

Stockholms universitet  
Institutionen för svenska och flerspråkighet

# Språklig kravprofil

Eva Boström

Examinationsuppgift  
CT1011 Språk, mångfald och arbetsliv  
2018-06-03

# Språklig kravprofil

## Inledning

Uppgiften inför denna kursexamination var att utarbeta en kravprofil med fokus på språkliga färdigheter inom något specifikt yrke. Jag har valt att utarbeta en kravprofil för rekrytering av undersköterskor och vårdbiträden inom kommunal äldreomsorg, både vårdboenden och hemvård. Behovet av vård- och omsorgspersonal är stort och många av de som rekryteras är personer som inte har svenska som modersmål, vilket gör språkfrågan till en aktuell och mycket angelägen fråga.

För att få en bild av hur rekryteringsprocessen kan gå till tog jag kontakt med Bemanningenheten för Vård- och omsorg i en närliggande större kommun. Jag kom då i kontakt med flera rekryterare och fick tillfälle att vara med som observatör vid en gruppintervju för anställning av timanställda vikarier. Jag var även med vid ett introduktionstillfälle för de nyanställda.

Jag har också träffat två enhetschefer inom hemvården samt vårdpersonal på kommunalt vårdboende, för att få höra deras åsikt om vilka språkliga krav som är relevanta att ställa.

## Frågeställning

Den övergripande frågeställningen till den här examinationsuppgiften var: *Var kommer språkfrågan in i rekryteringsprocessen?* De rekryterare jag pratat med menar att den måste finnas med hela tiden och att man i olika skeden av processen får försöka bedöma den språkliga nivån hos de sökande. Språkfrågan bör finnas med hela vägen från kravprofil, annons, intervju, referenstagning och annan uppföljning av intervjuerna fram till anställning - och sedan vidare in i arbetet på arbetsplatsen.

En underliggande frågeställning var: *Hur ska man göra för att undvika att sortera bort sökande på osakliga språkliga grunder?* Mycket av svaret på den frågan ligger just i att språkfrågan finns med hela vägen från början av rekryteringsprocessen och ända fram till anställningen. En sökandes personliga brev och CV är knappast tillräckligt underlag för en

rättvisande bedömning av den språkliga förmågan. Det förekommer dock, enligt de rekryterare jag haft kontakt med, att man tvingas gallra redan där om språket bedöms vara alltför bristfälligt. Men de menar att man bör vara generös med att bjuda in till intervju. Under intervjun kan man få en mer heltäckande bild av den sökande, både språkligt och på annat sätt, och den sökande kan få chans att kompensera eventuella brister i skriftspråket med muntlig språkförmåga och andra kommunikativa förmågor. Det kan ju också vara så att den sökande fått hjälp att skriva CV och personligt brev och därför inte alls behärskar språket på den nivå som ansökningshandlingarna ger sken av. Min slutsats är alltså att man bör vara mycket restriktiv med att gallra bort sökande efter att bara ha läst ansökningshandlingarna. Det finns alltför stora risker för felaktiga bedömningar i det skedet av rekryteringen.

Men frågan är inte bara *var* språkfrågan kommer in i rekryteringsprocessen utan också *hur* den kommer in. Den bemanningsenhet jag varit i kontakt med tillämpar gruppintervjuer. Bortsett från tidsvinsten då man har många sökande finns andra stora fördelar med en gruppintervju. En fördel är att det ger de sökande chans att komma vidare i urvalsprocessen på ett likvärdigt sätt med mindre risk för särbehandling och en annan fördel är att det ger tillfälle till muntlig interaktion på ett mer naturligt sätt än vid en individuell intervju. Under en gruppintervju kan man få en fingervisning om hur en person kommunicerar och interagerar med andra i en gruppsituation.

Gruppintervjun som jag var med vid inleddes med information om arbetet och vad som krävs av den anställde. Sedan ägnades tiden åt muntlig dialog och skriftliga uppgifter. Dessa moment blev en form av test av både hörförståelse, muntlig språkförmåga, läsförståelse och skriftlig språkförmåga. De skriftliga uppgifterna bestod av både mer kortfattade personliga frågor och frågor som krävde längre och mer uttömmande svar. Testet avslutades med ett ”case”, en situation på ett vårdboende som den sökande skulle förhålla sig till. De sökandes svar visar tre saker, menar rekryterarna. Svaren visar dels hur man förstått den information som getts, dels förståelsen för dilemmat som beskrivs och hur man kan hantera det samt också den språkliga förmågan. Gruppintervjuerna genomfördes i blandade grupper av både första- och andraspråkstalare.

För mig blev detta ett intressant exempel på hur språkfrågan kan komma in i rekryteringsprocessen på ett sätt där man kombinerar och lyfter fram *både* aktuella arbetsuppgifter *och* språkliga och andra krav som är förknippade med arbetet och arbetsuppgifterna.

## Kravprofil

Som utgångspunkt för mitt arbete med att ta fram en språklig kravprofil har jag använt mig av de punkter om relevanta språkkrav, relevanta bedömningar samt verktyg för språkbedömning som finns i kapitel 7 i *FAIR rekrytering – en idébok* (Zetterberg 2007).

Syftet med en kravprofil är att beskriva de arbetsuppgifter det gäller och vilken typ av kvalifikationer - utbildning, erfarenheter och andra specifika kvalifikationer - som krävs för dessa arbetsuppgifter. Kravprofilen är första steget i rekryteringsprocessen och blir underlag för den fortsatta rekryteringen. En språklig kravprofil kan bli ett viktigt instrument vid sidan av övrig kravspekifikation, för vissa yrkesgrupper ett av de allra viktigaste urvalsinstrumenten. Jag anser att personalen inom vård och omsorg tillhör en sådan yrkesgrupp eftersom kommunikation spelar en central roll i deras yrkesutövning.

Innan jag började arbetet med att sammanställa en kravprofil ställde jag mig följande frågor:

- Vilka arbetsuppgifter kräver kommunikation?
- Vilken typ av kommunikation ska medarbetaren delta i?
- Vilka personer eller grupper ska medarbetaren kommunicera med?
- Vilken språklig nivå krävs – första dagen och på sikt?

De flesta arbetsuppgifter för vårdpersonal kräver någon form av språklig kommunikation. I grova drag skulle man kunna dela upp kommunikationen i fyra kategorier. 1) Under det dagliga arbetet sker mycket spontan muntlig kommunikation i kontakt med såväl brukare som kollegor och anhöriga. 2) Man behöver dagligen i samband med varje arbetspass läsa, förstå och själv skriva rapporter och annan dokumentation. 3) Man måste förstå och kunna föra vidare både muntlig och skriftlig information som rör arbetet och arbetsuppgifterna, såväl internt som externt. 4) Man bör också kunna delta i och leda mer strukturerade samtal i olika mer eller mindre formella situationer.

Vad gäller den muntliga och spontana kommunikationen är det viktigt att man vågar prata och kan göra sig förstådd även om man har en brytning och gör uttals- och grammatikfel. Det är också viktigt *hur* man kommunicerar och att man kan kompensera verbala brister med till exempel kroppsspråk och ansiktsuttryck och på olika sätt lösa de situationer som uppstår, påtalar en av de enhetschefer jag pratat med. När det gäller skriftliga rapporter och dokumentation bör man kunna uttrycka sig med ett enkelt och vårdat språk<sup>1</sup>, sakligt och utan

---

<sup>1</sup> Se 11§ i språklagen: ”Språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt.” (SFS 2009).

egna värderingar. Här krävs en större språkbehärskning vad gäller ordval och uttryckssätt. När det gäller den tredje kategorin, muntlig och skriftlig information, är det viktigt att både kunna ta emot, uppfatta och tillgodogöra sig information och att själv ge information på ett klart och tydligt sätt så att inga missförstånd uppstår. Både dokumentation och information inom vården handlar ju ytterst sett om patientsäkerhet och för att säkerställa en trygg och säker vård krävs god kommunikationsförmåga och språkbehärskning.

Inom dessa tre kategorier av kommunikation krävs en relativt hög språklig nivå redan från första dagen eftersom det handlar om dagliga arbetsuppgifter som varje medarbetare förväntas utföra. Kommunikationen i samband med arbetsuppgifter som inte är lika regelbundet återkommande och som kan planeras i förväg, så som i kategori fyra, kan utvecklas på sikt och med stöd av kollegor och arbetsledning.

Vilken formell språknivå krävs då för att utföra olika arbetsuppgifter inom vård- och omsorgsarbetet? En arbetsgrupp inom projektet ArbetSam, Stockholms läns Äldrecentrum, har arbetat fram en mall för att relatera de språkliga krav som ställs inom omsorgsarbete till Europarådets referensnivåer för språkfärdighet, CEFR. Materialet är tänkt att vara ett underlag att utgå ifrån vid diskussioner om språklig kompetens. Arbetsgruppens slutsatser är att den språkliga kompetensen bör ligga på nivåerna B1/B2 för att som vårdbiträde eller undersköterska kunna fungera tillfredsställande i olika arbetssituationer. Enligt CEFR är en språkanvändare på nivå B1/B2 en självständig användare medan nivå A1/A2 definieras som nybörjarnivå, den som är på nivå C1/C2 betraktas som avancerad användare (Skolverket 2009, s. 23-24). Arbetsgruppen menar att den person som befinner sig på nivå B1 bör kunna fungera i *många situationer* i arbetet inom omsorgen medan den som befinner sig på nivå B2 bör kunna fungera i *de flesta situationer* (Stiftelsen Stockholms läns äldrecentrum 2012).

I nedanstående tabell har jag försökt göra en mer differentierad skattning av språkkraven för olika arbetsuppgifter, kategori 1-3 (se ovan). Eftersom jag bedömer att arbetsuppgifter inom kategori 4 inte nödvändigtvis behöver utföras av nyanställd personal har jag utelämnat dessa.

<b>Typ av arbetsuppgifter</b>	<b>Språkkrav</b>	<b>Exemplifiering av språkkraven <sup>2</sup></b>
Muntlig kommunikation med brukare/kund	B1	Kan samtala med omsorgstagaren och försöka motivera henne/honom att göra något som hon/han inte vill, till exempel äta eller duscha.

<sup>2</sup> Exempel hämtade från Stiftelsen Stockholms läns äldrecentrum (2012).

		Kan ansvara för välkomstsamtal och göra en enkel intervju med en ny omsorgstagare om hennes/hans livsberättelse/historia.
Muntlig kommunikation med kollegor	B1	Kan tillsammans med sina arbetskamrater planera en arbetsdag.  Kan förklara om och varför något är ett problem och också ge förslag på lösningar.
Muntlig kommunikation i kontakt med anhöriga	B1	Kan samtala med närstående, god man eller annan vårdpersonal om omsorgstagaren per telefon.  Kan ha samtal med omsorgstagaren, närstående, god man och sina arbetskamrater och kan för det mesta säga det hon/han vill.
Läsa och förstå skriftliga rapporter och dokumentation	B2	Kan förstå innehållet i olika typer av texter som hon/han möter på arbetsplatsen till exempel journaler, biståndsbeslut, läkarutlåtande etc  Kan förstå relevanta delar av lagar och regler för arbetet
Skriva rapporter och dokumentera	B2	Kan använda dator och i stort sett utan problem klara alla de olika skrivuppgifter som finns på arbetet.  Kan tydligt och i stort sett korrekt skriva social dokumentation.
Förstå muntlig information	B2	Kan utan problem förstå information, meddelanden och diskussioner med både konkret och abstrakt innehåll.  Kan förstå detaljerade instruktioner och använda sig av dem, till exempel av tekniska hjälpmedel.
Förstå skriftlig information	B2	Kan snabbt se vad en text handlar om och avgöra om informationen är relevant för arbetet eller inte.  Kan förstå komplicerade och detaljerade instruktioner.
Ge muntlig information	B2	Kan förstå och utbyta komplicerad information och råd om det mesta som rör hennes/hans yrkesroll.  Kan utan problem genomföra en intervju och ge relevant information vid mottagande av en ny omsorgstagare
Ge skriftlig information	B2	Kan använda sina anteckningar till att skriftligt förmedla information till sina kollegor, chef och annan vårdpersonal  Kan på ett professionellt sätt vidarebefordra detaljerad information, till exempel från/till en närstående eller god man.

Den samlade bedömning jag gör är alltså att man bör ha uppnått nivå B1 för att klara den dagliga muntliga kommunikationen, medan det krävs nivå B2 för den skriftliga kommunikationen och för att ta emot och själv kunna ge information på ett professionellt sätt.

## Slutdiskussion

Min bedömning grundar sig på att man i muntlig kommunikation med andra i allmänhet har möjlighet att kompensera brister i språket genom att till exempel ställa frågor, be om förklaringar och förtydliganden eller helt enkelt visa konkret vad man menar. När det gäller skriftliga rapporter och dokumentation behöver man däremot behärska språket på en högre nivå. Det finns ett regelverk av lagar och förordningar som måste följas och kraven på korrekt dokumentation är idag högre än tidigare. Både dokumentation och information handlar om att kunna ge en trygg och säker vård och får inte äventyras av språkliga missförstånd.

Man kan naturligtvis inte förvänta sig att en nyanställd behärskar alla arbetsuppgifter fullt ut från början, men efter en introduktionsperiod förväntas den nyanställde ändå fullgöra de arbetsuppgifter som ingår i arbetet. Det är viktigt att arbetsplatsen ser sitt ansvar och ger det stöd som behövs även vad gäller språket. Någon har sagt att det är den enskildes ansvar att lära sig ett språk men omgivningens och allas ansvar att ge personen möjlighet att träna och använda språket. Frågan om insatser från arbetsplatsens sida samt medarbetares kompetens att bidra till personens språkutveckling är faktorer att ta hänsyn till vid bedömning av en sökandes potential och möjlighet till vidare språkutveckling (Zetterberg 2007, s. 60).

Trots att det inte direkt ingår att utforma en platsannons i den här inlämningsuppgiften skulle jag ändå vilja ge ett förslag som utgår från den kravprofil jag gjort. Jag tänker mig att följande formulering skulle kunna vara användbar i en annons:

- Eftersom svenska är det gemensamma arbetsspråket på arbetsplatsen behöver du behärska språket, muntligt och skriftligt, på den nivå arbetsuppgifterna kräver.

På vissa arbetsplatser finns många omsorgstagare med annat modersmål än svenska och där kan det därför finnas behov av specifik flerspråkig kompetens för dialog med brukare och anhöriga. Detta bör i så fall också lyftas fram.

Förutom rent språkliga krav bör man dessutom kunna ställa krav på en god kommunikationsförmåga i vidare mening och en interkulturell kompetens, då många arbetsplatser inom vård och omsorg idag är multikulturella arbetsplatser med en stor mångfald av människor. Genom att betona vikten av god kommunikativ och interkulturell kompetens i samband med rekrytering av nya medarbetare kan man påskynda och stärka mångfaldsarbetet. *I Hur möter vi mångfalden på arbetsplatsen?* (Widell & Mlekov 2013) kommenterar

författarna det mångfaldsarbete som pågår i kommunerna och pekar på vikten av att personalen avspeglar befolkningens sammansättning (Widell & Mlekov 2013, s. 59).

I en annons skulle man eventuellt kunna uttrycka det så här:

- Du kommer att få samarbeta med människor med olika bakgrund och förväntas bidra med dina erfarenheter och din kompetens på ett positivt och konstruktivt sätt.
- Du förväntas ha en öppen attityd och vara mottaglig för nya insikter och lärdomar.

För att återknyta till frågeställningen om var språkfrågan kommer in i rekryteringsprocessen så skrev jag inledningsvis att det är viktigt att den är med hela vägen från kravprofil till dess att personen är i arbete. Språkfrågan behöver hållas levande hela tiden. Om rekryteringen sker centralt bör det finnas rutiner för överlämnande av information till den aktuella arbetsplatsen, för att man där ska kunna följa upp och jobba vidare med språkfrågorna på både individ- och gruppnivå. På individnivå bör uppföljning av bedömningen från rekryteringen ske direkt redan vid introduktionen på arbetsplatsen och sedan kontinuerligt till exempel i samband med medarbetarsamtal. Jag tror att ett självskattningstest av språkförmågan kopplat till arbetsuppgifterna skulle kunna vara ett värdefullt verktyg och fungera som underlag för en dialog mellan medarbetare och chef vid ett medarbetarsamtal.

På gruppnivå ger Gunilla Jansson i forskningsrapporten *Att sätta ord på vårdarbetarens yrkeskompetens* (Jansson 2011) exempel på hur man genom grupphandledning på arbetsplatsen kan höja den språkliga kompetensen hos personalen. Hon sammanfattar slutsatserna från forskningsprojektet i sex punkter (Jansson 2011, s. 2, s. 37-38) och visar bland annat på hur man kan lyfta beskrivningen av vardagsgörandet till en mer reflekterande nivå och därmed höja medvetenheten om språket i yrkesutövningen. Jansson betonar en holistisk syn på språkinläring och använder begreppet *en språkutvecklande arbetsplats*, där ett språkutvecklande arbetssätt blir en integrerad del av arbetet och involverar hela arbetsplatsen med alla dess medarbetare (Jansson 2011, s. 6).

Jag tror att om man håller språkfrågan levande och kan prata om den på metanivå genom återkommande gemensam reflektion finns goda förutsättningar för utveckling av ett funktionellt och professionellt yrkesspråk hos varje medarbetare. Det kommer att ge hög kvalitet i omsorgsarbetet och en höjd yrkesstatus för omsorgspersonalen.



## Referenser

Jansson, G. (2011). *Att sätta ord på vårdarbetares yrkeskompetens. Metodutveckling med forskarstöd.* (Rapporter/Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum 2011:7). Stockholm: Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum.

SFS 2009:600. *Språklag.* Stockholm: Kulturdepartementet.

Skolverket. (2009). *Gemensam europeisk referensram för språk: lärande, undervisning och bedömning.* Stockholm: Skolverket.

Stiftelsen Stockholms läns äldrecentrum. (2012). *Anpassning av Europarådets språkliga referensnivåer för arbete inom äldreomsorg och omsorg om personer med funktionsnedsättning.*  
[http://www.aldrecentrum.se/sites/default/files/Global/ArbetSam/Material%20ArbetSam/Del1\\_beskrivning\\_och\\_manual.pdf](http://www.aldrecentrum.se/sites/default/files/Global/ArbetSam/Material%20ArbetSam/Del1_beskrivning_och_manual.pdf) [2018-05-28]  
[http://www.aldrecentrum.se/sites/default/files/Global/ArbetSam/Material%20ArbetSam/Spr%C3%A5kscala\\_Del\\_2\\_fredag.pdf](http://www.aldrecentrum.se/sites/default/files/Global/ArbetSam/Material%20ArbetSam/Spr%C3%A5kscala_Del_2_fredag.pdf) [2018-05-28]

Widell, G. & Mlekov, K. (2013). *Hur möter vi mångfalden på arbetsplatsen?* Lund: Studentlitteratur.

Zetterberg, U. (red.) (2007). *FAIR rekrytering – en idébok.* Stockholm: Liber.