

Arbetsrelaterad svenska

- en studie av sfi-studerandes språkliga miljö
på praktikplatsen

Sara Belin

Handledare: Anna Flyman Mattson

Lunds universitet
Språk- och litteraturcentrum
Institutionen för nordiska språk
Svenska som andraspråk 61–90 hp (SVEK02)
Vårterminen 2015

Abstrakt

Det har länge funnits en samhällsdebatt kring svenska för invandrare (sfi) och dess möjligheter att stödja de sfi-studerande så att de utvecklar rätt svenska för arbetslivet, där det krävs att man kan kommunicera både i och om arbetet och för mer sociala ändamål.

Effektiviteten av praktik som medel för detta är omdebatterad. I denna studie undersöks därför den språkliga miljön runt två sfi-studerande på deras praktikplatser i hotellbranschen, där de praktiserar eftersom de har erfarenheter och intressen som matchar branschen. Studien bygger främst på en analys av ljudinspelningar av praktikanternas arbetsdagar, och beskriver den *arbetsrelaterade* muntliga kommunikation praktikanterna deltar i (kommunikation i och om arbetet) samt den *yrkessvenska* de hör (yrkesspecifika ord, fraser och formuleringar). Den arbetsrelaterade kommunikationen är framträdande i kommunikationen, som är varierad till sitt innehåll (instruktioner, frågor, rapporter, kommentarer etc) och har ett tydligt inslag av yrkessvenska. Sammantaget pekar studien på att den språkliga miljön på praktikplatserna har tydlig potential att bidra till att praktikanterna utvecklar rätt svenska inom sin bransch.

ABSTRAKT	2
1. INLEDNING	4
2. SYFTE OCH FORSKNINGSFRÅGA	5
3. BAKGRUND	5
3.1 Tidigare forskning om samtal på arbetsplatser	5
3.2 Diskursen om svenskan på arbetet.....	9
3.3 Samtalsforskning om andra domäner	11
4. METOD	11
4.1 Genomförande	12
4.2 Informanter.....	12
4.3 Material	13
4.3.1 Ljudinspelningar.....	13
4.3.2 Intervjuer.....	14
4.4 Överväganden kring metodens tillförlitlighet	15
4.4.1 Överväganden med anledning av min dubbla roll.....	15
4.4.2 Överväganden kopplade till ljudinspelningar som inslag i metoden	15
4.5 Definitioner	17
4.6 Analysmetod	17
5. RESULTAT	21
5.1 Arbetsrelaterad kommunikation	21
5.1.1 Omfattning av den arbetsrelaterade kommunikation	21
5.1.2 Innehåll i de arbetsrelaterade samtalen med kollegerna.....	23
5.1.3 Samtalspartner och initiativ	25
5.2 Några kommentarer kring icke arbetsrelaterad kommunikation	27
5.3 Yrkessvenska.....	28
5.3.1 Förekomst av yrkessvenska	28
5.3.2 Förutsättningar för inläring av yrkessvenska	30
6. DISKUSSION OCH SAMMANFATTNING	34
REFERENSER	39
Litteratur.....	39
Internetkällor	39
Övriga källor	40
BIL. 1: SAMTYCKE TILL INFORMANTER	41
BIL. 2: INFORMATIONSBLAD TILL HOTELLET'S GÄSTER	41
BIL. 3: INFORMATION TILL PRAKTIKPLATSENS PERSONAL	42

1. Inledning

Praktik inom sfi kan vara en het fråga. Eftersom sfi ska ge varje individ förutsättningar att kommunicera i vardagslivet, samhället och arbetslivet – i sitt eget vardags-, samhälls- och arbetsliv – är sfi-lärares uppdrag inte precis någon enkel match. För vilken sfi-lärare vet egentligen hur man kommunicerar på alla de samhällsarenor och arbetsplatser som alla olika studerande befinner sig på eller är på väg mot? Ingen sfi-lärare har ensam all den kunskap som krävs för att individanpassa en kvalificerad språkutbildning till den grad som skulle kunna behövas. När jag själv arbetade med sfi-grupper där alla studerande kom från byggbranschen och industrin var jag väldigt tacksam att jag delade gruppen med två kolleger med egen erfarenhet från bygg respektive verkstad – men det är ju få sfi-lärare förunnat. Det är där som praktik brukar komma in bilden. Om de studerande har praktik så får de ju så klart träna *rätt* svenska i *verkligheten*. Eller?

Praktik inom sfi har ofta kritiserats för att inte tillräckligt stödja de studerandes svenskutveckling. Bland annat har Karin Sandwall i sin avhandling vid Göteborgs universitet – *Att hantera praktiken* (2013) – följt fyra sfi-studerande under deras praktik. Hon fann att de var involverade i språklig interaktion i mycket begränsad omfattning, att avståndet mellan studiernas värld och praktikens värld sällan överbryggades, och att praktikens tydliga potential därför långt ifrån utnyttjades (2013:235–236). Sandwall ger förslag till hur man kan arbeta för att föra samman praktik och skola på ett effektivt sätt. Hon menar också att det behövs mer forskning, och att studier liknande hennes skulle kunna riktas in mot exempelvis studerande med olika utbildningsbakgrund eller olika typer av lärandekontexter och praktikplatser för att bidra till en bredare förståelse av språkutveckling i olika miljöer (2013:260). Med utgångspunkt i detta har jag valt att studera den del av språket som kan relateras till den specifika situationen på en viss arbetsplats för sfi-studerande med särskilt intresse för just den arbetsplatsen. I denna studie undersöker och beskriver jag således två sfi-studerandes *arbetsrelaterade* språkliga miljö på deras respektive praktikplatser inom hotellbranschen, dit de aktivt sökt sig och där de ser sin framtid.

2. Syfte och forskningsfråga

Den övergripande fråga som studien avser besvara lyder:

Hur kan de sfi-studerandes språkliga miljö se ut vad gäller muntlig arbetsrelaterad kommunikation och yrkessvenska på praktikplatser inom en bransch som de har en tydlig koppling till (såsom intresse/utbildning/ erfarenhet)?

För att besvara detta ställer jag följande operationaliserade frågor:

- **Hur ser den arbetsrelaterade kommunikationen som de sfi-studerande deltar i ut?** Alltså: Hur omfattande är den arbetsrelaterade kommunikationen? Vem talar man med? Vad talar man om? Och i vilken grad tar de sfi-studerande egna initiativ till samtal i och om arbetet?
- **Finns det yrkessvenska i form av en tydligt yrkesspråklig input kopplad till de yrken praktiken sker inom?** Hur ser den i så fall ut? Vilka yrkesspecifika ord, fraser och formuleringar förekommer, och finns det vissa typer av innehåll som dominerar bland dem? Hur ser förutsättningarna att lära in yrkessvenska ut?

För att ge resultatet och analysen ett sammanhang diskuteras frågorna i relation till tidigare forskning om språkutveckling på praktik, framför allt Karin Sandwalls *Att hantera praktiken* (2013).

3. Bakgrund

Nedan redogörs för tidigare forskning kring olika typer av muntlig kommunikation i arbetslivet och hur begreppen arbetsrelaterad svenska och yrkessvenska kan förstås i relation till denna. Även samtalsforskning inom andra domäner berörs kort.

3.1 Tidigare forskning om samtal på arbetsplatser

För denna studie är det intressant att ge en kort överblick över tidigare forskning som berör muntlig kommunikation på arbetsplatser, och särskilt muntlig kommunikation på svenska hos andraspråkstalare i svenskt arbetsliv. Forskning som specifikt rör sfi-studerande i arbetslivet –

särskilt på praktik – är det ont om, varför jag förstås hoppas att min studie ska kunna utgöra ett bidrag. Ett exempel finns det dock som utgör jämförelsematerial för min studie, Karin Sandwalls *Att hantera praktiken* (se vidare nedan).

Flera i detta sammanhang relevanta studier av kommunikation på arbetsplatser har gemensamt att de identifierar olika typer av kommunikation, och – när det gäller andraspråkstalare – ofta kopplar förekomsten av de olika typerna till talarens förutsättningar att lära och utveckla sitt andraspråk på arbetet. Olika studier benämner och definierar de olika typerna av kommunikation på olika sätt, men ofta finns det beröringspunkter.

Inom ramen för ett mycket omfattande projekt, The Language in the Workplace Project på Nya Zeeland, har man analyserat muntlig och skriftlig interaktion på olika arbetsplatser (dock inte med särskild inriktning på andraspråkstalare). Man har studerat betydelsen av humor, hur beslutsfattande går till, hur man löser problem och hur man ger direktiv. I projektet skiljer man mellan två nödvändiga typer av interaktion – rent professionell interaktion (core business talk) och så kallad fatisk interaktion, ett slags småprat som inte är uppgiftsorienterat. Man konstaterar att båda typerna är vanligt förekommande och viktiga i arbetslivet (efter Nelson 2010:151, även Holmes 2009).

För svenskt vidkommande genomfördes vid Uppsala universitet mellan 2003 och 2010 projektet KINSA, *Den kommunikativa situationen för invandrare på svenska arbetsplatser*. Här kartlades den kommunikativa vardagen för invandrare anställda på olika typer av arbetsplatser. En av de avhandlingar som skrevs inom projektet var Marie Nelsons *Andraspråkstalare i arbete* (2010). Nelsons studie har fokus på hur parterna i ett samtal gemensamt bidrar till förståelse, och visar att samtalen inte bara omfattade arbetsuppgifterna utan även hade mer sociala mål. Den visar också att andraspråkstalare i arbetslivet behärskar kommunikationen på arbetsplatsen väl (2010:165, 223, 254). Dessa resultat står möjligen i viss motsättning mot tidigare uppfattningar inom och utom Sveriges gränser som visat att andraspråkstalare kan utveckla starkt begränsade versioner av andraspråket om de går direkt in i arbete för tidigt och utan rätt stöd (se t ex Lindberg 2002).

En annan studie inom KINSA, Andersson (2009) studerade professionella och sociala muntliga samtal mellan andraspråkstalare och deras kolleger på ett sjukhus. Studiens slutsats är att båda typerna av samtal fungerade väl trots språksvårigheter tack vare bland annat att de drog nytta av olika kommunikationsstrategier, och att språkanvändarna överlag var väl integrerade på sina arbetsplatser (Andersson 2009:213–220).

Mest intressant för denna studie är förstås forskning som rör sfī-studerande och praktik. IFAU (Institutet för arbetsmarknads- och utbildningspolitisk utvärdering) genomförde 2004

en studie om praktik inom svenska för invandrare. I studien blev det tydligt att olika yrkesgrupper som möter nyanlända (lärare, socialarbetare etc) har olika synsätt på praktik och dess syfte. De sfi-studerande som intervjuades menade att praktiken inte bidragit till deras svenskutveckling. Dock konstaterar IFAU att detta kan bero på att brister i matchningen mellan praktikanterna och praktikplatserna:

Det visar sig att de praktikplatser som varit aktuella i den här studien representerar en ganska smal sektor av arbetsmarknaden och huvudsakligen arbeten med låga kvalifikationskrav. Praktiken står sällan i relation till de invandrades bakgrund och yrkeserfarenheter i hemlandet. (IFAU 2004:1–2)

Utifrån detta är det intressant att, som jag har gjort, studera sfi-praktikanter som till skillnad från i IFAU:s studie befinner sig på en praktikplats som matchar deras erfarenheter och framtidsplaner.

Min studie anknyter till Karin Sandwalls avhandling *Att hantera praktiken* från 2013. I den utforskar och problematiserar Sandwall sfi-studerandes möjligheter till interaktion och lärande på praktikplatser. Hon har följt fyra sfi-studerande såväl på praktikplatser som i sfi-undervisningen, och visar att omfattningen av den tid som de interagerade med andra på praktiken (med eller utan tal) i flera fall var mycket låg. Den låg mellan 4 och 16 %, vilket torde begränsa praktikens möjligheter att bidra till språkutveckling. Interaktionen delas in i *transaktionell* och *relationell* interaktion, där transaktionell interaktion är den som handlar om arbetets utförande medan relationell interaktion syftar till att skapa eller upprätthålla relationer. Det transaktionella talet är arbetsrelaterat och därför av intresse för min analys (se vidare avsnitt 4.6 *Analysmetod*). Sandwall bryter ner det i följande kategorier:

- handledaren ger praktikanten instruktion/uppmaning
- handledaren förklarar/ger info
- handledaren ger positiv respons
- handledaren frågar praktikanten om vill ha hjälp/allt ok
- handledaren frågar praktikanten om info
- praktikanten ger handledaren instruktion, uppmaning
- praktikanten frågar handledaren om utförande/info
- praktikanten ger handledaren info
- praktikanten samtalar med (förskole-)barn/kund/besökare (Sandwall 2013:114)

Det transaktionella talet är mer omfattande än det relationella. Det domineras inte av praktikanten själv utan av arbetskamrater och handledare (Sandwall 2013:109–116). Man pratar alltså totalt sett inte så mycket med varandra, och när man gör det är det huvudsakligen handledaren som pratar för att arbetet ska bli rätt gjort. Initiativen tas oftast av handledaren, särskilt vad gäller det relationella talet (Sandwall 2013:170).

Enligt Sandwall varierar praktikanternas möjligheter till interaktion och lärande på praktiken stort beroende på olika faktorer som exempelvis bredd och variation i arbets-

uppgifterna, och praktikantens relationer med andra på arbetsplatsen. En annan faktor som påverkar möjligheterna att lära är tillgången till ”ledtrådar” i samtalssituationen som minskar behovet av klargörande och språkutvecklande kommunikation. Även begränsningar i omfattning av den relationella interaktionen samt assymetri i maktrelationerna mellan praktikant och handledare som kan minska praktikantens möjlighet att ta initiativ och delta aktivt i interaktionen (Sandwall 2013:229–234). Sandwalls slutsats är att praktik i sig inte nödvändigtvis skapar potential för lärande för sfi-studerande. Utifrån detta för hon en diskussion i didaktiskt syfte kring möjlig utveckling av samverkan mellan klassrummets sfi och praktikplatsens för att stärka lärandet. Hon ger flera förslag på hur undervisningens innehåll och arbetssätt kan utformas för att stärka praktikanternas lärande, till exempel användandet av så kallade integreringsuppgifter och kopplingsfrågor (2013:218–223, 235–236).

Både Nelson (2010) och Sandwall (2013) sätter sina resultat i relation till Sveriges arbetsmarknads- och integrationspolitiska utveckling. Nelson menar att ”andraspråksinlärare som ska förberedas för inträde på den svenska arbetsmarknaden redan på ett tidigt stadium bör uppmärksammas på den rådande arbetsordningen, där man idag [...] fokuserar alltmer på den sociala process som interaktion mellan människor innebär” (2010:274). Sandwall diskuterar sina resultat utifrån den motsättning hon ser mellan sfi:n som å ena sidan kvalificerad språkutbildning och å andra sidan arbetsmarknadsinstrument. Hon föreslår ett synsätt där sfi:ns roll ”beträktas som försiggående inom två imaginära rum; dels inom ett *medrum* till den s.k. arbetslinjen och dels inom ett *motrum*”. Sfi:n skulle alltså ha den dubbla uppgiften att omfatta aktiviteter som dels stödjer de studerandes inträde på arbetsmarknaden och tillträde till arbetsplatsgemenskaper, dels stärker de studerandes ställning i samhällslivet och stödjer deras personliga utveckling (2013:237).

Min studie relaterar mycket till Karin Sandwalls avhandling och har hämtat inspiration därifrån. På vissa punkter skiljer de sig dock åt. Bland annat har Karin Sandwall analyserat videoupptagningar och haft tekniska möjligheter att med hjälp av datorprogram mäta interaktion i tid på ett sätt som jag inte haft. Istället har jag valt att analysera informanternas interaktion utifrån delvis andra mått (se avsnitt 4.6 om analysmetod). Då jag intresserar mig för just det språk som är arbetsrelaterat gör jag en delvis annorlunda indelning i kategorier vad gäller interaktionens innehåll än Sandwall, och jag gör förstås inte en lika bred analys. Min uppfattning är ändå att vissa slutsatser kan dras vid en jämförelse med Sandwalls material, se vidare avsnitt 6 (*Diskussion och sammanfattning*).

Sammanfattningsvis visar forskningen att förutsättningarna för lärande och språkutveckling för andraspråksinlärare i arbetslivet är beroende av komplexa faktorer som varierar mycket (mellan grupper, yrken och arbetsplatser och över tid), att delaktighet i arbetslivet inte automatiskt leder till språkutveckling. Kraven på kommunikationsförmåga på arbetsplatsen är höga och omfattar olika språkliga domäner och funktioner: Man behöver kunna kommunicera *i* arbetet så att arbetsuppgifterna blir gjorda, man behöver kunna kommunicera *om* arbetet och man behöver kunna delta i den sociala interaktionen. Det är kommunikationen *i* och *om* arbetet som berörs i denna studie.

3.2 Diskursen om svenskan på arbetet

Även om det råder enighet bland forskarna om att kraven på kommunikationsförmåga är höga i arbetslivet så kan man inte säga att samma enighet råder i utbildningssammanhang och politiska sammanhang om hur det språk som krävs på arbetsplatserna ska benämnas eller om hur det lärs in. Jag vill här återge och resonera kring olika uppfattningar och tolkningar för att ringa in de begrepp jag studerar.

Utbildning i svenska för invandrare, sfi, har ett brett syfte som inkluderar – men inte begränsas till – kommunikation i arbetslivet. Så här beskrivs det i den nationella kursplanen:

Utbildningen i svenska för invandrare är en kvalificerad språkutbildning som syftar till att ge vuxna invandrare grundläggande kunskaper i svenska språket. En elev med ett annat modersmål än svenska ska inom utbildningen få lära sig och utveckla ett funktionellt andraspråk. Utbildningen ska ge språkliga redskap för kommunikation och aktivt deltagande i vardags-, samhälls- och arbetsliv. [...] Utbildningen ska rikta sig till personer som har olika erfarenheter, livssituation, kunskaper och studiemål. Utbildningen ska planeras och utformas tillsammans med eleven och anpassas till elevens intressen, erfarenheter, allsidiga kunskaper och långsiktiga mål.

(Skolverket 2012:7)

Avsikten är alltså att både den studerandes bakgrund och framtidsplaner ska ligga till grund för utbildningens utformning, och arbetslivet ingår självklart. Det finns även skrivningar i Skolverkets stödmaterial som implicerar att sfi inte bara ska kunna kombineras med individens andra aktiviteter såsom arbete ”utan även *stödja dem*” (Skolverket 2012a:3).

Varje sfi-studerande har alltså rätt till en sfi anpassad till bland annat sitt framtida eller aktuella arbete. Trots det ser olika samhällsaktörer ett behov av att komplettera sfi:n för arbetslivsändamål – med yrkessvenska. Som en del i insatserna i etablering för nyanlända upphandlar till exempel Arbetsförmedlingen sedan flera år insatsen Yrkessvenska, som har syftet att förbereda deltagare inför arbetsmarknadsutbildningar, samt utgöra ”en individuellt inriktad tjänst för att stödja deltagaren med yrkesterminologi” (enligt www.ams.se). Den

språkliga delen handlar alltså, enligt Arbetsförmedlingen, om yrkesspecifik terminologi – ord, fraser, begrepp etc. Även Skolverket menar i ett PM om yrkessvenska att termen yrkessvenska för tankarna till ”relevanta yrkestermer eller ett relevant yrkesspråk inom ett givet yrke” och menar att detta inte räcker utan endast är en del av det språk en individ behöver för att fungera i arbetslivet (Skolverket 2009).

Man kan vidare se på innehållet i ett yrkesinriktat språkprov som är etablerat i Sverige sedan många år – provet i svenska för utländsk vårdpersonal, PSV. Att ha klarat det är ett steg på vägen till svensk legitimation för till exempel läkare, tandläkare, sjukgymnast och sjuksköterska med utbildning från icke EU-länder. I informationen om den kurs (i det här fallet på Folkuniversitetet) som förbereder inför provet nämns bland annat språk för att hantera recept, journal, undersökning och instruktioner till kolleger (www.folkuniversitetet.se). Exempelsamlingen som visar hur provet är utformat ger vid handen att det kräver både förståelse för och produktion av en stor mängd yrkesspecifikt språk i form av yrkes- och branschspecifika termer som beskriver och benämner hälsotillstånd, sjukdomar, läkemedel, apparatur, processer etc. Vissa provdelar har uttryckligen som syfte att pröva förmågan att ”använda yrkesområdets specifika språk, ord och uttryckssätt”. Ett inslag av uppgifter som prövar förmågan att kommunicera i arbetet i en vidare bemärkelse än enbart termer och begrepp finns dock också, bland annat innehåller hörförståelsen en dialog av mera social karaktär arbetskamrater emellan (www.folkuniversitetet.se).

I olika sammanhang används och tolkas alltså begreppet ”yrkessvenska” av bland annat myndigheter som yrkesspecifikt förråd av ord och fraser som krävs inom ett visst yrke. Men denna användning kan uppfattas som alltför begränsad i förhållande till de krav som ställs i arbetslivet (t ex Sandwall 2013:54). Det behövs något mer. Begreppet ”arbetslivsrelevant svenska” har föreslagits som en benämning på det språk som används både för att tala *i* arbetet och för att tala *om* arbetet, inklusive det språk som krävs för delaktighet i arbetslivet i en mängd både mer och mindre arbetsrelaterade kommunikationssituationer såsom ”att göra sig hörd på möten, kafferaster etc men även att tala om arbetsuppgifter och i arbetssituationer” (Sandwall 2013:51–54 samt i e-mail till författaren 2015-03-30). Arbetslivsrelevant svenska är alltså ett ganska brett begrepp som täcker in en stor del av det som till exempel sfi-kursplanen avser.

Ett annat försök att fånga och beskriva språket på arbetsplatsen görs av de brittiska forskarna Iedema och Scheere, som även de menar att vi lever i en tid där det inte räcker att kunna använda språket i samband med att man utför arbetsuppgifterna, utan vi måste också kunna tala *om* arbetet – återberätta, beskriva, kommentera, planera och utvärdera arbetet –

”being, doing, and talking at work *about* work” (Lindberg & Sandwall 2012:415). Denna beskrivning av behovet av *arbetsrelaterad* kommunikation omfattar såväl ord, begrepp och termer som en vidare förmåga att kommunicera om arbetet, men begränsar sig till skillnad från ”arbetslivsrelevant svenska” enligt ovan till det som rör arbetet och inkluderar inte de andra sociala situationer som uppstår på arbetsplatsen.

Sammanfattningsvis råder alltså ingen enighet kring användningen av begrepp för att beskriva det språk som krävs av en individ på en arbetsplats. Däremot är forskare överens om detta: yrkesspecifika ord, fraser och termer är en del av det som behövs, men man måste också kunna kommunicera *om* arbetet och om andra ämnen i situationer som uppstår på arbetet. I avsnitt 4.5 (*Definitioner*) återkommer jag till hur jag använder relevanta begrepp i denna studie.

3.3 Samtalsforskning om andra domäner

För vissa variabler i studien har jag hämtat inspiration från samtalsforskning från andra domäner än arbetslivet. Inger Lindberg analyserar i *Språka samman* (2005) samtal i klassrumskontext. Här diskuteras samtalets roll i språkutvecklingen och hur olika aktiviteter i undervisningen kan erbjuda interaktion som kan ge inlärare gynnsamma möjligheter att utveckla sin språkliga kompetens (2005:6). För att sortera ut vad samtalen innehåller använder Lindberg bland annat Hallidays klassifikation av språkliga funktioner: instrumentell – reglerande – interaktionell – expressiv – kunskapssökande – imaginär – representativ, som i viss mån speglas i andra kategoriseringar av samtal i annan litteratur. Lindberg använder även ett mått på graden och typen av interaktion som är av intresse för min studie, nämligen grad av inlärarinitiativ. Hon menar att förmågan att ta initiativ är en förutsättning för verklig kommunikation (Lindberg 2005:120), och variabeln är därför intressant för min studie.

4. Metod

I detta kapitel beskrivs först genomförandet av studien och därefter presenteras informanterna. Sedan beskrivs materialet under rubrikerna *Ljudinspelningar* och *Intervjuer*, följt av överväganden kring metodens tillförlitlighet. Sist i kapitlet kommer definitioner av vissa begrepp, samt ett avsnitt om hur analysen skett.

4.1 Genomförande

Som ett första steg i genomförandet besökte jag den aktuella sfi-gruppen under en av deras lektioner för att presentera undersökningen och väcka intresse hos dem för att delta. Ett drygt tiotal studerande var närvarande. Jag förklarade det planerade upplägget på svenska och engelska, och läraren som var där översatte vissa delar till arabiska och kurdiska. Eftersom jag själv är anställd hos samma utbildningsanordnare som gruppen studerar hos, lade jag mig vinn om att övertyga dem om att studien egentligen inte hade något med deras sfi att göra och inte på något sätt skulle påverka deras betyg, eller dylikt. De fick sedan tänka på saken och lämna svar en vecka senare via sin lärare om de var intresserade. Fyra stycken nappade, och jag gick vidare med två av dem – Adia och John (fingerade namn). Se vidare om valet av dessa i avsnitt 4.2 (*Informanter*). Därefter inhämtade jag tillstånd från hotellet där Adia och John praktiserade, en process som tog sin tid eftersom all hotellets personal skulle få såväl skriftlig som muntlig information innan de skrev på samtycken. När detta var klart träffade jag de båda informanterna individuellt och gick än en gång igenom syfte, upplägg och genomförande och stämde av med dem vilka förväntningar de själva hade. Det var viktigt för mig att de skulle bli nöjda med sin medverkan och känna att de fick ut något av den även om detta ligger utanför studien. Därefter genomfördes inspelningarna under några veckors tid. Av praktiska och inspelningstekniska skäl innebar detta att jag då träffade dem båda flera gånger för att lämna och hämta inspelningsutrustningen och försäkra mig om att det tekniska fungerade.

När både Adia och John lämnat sina inspelningar till mig träffade jag dem individuellt ytterligare en gång för att intervju dem och lyssna till vissa ljudinspelningar för att kunna tolka dem rätt. Därefter var alla data som ligger till grund för undersökningen insamlade.

4.2 Informanter

Adia och John studerande läser sfi i en särskild grupp med inriktning mot hotell. Parallellt med det får de coaching mot hotellbranschen i en insats som initierats av en skånsk kommun och en branschorganisation för hotell. Deltagarna har valts ut till insatsen utifrån starkt intresse för och/eller erfarenhet från hotell- och servicebranschen. Insatsen inkluderar en praktikperiod som har flera syften, både att utveckla deltagarnas svenska och att ge dem möjlighet att etablera sig på arbetsmarknaden. Under praktiken befinner de sig tre dagar per vecka på praktik på ett hotell och två dagar hos sin sfi-anordnare där de får sammanlagt 15 timmar sfi-undervisning per vecka.

Adia och John valdes ut bland fyra som efter att ha fått information om studien visade intresse för att delta. Adia är född 1985 och uppvuxen i irakiska Kurdistan. Hon har aldrig gått i skolan och kan varken läsa eller skriva sitt modersmål kurdiska, men hon har arbetat tio år i familjens jordbruk med bland annat grönsaksodling. Hon kom till Sverige 2007 och har sedan dess mestadels läst sfi med avbrott för föräldraledighet. Under en period gjorde hon inom ramen för sfi språkpraktik på en förskola. Adia beskrivs av sina lärare i sfi:n och av personalen på hotellet som mycket ambitiös, och hon är tydligt stolt över att hon som aldrig förvärvsarbetat blivit utvald till gruppen. När studien inleddes hade hon precis blivit klar med kurs B på studieväg 1 (som riktar sig till korttidsutbildade) och skulle fortsätta med kurs C. Adia längtar efter att få börja arbeta på riktigt och ser sin framtid inom hotellbranschen. Hon praktiserar som frukostvärdinna i restaurangen på hotellet.

John är född 1966 i USA. Han kom till Sverige våren 2014 och hade bara varit ett drygt år i Sverige när han deltog i studien. I USA gick John ut gymnasiet, och arbetade sedan drygt 20 år i olika serviceyrken – som busschaufför, i kundtjänsten på en budbilsfirma och som hotellreceptionist. En period var han armén och blev då han stationerad i Tyskland där han lärde sig tyska, vilket ibland slår igenom i hans svenska. John var ursprungligen placerad på studieväg 2 men har gått vidare studieväg 3 för att läsa kurs D. John är mycket mån om att lära sig bra svenska och integrera sig i Sverige, och ser hotellinsatsen som ett möjligt steg på vägen. Han praktiserar inom konferens och housekeeping (städning) på hotellet.

Även om de båda informanterna skiljer sig åt vad gäller ursprung, studiebakgrund, svensknivå och modersmål är de lika i det avseendet att de båda framstår som ambitiösa både när det gäller att lära sig svenska och att göra ett bra jobb. Detta är sannolikt en nödvändig förutsättning, eller åtminstone en positivt vägande faktor, för att tillgodogöra sig svenska på praktiken.

4.3 Material

Studien baseras på två typer av data – *ljudinspelningar* med upptagningar från informanternas arbetsdagar samt *intervjuer* med informanterna. Nedan beskrivs hur dessa data har analyserats.

4.3.1 Ljudinspelningar

Vardera informanten har burit inspelningsutrustning och spelat in sig själv och sin omgivning. Tillsammans spelade Adia och John in 28 timmar, och analysen grundar sig på 16 timmar av dessa (8 timmar per informant). Valet av vilka partier som skulle analyseras har gjorts utifrån

att varje persons inspelningar skulle vara fördelade över minst tre dagar och är i övrigt helt slumpmässigt. Allt finns förstås arkiverat som digitala ljudfiler, och omfattande delar har transkriberats. Transkriptionen har till största delen skett med normal ortografi. Inom hakparenteser skrivs kommentarer där tonfall och skeenden tolkas och noteringar görs om vad som händer. Eftersom studiens syfte är att konstatera ifall yrkesspråket och det arbetsrelaterade språket förekommer i kommunikationen och hur det i så fall ser ut – till skillnad från att göra en fullständig beskrivning av ett stort material – torde den valda mängden transkriptioner räcka för syftet.

4.3.2 Intervjuer

Den andra delen i studien utgörs av samtal/intervjuer med informanterna. Vid intervjuerna med Adia har jag ibland använt tolk (en av Adias lärare som råkar ha samma modersmål som hon). Med John har jag delvis talat engelska. Intervjuerna, som hade formen av ganska fria samtal utifrån mina och informanternas frågor, genomfördes huvudsakligen vid två tillfällen: ett i början av studien när de anmält sitt intresse och valts ut att delta, och ett i slutet efter att de genomfört sina inspelningar och lämnat in dem till mig. Dessutom har jag träffat dem vid flera andra kortare tillfällen (se avsnitt 4.1 *Genomförande*). De inledande intervjuerna hade två syften. För det första ville jag säkerställa att vi hade en gemensam bild av studiens syfte, metod och upplägg och av mina förväntningar på informanterna och deras förväntningar på sitt deltagande. För det andra ville jag få en rättvisande bild av informanterna som personer, deras bakgrund, framtidsplaner och förväntningar på praktiken. Syftena med den andra intervjuomgången var flera. Jag ville säkerställa att jag tolkat ljudinspelningarna rätt. Informanterna fick möjlighet att lyssna på vissa svårtolkade partier och berätta för mig om vad som hade hänt och sagts. Detta gjorde det möjligt att avgöra om vissa annars svårtolkade samtal var arbetsrelaterade eller inte och gjorde det tydligare hur kontexten sett ut och vad syftet med samtalen varit. Jag fick även kompletterande information om förekomsten av arbetsrelaterad svenska och yrkessvenska genom att de, delvis utifrån egna anteckningar, berättade för mig om situationer och samtal de deltagit i andra dagar som inte blivit inspelade. Jag fick dessutom ta del av informanternas reflektioner kring sin språkutveckling på svenska i relation till praktiken.

4.4 Överväganden kring metodens tillförlitlighet

Upplägget av denna studie har lett till vissa överväganden kopplade till min roll i förhållande till informanterna, samt kopplat till valet av ljudinspelningar som metod för att samla in data. Nedan redogör jag för mina reflektioner och ställningstaganden kring detta.

4.4.1 Överväganden med anledning av min dubbla roll

Även om jag själv arbetar hos den utbildningsanordnare där Adia och John läser sfi kände jag dem inte sedan tidigare och hade ingen relation till dem. Under undersökningen gång lärde vi förstås känna varandra en del. Jag försäkrade dem efter bästa förmåga om att deras deltagande i studien inte skulle påverka deras sfi eller betyg i någon riktning. De uttryckte båda en önskan att deras deltagande ska bidra till en positiv svenskutveckling i och med att de dels skulle få möjlighet att tala svenska och reflektera kring praktiken tillsammans med mig, dels i efterhand skulle kunna få individuell återkoppling på sitt språk från inspelningarna. (Detta lovade jag dem i samband med att de samtyckte till att medverka i studien, men det är ingenting som ingår i studien. Syftet med det var att göra det attraktivt för dem att delta.) Min förhoppning och tro är alltså att min roll inte i någon nämnvärd utsträckning påverkat resultaten.

4.4.2 Överväganden kopplade till ljudinspelningar som inslag i metoden

Att samla in data genom inspelningar kan vara problematiskt. Det väcker frågor om dels huruvida inspelningarna verkligen speglar naturligt tal, dels vilka forskningsetiska överväganden som bör göras.

En fråga har varit hur information skulle ges till alla berörda och hur skriftligt samtycke till inspelningarna skulle kunna samlas in i enlighet med Vetenskapsrådets rekommendationer (Vetenskapsrådet 2011:42–44). Information har skett muntligt och skriftligt till de huvudsakliga informanterna (de sfi-studerande), och skriftligt till övrig personal på praktikplatsen. En tredje grupp som i vissa (få) fall fastnat på inspelningarna är hotellets gäster. Även dessa har informerats skriftligen genom flera anslag på hotellet (vid receptionen samt i anslutning till informanternas vanligaste ordinarie arbetsplatser inom hotellbyggnaden) i samband med inspelningarna. Skriftliga samtycken har ej samlats in i dessa fall eftersom detta bedömts som både praktiskt omöjligt och onödigt. De vanligen mycket begränsade data som härrör från gästerna är utan undantag av mycket allmän karaktär och gör det inte i något fall möjligt att identifiera personerna. Ett liknande övervägande gör Karin Sandwall i sin studie då hon avidentifierat återger replikskiften från samtal mellan en butiksanställd, en praktikant och en

kund i butiken (enligt information i email till förf. från Karin Sandwall 2015-03-30). Skriftlig information och samtycken finns i bilaga 1, 2 och 3.

Naturligtvis är Adia och John inte helt opåverkade av att de spelas in. Särskilt när det gäller Adia fick jag vara noga med att poängtera att det inte var meningen att hon skulle tala ”extra fint” eller på annat sätt förändra sitt tal. John föreföll ha ett aningen mer avslappnat förhållningssätt till situationen – bland annat drog han sig inte för att svära, eller att låta privata telefonsamtal fastna på inspelningarna. Det finns ett par passager där John talar direkt till mig, lyssnaren. Det finns också ett par passager i början med både John och Adia där de kommenterar till en kollega att de spelar in – och i anslutning till detta finns även ett par skämt om FBI och provsjungning till *Talang*.

Övriga som spelats in, alltså kolleger och i viss mån gäster, verkar i stunden annars inte alls medvetna om att det var inspelning på gång. Här kan tilläggas att inspelningsutrustningen var mycket diskret och svår att upptäcka om inte någon pekade ut den. Detta i kombination med att inspelningarna skedde under ett antal dagar och ganska många timmar gör att jag tror man kan räkna med att talet är relativt naturligt. Det är inte rimligt att tänka sig att informant-erna hela tiden mitt under arbetet skulle komma ihåg att de blev inspelade.

Ljudinspelningarna är av något varierande teknisk kvalitet. Vissa inspelningar, framför allt de som gjorts i restaurangköket, är emellanåt svåra att uppfatta på grund av skvalande vatten, bestickskrammel, fläktbrus etc. I en del fall där jag bedömt att jag missat något viktigt i avlyssningen har jag spelat upp inspelningen för praktikanten för att förstå situationen och vad som egentligen sades. Ofta, men inte alltid, har jag då kunnat få en förklaring som underlättat tolkningen. Vissa ordväxlingar som det har varit omöjligt att uppfatta tillräckligt av har strukits helt från data.

Jan Einarsson har i studien *Barns språkliga dagar* (2000) använt en liknande metod – han studerade skolbarn och gjorde inspelningar av deras samtal genom att följa barnen hack i häl och lyssna via en radiosändare som barnen bar. Einarsson och jag delar samma upplevelse av skiftande inspelningskvalitet beroende på ljudmiljö och den talandes fysiska avstånd till inspelningsutrustningen, men även samma upplevelse av att det inspelade i tillräckligt hög grad motsvarar det som faktiskt skulle ha skett även om ingen hade tjuvlyssnat (Einarsson 2000:12–13).

4.5 Definitioner

Som framgick i avsnitt 3.2 om diskursen om svenskan på arbetet saknas en vedertagen definition som täcker in det som är föremålet för denna studie. Att begreppet *yrkessvenska* oftast begränsas till ord, fraser, termer och begrepp med tydlig koppling till ett visst yrke kan man dock skönja. I denna studie avser jag använda begreppet yrkessvenska för den yrkes-språkliga muntliga input i form av yrkesspecifika ord och fraser som betecknar föremål (såsom verktyg, redskap, utrustning, apparatur etc), personer, processer/aktiviteter och abstrakta företeelser kopplade till den konkreta yrkesutövningen. Beroende på vilket yrke och vilka yrkessvenska ord man talar om kan orden förstås även ha en mer eller mindre liktydig betydelse i vardagsspråket. *Diska* är ett yrkesspecifikt ord för Adia som också är vardagligt, medan *styrelsesittning*, ett ord som John stöter på i jobbet, förmodligen inte är det för de flesta.

Eftersom det är tydligt att begreppet yrkessvenska inte räcker för att fånga in det språkliga behovet kopplat till arbetet använder jag även begreppet *arbetsrelaterad kommunikation/arbetsrelaterad svenska*. Jag avser då (muntlig) kommunikation som tydligt rör arbetet, som gör att man kan tala i och om arbetet. Observera att den arbetsrelaterade svenskan ofta men inte alltid innehåller yrkesspecifika termer, ord, fraser och begrepp – det är ju typiskt för muntlig kommunikation att den är kontextbunden och innehåller underförstådda referenser som blir begripliga i situationen (Sandwall 2013:116–119). Ett exempel på en kort dialog (1) som således innehåller arbetsrelaterad svenska men inte direkt yrkessvenska är när Adia har hämtat bestick och ska placera dem rätt i matsalen. Hon ställer en fråga om arbetsuppgiften till sin kollega:

Exempel 1, Adia1, 1:42 (A=Adia, K=kollega) Adia visar på ett bord där hon har tänkt lägga ut besticken som hon har hämtat.

A: Lägga här? [Ska jag lägga besticken här?]

K: Ja.

4.6 Analysmetod

Data från ljudinspelningarna på praktikplatserna har analyserats utifrån studiens syfte att identifiera yrkessvenska och undersöka den arbetsrelaterade kommunikation som informanterna deltar i. När det gäller yrkessvenska har jag undersökt vilka ord och fraser som förekommer i input och vilka typer av innehåll som dominerar bland dem. Alla exempel på yrkessvenska listas i tabell 5. När det gäller arbetsrelaterad kommunikation analyserar jag dess omfattning, vem praktikanterna talar med och om vad, och i vilken grad de tar egna initiativ

till samtal i och om arbetet. Data som rör arbetsrelaterad kommunikation har sammanställts i tabell 3. Utifrån detta får man en bild av några aspekter av interaktionens variation. Det ger även möjlighet att delvis jämföra med tidigare forskning kring andraspråksinlärares interaktion på arbetsplatser.

För att bryta ner och kunna analysera samtalens innehåll och hur många initiativ som tas har jag behövt avgränsa de många olika kortare samtal som ingår i hela interaktionen. Det är inte alltid lätt att dra gränsen för när ett samtal, ett replikskifte, slutar och nästa börjar. Jag har avgjort från gång till gång. En viss slumpmässighet finns det, vilket dock inte torde påverka resultatet nämnvärt. Faktorer som oftast föranlett mig att betrakta ett samtal som avslutat är till exempel längre pauser eller tydliga ämnesbyten kopplade till aktivitetsbyten. I nedanstående exempel (2) har den två minuter långa pausen gjort att jag räknat ordväxlingen som två samtal trots det uppenbara innehållsliga sambandet mellan dem. Skälet är att pausen är så pass lång, och att de under pausen avslutar arbetsuppgiften så långt de kan så att Adias nästa replik innebär ett initiativ till en annan aktivitet.

Exempel 2, Adia1, 2:17 (A=Adia, K=en kollega) Adia och en kollega lägger ut bestick på borden.

K: Kom ihåg, fyra gafflar saknas.

A: Ja fyra gafflar.

[Paus cirka två minuter]

A: En, två, tre, fyra... jag går hämta... gafflar.

K: Ja!

I följande exempel (3) har jag däremot räknat med endast ett samtal. Dels är pausen kortare, dels utgör både de första och de senare replikerna delar i samma instruktion om att sortera ut vissa bestick, och pausen mellan dem använder Adia till att börja följa instruktionen.

Exempel 3, Adia3, 1:50 (A=Adia, K=en kollega) Adia håller på med bestick som ska ut i matsalen.

K: Vi får diska dessa igen tror jag.

A: Diska igen...

K: Alltså...

A: Ok.

[Paus en knapp minut]

K: Sen alltså ja... stå nån annanstans... för att det är bra om vi har...

A: Den putsa ja.

K: Ja men putsa typ nån annanstans... så vi har...

A: Där, jajaja!

Alla siffror i tabellerna har räknats fram utifrån alla samtal där informanterna yttrat sig minst en gång. Även yttranden som informanterna fällt som inte utgjort ett svar på något eller besvarats av någon annan har räknats med eftersom det är sannolikt att det ofta ingår i en kommunikation där den andra delen är tyst. Fall där informanten uppenbart pratar för sig själv (eller i några fall med mig som skulle lyssna) är uteslutna. Även samtal som informanten har haft möjlighet att höra men inte själv deltagit i (åtminstone hörbart) har uteslutits. Detta var

inget självklart val, men motiveras av en svår gränsdragning där samtalen kan ha ägt rum på större eller mindre avstånd från informanten, mer eller mindre samtidigt som andra samtal som informanten faktiskt deltog i, eller på en svensknivå som informanten uppenbart eller troligen inte haft möjlighet att förstå. Jag har alltså valt att endast analysera samtal där informanten faktiskt yttrat sig, oavsett omfattningen av informantens yttranden.

Samtalen har först analyserats med avseende på om de huvudsakligen ingår i en arbetsrelaterad kommunikationssituation eller ej (se tabell 1 nedan). De som ej tillhör arbetsrelaterad kommunikation återfinns i tabellerna under rubriken ”övriga samtal”. Dessa har ofta en mer social funktion i stil med det som i en del forskning kallas relationell kommunikation (Sandwall 2013, Nelson 2010). Bland samtalen i denna kategori, som ju inte är direkt föremål för denna studie, har jag skilt ut endast de mycket vanligt förekommande ordväxlingar som enbart består av artighetsfraser (hälsningsfraser, tack och varsågod, ursäkta etc). Skälet till att dessa redovisas separat är att man kan överväga att betrakta många av dessa samtal som arbetsrelaterade. Även i andra studier har man argumenterat för att betrakta liknande situationer som arbetsrelaterad, t ex vårdanställdas småprat med patienter (till exempel Nelson 2010:150). Det går inte alltid att avgöra vem dessa fraser riktar sig till, men de är vanliga i kommunikationen mellan informanterna och hotellets gäster, men även med kollegerna. Särskilt i förhållande till gästerna är det rimligt att betrakta dem som arbetsrelaterade. De åtföljer ofta ett händelseförlopp där informanten exempelvis tränger sig förbi någon med en vagn i korridoren, eller erbjuder sig att ta gästens tallrik eller slänga hens skräp etc. För att inte utesluta dessa kommunikationssituationer i materialet har jag alltså valt att skilja ut artighetsfraserna – även om jag inte alltid säkert kan avgöra på ljudinspelningarna vad som skett.

De arbetsrelaterade samtalen har delats in i kategorier utifrån sitt innehåll och sin funktion. I indelningen har jag utgått från det inspelade materialet och utifrån det skapat kategorierna. Dessa kategorier, som beskrevs i avsnitt 3.1, liknar i mycket Sandwalls kategoriindelning av transaktionell kommunikation. Skillnaderna består i följande: Jag har hänfört samtal där informanten berättar att hon/han praktiserar, om att söka och få arbete etc som arbetsrelaterat (det är inte transaktionellt och saknar därför motsvarighet i Sandwalls kategorisering). I mitt material däremot saknas tydliga exempel på att kollegan ger positiv respons, så denna kategori som Sandwall har finns inte i min studie. Alla kategorier finns i tabell 1 nedan.

Tabell 1: Samtalens innehåll, indelning i kategorier

Kategori	Samtalets innehåll
Arbetsrelaterade samtal med kolleger	Kommentarer kring att skaffa och ha arbete/ praktik
	Ta emot instruktioner
	Be om hjälp/ förtydliganden/ordförklaringar, ställa frågor
	Rapportera, informera
	Kommentera arbetet
	Ge instruktioner
	Arbetsrelaterat, ej möjligt att specificera
Ej arbetsrelaterade samtal med kolleger	Övriga samtal: artighetsfraser
	Övriga samtal: övrigt
Samtal med gäster	Sociala samtal/artighetsfraser*
	Arbetsrelaterade samtal
Ej specificerat	Ej specificerat

*Dessa kan ofta räknas som arbetsrelaterade, se resonemang ovan.

Samtalen har hela tiden kategoriserats utifrån vad jag bedömt som deras *huvudsakliga* innehåll. Ett samtal som endast består av ett par hälsnings- och artighetsfraser har således förts till kategorin ”övrigt samtal, artighetsfraser”, men om samma artighetsfraser följs av repliker som utgör en instruktion till praktikanten har jag bedömt det som ”Arbetsrelaterat samtal, instruktion”. Ibland är gränsdragningen svår, men med intervjuerna som kompletterande informationskälla är det troligt att klassificeringen i de allra flesta fall blivit konsekvent. Samtal som inte alls har kunnat klassificeras återfinns för sig i tabellerna.

Initiativtagande är en viktig del i kommunikationen. Som initiativ räknas här ett yttrande som innebär en ny aktivitet eller startar ett nytt samtal (liknande definitioner används av Sandwall 2013:91–93 och Lindberg 2005:120). Ofta består initiativ i att man ställer en fråga eller kommer med ett förslag. Jag har (liksom Sandwall) räknat bort de initiativ som består av artighetsfraser när dessa endast inleder extremt korta replikväxlingar.

5. Resultat

Hur ser då den arbetsrelaterade språkliga miljön ut på praktikplatserna? I detta avsnitt redovisas studiens resultat med vissa kommentarer. En utförligare diskussion om hur resultaten kan tolkas finns i avsnitt 6.

5.1 Arbetsrelaterad kommunikation

I följande avsnitt redogör jag för omfattningen av den arbetsrelaterade kommunikationen, dess innehåll samt hur den är beskaffad avseende vem som tar initiativ till samtalen och vem de förs mellan.

5.1.1 Omfattning av den arbetsrelaterade kommunikation

Efter att 16 timmars inspelningar med sammanlagt 261 samtal analyserats kan jag konstatera att 57 % av Adias samtal respektive 46 % av Johns kan kategoriseras som huvudsakligen arbetsrelaterade. Läger man till samtalen med gäster (se avsnitt 4.5 för resonemang kring detta) stiger siffrorna till 66 % respektive 52 %. Dessa siffror kan jämföras med att i Sandwalls studie ägnades mellan 50 och 90 % av den tid praktikanterna var involverade i interaktion åt transaktionellt tal. Även om mätningarna inte är exakt likadant gjorda ger detta en indikation på att andelen arbetsrelaterade samtal kan vara något lägre i mitt material. I min studie ägnar sig informanterna alltså möjligen relativt sett mindre åt kommunikation kring arbetet än i Sandwalls. Alltså deltar de mer i övrig kommunikation, som huvudsakligen har en mer social funktion.

Emellanåt är växlingarna snabba mellan arbetsrelaterade samtal och övriga samtal, men det förefaller vanligen inte som att detta gör det alltför svårt för praktikanterna att hänga med i svängarna. Se exempel (4) och (5) nedan.

Exempel 4, Adia1, 1:46 (K= kollegan Sanela, A= Adia) Kollegan Sanela kommer in i köket från matsalen och säger något om kaffe. Adia står och sorterar bestick och kommenterar Sanelas replik

A: Kaffe, kaffe! Svenskar tycker om kaffe... Kaffe!!

K: Putsar du dem också?

A: Va?

K : Har du putsat dem också?

A: ja, den... och där...

Exempel 5, Adia1, 53:20 (K=kollegan, A=Adia) Kollegan bjuder Adia på en kaka under arbetet.

K: Vill du ha...ska du ha lite såna kakor? Vill du ha en?

A: Ja, jaja...kaka... [tar en kaka och börjar äta] Allt bra? Barnen?

K: Det är bra. Själv?

A: Ja...

A: Min kompis har hämta ... [söker ordet]

K: ...kaka.

A: Tack så mycket.

K: De knivar vi måste diska en gång till. Knivarna vi måste diska en gång till!

A: Aha diska en gång till... en gång till?

Ett annat mått på den arbetsrelaterade kommunikationens omfattning är samtalens längd. De samtal Adia deltar i innehåller i genomsnitt 5,5 repliker, och Johns 5,2. Även om samtalen i genomsnitt är ganska korta är variationen stor, vilket framgår i tabell 2: Medan ”samtalen” vid 32 tillfällen består i att informanten yttrar en enda replik, vanligtvis en hälsningsfras som inte besvaras hörbart, består de tre längsta samtalen av 34, 51 och 51 repliker. Utöver dessa finns det 24 samtal inom spannet 13 till 22 repliker. Man kan alltså konstatera att informanterna övervägande är inblandade i ganska korta replikskiften. Bland de längsta samtalen finns både sådana som är arbetsrelaterade och sådana som inte är det. Två av undantagen från bilden att samtalen är ganska korta behandlas utifrån sitt innehåll nedan under avsnitt 5.2 och 5.3.2.

Tabell 2: Samtalens längd i antal repliker

Antal repliker i samtalet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	12+
Adia	20	33	20	24	8	12	7	8	5	5	1	2	15
John	12	24	15	8	14	5	4	5	1	3	3	1	6

5.1.2 Innehåll i de arbetsrelaterade samtalen med kollegerna

I tabell 3 nedan finns en översikt över innehållet i alla analyserade samtal där den arbetsrelaterade kommunikationen delats in i underkategorier.

De arbetsrelaterade samtalen domineras som synes, kanske inte oväntat, av att informanten får instruktioner av en kollega (28 % av tillfällena). Se exempel (6).

Exempel 6, Adia3, 2:09 (A=Adia, K=en kollega)

K: Adia?

A: Mm?

K: Sätter du på nytt kaffe där också?

A: Ja okej.

K: Skit i besticken nu för det är inte nåt vi behöver...

A: Ja.

Tabell 3: Samtalens innehåll

Kategori	Samtalets innehåll	John	Adia	Totalt antal samtal	Andel av alla samtal	Andel av arbetsrelaterade samtal
Arbetsrelaterade samtal med kolleger	Kommentarer kring att skaffa och ha arbete/praktik	3	4	7	2,7 %	5,1 %
	Ta emot instruktioner	20	19	39	14,9 %	28,2 %
	Be om hjälp/förtydliganden/ordförklaringar, ställa frågor	4	21	25	9,6 %	18,1 %
	Rapportera, informera	12	20	32	12,3 %	23,2 %
	Kommentera arbetet	5	17	22	8,4 %	15,9 %
	Ge instruktioner	0	2	2	0,8 %	0,1 %
	Arbetsrelaterat, ej möjligt att specificera	3	8	11	4,2 %	7,8 %
	Summa arbetsrelaterade samtal med kolleger	47	91	138		
Ej arbetsrelaterade samtal med kolleger	Övriga samtal: artighetsfraser	30	16	46	17,6 %	
	Övriga samtal: övrigt	14	31	45	17,2 %	
	Summa ej arbetsrelaterade samtal med kolleger	44	47	91	34,9 %	
Samtal med gäster	Sociala samtal/artighetsfraser*	6	13	19	7,3 %	
	Arbetsrelaterade samtal	0	2	2	0,8 %	
	Summa samtal med gäster	6	15	21	8,0 %	
Ej specificerat	Ej specificerat	4	7	11	4,2 %	
Totalsumma				261	100 %	

* Även sociala samtal med gäster skulle kunna räknas som arbetsrelaterade, se resonemang ovan.

I 23 % av samtalen rapporterar informanten tillbaka till en kollega eller informerar någon om något beträffande arbetet. Se exempel (7) och (8).

Exempel 7, John4, 44:40 (J=John, K=en kollega)

K: Vad gör du just nu?

J: Ja... jag lämnar den stolen tillbaka.

Exempel 8, John4, 2:05 (J=John, K=en kollega) John möblerar ett konferensrum när en kollega kommer in.

K: Var är Tomas hännä? [Tomas är vaktmästare och Johns handledare]

J: Jag vet inte.

K: Vet du inte! [paus] Har han inte vart här sen i morse?

J: Jag var jag var jag var själv här, jag har alla bord.

K: [Suckar skämtsamt] Han sitter och sover nånstans, sätt på brandvarnarn så kommer han!

J: [Skrattar] Ja... jag vet inte wo mein chefen är!

Dessa två typer av samtal (instruktioner och rapporter/information) utgör tillsammans alltså nästan hälften av de arbetsrelaterade samtalen. Som jämförelse kan nämnas att snittet i Sandwalls studie vad gäller kategorin att ta emot instruktioner är jämförbart med resultatet i denna studie, medan hennes informanter tycks ha varit mycket mindre benägna att ge information till sina handledare (0,4-11,2 % av tiden beroende på informant). Därefter kommer i mitt material de samtal där man kommenterar arbetet (16 %, i Sandwalls studie som högst 6,7 %), och de där informanten ställer frågor, ber om hjälp eller förtydliganden eller om ord-förklaringar (18 % i denna studie, i Sandwalls som högst 11,6 %) (Sandwall 2013:114). Se exempel (9) och (10):

Exempel 9, John3, 33:20 (J=John, K=en kollega) John och en kollega väntar på hissen.

J: Sofira, Sofira är våning..?

K: Vilken?

J: Sofira.

K: Sofiero?

J: Ja.

K: Eeh... åtta.

J: Åtta.

Exempel 10, Adia1, 2:14 (A=Adia, K=en kollega)

A: Idag har många gästerna kanske... kanske.

K: Ja... tolv, fem, 24 till... och så uppifrån, alla som ska fika.

A: Aha.

K: Det är mycket idag.

A: Sanela säger på sommaren mycket.

K: Ja.

De två kategorier bland samtalen med kolleger som är minst vanligt förekommande är den där informanten själv ger instruktioner till kolleger (endast två tillfällen totalt), samt den kategori som jag valt att kalla kommentarer kring att skaffa och ha arbete och praktik. Denna kategori, om än ganska smal, återkommer inte mindre än sju gånger i materialet och speglar förmod-

ligen informanternas hopp att praktiken ska leda till jobb. Adia berättar entusiastiskt för kolleger att en klasskamrat till henne fått arbete på sin praktik, och John deltar i flera samtal där både han själv och andra tar upp diskussion om hans chanser till sommarjobb. om arbetets utförande.

5.1.3 Samtalspartner och initiativ

Alla samtalen äger rum med antingen kolleger eller gäster. Det finns inga exempel på samtal med till exempel leverantörer, försäljare, reparatörer eller andra även om åtminstone John berättat att han haft sådana under praktiken. Både Adia och John samtalar under dessa dagar med ganska många kolleger, de förefaller på intet vis isolerade från övrig personal. Adia har en fyra-fem kolleger i restaurangen och pratar med allihop, och mest med Sanela som är hennes närmaste handledare. Hon pratar även gärna med Sharif, som liksom hon är praktikant från sfi men som kock. De har samma modersmål, och även om det finns exempel på att de talar kurdiska så finns det fler exempel på att Adia påpekar för Sharif att det är svenska som gäller.

Det finns tendenser att Adia och John är mer benägna att själva ta initiativ till samtal med de kolleger som själva har utländsk bakgrund. John tar ofta initiativ till samtal med receptionisten Lahbib, och Adia tilltalar själv oftare Sanela och en annan invandrad kollega i köket än de svenska kollegerna. I intervjuerna bekräftar båda informanterna att tröskeln känns lite lägre när man vet att samtalspartnern befunnit sig i samma situation som man själv – ny på en arbetsplats i ett nytt land. Det blir lättare framför allt att småprata, och ibland även att fråga efter ord som man inte kan.

En kategori för sig utgör samtalen med gästerna. För en anställd i servicebranschen är det förstås oerhört viktigt att kunna samtala rätt med gästerna, men här har informanterna inte fått chans till så mycket träning. I tabell 3 ovan framgår att 0,8 % av alla samtal utgjordes av samtal med gäster med ett arbetsrelaterat innehåll, och ytterligare 7,3 % av alla samtal (18 st) bestod i artighetsfraser i samtal med gäster. För Adias del innebär de vanligen att hon går ut i matsalen, hälsar på en gäst och på ett eller annat sätt frågar om hon ska ta ut gästens disk. Andra exempel är när hon blir ombedd av en gäst att överlämna någonting till en viss kollega, och när hon hjälper en gäst som glömt något:

Exempel 11, Adia1, 1:50 (G=gästen, A=Adia). En gäst kommer in och ser sig frågande om kring.

G: Hej...

A: Ligger här, ligger här jacka!

K: Tack!

A: Varsågod.

Ibland tilltalar gäster Adia på engelska, ett språk hon inte kan. Ofta reder hon ut det utifrån situationen (det är ofta de vanliga situationerna kring diskplockning och buffépåfyllning) men ibland hämtar hon en kollega som får ta över. Men hon kommunicerar inte bara med kollegerna i restaurangen utan även med vaktmästaren, husfrun och receptionisterna.

För Johns del innebär samtalen med gästerna ofta att han möter och hälsar på en gäst och eventuellt ber om ursäkt eftersom han ofta transporterar skrymmande saker och måste tränga sig förbi i korridoren. Han rör sig över hela hotellet, alla våningsplan och alla avdelningar och pratar med alla, chefer som medarbetare.

Tidigare forskning visar att praktikanter vanligtvis inte är initiativtagare i en interaktion (Sandwall 2013:170). I denna studie uppgår informanternas andel av initiativen dock till 44 % för Aidas del respektive 47 % för John (se tabell 4). I övriga fall tas initiativet av kollegan eller gästen. Adia tar 60 initiativ, varav 42 st (70 % av hennes initiativ) i arbetsrelaterade samtal, 16 st (27 %) i övriga samtal. 2 st kan ej kategoriseras. John tar 36 initiativ, varav 27 st (75 %) i arbetsrelaterade samtal 6 st (17 %) i övrig kommunikation. 3 st kan ej kategoriseras. Adia och John är alltså mer benägna att ta initiativ i just arbetsrelaterade kommunikations-situationer än i andra situationer (även i Sandwalls studie sker praktikanternas initiativ oftare i transaktionella samtal än i relationella). Om man även räknar in de initiativ av tydligt social karaktär som endast består av hälsningar, tack och varsågod etc och som inte leder till ett vidare samtal, stiger andelen initiativ från informanterna till 48 % för Adia (77 initiativ i 160 samtal) respektive 64 % för John (65 initiativ i 101 samtal). Sannolikt skulle både Adia och John ha nytta av om deras sfi-undervisning riktades in på hur man kommer vidare från hälsningar och artighetsfraser till mer omfattande samtal utanför det arbetsrelaterade.

Tabell 4: Samtal där praktikanten är initiativtagare*

Innehåll	Antal initiativ Adia	Antal initiativ John	Summa initiativ	Andel initiativ Adia	Andel initiativ John
Arbetsrelaterad kommunikation	42 (varav 6 med gäst)	27 (varav 1 med gäst)	69 (varav 7 med gäst)		
Övrig kommunikation	16	6	22		
Ej möjligt att kategorisera	2	3	5		
Summa initiativ	60	36	96	44 %	47 %
Totalt antal samtal enl def i 4.6*	135	77			

* de initiativ som består av artighetsfraser har räknats bort när dessa endast inleder extremt korta samtal

5.2 Några kommentarer kring icke arbetsrelaterad kommunikation

De samtal som i materialet kategoriserats som övriga, icke arbetsrelaterade, har inte analyserats ingående men förtjänar ändå några korta kommentarer. De har som nämnts ofta social karaktär. Ett exempel (12) är när Adia tar initiativ till att berätta om hur hon nyligen firat yazidisk påsk:

Exempel 12, Adia1, 2:36 (A=Adia, K=Kollegan). Adia och en kollega har fikapaus. Adia tar initiativ till att berätta om påskfirandet hon just varit med om (i början av ordväxlingen bjuder kollegan Adia på något):

K: Ska du inte ha en sån?

A: Okej.

K: Okej.

A: Igår har påsk med yazidi... samma ägg, måla ägg...

K: Aha...

Ett annat exempel (13) är när Adia tar initiativ till vad som blir ett långt samtal med kolleger på lunchen/pausen om deras respektive bakgrunder och erfarenheter:

Exempel 13, Adia2, 1.41 (A=Adia, P=kollegan Paula) Adia och kollega Paula från en annan avdelning sätter sig samtidigt vid lunchbordet.

A: Hur många år du jobba?

P: Här bara ett.

A: Ett år...

P: Ja.

A: På hotell.

P: På hotell ja. Innan jag jobbade...tidigt...tidigare jobbade jag i Malmö...på hotell fyra år.

A: Fyra år.

[...] [Fortsatt samtal en stund om kollegans arbetserfarenhet]

A: I mitt hemland, nej inte jobba på andra, hotellen eller...jobba på bonde.

P: Mhm?

A: På min granne eller...pappa har bonde, stor. [bondgård]

P: Ja... med djur? Djur?

A: Grönsaker och allt.

P: Jaha.

A: Mer till... här inte förstår svenska berätta [skratt]

P [skrattar]: Grönsaker och frukt kanske... Frukt? Äpple?

A: Jaja och... mer... mycket många... här lite...

Samtalet utvecklas med Adia som drivkraft till en diskussion som kommer att handla om något högst relevant för henne, för efter att under skratt ha lärt ut namnen på olika djur på kurdiska berättar hon om sina erfarenheter av att slakta och stycka djur och ta tillvara alla delar. Samtalet har inte kategoriserats som arbetsrelaterat men ger henne möjlighet att utöka sitt ordförråd med ord som hon både kan dra nytta av i arbetet i köket och kan använda både för att beskriva sin egen kompetens – en nödvändighet för den som liksom hon är på väg ut i arbetslivet.

I övrigt är det anmärkningsvärt att en stor del av de mer socialt orienterade samtalen huvudsakligen består av ytterst korta ordväxlingar om 1-4 repliker innehållande hälsningsfraser och varianter på temat *Hur är det? Bra*. De ganska få längre samtal som förekommer

som inte är arbetsrelaterade äger, kanske av naturliga skäl, nästan uteslutande rum under raster. Det verkar dessutom vara så att inte heller den övriga personalen kring Adia och John för särskilt många socialt inriktade samtal runt dem under arbetstid – de samtal som spelats in från omgivningen handlar nämligen i mycket hög grad om arbetet. Det finns alltså utrymme att utveckla såväl arbetsrelaterade som mer sociala samtal på praktiken, och det är kanske i de arbetsrelaterade snarare än i de sociala som den största potentialen att öka den totala mängden interaktionen finns, åtminstone i de här fallen.

5.3 Yrkessvenska

Som yrkessvenska har jag tidigare definierat yrkesspråk i form av yrkesspecifika ord och fraser som betecknar föremål (såsom verktyg, utrustning etc), personer, processer/aktiviteter och abstrakta företeelser. Finns det en tydligt yrkesspråklig muntlig input? Hur ser den i så fall ut?

5.3.1 Förekomst av yrkessvenska

I tabell 5 nedan listas de yrkesspecifika ord och fraser som identifierats indelade i kategorier.

Tabell 5: Förekomst av yrkessvenska

Kategori	Adia	Antal ord	John	Antal ord
Verktyg, utrustning etc (inkl mat)	knivar/knivarna, servetter/servetterna, gafflar, vagnen/vagn/flingvagnen, diskhon, djupa tallrikar, besticken, glas/glasen, kannor, stolar/stolarna/stolen, hushållsrullen, sköljmedlet, kallskänkekylen. (Mat:) frallor, sallad, macka, tomat, melon, fisk, leverpastej, gurka, smörgåsgurka, potatis, grönsaker, frukt, äpple, lax, lutfisk, spätta, gryta, köttgryta, oxe, såsen, soppa, brödet, kyckling, caesarsallad, bacon, räkor, fil, måltidsdryck, äppeldricka, sprit, en vatten, dricka, kaffe, te	46 (varav 33 inom kategorin mat)	kartong/kartongen, möblerna, fimpar, muggar, alla bord, hissen, brandvarnaren, högtalarna, lådan, projektorn	10
Personer	gästerna	1	chefen, husfrun	2
Aktiviteter	dricka kaffe, diska, kör (vagnen), vik/vikas/vika (servetter), stryka (med strykjärn), putsar/putsat/putsa (bestick), duka, fika, dammsuga, skära, fylla, plasta, torka (bord), plocka disk, kasta (skräp), styckar, blanda, slänga (skräp), Sätter du på nytt kaffe, plocka bort, sätta ut (glasen), fylla (vatten i kannor)	22	sopa, fimpade, sätter ihopa (borden), kolla av (Sofiero=lokalen), fikar, köra dem härinne (stolarna), checkat ut, plockar bort, öppna fönstret, torka, klena ut, få (elektrisk) kontakt (vid reparation), ta med	13
Abstrakta företeelser	lokal, lunchen/lunch, beställning, disken (=diskstationen), disk (=smutsdisk), dagens, hotell, frukost(-servering), buffén, receptionen, eftermiddagsfika, extra (kyckling), restaurangen, avdelningen, serveras det lunch här,	15	särade (bord), styrelsesittning, u-form, lokal, konferenslokalen	5
Övrigt	då kör vi, akta fingrarna (för kniven), det smakade mycket bra, mycket gott, ut på borden, de ska ut, hårdkokt, lös(-kokt)	8	platt (kartong)	1

Man kan konstatera att Adia möter betydligt mer yrkessvenska än John. En stor andel av hennes ord betecknar mat (33 av sammanlagt 92 ord). Bortsett från dessa möter Adia och John ungefär lika mycket ord för verktyg/utrustning, medan John i samtliga de andra fyra kategorierna ligger ganska långt eller långt under Adia vad gäller exponering för yrkessvenska. Där Adia stöter på 15 abstrakta företeelser (*beställning, dagens, buffé*) möter John

exempelvis bara fem. Adia möter 22 fraser som betecknar aktiviteter men John bara 13 (*sätter ihopa, checkat ut, få kontakt*). Den möjliga farhågan att Adias relativt enkla och monotona uppgifter – plocka disk, duka in och ut, diska, fylla på buffén etc – skulle göra att hon inte gavs möjlighet att höra yrkesspråket besannas alltså inte.

Det förekommer som vi såg tidigare i avsnitt 5.1.2 och tabell 3 många arbetsrelaterade samtal där man utbyter information, ger och får instruktioner, och berättar om uppgifter man utfört. Ofta sker detta dock utan att de typiskt yrkesspråkliga orden yttras. När John får problem att ställa en rullvagn på rätt plats utspelar sig exempelvis detta samtal (exempel 14):

Exempel 14, John6, 1:33 (J=John, T=vaktmästaren Tomas).

J: Ska jag ställa den här, ja?

T: Ja.

J: Det finns ingen plats.

T: Kör den bara runt.

J: Va?

T: Kör den bara runt.

Det är karakteristiskt för muntlig kommunikation att man drar nytta av utomspråkliga ledtrådar (Sandwall 2013:116–119). Det är inga problem för Tomas att begripa att det är rullvagnen John avser, och lika självklart är det för John vad det är som Tomas menar att han ska köra runt. Behovet att använda det specifika ordet finns inte, så då gör man det inte heller.

5.3.2 Förutsättningar för inläring av yrkessvenska

Yrkessvenska förekommer alltså, om än i varierande omfattning för de båda informanterna och med viss slagsida för ganska konkreta företeelser. Hur ser då förutsättningarna att lära in yrkessvenskan ut?

Kollegerna förefaller på det hela taget positiva till att ”undervisa” praktikanterna och agera språkliga förebilder. Det finns ett antal exempel på samtal där informanterna och deras samtalspartner verkar ha som gemensam agenda att informanten ska lära sig nya ord och fraser. Det kan vara på praktikantens initiativ eller på samtalspartnerns, som uppenbarligen anser att praktikanten har en språklig lucka att fylla och tar på sig lärarrollen. I stort sett alla exempel som fastnat på inspelningarna där praktikanten explicit frågar efter eller upplyses om hur något visst uttrycks på svenska rör en yrkesspecifik vokabulär (i Adias fall till exempel maträtter och olika moment i restaurangarbetet – *vika (servetter), sallad, köttgryta...*). Yrkessvenskan representerar ett uppenbart och påtagligt språkligt behov för både praktikanterna och deras kolleger, och de är alla måna om att praktikanternas ordförråd ska växa. Se exemplen nedan:

Exempel 15, Adia1, 1:57 (A=Adia, S=Sharif som praktiserar som kock i köket och talar samma språk som Adia)

A: Vad är det, Sharif?

S: Sallad.

A: Sallad...

Ibland blir samtalen verkligt undervisande och förklarande och kollegerna tar fullt ut sin roll som språkliga föredömen. Det märks att de vill att praktikanten ska snappa upp nya ord och fraser, se nedan exempel (16) och (17) där Adia inledningsvis inte känner till orden leverpastej och måltidsdryck.

Exempel 16, Adia2, 1:22 (T=vaktmästaren Tomas på besök i köket, S=kollegan Sanela i köket, A=Adia). Tomas kommer in, tar fram något ur kylen och frågar Adia som arbetar med frukostbuffén:

T: Vad är detta?

A: Ost, ost... inte ost... vänta... kött... svart?

T: Svart kött?

A: Ja. [Paus] Nej, inte det... [Ger upp för ett ögonblick och vill ta hjälp av en annan kollega] Rosa kommer... Rosa... vänta...

T: Kött? [Tomas ger inte upp!]

A: Jag vet samma det!

[Paus – Tomas öppnar paketet och tittar i det.]

T: Aha – leverpastej! [snabbt och med otydligt uttal]

A: Lepastej..?

T: Leverpastej. [Uttalar lite långsammare och mycket tydligare]

S [en bit bort]: Leverpastej!

A: Leverpastej!

[Paus, under vilken Sanela tar fram ett annat paket för att visa Adia.]

S: Nejnejnej, kom hit: Leverpastej. [vill försäkra sig om att Adia verkligen vet vad de pratar om]

A: Aha – ja, jag titta på alla – leverpastej... leverpastej...

[Något senare har Adia och Sanela lastat färdigt en rullvagn med smörgåsmat.]

A: Klart!

S: Va?

A: Klart!

S: Okej, kör in, kör in i ...

A: Ja...

S: ...k a l l s k ä n k a k y l e n! [långsamt och med eftertryck]

A: Kallskänkakylen... kall...skänka...kylen... [upprepar ordet för att minnas]

Exempel 17, Adia3, 1:27 (A=Adia, K=Kollega) Adia frågar en kollega om en dryck hon inte kan namnet på.

A: Vad är den?

K: Det är sån m å l t i d s d r y c k [uttalas långsamt], så det är typ som saft. Så det blir lite smak. Som det smakar jordgubb, och så vatten. Och det smak..det är äpple.

A Aha...

K: Så håller man på vatten. Så blir det som äppeldricka.

A: Jaha.

Ibland frågar praktikanterna efter vokabulär på ett alltför subtilt sätt som inte alltid uppfattas av kollegerna. I exempel (18) nedan försöker Adia på flera sätt men får ingen bekräftelse eller förslag på formulering från kollegan:

Exempel 18, Adia1, 2:05 (A=Adia, S=Kollegan Sanela). Sanela och Adia möblerar om i ett rum för att kunna servera fika till konferensgästerna. Adia kommenterar att Sanela ofta måste bära stolar mellan rummen när hon förbereder för fikan.

A: Svårt!

S: Ja det är svårt att få upp stolarna.

A: Alla dagar hä... hämtarna och lämnarna? hämtarna och lämnarna?

S: Va sa du?

A: Du vet jag titta dig, alla dagar du den byta och sen tillbaka...

S: Jag?

A: Ja

S: Jaja... akta stolen, det är lättare...

A: Ok.

Materialet innehåller som nämnts många ganska korta replikväxlingar. Det finns, trots hjälpsamma kolleger, många tillfällen där det sannolikt egentligen hade funnits möjlighet till bättre förutsättningar att lära in relevanta ord och fraser om bara praktikanten och kollegan sett på situationen ytterligare lite som en språkinlärningsmöjlighet. Ett exempel är (19), där Adia inte riktigt får möjlighet att lära in frasen ”djupa tallrikar” eftersom den inte upprepas:

Exempel 19, Adia3, 31.00 (K=kollega, A=Adia). De djupa tallrikarna är slut i matsalen och det är Adias uppgift att fylla på från diskmaskinen.

K: Adia?

A: Mmm?

K: När det kommer djupa tallrikar... [paus] som man har fil i....? De ska ut direkt....de...

A: Aha tallrikar.

K: De här ja... [visar]

A: Okej.

K: Det kommer snart...

Adia arbetar hela tiden i närheten av sina kolleger och både hör och deltar i samtal om arbetet under dagen. John däremot – trots att han rör sig över hela hotellet och har chans att möta såväl gäster som personal på alla avdelningar – arbetar mera ensam och exponeras inte lika mycket för yrkessvenskan, vilket framgår i tabell 5.

I nedanstående exempel (20) menar till exempel John att han lärde sig termen *styrelsesittning*. John får en instruktion från en av sina överordnade att snabbt möblera om ett konferensrum. Det är bara de två inblandade, och samtalet kräver att de reder ut flera svårigheter – John uppfattar Götaland som Gotland, vet inte var rummet ligger, invänder mot kollegans uppfattning om hur rummet ser ut samt förstår först inte riktigt vare sig instruktionen om hur han ska möblera istället eller hur bråttom det är.

Exempel 20, John2, 15:50 (P=Kollegan Patrik, K=en annan kollega, J=John) Kollegan Patrik kommer in i lunchrummet.

P : Panik...vi vill ha en styrelsesittning i Götaland [= ett av hotellets konferensrum].
J: Wo? (på tyska)
P: Va?
J: Ska jag titta?
P: Tio personer styrelsesittning i Götaland.
J: Var är den?
P: Götaland.
J: Gotland?
P: Götaland, det är där borte...
J: Gotland.
K: Där borta bakom nästans...
P: Nära mitt kontor.
J: Den är färdig!
P: Vadå? Den är inte färdig, är den det?
J: Ja..!
P: Götaland, tio personer, styrelsesittning? Det var Eva som sa det, å panik.
J: I min klassrum? Min...i min klassrum? [Johns sfi-grupp har haft lektioner på hotellet]
P: Ja!
J: Färdig... jag tänker?
P: Nej, det är u-form idag ju.
J: Okej jag tittar, jag kollar. Va är du man. Jag är färdig med den kartong alla. När jag sluta den, så...
P: Du bara sätter ihopa borden.
J: Ha?
P: Du bara sätter ihopa borden.
J: Bord?
P: Ja borden, de är särade nu. Tror du du kan göra det nu.
J: Nu?
P: Ja.
J: Okej, jag kommer.

Här ser vi ett bra exempel på att svårigheter i en äkta kommunikationssituation som kräver ett konkret resultat leder till en längre interaktion med potential för lärande för John. Det är uppenbart att det är viktigt för kollegan att John verkligen förstår, det är ju en reell arbetsuppgift som ska utföras, inget fabricerat. Patrik använder flera ord som är specifika för hotellvaktmästarens arbete och både benämner företeelser och förklarar dem för att vara säker på att John förstår (*styrelsesittning, u-form, du bara sätter ihopa borden, de är särade nu*).

Både John och Adia anser själva att de har lärt sig många yrkessvenska ord genom praktiken. När jag frågar dem om vilken typ av ord det är räknar de upp ett antal mestadels konkreta benämningar på föremål och aktiviteter. De menar båda att de lär sig både genom att de får orden förklarade för sig och genom att de själva räknar ut betydelsen av nya ord i sammanhangen. De uttrycker båda stark motivation att lära sig alla typer av svenska som de han ha nytta av när de i framtiden förhoppningsvis får jobb på hotell.

Möjligheter att lära sig yrkessvenska finns alltså. En förutsättning för att detta ska ske är att de faktiskt exponeras för en yrkesspecifik vokabulär, och med tanke på att materialet omfattar åtta timmar per person under vilka inte alla förekommande arbetsuppgifter utförs, är

det rimligt att tänka sig att den totala exponeringen är betydligt större. En annan förutsättning är att det finns personer runt omkring som är beredda att upprepa och förklara ord och svara på frågor. En tredje förutsättning kan vara att praktikanterna är delaktiga i verkliga arbetsuppgifter där det är angeläget för alla inblandade att uppnå förståelse, som när John skulle möblera konferensrummet Götaland.

6. Diskussion och sammanfattning

I denna studie har jag beskrivit Adias och Johns arbetsrelaterade språkliga miljö på deras praktikplatser på hotell. Hotellbranschen har båda en koppling till, John genom yrkeserfarenhet, Adia genom intresse och erfarenhet av liknande sysslor – och båda genom att de ser sin framtid där. Jag har beskrivit den arbetsrelaterade kommunikation de deltar i och den yrkesvenska de hör omkring sig. Jag har analyserat vissa variabler som tillsammans kan beskriva några intressanta aspekter av den språkliga miljö de möter på praktikplatsen, och ställt mina resultat i relation till tidigare forskning.

Båda praktikanterna är aktiva och kommunicerar en hel del på sin praktik. Mina siffror kan inte jämföras rakt av med Sandwalls studie i detta avseende då vi använder olika mått. Jag vill ändå försiktigtvis dra slutsatsen att även om informanterna mestadels är involverade i relativt korta samtal är ändå samtal på svenska ett väsentligt inslag i deras arbetsdag – till skillnad från vad som ibland sägs i debatten om praktik inom sfi. Med i genomsnitt 16 samtalstillfällen per timme, varav runt tio arbetsrelaterade, och en genomsnittlig längd på samtalen om 5,2 respektive 5,5 repliker är det tydligt att Adia och John tack vare praktiken fått goda chanser att delta i samtal på svenska.

Liksom liknande tidigare forskning har visat så förekommer olika typer av kommunikation – Sandwall (2013) delar in interaktionen i transaktionell och relationell, The Language in the Workplace Project använder begreppen professionell och fatisk kommunikation och KINSA nämner professionella och sociala samtal. Även i denna studie förekommer både arbetsrelaterad och övrig kommunikation, och liksom tidigare forskare konstaterat dominerar den arbetsrelaterade kommunikationen över andra typer av samtal. I min studie ägnar sig informanterna ändå möjligen oväntat mycket åt kommunikation som inte är arbetsrelaterad. Det är svårt att säga säkert vad detta beror på, men något som informanterna själva framför är att de känner sig hemma på hotellet och att de har lärt känna personalen. Det gör det lättare för dem att vilja, våga och kunna delta i kommunikationen, menar de. De ser

det också som positivt att det finns andra där med utländsk bakgrund som de har lättare att ta kontakt med och prata med i både arbetsrelaterade och mer sociala sammanhang. En ytterligare anledning skulle kunna vara att de har den uttalade ambitionen att göra så bra ifrån sig att de kan bli aktuella för anställning. De har gått in i praktiken med vetskapen att hotellet har rekryteringsbehov, och de vet att en anställning ställer även andra krav än de rent yrkesmässiga. En fungerande arbetsrelaterad kommunikation kan bli en brygga till att våga sig på den mera sociala. Båda informanterna upplever att kommunikationen i och om arbetet fungerar ganska bra och att de lärt sig mycket svenska relaterad till arbetet under praktiken. Sannolikt skulle dock både Adia och John ha nytta av att lära sig mer om hur de kan komma vidare från hälsningar och artighetsfraser till mer omfattande samtal utanför det arbetsrelaterade. Det finns förstås utrymme att utveckla såväl arbetsrelaterade som mer sociala samtal på praktiken, men det är kanske i de arbetsrelaterade som den största potentialen finns för att öka den totala mängden interaktion.

Den arbetsrelaterade kommunikationen är varierad såtillvida att olika kommunikations-situationer finns representerade. De två vanligaste består i att informanterna får instruktioner samt rapporterar till eller informerar sina kolleger om arbetet. Men det förekommer även samtal där man kommenterar arbetet och samtal där informanten ställer frågor eller ber om hjälp, förtydliganden eller ordförklaringar. Bredden av innehåll i den arbetsrelaterade kommunikationen motsvarar på det stora hela det innehåll som Sandwall (2013) sett hos sfi-praktikanter.

Även om kollegerna på praktikplatsen naturligt nog dominerar vad gäller andel initiativ finns det i denna studie en, jämfört med Sandwall (2013), hög grad av initiativ från informant-erna. Till detta bidrar kanske det faktum att informanterna känner sig ”hemma” på praktiken, och att de har en hög ambitionsnivå eftersom detta inte bara är en språkpraktik för dem. Ytterligare en bidragande orsak skulle kunna vara att de båda praktiserar i verksamheter som är kända för dem. John har jobbat många år på hotell, och Adia har lång erfarenhet av kökssysslorna. Det kan göra det lättare för dem att våga ta initiativ.

Det finns tecken på att informanterna hellre tar initiativ till samtal med andra kolleger med utländsk bakgrund. En del av dessa samtal har förstås ett huvudsakligen socialt syfte, men det är tydligt att tröskeln att sätta igång ett samtal kan vara lägre gentemot kolleger med liknande erfarenheter av att vara ny på en arbetsplats i ett nytt land. Tidigare forskning visar att gemensamt modersmål kan vara ett bra stöd för sfi-studerande på praktiken och att farhågor om att det motverkar svenskans utveckling inte besannas (Sandwall 2013:127–128).

I min studie är det alltså inte bara förekomsten av modersmålet utan också flerspråkighet i sig som underlättar kommunikationen då tröskeln att ge sig in i samtal sjunker.

Kommunikationen sker nästan uteslutande med kolleger. Variationen av samtalspartner bland kollegerna är stor, och informanternas kontaktytor förefaller breda både i arbetet och på rasterna. En kategori för sig utgör samtalen med gästerna. Ytterst få samtal sker med gäster, och när de förekommer består de nästan uteslutande av artighetsfraser. För en anställd i servicebranschen är det förstås oerhört viktigt att kunna samtala rätt med gästerna, och här skulle Adia och John ha nytta av att få veta mer om hur de kan utveckla sina samtal. Det hade kunnat vara positivt för både dem själva, gästerna och hotellet.

Yrkessvenskan finns där att lyssna till, både för Adia (*är sköljmedlet slut, kör in i kallskänkekylen, putsa besticken, sätter du på kaffe nu, skära gurkorna, caesarsallad, kolla i baren om det finns glas, vi har 150 frallor, jag måste gå och dammsuga, göra en liten macka, ska du skära melon, leverpastej, eftermiddagsfika, plocka disk, du kan hjälpa till och sätta ut glaset* är några av många exempel) och för John (*vi vill ha en styrelsesittning i Götaland, u-form, du får ta en stor kartong, våningar, torka, städa, fylla på, du kan sopa lite därute, checkat ut på fredag, imorgon kan du börja med att möblera den, hissen, öppna fönstret, projektorn, ska du lämna dem i konferenslokalen, brandvarnaren, har du sett de där högtalarna, etc*). Adia berättar att ju bättre hon behärskar yrkesorden, desto större nytta tycker hon att hon kan göra eftersom hon förstår instruktionerna bättre. Därför är yrkessvenska värdefullt för henne. John möter mindre yrkessvenska än Adia, kanske för att han arbetar mer ensam än hon. Men yrkessvenska ord, fraser och termer finns i inputen även för honom, särskilt i arbetsrelaterade kommunikationssituationer när han får instruktioner från sina kolleger.

Hur ser då förutsättningarna ut för Adia och John för att lära in yrkessvenska på praktiken? En förutsättning för inläring är förstås att de faktiskt exponeras för en yrkesspecifik vokabulär. Det gör de. Ibland sker kommunikationen kring arbetet dock utan att de typiskt yrkesspråkliga orden yttras. Det är typiskt för muntlig kommunikation och betyder inte att förutsättningarna att lära sig fungera språkligt i arbetet blir sämre, men möjligen att inläringen av yrkessvenskan tar tid.

En annan förutsättning för att utveckla yrkessvenskan är att det finns personer runt omkring som är beredda att upprepa och förklara ord och svara på frågor. Det är både min och båda informanternas uppfattning att så är fallet. Men det finns också tillfällen där inläringen av relevanta ord och fraser hade snabbats på om praktikanten och kollegan sett på situationen ytterligare lite som en möjlighet till språkinläring, exempelvis om kollegan helt enkelt

upprepat ordet efter att praktikanten förstått det. Man skulle alltså kunna skapa ännu bättre möjligheter till lärande genom att utbilda handledarna på praktikplatsen.

En tredje förutsättning för utvecklingen av yrkessvenskan kan vara att praktikanterna är delaktiga i *verkliga* arbetsuppgifter där det är angeläget för alla inblandade att uppnå förståelse, som när John skulle möblera konferensrummet Götaland. Då skapas äkta kommunikation, och båda parter strävar på riktigt efter att förstå varandra. Till detta kan kopplas även det faktum att motivationen är stark hos både John och Adia att lära sig både jobbet och språket under praktiken. Det visar på vikten av att praktik inom sfi är i linje med den studerandes erfarenheter och framtidsplaner. Detta är linje med IFAU:s tidigare nämnda rapport där man konstaterar att det finns samband mellan bristande svenskutveckling på praktiken och avsaknad av matchning mellan praktikplatsen och praktikantens tidigare erfarenheter (IFAU 2004:1–2).

Min studie visar tydligt att även en praktikant i disken, som Adia, eller en som delvis arbetar ensam, som John, kommunicerar mycket under en arbetsdag, på olika sätt. De har dessutom goda förutsättningar kommunicera just i och om arbetet och att tillgodogöra sig sitt yrkesspråk – och förmodligen är de i den bäst lämpade miljön för att göra just detta. Man kan, som nämndes ovan, se ett antal olika förutsättningar för inläring av yrkessvenska på praktiken. I denna studie är dessa förutsättningar uppfyllda, och studien visar att såväl den arbetsrelaterade svenskan som själva yrkessvenskan – ord, fraser, begrepp och termer med tydlig koppling till yrket – definitivt kan ha goda förutsättningar att utvecklas hos en sfi-studerande på praktik.

Precis som jag skrev i inledningen kan praktik vara en het fråga. Är det meningsfullt? Lär de sig någon svenska? I samhällsdebatten har politiska strävanden kopplade till sfi i arbetslinjens namn ibland ställts mot utbildningsvärldens värnande om kvalificerad språkutbildning och lärande för personlig utveckling. Utifrån denna studie ser jag dock inga skäl att hysa farhågan att (rätt!) praktik skulle vara en begränsande miljö för språkutvecklingen. Även om omfattningen av min studie är begränsad visar den att Adia och John lär sig svenska utifrån sina egna erfarenheter, intressen och framtidsplaner – eftersom de befinner sig på en arbetsplats som tydligt matchar deras respektive profiler. Det gör att uppfattningen om en motsättning mellan sfi:ns syften å ena sidan och praktik och arbetskoppling å den andra i hög grad blir irrelevant.

Efter praktiken blev John erbjuden sommarjobb. Även Adia, som skulle gå på föräldraledighet, hälsades välkommen tillbaka. Efter drygt tre månaders praktik hade de både fått förankring på arbetsplatsen och haft goda möjligheter att utvecklas vad gäller yrkessvenska

och förmåga att kommunicera i och om arbetet. Min förhoppning är att fler studier i framtiden kommer att bekräfta bilden att sfi-studerande på praktik som matchar deras erfarenheter och framtidsplaner i hög grad kan bidra till att de utvecklar svenskan – arbetsrelaterad svenska och yrkessvenska inräknat.

Referenser

Litteratur

- Andersson, Helena, 2009: *Interkulturell kommunikation på ett svenskt sjukhus. Fallstudier av andraspråkstalare i arbetslivet*. Uppsala: Uppsala universitet.
- Einarsson, Jan, 2000: *Barns språkliga dagar*. Lund: Studentlitteratur.
- Holmes, Janet & Maria Stubbe, 2003: *Power and politeness in the workplace. A Sociolinguistic analysis of talk at work*. London: Pearson education.
- Lindberg, Inger, 2002: Myter om tvåspråkighet. *Språkvård* nr 4/2002.
- Lindberg, Inger, 2005: *Språka samman. Om samtal och samarbete i språkundervisning*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Lindberg, Inger & Karin Sandwall, 2012: Samhälls- och undervisningsperspektiv på svenska som andraspråk för vuxna invandrare. I *Flerspråkighet – en forskningsöversikt. Vetenskapsrådets rapportserie 5:2012*, red. Kenneth Hyltenstam, Monica Axelsson och Inger Lindberg, 368–502. Stockholm: Vetenskapsrådet.
- Nelson, Marie, 2010: *Andraspråkstalare i arbete. En språkvetenskaplig studie av kommunikation vid ett svenskt storföretag*. Uppsala: Uppsala universitet.
- Sandwall, Karin, 2013: *Att hantera praktiken*. Göteborg: Göteborgs universitet.
- Vetenskapsrådet, 2011: *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Internetkällor

- Arbetsförmedlingen, 2015. *Nytt upplägg på utbildning i yrkessvenska*.
[Http://www.arbetsformedlingen.se/Om-oss/For-leverantorer/For-kompletterande-aktorer-och-utbildningsleverantorer/Nyhetsarkiv/Nyheter-kompletterande-aktorer/2015-01-29-Nytt-upplagg-pa-utbildning-i-yrkessvenska.html](http://www.arbetsformedlingen.se/Om-oss/For-leverantorer/For-kompletterande-aktorer-och-utbildningsleverantorer/Nyhetsarkiv/Nyheter-kompletterande-aktorer/2015-01-29-Nytt-upplagg-pa-utbildning-i-yrkessvenska.html) (hämtad 20150501).
- Folkuniversitetet, 2015. *Sjukvårdssvenska – vad är det?* [Http://www.folkuniversitetet.se/Har-finns-vi/Goteborg/Personalutbildning-i-Goteborg/Sjukvardssvenska---vad-ar-det](http://www.folkuniversitetet.se/Har-finns-vi/Goteborg/Personalutbildning-i-Goteborg/Sjukvardssvenska---vad-ar-det) (hämtad 20150501).
- Folkuniversitetet, 2015. *Exempelsamling*. [Http://www.folkuniversitetet.se/Las-mer-om-sprak/Sprakexamina/psv/Exempelsamling/](http://www.folkuniversitetet.se/Las-mer-om-sprak/Sprakexamina/psv/Exempelsamling/) (hämtad 2015-05-01).
- Holmes, Janet, 2009. *Discourse in the Workplace Literature review*.
[Http://www.victoria.ac.nz/lals/centres-and-institutes/language-in-the-workplace/docs/ops/OP-12.pdf](http://www.victoria.ac.nz/lals/centres-and-institutes/language-in-the-workplace/docs/ops/OP-12.pdf) (E-bok, hämtad 2015-05-14).

IFAU, 2004. *Föreställningar om praktik som åtgärd för invandrares integration och socialisation i arbetslivet*. Rapport 2004:5.

[Http://www.ifau.se/Upload/pdf/se/2004/r04-05.pdf](http://www.ifau.se/Upload/pdf/se/2004/r04-05.pdf) (hämtad 2015-05-21).

Skolverket, 2012a. *Diskutera – kursplan för utbildning i svenska för invandrare*.

[Http://www.skolverket.se/om-skolverket/publikationer/visa-enskild-publikation?_xurl_=http%3A%2F%2Fwww5.skolverket.se%2Fwtpub%2Fws%2Fskolbok%2Fwpubext%2Ftrycksak%2FBlob%2Fpdf3033.pdf%3Fk%3D3033](http://www.skolverket.se/om-skolverket/publikationer/visa-enskild-publikation?_xurl_=http%3A%2F%2Fwww5.skolverket.se%2Fwtpub%2Fws%2Fskolbok%2Fwpubext%2Ftrycksak%2FBlob%2Fpdf3033.pdf%3Fk%3D3033) (hämtad 20150501).

Skolverket, 2012b. *Utbildning i sfi – kursplan och kommentar*. [Http://www.skolverket.se/om-skolverket/publikationer/visa-enskild-](http://www.skolverket.se/om-skolverket/publikationer/visa-enskild-publikation?_xurl_=http%3A%2F%2Fwww5.skolverket.se%2Fwtpub%2Fws%2Fskolbok%2Fwpubext%2Ftrycksak%2FBlob%2Fpdf2939.pdf%3Fk%3D2939)

[publikation?_xurl_=http%3A%2F%2Fwww5.skolverket.se%2Fwtpub%2Fws%2Fskolbok%2Fwpubext%2Ftrycksak%2FBlob%2Fpdf2939.pdf%3Fk%3D2939](http://www.skolverket.se/om-skolverket/publikationer/visa-enskild-publikation?_xurl_=http%3A%2F%2Fwww5.skolverket.se%2Fwtpub%2Fws%2Fskolbok%2Fwpubext%2Ftrycksak%2FBlob%2Fpdf2939.pdf%3Fk%3D2939) (hämtad 20150501, även utgiven av Edita förlag 2012.)

Övriga källor

Sandwall, Karin, 2015. Information i e-mail till förf. 2015-03-30.

Skolverket, 2009. *PM om yrkessvenska*. Skickat i e-mail från Skolverket 2015-05-13.

Bilaga 1: Samtycke till informanter

Samtycke

Härmed samtycker jag till att delta i en mindre studie vid Lunds universitet enligt bifogad beskrivning. Materialet kommer att avidentifieras och användas i studiesyfte. Jag är medveten om att jag när som helst kan meddela att jag tar tillbaka mitt samtycke.

X-stad 2015-__ - __

Namn

Namnförtydligande

Ansvarig för studien:

Sara Belin

Tel 0760-171450

sara.belin.010@student.lu.se

(Handledare:

Anna Flyman Mattson

universitetslektor Nordiska språk

Språk- och litteraturcentrum

anna.flyman_mattsson@nordlund.lu.se

Tel 046-222 87 01)

Bilaga 2: Informationsblad till hotellets gäster

Ljudinspelning pågår - Information om forskningsstudie

Under vecka __ - __ deltar personal och praktikanter vid Hotell X i en mindre forskningsstudie vid Lunds universitet. Studien syftar till att observera kommunikationen mellan personal och praktikant. Detta innebär att en del kommunikation mellan praktikanterna, personalen och gästerna på hotellet kan dokumenteras genom ljudinspelningar.

Studien följer fastställda forskningsetiska regler, vilket innebär att individens integritet skyddas och respekteras, och att allt material som samlas in avidentifieras och förblir **helt anonymt**.

Om ni har frågor kring detta är ni välkomna att kontakta:

Sara Belin (ansvarig för studien)

Tel 0760-171450

sara.belin.010@student.lu.se

Bilaga 3: Information till praktikplatsens personal

Information om forskningsstudie

Hej!

Som ni vet finns John och Adia på Hotell X sedan en tid. De deltar i insatsen Hotell-trainee som är ett samarbete mellan Hotellgruppen, X stad och Merit AB. En del i Hotell-trainee är Sfi, svenska för invandrare, som John och Adia deltar i genom Merit.

Jag heter Sara Belin och arbetar med sfi på Merit. Samtidigt följer jag en utbildning vid Lunds universitet där jag under våren genomför en mindre forskningsstudie. Studien innehåller en undersökning av **om och hur praktikanter som studerar sfi möter yrkesspråk och deltar i arbetsrelaterad kommunikation på sina praktikplatser** – i detta fall yrkesspråket inom hotellbranschen. Ett av målen för sfi-kursen är nämligen att kunna kommunicera i arbetslivet.

Min plan är att genomföra intervjuer med praktikanterna för sedan med intervjuerna som underlag beskriva och analysera det språk de möter på praktiken – vad de själva lyssnar till och samtalar kring.

Den andra viktiga delen i studien är att jag planerar att göra ljudinspelningar. Rent praktiskt går det till så att praktikanten får en liten diktafon att bära med sig i fickan. Diktafonen är hopkopplad med en diskret mikrofon som praktikanten sätter fast i kläderna med en klämma. Praktikanten startar sedan inspelningen själv och spelar in det som händer under dagen. Inspelningarna kommer att utgöra underlag i min studie. Planen är att varje praktikant spelar in kommunikationen han eller hon deltar i under cirka tre halvdagar under de kommande veckorna.

Studien följer naturligtvis fastställda forskningsetiska regler, vilket innebär att individens integritet skyddas och respekteras, och att allt material som samlas in avidentifieras. Det inspelade materialet kommer endast att användas för det beskrivna syftet, och kommer inte att spridas eller delges någon som inte medverkar i eller följer upp studien.

Det är alltså själva kommunikationen mellan praktikanterna och er som arbetar kring dem som är fokus för studien, inte ni eller praktikanterna som personer. Men studien kräver samtycke från var och en av er eftersom era samtal med praktikanten kan komma att bli inspelade. Min förhoppning är att ni känner er trygga i detta och att det inte påverkar er kommunikation utan att ni pratar på precis som vanligt!

Om ni har frågor eller vill diskutera undersökningen med mig är ni välkomna att kontakta mig!

Hälsningar

Sara Belin (ansvarig för studien), tel 0760-171450, sara.belin.010@student.lu.se