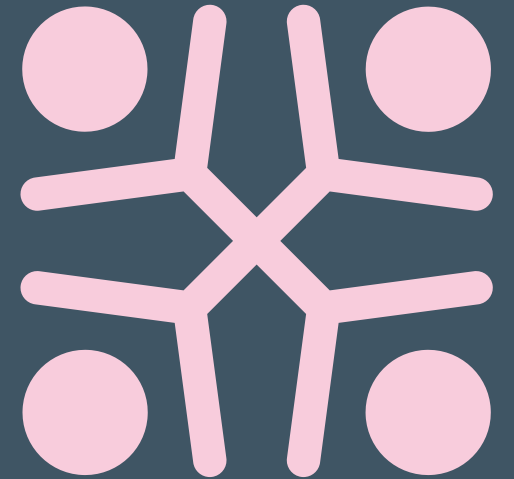


Yrkesanpassad språkutveckling för anställda i stadens verksamheter

3 mars 2026

Therese Ydrén och Lena Thornéus
Arbetsmarknad och vuxenutbildning



Arbvux uppdrag



**Arbetsmarknads-
politiska insatser**



**Kommunal
vuxenutbildning**



**Kompetens-
försörjning**



Vad vi erbjuder

- Kommunal vuxenutbildning och SFI
- Vägledning och karriärstöd
- Arbetsmarknadsinsatser och rustande stöd
- Arbetsmarknadsanställningar och praktikspår
- Samordning och partnerskap för en fungerande arbetsmarknad
- Sommar – och feriejobb för skolungdomar
- Stärkt kompetensförsörjning för stadens arbetsgivare

26 040

elever i
kommunala
vuxenstudier
under 2024

14

adresser i
Göteborg

9 500

individuella
studieplaner

1330

Personer är
inskrivna på fyra
Kompetenscenter

5 900

Sommar- och
feriejobb för
ungdomar

342

medarbetare

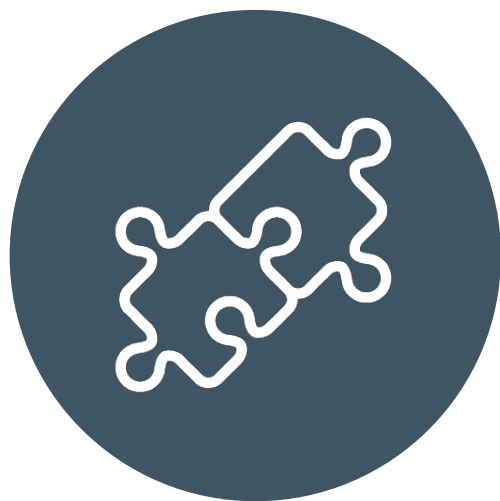
13 693

arbetslösa i Göteborg

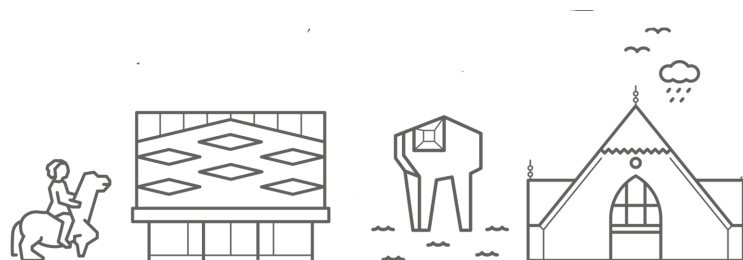
608 993

invånare

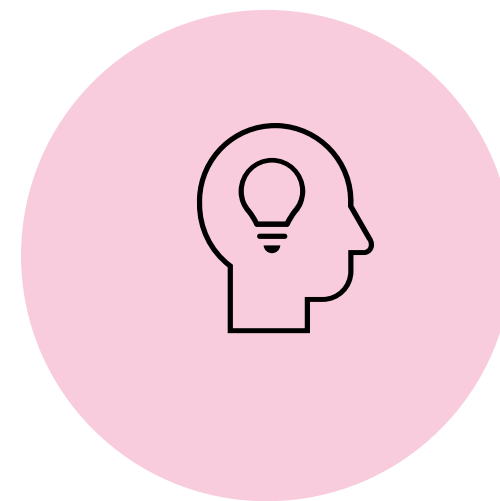
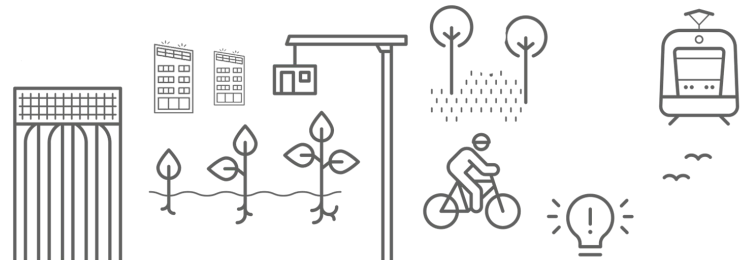
Utmaningar vi ska lösa



Integration



Delaktighet



**Kompetens-
försörjning**



Yrkesanpassad språkutveckling för anställda i stadens verksamheter



Göteborgs
Stad

Lena Thornéus

Planeringsledare
Arbetsmarknad och vuxenutbildning

Beskrivning av språklig yrkeskompetens

Språkutveckling för anställda i Göteborgs stad

Användning av Konversations-AI i utbildningen

Bedömning av språklig kompetens vid rekrytering

- Lokalvårdare
- Stödassistenter
- Vårdbiträden
- Måltidspersonal
- Pedagogisk personal



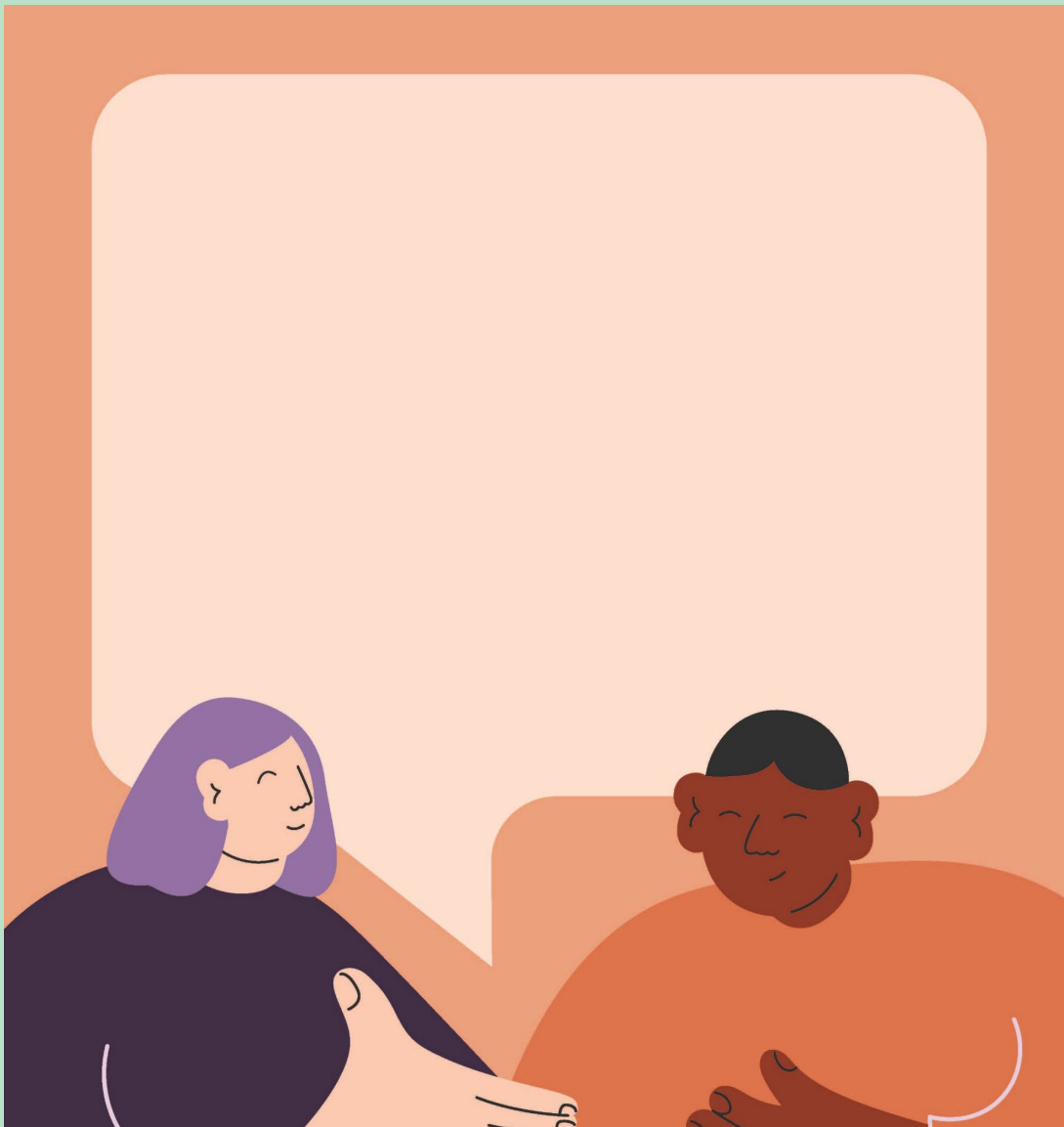
Lärande sker i social praktik

Arbetsplatslärande
Praktikgemenskap
Situerat lärande
Legitimt deltagande

Språkutvecklande arbetsplatser (jämför SKUA).

- Vad ska läras?
- Varför ska det läras?
- Hur sker lärandet?
- I vilket sammanhang sker lärandet?
- Vem kan delta? På vilka villkor?





Vad ska läras?

**Fokus på yrkesrelaterad
språklig kompetens**

**Den skiljer sig åt mellan olika
yrken**



Vilket språk används i yrkesutövningen?

Kartläggning av språkbehov och språkanvändning i verksamheterna.

Språkutvecklingsinsats
Språklyftet

Fokus på det funktionella språket på arbetsplatsen.

Träning med hjälp av
Konversations-AI

Mot språkutvecklande arbetsplatser

Kartläggning av språkanvändning och språkbehov

Hösten 2025 för stödassistenter

Frågeställningar

- Vilket språk krävs i yrkesutövningen för stödbiträden, stödassistenter och stödpedagoger på Boende med särskild service?
- Vilka risker för verksamheten kan språkbrister innebära?
- Hur kan verksamheten stärka det språkutvecklande arbetet?

Språksituationer

En språksituation är **en konkret händelse** där språk används i ett **visst sammanhang** för att uppnå ett **specifikt syfte**.

En språksituation innefattar:

- vilka som deltar i situationen
- vilket syfte kommunikationen har
- hur kommunikationen går till
- andra villkor som påverkar språkets form och funktion i den givna situationen.

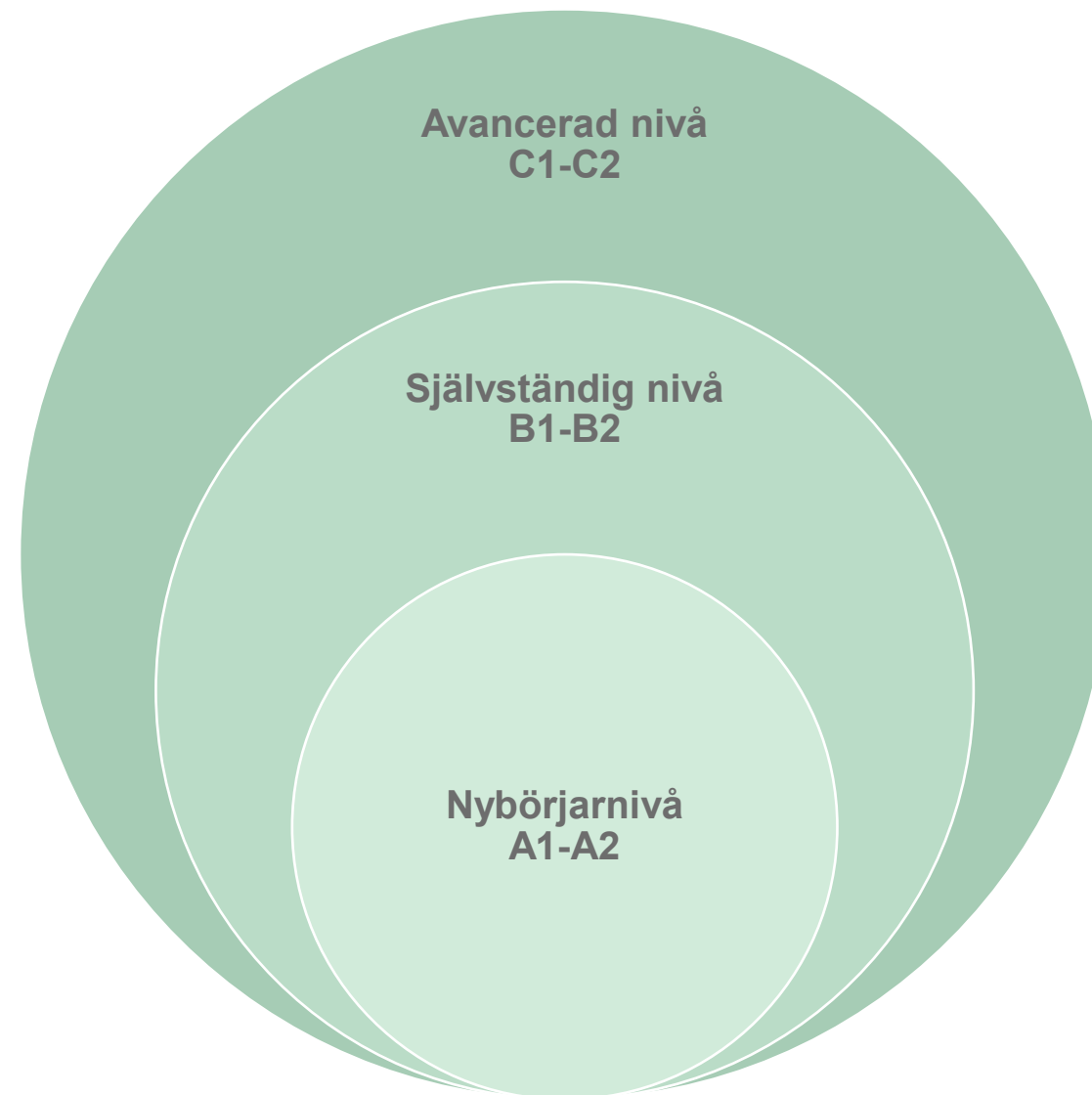
Bra att kunna prata om språket mer **precist** och **i funktion**.



Gemensam europeisk referensram för språk, GERS.

Användarens olika grader av självständighet i språket.

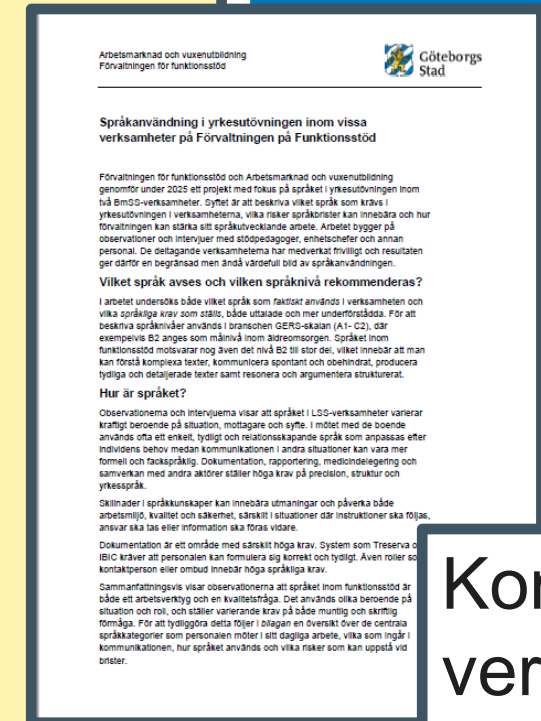
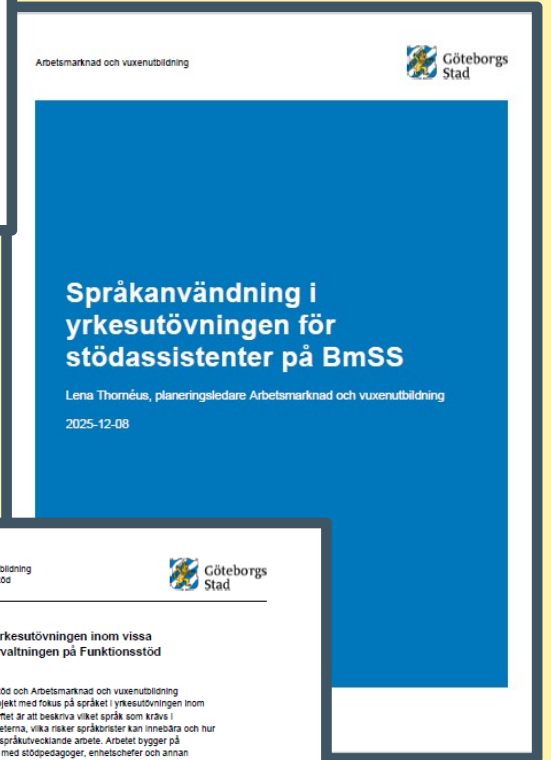
- A1 och A2: Användare på nybörjarnivå
- B1 och B2: Självständig språkanvändare
- C1 och C2: Avancerad språkanvändare



Metod och rapporter

- Auskultationer/besök i två BmSS-verksamheter (frivilliga), några halvdagar
- Deltagande på APT
- Intervjuer med enhetschefer, stödpedagoger och verksamhetsutvecklare
- Presentation av resultat i etapper, med justering av arbetet parallellt
- Två rapporter- en längre mer informativ och en kortare översiktlig

Lång
version
31 sidor



Kort
version
4 sidor

Resultat

10 kategorier

- Vilka är med i kommunikationen?
- Krav på korrekthet
- Nivå på språket/beskrivning av språket
- Risker vid brister

Bilaga 1 – Tabell språkliga kategorier

	Språk-situation	Vilka är med?	Krav på korrekthet	Språknivå / Beskrivning	Risker vid brister
1	Samtal med boende	Personal och boende	Korrekt förståelse viktigare än formell språkriktighet. Anpassas efter brukarens förmåga.	Enkelt, tydligt, relationsinriktat. Bildstöd, kroppsspråk, upprepningar. Lågaffektivt bemötande centralt.	Missförstånd -- fel stöd, oro, konflikter, bristande delaktighet. Risk för hot, självskador eller oprofessionellt bemötande.
2	Kontakt med anhöriga	Personal, anhöriga, ibland den boende	Hög - kräver tydlighet, respekt och aktivt lyssnande.	Formellt men empatiskt språk. Balans mellan professionalism och mänsklig närvaro. Fackspråk förklaras.	Missförstånd, oro, förlorat förtroende, felaktig information. Bristande delaktighet och samarbete.
3	Dagliga rapporter / överlämningar	Personal inom samma arbetslag	Hög - uppgifter om hälsa, medicin, bemötande måste vara exakta.	Halvformellt språk, både vardagligt och fackspråk. Neutral och precis ton.	Felinformation -- bristande kontinuitet, fel omsorg/medicin, negativa attityder.
4	APT (arbetsplats-träffar)	Personal gupp, chef, stöd-pedagog	Medelhög - viktigast att alla förstår och deltar.	Formellt men inkluderande. Många yrkestermer och förkortningar	Missförstånd kring rutiner, ansvar, förändringar. Risk att röster tystnar.
5	Kontakt-mannaskap	Kontaktperson, boende, anhöriga, gode män	Mycket hög - kontaktpersonen representerar verksamheten	Formellt, professionellt, empatiskt. Växla mellan samtal och dokumentation.	Otydlighet -- minskat förtroende, fel beslut, avvikelser.

6	Ombudsroller / särskilda uppdrag	Personal med ombudsroller, chef, kollegor, externa aktörer	Hög - kräver korrekt informations-spridning och dokumentation.	Formellt, yrkesspecifikt Ofta skriftligt. Ombudet är expert inom sitt område.	Felaktiga rutiner, säkerhetsrisker minskat ansvars-tagande.
7	Dokumentation (Treserva, IBIC, e-post)	Personal, stödpedagog, chef, HSL-personal, myndigheter	Mycket hög - juridiska handlingar kräver tydlighet och struktur.	Formellt, fackspråkligt, skriftspråks-normerat. Kort men precis. Telefonsamtal kräver fokus och återkoppling.	Otydlighet -- fel stöd och omsorg, rättsliga följder, bristande kvalitetssäkring.
8	Telefonsamtal med andra professioner	Personal, sjuksköterska, läkare, myndigheter, DV, färdtjänst	Hög - muntlig info ligger till grund för beslut.	Formellt, sakligt. Kräver lyssnande, fokus och återkoppling.	Missförstånd -- felbedömning, felmedicinering bristande samordning.
9	Samarbete externa kontakter och medicin-delegering	Personal, anhöriga, gode män, förvaltare, DV	Hög - tydlig, korrekt och etiskt anpassad kommunikation. Vid medicin-delegering krävs särskild precision och full förståelse.	Formellt men relationsinriktat. Balans mellan empati och korrekthet. Även medicinskt fackspråk vid medicin-delegering.	Kommunikationsmissar -- konflikter, bristande förtroende, försämrad samverkan. Vid medicin-delegering kan brister leda till fel medicinering, avvikelser och risk för skada.
10	Språket i rollen som anställd	Enhetschef, medarbetare, ibland HR.	Hög - samtalen rör anställningsvillkor och bedömningar som kräver tydlighet och gemensam förståelse	Formellt och administrativt språk. Blanketter och mallar som kräver tydliga facktermer. Kräver förståelse för mål, ansvar och processer.	Missförstånd -- bristande delaktighet, felaktiga beslut och risk för att ansvar eller rutiner missförstås.

1. Samtal med boende

Vilka är med i kommunikationen?

Personal och boende

Krav på korrekthet

Korrekt förståelse är viktigare än formell språkriktighet. Språket behöver anpassas efter brukarens språkliga och kognitiva förmåga samt den känslomässiga situationen.

Språknivå / Beskrivning av språket

Språket ska vara enkelt, tydligt och relationsinriktat, ofta med stöd av kroppsspråk, upprepningar eller bildstöd. Lågaffektivt bemötande är centralt och påverkar både tonläge och ordval. Det handlar om att använda ett lugnt och icke-konfronterande språk, till exempel att undvika uttryck som "Lugna ned dig", som kan uppfattas som krav eller kritik. Kommunikation sker ofta i förutsägbara och återkommande sammanhang, där trygghet och igenkänning är viktiga för att samtalet ska fungera. En viktig del är att relationerna byggs upp över tid och att talarna ofta är kända för varandra.

Risker vid brister

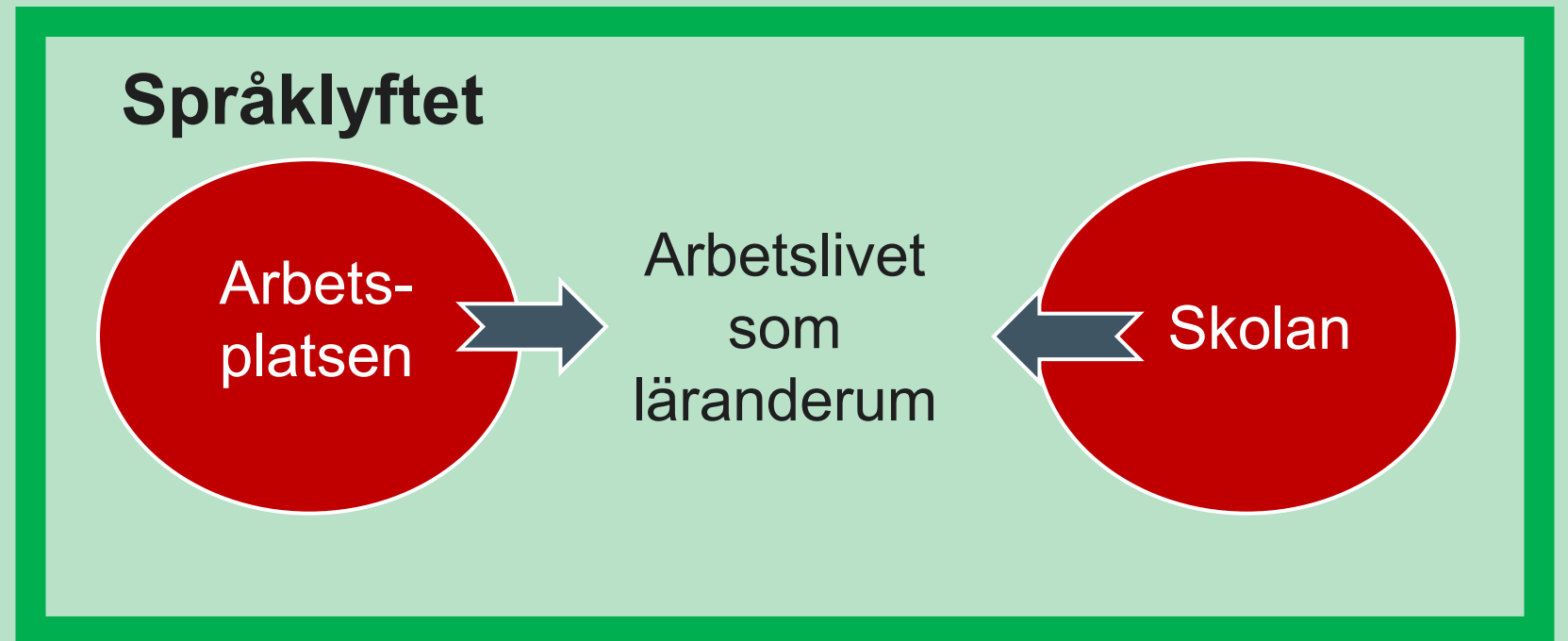
Missförstånd kan leda till felaktigt stöd, oro, bristande delaktighet eller konflikter. Om bemötandet inte är lågaffektivt finns risk för att situationen eskalerar, vilket kan leda till hot, våld eller självskada. Brister i språklig kompetens eller stöd från kollegor kan också påverka relationen till både brukare och personalgruppen, vilket i sin tur kan skapa otrygghet i kommunikationen och i stöd och omsorg.

	Språk-situation	Vilka är med?	Krav på korrekthet	Språknivå / Beskrivning	Risker vid brister
1	Samtal med boende	Personal och boende	Korrekt förståelse viktigare än formell språkriktighet. Anpassas efter brukarens förmåga.	Enkelt, tydligt, relationsinriktat. Bildstöd, kroppsspråk, upprepningar. Lågaffektivt bemötande centralt.	Missförstånd -- fel stöd, oro, konflikter, bristande delaktighet. Risk för hot, självskador eller oprofessionellt bemötande.

Arbetslivet som lärande rum - vår modell

Hur sker lärandet?

- Michael Svendsen Pedersen och Karin Sandwall m.fl.
- Två lika viktiga delar **skolan och arbetsplatsen**.





Aktivitetsbeskrivning

Namn: Personal
Aktivitet/arbetsuppgift Rapport
Beskrivning av aktiviteten/arbetsuppgiften <p>Rapport ska alltid starta i tid och samtliga personal skall finnas på plats ombytta till arbetskläder. Den som lämnar rapport ska ges utrymme att gå igenom följande:</p> <ul style="list-style-type: none">• Brukare – Hur har dagen/ natten sett ut? Vad är viktigt för annan personal att känna till? <i>Rapportera sakligt utan att affektsmitta kollegor.</i>• Aktiviteter/Att göra – Är det några läkarbesök inbokade? Har någon ett möte inbokat? Kultur och fritid. <i>Om fördela insatser om personal behöver åka på aktivitet med hyresgäst.</i>• Bemanning – Är någon sjuk? Ska någon iväg på utbildning?• Delegering – Har all personal delegering som behöver? <i>Om fördela medicininsatser om inte. Ej delegerad personal ansvarar för att söka upp delegerad personal vid medicininsats på dennes arbetspassbeskrivning.</i>• Lokaler – Är det något som behöver åtgärdas i lokalerna såsom, fel, städning m.m. <i>Felanmälan till SFF, Stadsfastighetsförvaltningen (gamla LF) vid fel i lokaler.</i>• Ansvarsområden – Finns det något som behöver åtgärdas? Såsom beställningar, vikarieintroduktion, hygien, SBA m.m.
Datum: 2025-10-20

AI-verktyg för träning



Lugna ner Jonas - funk - text



Du är stödassistent på ett gruppboende. En av hyresgästerna, Jonas, är mycket upprörd eftersom ett planerat familjebesök har blivit inställt. Din uppgift är att lugna situationen och försöka skapa förståelse och trygghet.

Försök att:

Lyssna lugnt och visa empati.

Upprepa och bekräfta vad du hör ("Jag hör att du blev besviken när...").

Förklara tydligt varför aktiviteten blev inställd.

Föreslå en ny lösning på ett lugnt sätt.



Starta chat

Elevinstruktioner – Lugna ner Jonas

Syfte

I det här samtalet ska du träna på att hantera en svår situation på ett professionellt och lugnt sätt. Du är **stödassistent** på ett boende. Din uppgift är att prata med **Jonas**, en hyresgäst som är upprörd eftersom en planerad aktivitet har blivit inställd.

Du ska öva på att:

- Bemöta en upprörd person med **respekt, empati och tydlighet**,
- **Lugna situationen** med hjälp av språk och kroppsspråk,
- **Lyssna aktivt** och visa att du förstår personens känslor,
- och **förklara på ett enkelt och tydligt sätt** vad som har hänt och vad som kan göras istället.



Mål med övningen

Yrkesmål

Visa att du kan **skapa trygghet i en stressad situation**.

Träna på att använda **lugna och lösningsinriktade strategier**.

Öva på att **visa empati och respekt i samtal** med personer som har särskilda behov.

Språkliga mål

Träna på att använda **empatiska uttryck** på svenska.

Använd **enkla, korta meningar** och **lugn röst**.

Öva på **uttal och betoning** som signalerar trygghet.

Träna på **omformulering och bekräftelse** ("Du menar att...", "Jag förstår att du...").

Använd **lösningfokuserat språk** för att gå vidare i samtalet.

Lokalvårdare - resultat

Lokalvårdarna beskrev ofta ett begränsat språkligt utrymme i vardagen, där arbetet till stor del utförs självständigt och i tyst miljö.

Kursen upplevdes som särskilt betydelsefull för att:

- bygga grundläggande muntligt självförtroende
- våga ta initiativ till samtal med kollegor och chefer
- använda svenska i enkla men viktiga vardagssituationer (fika, APT, mejl, sms).

Deltagarna betonade nyttan av att lära sig yrkesspecifika ord och begrepp kopplade till material, rutiner och arbetsmoment.

För flera lokalvårdare var detta första gången de aktivt tränade på att prata svenska i arbetssammanhang, vilket gjorde utvecklingen särskilt tydlig.

Kursen bidrog till ökad självständighet, exempelvis genom att våga beställa material, fråga vid oklarheter och kommunicera direkt med chef.



Stödassistenter - resultat

- Stödassistenterna har generellt ett större och **mer komplext kommunikativt ansvar i sitt dagliga arbete**, ofta i samtal med brukare, kollegor och anhöriga.
- För denna grupp låg utvecklingen mindre i att börja prata och mer i att: **bli mer medveten om hur de kommunicerar**,
- **De anpassar språk, tonfall och bemötande till olika situationer**, hantera svåra samtal, konflikter och känsloladdade situationer.
- **Deltagarna lyfte särskilt arbetet med scenarier, reflektion och lågaffektivt bemötande som värdefullt.**
- AI-verktyget upplevdes av flera stödassistenter som **ett tryggt sätt att öva på känsliga situationer** utan risk för att göra fel inför en människa.
- Utvecklingen visade sig i **ökad trygghet i yrkesrollen**,



Nästa webinarium i serien

- Tisdag 5 maj klockan 15.30-16.00
- Organisatör: Vetenskaplig ledare samt lektorsgruppen inom utbildningsområdets vetenskapliga arena
- Håll utkik i Kommande händelser i digitala navet.



Therese Ydrén
Enhetschef Utvecklingsenheten
Arbetsmarknad och vuxenutbildning
therese.ydren@arbvux.goteborg.se

Lena Thornéus
Planeringsledare, Utvecklingsenheten
Arbetsmarknad och vuxenutbildning
lana.torneus@arbvux.goteborg.se

