningsfulla möten på jobbet.

Källor

Föreläsningar

Bli en språkstödjande arbetsplats, fem seminarier med Catarina Persson, lärarutbildare och föreläsare, kontakt capersson@telia.com

Intervjuer

Rolf Johansson, Fastighetsanställdas förbund
Catarina Persson, lärarutbildare och föreläsare
Maria Porubleva, studerande och hemvårdare
Maria Ragfelt, språkombud, Johanneslunds äldreboende, Västerhaninge
Behroz Rahimi, Värmdö kommun
Bodil Renlund, SFI-lärare, Järfälla

Litteratur

Bannert, Robert, *På väg mot svenskt uttal*, Studentlitteratur 1994
Bjärvall, Katarina, *En gravad hund - det svenska språket i en mångkulturell vardag*, Carlssons 2001
Garlén, Claes och Sundberg, Gunlög, *Handbok i svenska som andraspråk*, Norstedts Akademiska 2008
Karlsson, Anna-Malin, *En arbetsdag i skriftsamhället*, Språkrådet 2006
Lövgren, Gunilla, *Till dig som är handledare*, Centrum Vux, Haninge 2009
Melin, Lars och Melin, Martin, *Dösnack och kallprat*, Norstedts 1996

Samtal med kollegor som talar bruten svenska

Här nedan följer en rad tips för dig som vill bli bättre på att kommunicera med en arbetskamrat som talar bruten svenska. Mer om hur du förbättrar kommunikationen kan du läsa i skriften *Våga fråga!* på www.???.se.

- Låt samtalet ta tid. Var inte rädd för pauser.
- Lyssna noga.
- Håll en avspänd ton.
- Ha ögonkontakt och känn av att den du talar med förstår.
- Ställ många frågor.
- Uppmuntra den nya arbetskamraten att fråga.
- Visa att du förstår att det är svårt att lära sig ett nytt språk som vuxen.
- Avbryt inte. Försök inte hjälpa till med att fylla i eller avsluta det den du talar med säger.
- Undvik långa meningar.
- Omformulera det du säger på flera sätt. Förklara svåra ord när du säger dem.
- Ta inte för givet att den du talar med känner till typiskt svenska företeelser. Säg inte *DN*, säg *tidningen Dagens Nyheter*.
- Ordspråk och idiom - färdiga fraser som till exempel *storm i ett vattenglas* - är ofta svåra. Om du använder dem, förklara dem.
- Akta dig för att tala starkare och att använda telegramspråk eller barnspråk.
- Gestikulera, visa, stava eller rita.
- Förklara med siffror eller diagram.
- Formulera på engelska eller något annat språk som kollegan behärskar.
- Använd någon med erfarenhet av att tolka till lätt svenska. Ibland har personer med invandrarbakgrund den kompetensen.

