

"Mejores habilidades lingüísticas, mejor atención - SpråkSam lidera el camino" es un manual para aquellos lugares de trabajo que quieran promover el desarrollo del lenguaje y la comunicación. En el transcurso de dos años, el Proyecto SpråkSam ha desarrollado y probado un método que inspira y apoya el desarrollo del lenguaje. Aquí encontrarás una breve introducción al desarrollo del lenguaje y el aprendizaje en el trabajo, así como consejos para personas gerentes y trabajadoras para crear un ambiente alentador y positivo. "Mejores habilidades lingüísticas, mejor atención" está dirigido a quienes gestionan la atención y dicho personal, pero resulta muy útil para cualquier persona que desee mejorar sus competencias lingüísticas en el trabajo. El manual fue elaborado durante la primavera de 2011 mediante el proyecto financiado por la UE, SpråkSam.

*SpråkSam significa "hablador"



EUROPEISKA UNIONEN
Europeiska socialfonden

Mejores habilidades lingüísticas, mejor atención

SpråkSam lidera el camino



“Mejores habilidades lingüísticas, mejor atención- SpråkSam lidera el camino” se desarrolló durante la primavera de 2011 mediante el proyecto SpråkSam, financiado por la UE. El manual ha demostrado ser una herramienta muy útil para las personas gestoras del cuidado y todo el personal en general que quiera mejorar su lugar de trabajo. En la primavera de 2011 la ciudad de Lidingö inició el nuevo proyecto, Arbet- Sam, en la región de Estocolmo. Este proyecto se basa en el trabajo de SpråkSam para desarrollar habilidades lingüísticas en el lugar de trabajo. Arbet-Sam también pretende ayudar a que los lugares de trabajo se conviertan en entornos de aprendizaje continuo.

A raíz del interés que el manual SpråkSam ha generado fuera de Suecia, el proyecto ArbetSam ha decidido traducir el manual al inglés y ofrecer su libre descarga en PDF.

La traducción al inglés fue respaldada mediante revisión fáctica llevada a cabo por Alexander Braddell, especialista en formación en el trabajo, con experiencia en el sector de atención social para adultos en el Reino Unido.

Kerstin Sjösvärd
Director del proyecto
ArbetSam

© Lidingö Stad 2012
Texto: Bitte Lundborg
Traducción: Fundación Nazaret
Fotografía: Tomas Södergren
Diseño Gráfico: Anna Björnström form ab
Traducción al castellano:



Las fotos fueron tomadas en la residencia de la salud Skolörten's en Hässelby/Vällingby, Estocolmo

Índice

Preámbulo.....	4
¿Cómo se aprende un nuevo idioma?	9
¿Por qué es necesario el desarrollo del idioma?.....	13
“¡Estamos invirtiendo en ti!”	15
Valoraciones del personal para el desarrollo del lenguaje.....	18
El Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas.....	19
El importante papel de la persona gerente	21
Un plan de acción dirige el trabajo	24
Defensores del lenguaje: un factor de éxito	27
Llevar un registro es necesario.....	32
Plantillas y consejos	36
Plantilla para charla de bienvenida.....	36
Plantilla para historia vital	37
Consejos para conversaciones telefónicas	39
Planificación de las reuniones de trabajo.....	40
A tener en cuenta: plantillas para actas.....	41
Consejos de lectura, informes sobre SpråkSam	42

Preámbulo

Durante dos años, entre abril de 2009 y abril de 2011, el Proyecto SpråkSam trabajó para desarrollar las competencias de los empleados en riesgo de exclusión del mercado laboral debido a la falta de conocimiento de la lengua sueca. "¡Esta es la cosa más agradable que he hecho en mi vida laboral!" Es un comentario común entre profesores, investigadores, gestores y otros. Pero la creación de un lugar de trabajo donde se ayude a desarrollar el lenguaje no es fácil. ¿Por dónde empezar? ¿Cómo proceder si, como gerente, quiere discutir las habilidades lingüísticas inadecuadas durante una evaluación del personal? ¿Qué apariencia tiene un lugar de trabajo que desarrolla habilidades lingüísticas? Este manual tiene como objetivo responder a éstas y muchas otras preguntas y esperamos que le ayude y le inspire en su propio trabajo.

SpråkSam fue distribuido por el Centro de búsqueda de Gerontología del Condado de Estocolmo y financiada con 30,6 millones de coronas suecas del Fondo Social Europeo. La ciudad de Estocolmo invirtió otros 10 millones de coronas suecas, con el fin de llevar el proyecto a más lugares de trabajo. El proyecto se basó en una idea: la de que tanto el personal que habla sueco como el que no lo habla tienen una responsabilidad compartida de mejorar y desarrollar las habilidades lingüísticas en el lugar de trabajo. Aprender sueco es una tarea difícil y necesita apoyo por parte de las personas que lo hablan. El objetivo básico del proyecto era aumentar la competencia personal mediante el desarrollo de la competencia lingüística.

Este proyecto pretende:

- promover la competencia lingüística, comunicativa y profesional en el lugar de trabajo.
- crear ambientes de apoyo al lenguaje desarrollando la base de conocimientos sobre el idioma y el uso de la lengua en el trabajo.
- mejorar la cooperación entre la educación y el lugar de

trabajo mediante el desarrollo de la base de conocimientos sobre el aprendizaje de idiomas y el uso de la lengua en el trabajo.

- crear nuevos métodos y modelos de aprendizaje de idiomas con la ayuda de los investigadores

SpråkSam fue repartido en 24 centros de cuidados a personas ancianas y personas con discapacidad de los municipios de Falla JAR, Lidingö, Solna, Sundbyberg, Södertälje y Estocolmo.

De las aproximadamente 1.600 personas empleadas de estos lugares de trabajo, se seleccionaron 300 para un programa combinado de sueco como segunda lengua y las habilidades de salud y asistencia social. Este programa fue impartido a pequeños grupos en el lugar de trabajo con profesores de Komvux (formación continua municipal) y SFI (curso de sueco financiado por el gobierno para el programa de Inmigrantes) en los municipios afectados. La formación se llevó a cabo durante las horas de trabajo, medio día por semana durante un periodo de 18 meses.

Las personas gerentes y las defensoras del idioma de cada lugar de trabajo fueron capacitadas para apoyar a los participantes. Durante esta capacitación acudieron a charlas de expertos en el tema. Se empleó mucho tiempo en las discusiones sobre cómo convertir un determinado lugar de trabajo en un lugar para el desarrollo del lenguaje. Algunas de las personas defensoras del idioma también asistieron a un curso de práctica reflexiva con el fin de ayudar a los compañeros a resolver problemas en el trabajo. Además, en los centros de trabajo, los participantes

"Un idioma se aprende en un contexto social. Esto se aplica tanto a los hablantes nativos como a los no nativos. Este enfoque resonó dando lugar a nuevas posibilidades."

*Kerstin Sjösvär,
Director del Proyecto SpråkSam*

recibieron el apoyo de tutores que lideraron las discusiones de grupo. Las personas expertas en idiomas hicieron algunas presentaciones cortas en cada centro y enseñaron a las personas gerentes cómo poner los métodos SpråkSam en práctica. Cuatro de

los centros también participaron en un curso más profundo con personas investigadoras de la Universidad de Estocolmo y la Universidad Södertörn.

Las ideas de proyectos y los métodos de trabajo han cambiado la actitud hacia el aprendizaje de idiomas de las personas que participan en el proyecto como estudiantes, directivos, compañeros, etc. Y la falta de conocimiento del sueco ha pasado de ser un generador de conflictos difíciles de manejar a ser visto como una parte importante a desarrollar en los centros de trabajo.

El sueco es naturalmente el lenguaje de la comunicación en los centros de trabajo de salud y de atención social de Suecia, pero el conocimiento de varias lenguas es un recurso. Muchos participantes del proyecto han contado que el ambiente en su lugar de trabajo ha mejorado y que la autoestima de los participantes del programa ha crecido.

Todos los centros de trabajo de SpråkSam pertenecen al sector de la salud y la asistencia social, donde el lenguaje es una de las herramientas más importantes de trabajo. Las ideas de SpråkSam, sin embargo, se pueden aplicar a todo el espectro de la vida laboral y esperamos que el manual beneficie también a otros sectores - entre otras cosas porque la creación de lugares de trabajos multiculturales y armoniosos se presenta a menudo como una forma de fortalecer el desarrollo de Suecia en el futuro.

Dentro de la salud y la asistencia social en el condado de Estocolmo, la mayoría de los empleados hablan sueco como segunda lengua, lo que significa una gran diversidad cultural. Al manejar las dificultades que surgen por el hecho de que algunos empleados tengan conocimientos limitados del sueco, el lugar de trabajo multicultural puede convertirse en un activo en lugar de un lastre. El trabajo de SpråkSam está liderando el camino hacia el desarrollo de una manera de trabajar donde la diversidad se convierte en un factor real de éxito. Ideas y métodos de SpråkSam ya se han extendido fuera del proyecto a otros centros de trabajo en la ciudad de Estocolmo y a otros municipios. El proyecto también ha despertado interés fuera de las fronteras de Suecia.

Este éxito es el fruto del duro trabajo de trescientos participantes, entre los que se encuentran personas defensoras del

lenguaje y trabajadoras, personal directivo, profesores, personas investigadoras y muchos otros. ¡GRACIAS a todos los involucrados, desde el equipo de gestión del proyecto!

Estocolmo, 05 de abril de 2011
Kerstin Sjösvärd
Gerente del Proyecto



Irena Bergström y Leonel Vasques

¿Cómo se aprende un nuevo idioma?

En Suecia, hoy en día, se hablan más de 200 idiomas. En unas pocas décadas, el sueco se ha convertido en la segunda lengua de casi dos millones de personas cuya lengua materna es distinta del sueco.

Para un adulto no es fácil aprender una nueva lengua. Y el sueco tampoco es una lengua particularmente fácil de aprender.

A menudo se dice que sólo aprenderás el idioma si consigues entrar en el mercado laboral. Esto rara vez es cierto. Un trabajo no necesariamente permite utilizar el nuevo idioma. Es fácil acabar fuera de los grupos sociales en el trabajo cuando no se puede entender el idioma.

La investigación internacional muestra que los inmigrantes que empiezan a trabajar sin formación lingüística a menudo adquieren un conocimiento muy limitado de vocabulario y gramática sueca. Esto puede ser suficiente para la comunicación básica, pero no es suficiente para la participación activa en el trabajo o en la comunidad. Esto limita las personas y les impide avanzar en el trabajo.

El aprendizaje de idiomas depende de:

- La motivación
- La diferencia entre la lengua materna del alumno y el sueco
- La edad y el nivel educativo
- Factores ambientales, incluyendo circunstancias vitales, el contacto con los suecos y el sueco, el estrés...

La motivación para aprender es crucial. *La motivación interna* es el factor más fuerte; un fuerte deseo personal para aprender el nuevo idioma. También hay *motivación externa* cuando las circunstancias crean demandas y expectativas que nos motivan a aprender nuevas

habilidades. El aprendizaje de la lengua de su nuevo país permite a los inmigrantes convertirse en miembros de la comunidad. Pero esto implica algo más que el estudio de la nueva lengua. Se requiere que el inmigrante se adapte a la nueva cultura, incluso creando una nueva identidad dentro de ella.

Aprender un nuevo idioma significa comprometerse con una nueva cultura, quizás con una nueva forma de mirar el mundo. Cuanto mayor sea la diferencia entre la cultura del país de origen del alumno y la del nuevo país, más difícil será para ese alumno sumergirse en el nuevo idioma. El choque de cultura e idioma son una realidad para mucha gente.

La edad y la educación juegan un papel importante en el aprendizaje de idiomas y las experiencias de aprendizaje previas son cruciales. Si el aprendizaje también implica la adopción de un nuevo sistema de escritura, puede tomar mucho más tiempo empezar a leer y escribir en sueco. Para aquellos que no hayan asistido previamente a la escuela, puede resultar difícil entrar en la enseñanza formal. La enseñanza de idiomas tiene en cuenta las necesidades de todos estos alumnos.

Los factores ambientales juegan un papel crucial en la capacidad de los inmigrantes para aprender sueco. No es solamente la persona quien debe esforzarse en aprender. Aquellos que lo rodean tienen que mostrar interés y ofrecer ayuda y apoyo. El desarrollo del lenguaje se produce en gran medida a través del contacto social. Tener amigos suecos significa poder practicar el idioma, al igual que hablar sueco en el centro de trabajo. Algunos suecos piensan que los inmigrantes que no pueden expresarse correctamente en sueco no tienen otras habilidades o capacidades. De esta manera, las dificultades del idioma pueden ocultar todos los conocimientos, recursos y experiencia que un migrante trae a su nuevo país.

Fuente: "Andraspraksresan" (Viaje al Segundo Idioma) por Inger Lindberg, Profesor de la Universidad de Estocolmo, del Departamento de Enseñanza de Idiomas. Publicado por la Folkuniversitet 2009)



¿Por qué es necesario el desarrollo del lenguaje en la salud y en la asistencia social?

Estos son los puntos de partida:

- Las exigencias sobre aquellas personas que trabajan con personas ancianas están aumentando. Toda la plantilla debe ser capaz de completar todas las tareas. Esto no sólo implica la asistencia social, sino también ser capaz de utilizar un ordenador, mantener registros, tener conversaciones con familiares y otros empleados del sector. Quienes quieran continuar trabajando o cambiar el lugar de trabajo deben ser capaces de hacer frente a todas las obligaciones que incluye el trabajo.
- Muchas de las personas cuidadoras de los ancianos hablan sueco como segundo idioma. En el condado de Estocolmo, esto se aplica a aproximadamente la mitad de todo el personal. La mayoría hablan bien el sueco, pero también hay muchos que tienen limitadas habilidades lingüísticas. Esto puede significar una menor calidad de la atención. La mejora en sus habilidades lingüísticas es una prioridad, ahora y en el futuro.

Para aprender un idioma hay que estudiar, pero el mero estudio no es suficiente.

Para que el alumno comience a vivir realmente en el lenguaje, necesitará usar la lengua todos los días y en contextos sociales. Para que esto suceda, debe existir un ambiente acogedor, donde los nativos suecos alienten al alumno a desarrollar sus habilidades.

En un lugar de trabajo que desarrolla las habilidades lingüísticas:

- ... Las **dificultades idiomáticas** no se esconden debajo de la alfombra.
- ... Existe un **entorno alentador**, donde todo el mundo se atreve a

preguntar y discutir sobre los malentendidos relacionados con el lenguaje.

... Se **crea un espacio** cómodo para la corrección de errores.

... Se **ve como** un activo que haya diferentes idiomas en el grupo de trabajo.

... Se discuten las **diferencias culturales en torno** a la comunicación.

... Existen **rutinas, conocimientos y herramientas** para tratar los problemas relacionados con el lenguaje y la comunicación.

Las personas gerentes tienen obligaciones claras:

- Motivar a su plantilla para que se comprometa a mejorar su sueco.
- Crear las condiciones necesarias para que esto ocurra.
- Marcar como prioridad el desarrollo del lenguaje en el centro de trabajo.

CONSIDERE LO SIGUIENTE:

- Trabajar y comunicarse en otro idioma supone un gran esfuerzo. Las personas trabajadoras que estén aprendiendo el sueco pueden tener dificultades para comunicar algunos matices.
- El aprendizaje de una nueva lengua implica aprender muchas nuevas palabras y la comprensión de los significados más profundos de éstas. Esto está relacionado con los refranes, modismos y las diferentes formas de expresar deseos, e instrucciones.

“¡Estamos invirtiendo en ti!”

Åsa Hjalmarsson es la gerente de una unidad de cuidados en el hogar, cerca de Estocolmo. Junto con el profesorado de SpråkSam, planificó un programa para el personal que habla sueco como segundo idioma. El nivel de conocimiento del sueco se evaluó mediante el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, la escala del MCER del Consejo de Europa (ver página 19).

Åsa tuvo conversaciones individuales con cada una de las personas con necesidad de enseñanza y apoyo. La primera reacción de los elegidos para las sesiones de apoyo era a menudo negativa: "una auténtica vergüenza el ser elegido", "yo llevo bien el trabajo", "soy suficientemente bueno y no necesito aprender"

Pero la desconfianza desapareció con el aliento ofrecido por Åsa:

“Nosotros, la plantilla de empleados estamos aquí para las personas residentes. Como gerente, voy a garantizar las condiciones necesarias para que seas capaz de realizar un buen trabajo. Si no, los residentes, las personas ancianas, sufren. Si la documentación no se hace como debe hacerse se convierte en un problema. Estamos invirtiendo en ti porque queremos que te quedes aquí. Debes verlo como una oportunidad para desarrollarte en tu trabajo.”

Esto dio la vuelta al sentimiento de frustración y se convirtió en “he sido elegido” “esta es una buena oportunidad”.

– Fue increíblemente agradable ver el cambio, dice Asa, cómo el desarrollo del lenguaje es visto ahora como una oportunidad atractiva para aprender. Lo que ocurrió fue que las personas que hablaban bien sueco, según la evaluación, quisieron también participar en el programa.

Refranes tradicionales para el placer y beneficio

Utilizamos nuestra televisión interna para promover la lengua. Además de información sobre actividades, intercalamos listas de palabras y refranes tradicionales que puedan ayudar a nuestra platilla. Cada semana presentamos un nuevo refrán y esto conduce a preguntas, conversaciones, conjeturas y mucha risa. A la semana siguiente proporcionamos el significado del refrán y presentamos uno nuevo. Por ejemplo la frase “más carne en los huesos” dio mucho que hablar y una de las hipótesis creadas fue que se refería a las pequeñas porciones de carne, porque los residentes necesitaban más.

Asa Hjalmarsson, Gerente De Unidad, Södertälje



Irena Bergström e Ingrid Ohlsson

"Como defensora de aprendizaje de idiomas, no me da vergüenza preguntar cuando no entiendo algo. La clave es no avergonzarse. Me convertí en un modelo a seguir, y ahora hay más y más personas que se atreven a preguntar cuando no entienden algo."

Tigist Hailemariam, jardín Heijkensköldska, defensora de la lengua y auxiliar de enfermería, ha trabajado en la industria del cuidado durante diez años. Hoy en día lidera junto a sus compañeros un círculo de estudio durante las horas de trabajo que se centra en las tradiciones suecas, entre otras cosas.

Valoraciones del personal para el desarrollo del lenguaje

La profesora de idiomas Karin Mattson ha entrenado a las personas gerentes de SpråkSam. Ella ofrece sugerencias sobre cómo una persona gerente puede diseñar una primera valoración sobre el desarrollo del lenguaje con un compañero:

¡Comience por hablar sobre los objetivos del programa de aprendizaje de idiomas!

Preguntas que debe hacer:

1. ¿Qué idiomas hablas?
2. ¿Qué idioma hablas mejor? ¿Qué idioma viene después?
3. a) ¿Cómo de efectiva es tu comunicación en sueco en el trabajo?
b) ¿Puedes darme ejemplos de situaciones de comunicación que funcionaron bien entre tú y tus compañeros?
c) ¿Puedes darme ejemplos de situaciones en las que los problemas de lenguaje interfirieron en la comunicación?
4. ¿Crees que debes mejorar tu nivel de sueco?

Una pregunta para todos:

5. ¿Hay problemas de comunicación en el trabajo que tengan más que ver con la diferencia cultural que con la diferencia lingüística? ...

Si responden que sí a la pregunta 4:

- a. ¿Qué te gustaría mejorar? ...
- b. ¿En qué situaciones piensas que es más fácil hablar sueco? ...
- c. ¿Percibes que a las otras personas les resulta fácil

entenderte? ¿a quiénes? ¿compañeros, residentes, familiares, gerentes? ¿en qué situaciones?...

- d. ¿Qué te podría ayudar a aprender más sueco en el trabajo? ¿Qué tipo de apoyo te gustaría? ...
- e. ¿Piensas que tus compañeros pueden ayudarte a mejorar tu nivel de sueco? ¿cómo? ¿qué podrían hacer tus compañeros para ayudarte? ...
- f. ¿Te gustaría recibir clases de sueco? ...
- g. ¿Has recibido alguna otra clase de sueco anteriormente? ¿te gustó? ...
- h. ¿Qué tipo de curso te gustaría recibir? ¿qué quieres aprender?

Si responde "no" a la pregunta 4:

- a. Pídele que haga una autoevaluación de su nivel de sueco. Esta autoevaluación a menudo hay que hacerla con ayuda (ver FAIR, Future Adapted Inclusive Recruitment).
- b. Compara la necesidad de comunicación como parte del trabajo con su autoevaluación. (ver el formulario de FAIR).
- c. Decidid juntos cuáles son las áreas lingüísticas a mejorar principalmente.
- d. Haced un *plan individual* de cómo llevar esta función a la práctica: ¿será por iniciativa propia de los compañeros?; ¿apoyo de las amistades del trabajo? ¿un curso de idiomas?

El Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas

SpråkSam utiliza el Marco Común Europeo de Referencia para la evaluación de los conocimientos lingüísticos de una persona. La escala tiene seis niveles: A1, A2, B1, B2, C1 Y C2. El nivel A1 es de principiante y el nivel C2 corresponde al nivel académico. El Marco Común Europeo de Referencia enumera cinco competencias: comprensión auditiva, comprensión de lectura, interacción oral, expresión oral y expresión escrita.

En la página web de SpråkSam, www.SpråkSam.se, se puede encontrar el Marco Común Europeo de Referencia en cinco idiomas: amárico, somalí, tigrinya, kurdo y árabe.

En www.spraketifokus.se se puede encontrar más información sobre el desarrollo del lenguaje, así como escalas de idiomas europeos y árabes.

EL NIVEL DEL IDIOMA Y EL TRABAJO DENTRO DE LA ASISTENCIA SOCIAL Y DE SALUD:

- C1-C2 son los niveles avanzados donde la persona hablante de la segunda lengua es capaz de comunicarse con facilidad en la mayoría de las situaciones de salud y asistencia social.
- B2 es un nivel en el que la persona hablante de la segunda lengua es capaz de comunicarse adecuadamente en la mayoría de situaciones de salud y asistencia social.
- B1 es un nivel en el que la persona hablante de la segunda lengua se comunica adecuadamente en muchas de las situaciones de salud y asistencia social pero no en todas.
- A1-A2 son unos niveles demasiado bajos para la persona hablante de la segunda lengua para comunicarse satisfactoriamente en el trabajo.

Por Karin Mattsson y otros, adaptado por Ingrid Skeppsted

*“El trabajo en grupo fomenta el desarrollo, independientemente del nivel del idioma. Las reflexiones y conversaciones sobre los dilemas en el trabajo ayudan a desarrollar el rol profesional, proporcionan capacidad de comunicación, desarrollan el lenguaje y son educativos en sí mismos.” “Ahora es más aceptable ser claros y preguntar cuando no se entiende algo. El grupo ha obtenido una mayor comprensión cultural habiendo hablado sobre las diferencias y los códigos sociales. Esto ha creado discusiones acerca de cómo se puede ayudar **haciendo con** en lugar de **haciendo para**. Por ejemplo, escribir junto a suecoparlantes.*

Kerstin Lathi, instructora, SpråkSam.

El importante papel de la persona gerente

“Este proyecto no solo trata sobre ciertos individuos que necesitan desarrollar sus conocimientos del idioma. Tan importante como esto es involucrar a todo el entorno laboral. Las personas gerentes aquí tienen un papel muy importante: tienen que motivar y conducir al equipo para que todo el mundo sea parte del desarrollo de este trabajo.”

“Simplemente no es suficiente con tomar medidas aisladas”, asegura la instructora del lenguaje *Karin Mattsson*, quien ha sido profesora de los gerentes de SpråkSam durante un año. Se siente muy feliz de poder compartir sus experiencias.

¿Con qué aspectos necesitan más ayuda las personas gerentes?

- Incorporar el desarrollo del lenguaje en sus actuales funciones de gestión. La persona que lidera un proyecto, lo lidera y después de un tiempo desaparece. Para que el trabajo perdure, la persona gerente debe conducir el trabajo desde el principio y planear liderarlo en el futuro.
- Ser capaz de expresarse mediante la escritura para mostrar que los requisitos sobre el lenguaje han aumentado. Esto no sólo se aplica a las personas gerentes, sino a todos los trabajadores.

¿Cómo puede una persona gerente motivar a sus trabajadores?

- En primer lugar, la persona gerente debe estar totalmente convencida de que el cambio es necesario y estar preparada para introducir el proyecto en el día a día del trabajo. Los objetivos deben estar claramente definidos, tanto para la organización como para el individuo. ¿Qué nivel de idioma se necesita para llevar a cabo diferentes tareas laborales? ¿Cómo va a adquirir el trabajador ese nivel? ¿Cómo van a apoyarlo el resto de sus compañeros?
- Las personas gerentes no deben hacer juicios subjetivos “creo que debería...”. Es mejor utilizar razones objetivas como el

marco común europeo de referencia: “para realizar esta tarea necesitas un nivel C1”.

Hablar del lenguaje y del desarrollo del lenguaje significa acercarse a la integridad y la identidad de las personas. Por lo tanto es muy importante que las personas gerentes y la plantilla se reúnan como personas de igual mérito para discutir el apoyo que se necesita.

“¿Percibes que tu nivel de sueco es suficiente para todo lo que haces en tu trabajo? ¿necesitas desarrollar algún área?”.

Utilizar el marco común europeo de referencia proporciona datos objetivos y la conversación se vuelve menos agresiva. La “lucha” entre la plantilla y la persona gerente se evita así en la mayoría de los casos. “La promoción del lenguaje es algo que estamos haciendo juntos y todo el mundo debe ayudar”.

Nadie puede ser obligado a aprender y cambiar. Sin embargo, el modo de aprendizaje de cada persona debe ser apoyado. Una lengua se aprende mediante la comunicación con los demás y los compañeros deben ayudar a quienes están trabajando duro con el idioma. Aquellos que reciben apoyo individual son los que mejor avanzan en el desarrollo del idioma.

¿Cómo funciona el desarrollo del lenguaje en la práctica?

- Trabaje la motivación del alumno y refuerce su autoestima- jeso es lo más importante! Preste atención tanto a pequeñas como a grandes mejoras. No hay que olvidar a los compañeros que están ayudando a los estudiantes, ellos también necesitan apoyo.
- Conecte el aprendizaje de idiomas con las tareas del individuo y los objetivos de la organización. Esto significa que el profesorado de la lengua debe adaptar el sistema de aprendizaje tanto al lugar de trabajo como a las personas.

- Tómese el tiempo necesario para la planificación y la reflexión, de lo contrario, será difícil trabajar a largo plazo. En la actualidad vemos más medidas tomadas con prisa que planificaciones a largo plazo.
- Recuerde que los buenos ejemplos motivan. Hay que cerciorarse de que se propaguen.
- Elabore un plan de acción, comparta estrategias que funcionan y cree un hueco para las preguntas sobre el lenguaje en el día a día.
- Asegúrese de que las reuniones periódicas se programan de manera que las personas administradoras, maestros y defensores de idioma puedan asistir. Si la gente no se reúne es difícil desarrollar el programa.
- Obtenga ideas de todos los trabajadores.

¿Qué impacto ha tenido el Proyecto SpråkSam?

En los lugares de trabajo donde SpråkSam se ha implementado, ha aumentado el debate y las preguntas sobre el lenguaje. La conciencia y el conocimiento también han aumentado. Hay muchos ejemplos de buen trabajo.

El trabajo de desarrollo de la comunicación debe verse como un proceso de cambio en el que aquellos con dificultades también son apoyados.

El desarrollo del idioma, la comunicación y las habilidades profesionales in situ en el lugar de trabajo es nuevo para muchos. Esto implica grandes cambios en lo que respecta a los roles y la participación.

La creación y mantenimiento de un lugar de trabajo que desarrolla el lenguaje de sus trabajadores es básicamente una cuestión de liderazgo. SpråkSam no es sólo un proyecto de desarrollo, SpråkSam también puede ser visto como un proyecto de cambio que puede ofrecer retos significativos a la capacidad de liderazgo de los directores.

Un plan de acción dirige el trabajo

El plan de acción podría tener este aspecto:

Plan de acción para un lugar de trabajo que desarrolla las habilidades lingüísticas

Centro de Atención Skoga, Ciudad de Solna.

Hablar y entenderse son dos de las cosas más importantes en la asistencia social. En Skoga, muchos miembros del personal pertenecen a otras culturas y han llegado a Suecia ya como adultos. Mejorar sus conocimientos del sueco mientras mejoran sus competencias profesionales requiere un aprendizaje de idiomas integrado en el trabajo.

Áreas de desarrollo

1. Asegúrese de que todo el personal es consciente de la importancia de expresarse efectivamente en el habla y la escritura.
2. La charla de bienvenida debería ser más clara y diseñada más como una conversación que como una entrevista formal.
3. Trate de desarrollar relaciones sociales con las personas residentes.
4. Trate de desarrollar el conocimiento sobre las tradiciones y la celebración de fiestas.
5. Respete que todas las personas en el grupo de trabajo puedan escribir y hablar y que efectivamente lo harán.
6. Involucre a todos los compañeros en la calidad y el desarrollo del centro de trabajo.

Objetivos

1. Todo el personal será consciente de la importancia de la habilidad del lenguaje para el trabajo y la comunicación.
2. Trabajaremos juntos para crear un espacio alentador y de entendimiento donde apoyemos a cada persona para evitar

malentendidos de comunicación con residentes y miembros de equipo así como durante las reuniones.

3. Todo el personal será capaz de conversar con las personas ancianas acerca de necesidades e intereses sociales, de atender los intereses del individuo y de apoyar al anciano para disfrutar de una significativa vida cotidiana.
4. Todo el personal será capaz de crear relaciones sociales con un diálogo cotidiano y respetuoso con las personas mayores durante las horas de la comida y del té.
5. Todo el personal entenderá y contribuirá a la celebración de fiestas y tradiciones.
6. Una actitud positiva para apoyar y ayudar a los demás con el desarrollo del lenguaje.

Método

1. La persona defensora del lenguaje trabajará activamente para apoyar el desarrollo de habilidades de documentación, proporcionando apoyo al individuo y asistiendo a las reuniones regulares con el grupo.
2. Cuando los nuevos documentos estén escritos y las nuevas pautas y los procedimientos estén creados, el defensor del lenguaje participará en su formulación.
3. Durante las evaluaciones del personal, la persona gerente revisa los requisitos para el desarrollo del lenguaje y las oportunidades del empleado.
4. Las preguntas sobre el lenguaje son muy recurrentes durante las reuniones. Todos los trabajadores podrán participar en los debates y todo el mundo tendrá su turno.

División de responsabilidades: Gerente de Operaciones- Directores de las unidades- Defensores del lenguaje

Calendario

Seguimiento: se produce de forma continua en la actividad laboral, evaluaciones de personal y encuestas residentes.

Gerente responsable: Mia Thorn Lundquist.



Leonel Vasquez y Rut Frisk

Defensores del lenguaje: Un factor de éxito

La evaluación del proyecto SpråkSam demuestra, sin que lo esperáramos, que cada centro de trabajo ha tenido diversos grados de éxito con el desarrollo de habilidades de lenguaje y comunicación. Gran parte de este éxito depende de factores pre-existentes. El compromiso de las personas gerentes y el liderazgo es muy importante y también el nombramiento de los defensores del lenguaje, que en la mayoría de casos, han proporcionado un apoyo crucial.

Las funciones de la persona defensora del lenguaje son:

- Mantener una particular responsabilidad respecto al desarrollo del lenguaje en el centro de trabajo. Inspirar e informar sobre cuestiones lingüísticas.
- Tratar aquellas situaciones en las que se han creado conflictos entre las personas gerentes y el personal a causa de las diferencias culturales.
- Diseñar las actividades de desarrollo del lenguaje con la persona gerente y apoyar a los compañeros en su desempeño.
- Ayudar a los compañeros con los temas relacionados con el lenguaje y la comunicación. Esto implica ayudar con los emails o documentos, ayudarles con el lenguaje cotidiano...
- Trabajar junto a la persona gerente, el profesorado y demás personal para desarrollar el centro de trabajo.

¿Que necesita la personas defensora del lenguaje para realizar un buen trabajo?

Esta es la respuesta dada por Pia Juhlin Astrand, quien junto a Ingrid

Skeppstedt, evaluó el trabajo de los defensores del lenguaje:

- La persona que vaya a ser elegida como defensora del lenguaje debe estar interesada en la asignación. No debe ser impuesta a nadie. Lo primero es explicar a la persona lo que implica la asignación para que puedan decidirse.
- Todo el mundo en el centro de trabajo debe saber qué es un defensor de la lengua y qué es lo que su papel implica.
- La persona gerente debe apoyar al defensor de la lengua, hacer seguimiento de su trabajo y dar retroalimentación.
- La persona defensora del idioma puede haber aprendido el sueco como segundo idioma pero necesita tener un nivel muy bueno para ayudar a sus compañeros.
- Es preferible que la persona defensora del lenguaje trabaje con sus compañeros, lo que significa que un empleado que trabaja en múltiples sitios necesitará más de una persona defensora.
- Es bueno tener varias personas defensoras del lenguaje en un centro de trabajo para que se apoyen entre ellos.
- Las personas defensoras del lenguaje deben recibir una formación similar a la que reciben dentro de SpråkSam.
- Si fuera posible, a la persona defensora de la lengua se le asignaría cierto tiempo para llevar a cabo su función.

“He vivido en Rinkeby durante 40 años y siempre he ayudado a las personas que tienen dificultades con el lenguaje tanto en la vida cotidiana como en el trabajo. Cuando se creó el rol del defensor del lenguaje lo solicité para que me lo asignaran inmediatamente. Hoy en día mis compañeros se atreven a preguntar cuando no entienden algo.”

Los que han recibido formación han mejorado mucho su rol profesional y su conocimiento del idioma. En las reflexiones de grupo que dirijo surgen los pensamientos, las ideas y los sentimientos. Mucha gente está dispuesta a hablar y todo esto es muy gratificante para mí. Lo más importante es que la persona gerente apoye a quien defiende del lenguaje porque de lo contrario esta tarea se vuelve muy ardua.”

Christin Ferm, defensora de la lengua y proveedora de atención médica en Stranninge Alojamiento Protegido en Tensta-Rinkeby, Estocolmo. Su consejo es resolver crucigramas sencillos juntos como un ejercicio de entrenamiento.

Defensores del lenguaje: modelos a seguir

En el edificio Skolörten de servicios de salud (Vällingby, Estocolmo), aproximadamente la mitad del personal habla sueco como segundo idioma y de los 90 residentes que viven allí aproximadamente casi todos son nativos de habla sueca.

Para la persona gerente del centro fue muy evidente que tenía que elegir trabajadores extranjeros como defensores del lenguaje: Leonel Vasques de Chile que había trabajado durante 19 en asistencia social y Raman Majid de Siria que comenzó a trabajar con personas ancianas seis años atrás.



- Leonel y Raman sirvieron como ejemplo para los demás trabajadores y además difundieron esperanza. Si ellos pudieron aprender sueco, todos sus compañeros pueden hacerlo también.
- Nuestra plantilla trabaja para conceder a las personas ancianos la mejor calidad de vida posible. Con un buen nivel de sueco, el contacto con ellos se vuelve más natural y el trabajo se hace más fácil, dice Leonel.

Las personas defensoras del lenguaje (y también la gerente, Agneta) participaron en el programa de aprendizaje de sueco que fue organizado para los trabajadores que querían mejorar su nivel. Las materias a tratar en el curso se extrajeron de las necesidades de los propios trabajadores.

Para las personas trabajadoras con un bajo nivel de sueco lo más difícil era redactar informes y escribir registros. Anteriormente, muchos compañeros nativos solían ofrecerse a escribir los informes para cualquiera que fuera reacio a sentarse frente al ordenador. Hoy día, en cambio, la persona defensora del lenguaje o cualquier otro compañero se sienta al lado de la persona que necesita ayuda para apoyarlo. El enseñar cómo utilizar el ordenador a los compañeros llevó mucho tiempo en un principio.

Antes de enviar cualquier información a sus trabajadores, Agneta, la gerente, chequea con las personas defensoras del lenguaje ¿todos podrán entender lo que he escrito? Agneta entrega entradas para el cine como incentivo a las personas que leen la revista semanal y le envían algún comentario sobre algún artículo.



Agneta Hollingworth

HE AQUÍ ALGUNOS CONSEJOS DE LEONEL VASQUES Y RAMAN MAJID PARA FUTUROS DEFENSORES DEL LENGUAJE

- Transmite a tus compañeros que tienen el apoyo de la persona gerente.
- Sé claro acerca de tu labor. No eres un maestro sino un compañero capaz de dar consejos y apoyo sobre cualquier duda acerca del lenguaje o el trabajo.
- Crea un entorno favorable para que todos los trabajadores sientan confianza para hacer preguntas.
- Trabaja para ganar la confianza y el interés con el fin de desarrollar habilidades del lenguaje.
- Adapta el apoyo al individuo y respeta su integridad.
- Construye la confianza de tus compañeros en sí mismos proporcionando apoyo paso a paso.
- Comienza con textos que sean fáciles de leer y entender.

¿Qué ha significado SpråkSam para usted como gerente?

Agneta Hollingworth, Gerente de la Unidad para el cuidado de la salud del edificio Skolörten de servicios de salud:
- Ahora podemos hablar abiertamente sobre lo necesario que es tener un buen nivel de sueco para realizar nuestras tareas. Se ha vuelto más fácil para mi

dirigir el trabajo como gerente ya que las discusiones son más abiertas y francas que antes y todos reconocemos los beneficios de un lenguaje más simple y mejor articulado. Ha sido muy emocionante aprender más sobre el lenguaje y su aprendizaje. Como no había ningún modelo a seguir, tuvimos que trabajar de manera que se adaptara a nuestro trabajo.

Llevar un registro es necesario

¿Hacer papeleo o prestar asistencia social y sanitaria? Hoy día esta frase es una falsa dicotomía. Llevar un registro es una necesidad para todo el personal que trabaje con personas mayores.

“Muchos hablan sueco como un idioma adicional. A pesar de ello, un número de ellos mantiene registros excepcionalmente buenos. Incluso las personas de origen sueco tienen dificultades con la ortografía y muchos tienen las habilidades de escritura muy limitadas. Más de uno ha buscado trabajo cuidando personas mayores para lograr un puesto práctico en el que evitan las tareas de escritura.”

El Testimonio del Instructor

No hay plantillas para saber cómo hay que escribir. Sin embargo, puede ser útil considerar qué se puede lograr con cada tipo de documento.

¿Para qué es bueno un plan de atención?

- Es una herramienta de trabajo necesaria para ser capaz de proporcionar una buena atención. Si una de las personas ancianas tiene que recibir la asistencia tipo A o de tipo B, el plan de atención describe exactamente cómo hay que proporcionar esta asistencia. Será diseñado junto con dicha persona anciana y se le dejará influir en su contenido. Lo mismo se aplicará a los familiares que lo estén ayudando.
- Un plan de cuidado ayuda al nuevo personal a actuar de la

manera adecuada con cada anciano. También es necesario para que la persona administradora a quien le fue asignado el control de la asistencia esté segura de que cada persona anciana está recibiendo la atención acordada. El plan de atención es requerido también en los controles de calidad.

¿Qué se debe incluir en un plan de cuidados?

- Lo más importante que debe incluir es cómo se tiene que proporcionar la ayuda. Normalmente se escribe poco sobre esto.
- Otra cosa que debe incluir es qué tipo de ayuda debe recibir el anciano. Cómo y quién pedirá la ayuda y qué personas proporcionarán dicha ayuda y cuándo. Los objetivos que se han establecido también deben ser explicitados, por ejemplo, la persona anciana debe hacer lo que quiera (autodeterminación), ya que existe el riesgo de que el personal se haga cargo de éstas más de lo necesario.
- Muchos piensan que es difícil escribir un plan de atención. Pero si se pregunta “¿qué es lo que mis compañeros necesitan saber?” raramente sale mal el plan.

“Aprendemos al escribir. Poner palabras a lo que debería hacerse en un plan o describir lo sucedido en un registro es pensar en ello. ¿Cuál es el objetivo de lo que estamos haciendo? ¿Cuál es la mejor forma de lograrlo? ¿Qué ha ocurrido realmente y por qué? ¿Ha sido bueno o malo?”

El Testimonio del Instructor

Olov Hemmingsson nos recuerda: si escribes un plan para alguien que recibe atención durante las 24 horas del día en una casa, no te olvides de averiguar en qué actividades sociales quiere participar la persona anciana. La estimulación es necesaria para que las estas personas vivan de una manera digna.

En el centro Saint Erick, hay una lista de verificación para ayudar al personal cuando escriben un plan de atención. Algunos de sus títulos son: el baño, la alimentación, las excursiones, medicamentos y contacto con familiares.

Las notas de casos también deben proporcionar una visión general de las necesidades de la persona anciana, lo que se está haciendo para satisfacerlos y los resultados que se estén logrando. El personal también debe escribir lo que los compañeros necesitan para proporcionar una atención de calidad. Una pregunta para hacerse a uno mismo a la hora de escribir las notas podría ser: ¿cómo benefician mis notas al residente? O ¿me gustaría leer esto sobre mí? Las notas deben describir el curso de los acontecimientos y debería haber hilo conductor.

Con esto entramos en un área muy sensible respecto a la elección de las palabras y cómo deben expresarse los temas sensibles. No está permitido expresarse de manera insultante acerca de la persona anciana ni de su conducta en sus notas. “Rehusar” y “desagradable” son dos ejemplos de las palabras prohibidas. No se deben utilizar palabras subjetivas para que no sean las reacciones del personal las que se vayan a tener en cuenta. El consejo de Olov es preguntarse a uno mismo: “¿esto es algo que el personal debe saber para proporcionar una buena atención?”.

Olov Hemmingsson menciona otras dos conversaciones que deben ser registradas: la charla de bienvenida y la historia vital del anciano. La persona que se va a mudar a una residencia primero visita la casa para ver cómo es y para que se le explique qué servicios se ofrecen y qué tipo de atención recibirá. Pero tan importante como eso es que la persona anciana explique qué es lo que espera del centro y crear una compenetración entre la misma y el personal que le atiende. En la primera visita, el trabajador clave se sienta al lado de la persona anciana y le habla tranquilamente.

La historia de la vida del residente ofrece una información muy importante y más en los casos de personas con demencia. De esta manera se conocen los antecedentes de la persona anciana, su infancia, su juventud, su educación, su profesión, sus intereses y su historial médico.

¿Por qué es tan importante la historia vital?

Es importante conocer el historial de una persona anciana para poder ofrecer una atención eficaz. Nos ayuda a entender por qué la persona reacciona de una u otra manera. Es mucho más fácil relacionarse con alguien a quien conoces. Olov Hemmingsson y otros seis compañeros, que han estado trabajando como instructores en el mantenimiento de registros durante varios años, han escrito un informe al que ellos llaman “El Testimonio del Instructor”. Dicho informe analiza una amplia gama de asuntos, incluyendo, por ejemplo, que debe haber tiempo suficiente para escribir los registros, que hay que dar apoyo y ánimo a todos los que tratan de aprender cómo realizar los registros y que el trabajo sobre el desarrollo de buenos procedimientos para el mantenimiento de registro está en marcha.

“Llevar un registro es una herramienta para crear un buen cuidado de personas mayores.”

El Testimonio del Instructor



Leonel Vasques junto a Ingrid Ohlsson

Plantillas y consejos

Charla de bienvenida

Residente:

Parientes:

Fecha:

Personal Participante:

Comentarios:

.....

.....

Deseos específicos:

.....

.....

.....

.....

¿Se ha proporcionado información sobre el ejecutor y sus servicios?

.....

.....

.....

La plantilla ha sido tomada de la documentación del programa ParaSol de la ciudad de Estocolmo

Historia Vital

Apreciaríamos mucho que rellenara este currículum vitae y que nos lo dejara. Saber acerca de su vida nos ayudará a brindarle un cuidado más personalizado.

No tiene que darnos ninguna información si no quiere, depende de usted.

Residente:

Proveedor de información:

Fecha:

Amigos /entorno social:

Infancia y juventud:

.....

.....

Edad adulta:

.....

.....

Educación (tipo de educación, tipo de escuela, nombre de la escuela...)

.....

.....

.....

Vida/trabajo profesional (puesto de aprendiz, profesión, lugares de trabajo, compañeros importantes...)

.....





.....

.....

.....

Intereses: (deporte, cultura, naturaleza, animales.....)

.....

.....

.....

Tradiciones:.....

.....

.....

Acontecimientos vitales importantes:

.....

.....

.....

Historial de salud:

.....

.....

.....

.....

La plantilla está tomada de la documentación del programa ParaSol de la ciudad de Estocolmo

Consejos para conversaciones telefónicas

Guarde un abecedario fonético por ejemplo en el teléfono o en el bolsillo para ayudarlo a deletrear cuando llama, por ejemplo, para encargar un servicio de transporte.

A continuación se muestra el alfabeto fonético propio de SpråkSam con nombres tanto de mujeres como de hombres. Utilice la alternativa que más le convenga:

- | | |
|----------------------------|------------------------|
| A – Amina, Anila | P – Patrik |
| B – Bosse, Bezima | Q – Quintus |
| C – Carina, Camila, Carmen | R – Rolf, Ruben, Raman |
| D – David | S – Sara, Saba, Silvia |
| E – Éva, Erika | T – Tage, Tomas |
| F – Felix, Frank | U – Ulrika |
| G – Greta, Gunvor | V – Vera, Viktoria |
| H – Harald, Herman | W – Wilhelm |
| I – Iris, Irma | X – Xerxes |
| J – Josef | Y – Ylva, Yngve |
| K – Karin | X - Xerxes |
| L – Linus, Leonel | Y – Ylva, Yngve |
| M – Maria, Marie | Á – Ása |
| N – Nisse, Nadja | Ä – Ärlig |
| O – Olga | Ö - Örjan |

Planificación de las reuniones de trabajo:

Al planear una reunión de trabajo considere lo siguiente:

- Escriba un orden del día para que los compañeros puedan leerlo con antelación.
- Establezca como punto a tratar en todas las reuniones el desarrollo del lenguaje.
- Asegúrese de que todos los presentes participen activamente.
- Anime a los asistentes a discutir temas importantes en grupos de 3 ó 4 personas para luego expresar lo hablado a todo el grupo. Esto es muy importante cuando hay muchos asistentes en la reunión.
- Cumpla el orden del día y no se exceda en el tiempo.
- Doble toma de notas: dos personas toman notas y luego las ponen en común.

Añada sus propias ideas sobre cómo involucrar a todos los asistentes.

- -
- -
- -

Preguntas a considerar.

- ¿Cómo sabremos si todo el mundo ha entendido?
- ¿Cómo sabremos que a todo el mundo se le ha permitido expresar su opinión?
- ¿Cómo podemos descubrirlo?
- ¿Cómo podemos saber si han surgido malentendidos?

Plantilla para actas de reuniones de trabajo

Nombre del puesto de trabajo:.....

Fecha:

Presente en la reunión:.....

Los comentarios sobre la reunión anterior:

.....

.....

Los puntos a tratar hoy:

1.

2.

3.

4. etc.

Decisiones tomadas:

.....

.....

Información adicional: las sugerencias que fueron formuladas durante

la reunión, las discusiones abiertas sobre cuestiones que no finalizaron

en decisiones... ..

.....

.....

Persona que redacta el acta:

.....