



# Svenska som yrkesspråk

## på en internationaliserad arbetsmarknad

Linda Kahlin  
&  
Ingela Tykesson

# Vägen från att utbildas i svenska i utlandet

till att ha svenska som sitt nya arbetspråk  
– och få legitimitet som svensktalande.



# Färdtjänstbokning via ett callcenter i Moldavien



# Utlandsrekryterade läkare som lär sig svenska i Polen

# Mediernas rapportering, ett typiskt exempel:

[http://www.svt.se/nyheter/lokalt/sormland/  
bokning-av-fardtjanst-hemma-i-sormland](http://www.svt.se/nyheter/lokalt/sormland/bokning-av-fardtjanst-hemma-i-sormland)

# Åsikterna i tv-inslaget speglar vanliga föreställningar:

”... svårt att prata med dom i och med att man hamnade i utlandet ... de har lärt sig de här normala fraserna, men ingenting speciellt i övrigt då”

”Nä, det var inte så där som man ville att man skulle bli bemött”

”Hon pratade och svamla ...”

## Ur fokusgruppssamtal:

”Det går ju bra att kommunicera med dom, men man måste hålla sig precis till den lista som är. Man säger sitt personnummer, varifrån man ska åka och vart man ska åka, men **man kan inte gå utanför listan**, för då blir det problem.”

# Utländska operatörer lyfts fram som ett huvudproblem

Deras förment dåliga språkförmåga ges ofta skulden till alla möjliga problem inom färdtjänsten.

Detta var också en startpunkt för vårt projekt.



# Samtalen är likartade – småprat undantaget

En grovsortering av de 800 samtalen (400 från respektive callcenter i Chisinau och Falköping) ger en likartad bild av samtalen. De är huvudsakligen rutinartade, och det förekommer inte fler problematiska samtal i det moldaviska materialet än i det svenska. En liten skillnad är att det finns mer småprat i samtalen som kopplas till Sverige.

# Tre aspekter som visar på skillnader

1. Skapa tillit genom återkoppling
2. Följa samtalsmallen
3. Samspelet uppringare – operatör

# Institutionella krav för samtalen

1. Relevant, korrekt information ska föras in i bokningssystemet
2. så effektivt som möjligt (90 sek/samtal)
3. och ...

... på ett trevligt sätt!



# 1. Skapa tillit genom återkoppling

på den information de begär från upp-  
ringarna är en viktig del i operatörernas  
samtalskompetens.

Moldaviska operatörer är generellt mer  
sparsamma med sådan återkoppling än  
svenska operatörer.

# Tredjedrag (eller "kvitto")

FRÅGA            Operatören: Vilken dag gäller detta?  
SVAR             Uppringaren: Det gäller i morgon.  
TREDJEDRAG    Operatören: Det är i morgon.

# Att tredjedraget utelämnas

- är vanligen oproblematiskt (institutionaliserat och rutiniserat i färdtjänst-samtal)
- men det kan vara en källa till oro och otrygghet, särskilt i samtal med andraspråkstalare.

# Operatör i Chisinau om återkoppling:

”Vi liksom försöker bete oss som dom, som svenskarna beter ...

När ni lyssnar så försöker ni: *'mm mm mm mm'*. Hos oss är det inte så. Vi bara håller tyst och inte säger nånting [SKRATTAR].”



## Operatör i Chisinau (2) om en internationell samtalsstil:

”Tidigare under kommunismen var det skit, inte så trevligt, då var det *communist mind*.

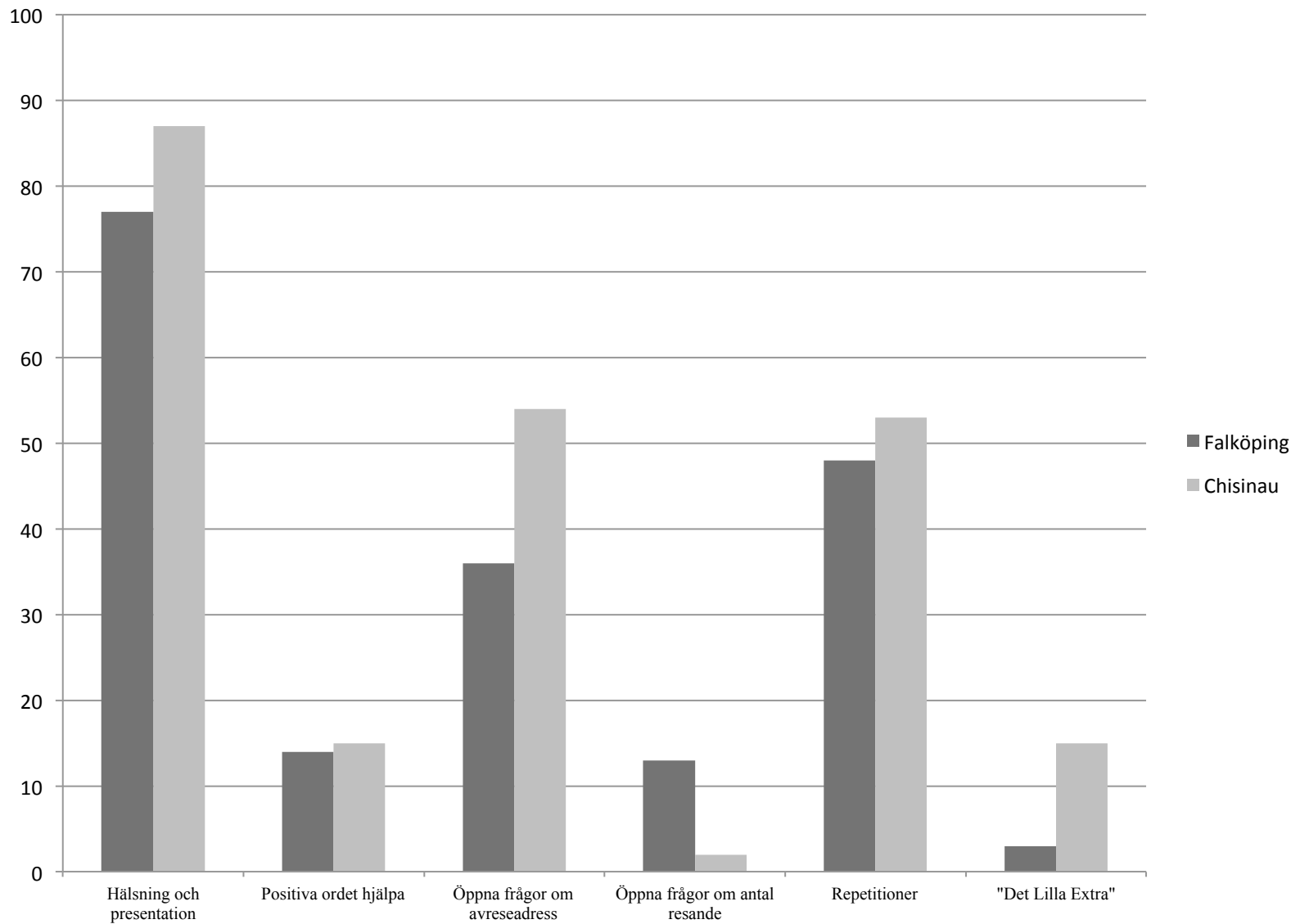
Nu är det annorlunda ... till exempel, jag har ringt till Orange [ett telecomföretag], till kundtjänst, dom svarar jättetrevligt.”

## 2. Följa samtalsmallen ”hålla sig till listan”

Callcenterföretaget har mallar för hur ett samtal ska genomföras.


Om styrning av språkligt beteende, vad som sägs och hur (*scripting* och *styling*), se Cameron, Deborah, 2000: *Styling the worker*.

Ritzer, George 2011: *The McDonalization of society* 6.



Generellt följer de moldaviska operatörerna mallen och använder påbjudna fraser i något högre grad än de svenska.

Det är anmärkningsvärt att skillnaderna inte är större →



Det ligger nära till hands att dra slutsatsen att operatörer som har ett främmande språk som sitt arbetsspråk behöver mallen som stöd i högre grad.

# Mallen ligger till grund för utvärdering av samtal

Det påverkar lönesättningen, enligt ett bonussystem som används i Moldavien men inte i Sverige.

För moldaviska operatörer finns alltså ett ekonomiskt incitament att följa mallen.

### 3. Samspelet uppringare – operatör

Uppringarens föreställning om operatörer som talar med brytning är en viktig aspekt. Det kan finnas en förväntan om att dessa operatörer inte förstår så mycket.

Uppringaren:


- uttrycker sig kort och komprimerat
- upprepar sin information självmant
- tar färre småpratsinitiativ – och bara av typen "Vad du pratar bra svenska!"

# Kategoriserande komplimanger

handlar mycket om attityder från svenskarna, grundat på fördomar. Föreställningar hos uppringarna står i vägen.

Uppringarna anpassar sig ("foreigner talk": både bra och dåligt, ibland överdriven anpassning).





Till sist, apropå åsikterna om att operatörerna inte kan kommunicera:

Bilden är betydligt mer mångfacetterad än så. Det som fallerar beror sällan på operatörernas språkbehärskning.

# Utlandsrekryterade läkare som lär sig svenska i Polen

# Projektidén

Studera utlandsutbildade EU-läkares inskolning i svenska på ett campus i Polen.

Därefter följa upp och studera läkarnas språkanvändning när de har arbetat en tid i Sverige.

# Forskningsfrågor

- Vad ställer olika situationer i sjukvården för krav på språklig och kommunikativ förmåga i arbetet som läkare i Sverige?
- Vad har läkarna för föreställningar om vad som krävs av dem i Sverige?
- Vad säger läkarna som hunnit arbeta en tid?

# Återstår för oss att göra:

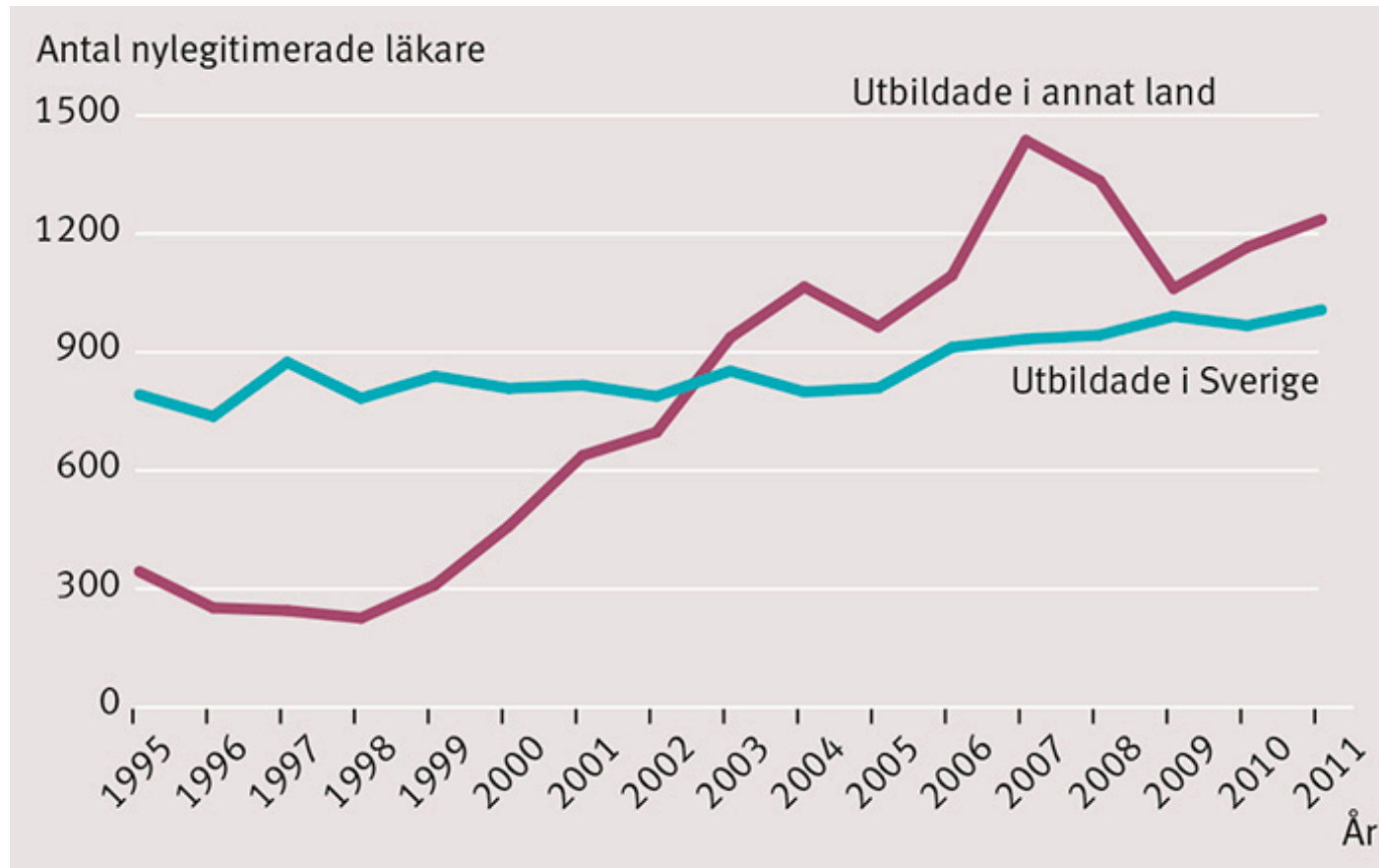
Göra inspelningar och studera läkarnas faktiska språkanvändning när de har arbetat en tid i Sverige.

# Bakgrund

De flesta svenska landsting rekryterar aktivt läkare i andra länder, främst specialistläkare. Socialstyrelsens prognos pekar på ett fortsatt behov av sådan rekrytering.

(Socialstyrelsen 2013)

Mer än hälften av alla nya svenska läkarlegitimationer går till läkare som är utbildade i andra länder (Läkartidningen 2013).



# Läkarlegitimationer 2014

## Läkare från

- Sverige: **41 %** (926)
- Övriga EU-länder: **52 %** (1 152)
- "Tredje land": **7 %** (164)

Totalt: 2 242

(Socialstyrelsen 2015)



# Citat från en rasistisk sajt

”Svenska läkare är snart ett minne blott [---]  
Språknivån för en läkare måste vara avsevärt  
högre än för en färdtjänstbokare i Afrika eller  
Baltikum. Men kanske är detta en del i  
folkutbytesplanen, så att vi hemska och  
rasistiska svenskar dör ut snabbare...”

# Citat, Flashback

”Verkligen hatar när man får en utlänning (som inte kan svenska) som läkare. Man försöker förklara vad problemet är men han verkar inte fatta och inte heller fattar man när han pratar med en. Så de få gånger jag måste besöka läkare så ber jag alltid efter en läkare som jag vet är svensk.”

# Rekryterings- och utbildningsföretaget vi undersöker

ger en intensivutbildning på ett campus i Polen.

- Våren 2015: 12 veckor
- Hösten 2015: 14 veckor

Undervisning i **allmänsvenska** ca 80 procent och **medicinsvenska** ca 20 procent.

Företaget garanterar att läkarna ska ha uppnått **B1-nivå** efter intensivutbildningen i Polen.

Parallellt med att läkarna börjar arbeta i Sverige får de Skype-undervisning, som förbereder för proven på **B2-nivå** (efter ca tre månader i Sverige).

# Tidigare forskning: etnologi

**Wolanik Boström & Öhlander (2011)**, om läkares erfarenheter av migration.

- Intervjuer med 20 polska läkare (bl.a. om betydelsen av att byta språk)
- Bourdieuskt perspektiv

- Läkares professionella kompetens beroende av kulturella skillnader, trots läkaryrkes transnationalitet.
- Ansvarsfördelningen i den svenska vården mer horisontell än i Polen, samtidigt som svenska läkare upplevs som mer regelstyrda.
- Bytet av språk en karriärmässig nackdel.
- Legitimitetsproblem i interaktionen med kolleger och patienter.

# Lingvistisk forskning

**Berbyuk Lindström** (2008), avhandling om läkare som andraspråkstalare, inom ämnesområdet *interkulturell kommunikation*.

Bl.a. en komparativ analys av konsultationer med utländska resp. svenska läkare.

- Läkare med utländsk bakgrund är noggranna och ger patienterna utförlig återkoppling, för att försäkra sig om att de har förstått.
- Prata med kolleger mer problematiskt, särskilt med sjuksköterskor, som är mer välutbildade än i läkarnas hemländer.
- Prata med kolleger kräver högre språklig kompetens (lunch, möten, konferenser).



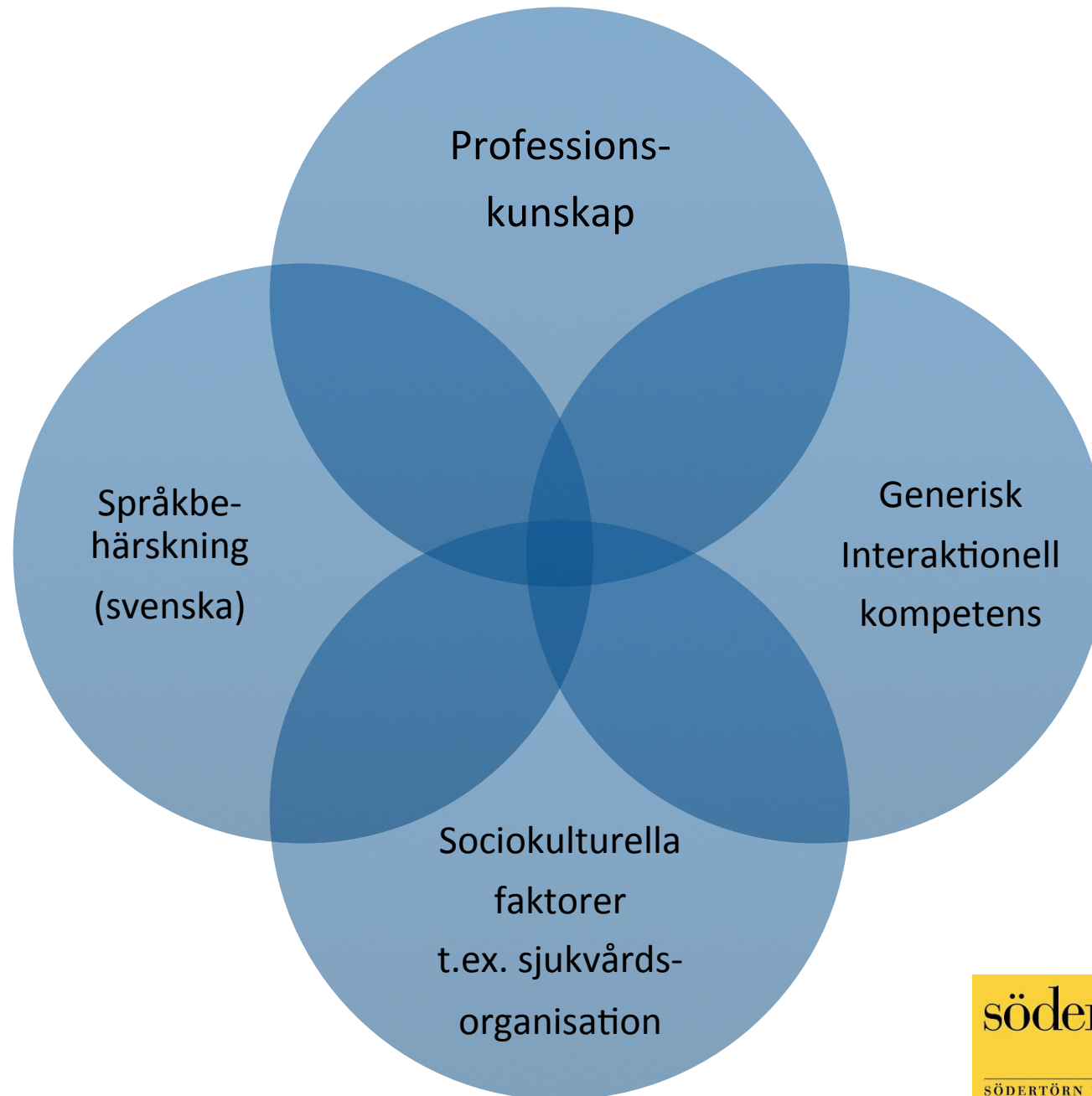
# Språkdidaktisk forskning

Bigestans, Aina (2015), avhandling om utländska lärare som återinträder i yrkeslivet i svensk skola.

- Balansgången som professionell yrkesutövare och språkinlärare
- Verksamhetsteori + *praktikgemenskap*
- Intervjuer med 21 lärare om deras erfarenheter + observationer

# Deltagarna i vår studie

- De kursdeltagare vi studerar är redan kvalificerade yrkesutövare. De byter kontext men inte arbetsuppgifter.
- De ska lära sig att uttrycka sin professionskunskap på ett nytt språk.
- Undervisningen sker inte i målspråksmiljön.



## Citat ur intervjuer med läkarna, före och efter ankomsten till Sverige

”Jag hoppas jag ska bli samma läkare som jag var i Kroatien, efter en tid jag hoppas det ska bli samma.”

”Ibland är det svårt. I dag kom en överläkare från Malmö. Det är jättesvårt med skånska. Jag förstår inte, så det är- [SUCKAR] hon började prata, och jag: öhh?”

# Om svenskkursen, svårast:

(16 intervjuade)

Hör-förståelse	Prata	Uttal	Grammatik	"Allt" (vara elev)
9	2	2	1	2



”Det är lättare med patienterna än under fika. Alla pratar och jag förstår inte.”

”Men jag försöker repetera vad min kolleger säger, jag säger på samma sätt.”





”Det finns en sjuksköterska i operationsrummet som hjälper mej med språket”



”Jag är orolig för att jag är rumänsk kvinna.  
Det finns många gypsies i Sverige.”

# Resurser och strategier

- Välbekanta arbetsuppgifter
- Internationella medicinska termer
- Hjälpa av sjuksköterskor i patientsamtal
- Fråga kolleger från samma ursprungsland eller med annan utländsk bakgrund. De kan förstå vad som är svårt.

- Observera och ta efter kolleger (enligt ”mästare – lärlings” tradition inom vården).
- Fokusera på kommunikation och bortse från grammatiska misstag.
- Tala engelska med kollegor

# Problem/utmaningar

- Fikapauser
- Förstå vad patienterna säger
- Prata i telefon
- Enklare/mer ensidiga arbetsuppgifter
- Annorlunda samtalsstil vs patienter (indirekt)
- Otillräckliga språkkunskaper kan skapa misstro hos patienterna

# Avslutande kommentarer

Om att positionera sig som legitim yrkesutövare och legitim talare:

Andraspråksanvändning handlar inte bara om att förstå och kunna uttrycka sig utan också om att *skapa tillit*. Detta är extra viktigt i professionella samtal.

# Den största utmaningen på individnivå

är ändå inte att erövra ett nytt yrkesspråk.  
Det svåraste är att småprata. Gäller både  
operatörerna och läkarna.

# Lingvicism

*Lingvicism*: att diskriminera individer baserat på deras språkbruk, t.ex. att de talar med brytning.

- Uppenbarligen förekommer det i samtalen med färdtjänstoperatörerna
- Gäller det även läkarna? (Läkarna oroar sig inte i förväg för att deras språkbehandling ska vara ett problem i mötet med patienter.)



- Att en person talar svenska som andraspråk i sitt arbete används ibland som en lättillgänglig förklaring när något går fel.
- Detta drabbar individer som har lågstatusyrken hårdare än dem som har yrken med högre status?

# Avslutningsvis

- Att använda svenska som andraspråk i sitt arbete får olika konsekvenser i olika kontexter.
- Om språkutbildning: språk inom olika professioner kräver specifik språklig kompetens som är svår att träna utanför den aktuella verksamheten.

I studien av färdtjänstsamtal söker vi blottlägga tämligen subtila sociala mekanismer, som hur stereotypa föreställningar om icke-modersmålstalare, ibland även främlingsrädsla, kan operera i vardagliga sammanhang. Forskning inom detta område är angelägen, inte minst i ljuset av att en globaliserad arbetsmarknad medfört och kommer att medföra att fler och fler människor i yrkeslivet kommunicerar på ett språk som inte är deras förstaspråk.

# Kontaktuppgifter

Linda Kahlin

[linda.kahlin@sh.se](mailto:linda.kahlin@sh.se)

Ingela Tykesson

[ingela.tykesson@sh.se](mailto:ingela.tykesson@sh.se)

# Östersjöprojekt, 2015–17

*Utlandsrekryterade läkares inskolning i sjukvårdssvenska i Polen*

Medforskare från KI:

Mihaela-Oana Romanitan, neurologspecialist och strokeforskare.



# Artiklar, Kahlin & Tykesson:

Att få grepp om samtalskontexten. I: Karlsson, A-M, Landqvist, M. & Rehnberg, H. S. (red.), *Med språket som arbetsredskap: Sju studier av kommunikation i vården*. Text- och samtalsstudier från Södertörns högskola 1, 2012. Huddinge: Södertörns högskola. S. 91–104.

Att ge eller inte ge återkoppling – moldavisk callcenterpersonal i dialog med svenska uppringare. *Nordand, Nordisk tidsskrift för andrespråksforskning*. Nr 2-2014. S. 89–115.

Identity attribution and resistance among Swedish-speaking call centre workers in Moldova. *Discourse Studies* 2016 Vol. 18(1) S. 87-105.

Styrning av språkligt beteende på callcenter i Sverige och Moldavien. I: *Svenskans beskrivning 34*, u.u. Lund: Lunds universitet.

”Va du pratar bra svenska” – värderingar i färdtjänstsamtal till Moldavien. I: Sundberg, A-K, Rosén, C. & Simfors, P. (red.), *Språk i undervisning: rapport från ASLA:s symposium i Linköping, 11-12 maj 2012*. ASLA:s skriftserie 24. Linköping: Linköpings universitet. S. 183–194.

# Referenser

Berbyuk Lindström, Nataliya. (2008). *Intercultural communication in health care: non-Swedish physicians in Sweden*. Diss. Göteborg : Göteborgs universitet.

Bigestans, Aina (2015). *Utmaningar och möjligheter för utländska lärare som återinträder i yrkeslivet i svensk skola*. Diss. Stockholm : Stockholms universitet.

Cameron, Deborah 2000: Styling the worker: Gender and the commodification of language in the globalized service economy. *Journal of Sociolinguistics*, 4(3), 323–347.



Lindgren, Stefan & Aspegren, Knut (red.) (2011). *Kliniska färdigheter. Informationsutbytet mellan patient och läkare*. 3 [rev.] uppl. Lund: Studentlitteratur.

Ritzer, George 2011 [1993] . *The McDonalization of society* 6. Thousand Oaks, California: Sage Publ.

Sarangi, S. 2005. The conditions and consequences of professional discourse studies. *Journal of Applied Linguistics* 2 (3): 371–394.

Skutnabb- Kangas, Tove (1988). Multilingualism and the education of minority children. I: Skutnabb-Kangas, T. & Cummins, J. (red.) (1988). *Minority education: from shame to struggle*. Clevedon: Multilingual matters.

Svendsen Pedersen, Michael. (2013). Buss-chaufførsprog. I: *Indholdsbareret sprogundervisning*, Jakobsen, Karen Sonne, Lund, Karen, Svendsen Pedersen, Michael & Villads Vedel, Peter (red.). Sprogforum 56, Tidsskrift for sprog- og kulturpædagogik. Aarhus: Aarhus Universitetsforlag. S. 36–44

Wolanik Boström, K. & Öhlander, M. (2011). Polska läkare i Sverige: om läkarroll, status och kulturella processer. *Socialmedicinsk Tidskrift*, 88(3), 273-281.

Wolanik Boström, K. & Öhlander, M. (2012). *A troubled elite? Stories about migration and establishing professionalism as a Polish doctor in Sweden*. Bielefeld: COMCAD - Center on Migration, Citizenship and Development.

Wolanik Boström, Katarzyna (2005). *Berättade liv, berättat Polen: en etnologisk studie av hur högutbildade polacker gestaltar identitet och samhälle*. Diss. Umeå : Umeå universitet.