

FÖR VEMS SKULL LÄSER OCH SKRIVER MAN PÅ JOBDET?

OM "SPONSORS OF LITERACY" I ARBETE OCH UTBILDNING

ANNA-MALIN KARLSSON, PROFESSOR I SVENSKA SPRÅKET MED INRIKTNING MOT SOCIOLINGVISTIK
INSTITUTIONEN FÖR NORDISKA SPRÅK VID UPPSALA UNIVERSITET

I dagens arbetsliv skriver allt fler – kanske till och med mer än de läser. Bakom detta ligger ofta institutioners och företags strävan att granska kvalitet, standardisera och utvärdera. Allt skrivande påverkar förstås arbetet, och ofta hinner man inte läsa det som andra skrivit. Att kommunicera i skrift medför också speciella roller och identiteter. För att förstå varför alla dessa texter skrivs och hur arbetet påverkas kan vi försöka urskilja vilka aktörer som stödjer och styr skriftanvändningen, dvs. sponsrar den. Olika "sponsorer" kan ha olika syften och mål, och sätta upp villkor som kan vara mer eller mindre rimliga ur de anställdas perspektiv. I förlängningen kan man fråga sig hur man ska se på utbildning som en sponsor av skriftanvändning.

Ett samhälle där alla skriver

Det talas ofta om att vi lever i ett skriftsamhälle, men vad innebär det? Först och främst handlar det förstås om att vi läser och skriver alltmer, och i allt fler olika sammanhang. Men jämför man läsandet och skrivandet i vårt samhälle med hur det var för ca 100 år sedan kan man också konstatera att det inte bara skett en ökning utan också olika förskjutningar och förändringar både vad gäller skriftanvändningsart (vem, varför, när och hur?) och relationen mellan läsande och skrivande. Den klassiska situationen är att folk läser mer än de skriver. När man talar om läs- och skrivkunnet i historiska sammanhang har

alltid de som kunnat läsa varit fler än de som också kunnat skriva. När det talas om "mass literacy" handlar det oftast om att den stora massan läser. Skrivandet har istället varit kopplat till mindre grupper som författat professionellt, eller till individer som skrivit dagbok eller fört personlig korrespondens. Att skriva har varit ett sätt att påverka sin tillvaro och kanske även sin identitet, och den som skrivit har också läst mycket.

Mycket talar för att vi idag har en annan situation: en där fler människor än någonsin skriver, både självvalt och som en del av sitt arbete eller som ett sätt att vara en aktiv medborgare. Och många skriver faktiskt mer än de läser. Läsandet och skrivandet hänger inte heller längre ihop på det självklara sätt vi gärna tänker oss: att man läser för att få inspiration och förebilder för att skriva. Det blir i högre utsträckning skilda aktiviteter. Inte heller är skrivandet alltid förknippat med en aktiv och självständig identitet, utan kan också upplevas som kontrollerande och begränsande. Den amerikanska skriftbruksforskaren Deborah Brandt har skildrat dessa förändringar i boken *Literacy in American Lives* (Brandt 2001). En av de frågor hon ställer är vad som händer med ett samhälle där det finns en förväntan på att alla skriver. Vad händer med myndigheternas relation till medborgarna när man inte längre kan ringa till kommunen eller skatteverket, utan förväntas mejla, chatta eller twittra sin fråga?

I denna artikel ställer jag liknande frågor, men med fokus på yrkesverksamhet. Vad händer med arbetsmarknaden när allt fler yrkesgrupper ägnar en stor del av sin arbetstid åt att skriva – utan att för den skull ha ett "skrivande yrke" i traditionell mening? Och vad händer när ingen har tid att läsa allt som skrivs? Hur ska vi utbilda människor för en arbetsmarknad och ett samhällsliv där skrivande är lika viktigt som läsande, men där relationen mellan de två aktiviteterna ser annorlunda ut än tidigare?

Sponsorer – intressena bakom den ökande skriftanvändningen

Ett sätt att besvara dessa frågor är att använda Deborah Brandts begrepp "sponsors of literacy" (Brandt 2001, s. 17–19). En sponsor av skriftanvändning stöder, uppmuntrar eller påtvingar läsande och skrivande, genom att tillhandahålla konkreta redskap, normer, ramar, genrer och andra mallar, belöningar eller sanktioner. Den är också beroende av skriftbrukarna eftersom den genom dem får sina intressen tillgodosedda. I Brandts studie är kyrkan en viktig sponsor av skriftanvändning för många svarta amerikaner. För att ta ett modernt och internationellt exempel skulle man kunna se Facebook som en central sponsor, som erbjuder resurser, underlättar skriftanvändning och samtidigt styr skriftbruket åt ett visst håll och formar våra sociala relationer. Det är viktigt att se begreppet i sig som neutralt: en "sponsor of literacy" kan ha alla tänkbara avsikter och dess effekt på skriftbrukarna kan vara både positiv och negativ. Jag kommer att diskutera hur man kan urskilja olika sponsorer av skriftanvändning i arbetslivet, hur de förhåller sig till varandra och hur utbildning kan agera som en aktör i relation till de krafter som finns i arbetslivet.

I tre forskningsprojekt har jag studerat läsande och skrivande i arbetslivet.¹ Jag och mina kollegor har följt människor i deras arbete och undersökt hur, när och var de läser och skriver, liksom vilka funktioner texter har i deras jobb. Det har bland annat handlat om byggnadsarbetare, lastbilsförare, butiksbiträden, it-konsulter, undersköterskor och vårdbiträden. De första studierna genomfördes i början av 2000-talet och det senaste projektet har just avslutats.

Forskningsprojekten har alla utgått från två grundläggande perspektiv. Det ena är att läsande och skrivande bäst förstås som något folk gör i ett socialt sammanhang, som en *praktik*, snarare än som en individuell kompetens. Det innebär att man försöker se mönster i situationer, normer, roller etc., för att på så

sätt förstå hur skriftpraktiken ser ut. Det andra perspektivet är semiotiskt och handlar om att människor i sociala praktiker tar bruk av de verktyg som finns till hands och att dessa verktyg, med sina möjligheter och begränsningar, är med och förändrar praktiken. En konsekvens av det perspektivet är att skrift inte väljs av en slump, utan för att skrift möjliggör olika saker. Samtidigt styr skriften vad man kan göra och inte göra. Det betyder att en verksamhet som baserar sig på skriftlig kommunikation blir annorlunda än en där man mestadels pratar, eller kommunicerar med hjälp av exempelvis tredimensionella modeller. Det är dock viktigt att inse att det oftast inte är de enskilda individerna som väljer. Snarare erbjuds de verktyg av den institution som organiserar verksamheten. Däremot kan de anställda välja att utnyttja verktyget på olika sätt.

Standardisering och kontroll

Söker man efter de motiv för skriftanvändning som framträder under observationer och i intervjuer i projekten kan man urskilja några särskilt tydligt:

- kollegial överlämning
- självständigt arbete (som bör kontrolleras)
- krav från "tredje part" (föräldrar, anhöriga)
- kvalitetssäkring (standardisering)
- lagar och förordningar

Bara en av dessa punkter, den första, handlar om att de anställda kommunicerar med varandra, och alltså både läser och skriver. De andra punkterna handlar om att någon annan vill ha information. Det kan vara chefer och andra överordnade, personer på andra platser i arbetskedjan, eller kunder och liknande. En del skriftbruk sker för att det är lagstadgat, exempelvis dokumentationen inom den sociala omsorgen. Inte sällan ingår skriftbruket i organisationens rutin för kvalitetskontroll och uppföljning. I samtliga dessa fall handlar det om att de anställda skriver, snarare än läser (även om de i flera fall måste läsa för att kunna fylla i formulär och tabeller).

Ett sätt att hitta sponsorer av skriftanvändning är att kartlägga arbetets textgenrer: vilka är de, hur ser de ut och vilken är deras historia? På de äldreboenden vi studerat finns exempelvis ett flertal genrer som hänger ihop med standardisering och kvalitetssäkring. Den första texten i denna textkedja, och den som kvalitetskontrollen sedan ska utgå ifrån, är den så kallade *genomförandeplanen*. Den skrivs av den ansvariga undersköterskan tillsammans med den



boende och eventuella anhöriga. Ofta följer man ett förtryckt formulär med särskilda underrubriker. Det första man ska fylla i är vilka mål omsorgen ska ha. Målsättningen kan se ut som i exempel 1:

1. att Xxxx ska få den hjälp hon behöver för att upprätthålla en skälig levnadsstandard. Hjälpen och stöd för att kunna må bra.

Formuleringen är som alltid mycket formell och generell. I resten av planen preciseras vad hjälp och stöd innebär när det gäller dagliga rutiner, morgon, dag, kväll och natt, måltider samt hygien. Det allmänna målet översätts alltså i konkreta insatser – som även de dock är tämligen allmänt hållna.

Sponsorn bakom genomförandeplanen är ytterst Socialstyrelsen, som reglerar vård och omsorg i Sverige. Verksamheten styrs av socialtjänstlagen, där det föreskrivs att omsorg ska planeras och dokumenteras. Genomförandeplaner är därför mycket lika i olika kommuner och på olika äldreboenden. Straffet för att inte skriva en genomförandeplan, eller för att skriva den på fel sätt, är i värsta fall en anmälan till Socialstyrelsen. Därför ställer sig hela omsorgsorganisationen, med lokala styrelser och enskilda ledningar på äldreboendena, bakom den överordnade reglerande makten. De blir därmed också sponsorer, och bidrar med varianter på genrer och mallar, samt olika sätt att understödja och styra skrivandet.

De anställdas perspektiv

Den fördel de anställda får är ett potentiellt arbetsredskap: ett verktyg för att faktiskt planera och underlätta arbetet. Den starka standardiseringen som formuläret påbjuder, och den abstrakta nivån som planen läggs på, gör dock detta svårt. Därför översätts ibland målen i ytterligare ett steg, i vad som kallas *arbetsplaner* eller *detaljplaner*. Där kan man hitta mer personliga och individuella beskrivningar som "Sitter och solar om det är fint väder". Sådana detalj- eller arbetsplaner varierar mycket mellan arbetsplatserna och är ibland kontroversiella eftersom de kan innehålla formuleringar som anses hota de boendes integritet, som skyddas kraftfullt av det institutionella regelverket.

Sponsorerna och de riktlinjer de satt upp föreskriver att målen följs upp genom den dagliga dokumentationen, som sker i olika genrer. Den viktigaste här är den sociala journalen som förs genom så kallade *daganteckningar*. Daganteckningarna är på många sätt en

mycket komplicerad och svår genre, bland annat eftersom det här finns en än större konflikt mellan den dominerande sponsorns intressen och de anställdas behov och önskemål. Talar man med enhetschefer och administratörer framhåller de gärna hur viktigt det är att dokumentationen förhåller sig till planen, och att endast avvikelser antecknas. Det innebär att det inte behöver skrivas något varje dag, och att det som skrivs normalt är kortfattat och av typen negativ information – man skriver om när något inte skett, eller när något ovanligt (ofta negativt) hänt. I intervjuer (se exempel nedan) ger de anställda uttryck för en frustration över att dokumentationen därför varken ger en heltäckande och rättvisande bild av den boendes vardag, eller kan användas som ett arbetsredskap i det dagliga jobbet. I intervjuerna framkommer att de anställda gärna vill skriva mer om det som är återkommande, men positivt – sådant som har med livskvalitet att göra. De vill också kunna skriva så tydligt som det behövs för att kollegorna ska förstå.

"Ibland är det svårt att hitta fina ord för att beskriva en situation. Man vet inte vad man ska skriva."

(intervju med anställd)

"Ärligt talat det är dumt att inte kunna skriva vad som har hänt."

(intervju med anställd)

"Om de vill att vi ljuger då ska vi ljuga"

(intervju med anställd)

Anteckningarna, om de följer regelverket, är alltså inte till mycket hjälp för den kollega som ska arbeta nästföljande pass. Detta får huvudsakligen två konsekvenser: dels sker mycket av kommunikationen av viktig information muntligt, dels händer det att de anställda bryter mot normerna och skriver antingen om sådant som hör till det normala, men som är positivt och som man därför kan tycka är viktigt (exempel 2 och 3), eller information som är relevant för kollegorna men som är på gränsen till integritetshotande för de boende (exempel 4).

2. Hon var på balkongen med andra boende.
3. Hon åt lunch med alla andra i köket. Hon gick ner på underhållning. Hon var pigg idag.
4. Han var väldigt otrevlig, hotfull och skrek jättehögt enligt B5 personal i deras avdelning.

I de diskuterade exemplen har det varit mycket tydligt vilka sponsorerna av skriftanvändning är, vilka deras intressen är och vilka normer de sätter

upp. Men det är inte alltid som sponsorerna – eller sponsringen i sig – framträder lika starkt. I studierna av bygnadsarbetare och lastbilschaufförer (se Karlsson 2006) framgick att båda yrkesgrupperna använde förhållandevis få olika texter under en dag, men att de använde en och samma text på flera olika sätt. Dessa genrer användes också av andra personer i verksamheten. Exempelvis användes bygnadsarbetarnas *armeringsspecifikation* och *armeringsritning* av konstruktören, av entreprenören som upphandlar tjänster och material, av arbetsledaren på bygget och av bygnadsarbetarna själva. En lika mångfunktionell genre var lastbilsförarens *lassinformation*, som vandrar mellan lagercentralen, lastbilsföraren, kunderna och åter till lagret.

De aktörer som påbjuder skriftanvändning här befinner sig i båda fallen relativt långt från de anställda som studerades, och texterna skapas tidigt i arbetsprocessen – men sannolikt med avsikt att kunna användas i många olika situationer. Det blir därför inte lika tydligt hur texterna formar och styr kommunikationen i det enskilda fallet. Bygnadsarbetarna och lastbilsföraren kände sig heller inte lika pressade och tvingade som undersköterskorna på äldreboendet – de oroade sig inte lika mycket för att skriva fel saker eller på fel sätt. Det innebär dock inte att sponsorer av skriftanvändning saknas, eller att skriften inte styr arbetet. För det första kan man utan tvekan konstatera att mångfunktionella texter (oftast tabeller och ritningar) är vanliga, och att det flexibla läsandet är ett slags norm: ingen kan räkna med att just deras arbetsmoment är tydligt beskrivet. Detta kan förstås som ett sätt att rationalisera och slimma arbetsprocessen, samtidigt som ett visst perspektiv (ofta konstruktörens eller planeringens perspektiv) faktiskt blir det dominerande. För det andra efterfrågar formulären specifik information: ofta siffror som tid, antal eller mått. Sponsorer styr därför även här in fokus på vissa aspekter av verksamheten och skapar en allmän bild av vad som är resultat eller kvalitet, vilket kan tänkas gagna effektivitet och lönsamhet.

Vad skrift för med sig

Att skriftanvändning hänger ihop med en övergripande strävan att standardisera är ett tydligt resultat från alla tre forskningsprojekten. Det är alltså något som förekommer oavsett om arbetsinnehållet är människor, ting eller abstrakta värden. Vill man att något ska ske på samma sätt varje gång och i olika sammanhang så är skriftlig instruktion och skriftlig rapportering ett mycket bra verktyg för att uppnå

detta. Skriftliga formulär kan på förhand bestämma vilken typ av information som ska ges och hur den ska hanteras. Skriften gör dessutom informationen beständig, dvs. den lösgör språkliga yttranden från sitt omedelbara sammanhang och gör den tillgängliga för andra, i andra situationer och på andra tidpunkter. Detta är bra för den som vill kontrollera och bevaka, men problematiskt för den som känner sig osäker på vem som ska läsa och med vilka syften – dvs. för den som skriver. Både offentliga och kommersiella sponsorer av skriftanvändning kan ha standardisering som ett av sina övergripande mål. Vi har exempelvis kunnat se hur textgenrer för avvikelse rapportering inom äldreomsorgen på många sätt liknar dem som används inom bilindustrin, och hur de ställer till lika stora problem för de anställda som har svårt att fylla i dem (eftersom det inte är tydligt för dem hur texterna kan hjälpa dem i den uppkomna situationen).²

Något som skriften också gör är att den tvingar fram mer monologiska diskurser. Den som skriver kan inte på samma sätt som i samtalet lita till dialogen och de andras bidrag, och heller inte direkt korrigera och försäkra sig om omedelbar förståelse. Den som skriver tvingas inta en egen position och stå för informationen själv. Särskilt tydligt blir detta när nästan alla skriftliga genrer vi sett i studierna kräver signering. Därför blir det att sponsra skrivande något annat än det att sponsra läsande. I en kultur där den stora massan läser handlar det normalt om att de tar till sig, väljer och tolkar information. I en kultur där de flesta förväntas skriva förväntas de också framträda som individer och ta på sig ansvar. På arbetsplatser där man arbetar i lag och helst fattar kollektiva beslut kan detta passa mindre bra och upplevas som konfliktfyllt. När det talas om språkproblem på arbetsplatserna är det nog ofta snarare fråga om konflikter mellan skriftens krav och yrkesidentiteten, än om problem med grammatik och liknande.

Utbildning och sponsorskap

På några av de olika arbetsplatser vi studerat förekommer arbetsplatsförlagd språkutbildning av olika slag. Inom äldreomsorgen i det område vi undersökt pågår en större satsning på anställda med svenska som andraspråk, med tyngdpunkt på den skriftliga dokumentationen men även på samtal och bemötande. Utbildningen har sin utgångspunkt i problem som man sett i verksamheten och sponsorerarna är därmed desamma som för den arbetsrelaterade skriftanvändningen. Detta framhålls ofta som en fördel, eftersom

det gör utbildningen relevant och väl förankrad i verkliga arbetsuppgifter. Samtidigt blir det svårt att på en sådan utbildning föra kritiska resonemang om makt och motiv bakom påbjuden skriftanvändning, och om hur de anställda kan lösa de dilemman som uppstår när sponsernas krav står i motsättning till behoven i jobbet. Även om enskilda kursledare kan bidra med andra perspektiv är det övergripande målet fortfarande att styra verksamheten åt önskat håll: mot ökad kvalitet, effektivisering eller lönsamhet.

Sett ur ett perspektiv där även utbildningsaktörer kan fungera som sponsorer för skriftanvändning blir det tydligt att fristående och oberoende utbildning kan spela en helt annan roll än kurser som arbetsplatsen styr över. Offentlig utbildning i skola, på högskolor och på universitet kan förhålla sig självständigt till arbetslivets "sponsors of literacy", synliggöra dessa och stärka individer i deras identitetsskapande som anställda. Utbildning som har mer övergripande och långsiktiga mål kan fungera som en balanserande kraft i förhållande till de växlande krav som styr specifika verksamheter, som äldrevård eller biltillverkning. När eleverna och deras liv i centrum bör läs- och skrivundervisning erbjuda verktyg för individuell och professionell utveckling och för ett reflekterande förhållningssätt. En fristående utbildning blir på så sätt en sponsor för det man brukar kalla livslångt lärande, men också för kritiskt tänkande och kreativitet.

Men även i en självständig utbildning kan läs- och skrivundervisning kopplas till arbetslivets uppgifter och sammanhang. Olika fall och praktikövningar kan bilda utgångspunkt för diskussioner kring skrivandets och läsandets funktioner. Ett begrepp som "sponsors of literacy" kan då erbjuda ett fruktbart perspektiv. Dels kan synsättet användas vid planering av utbildning, genom att hjälpa till att synliggöra utbildningen som samhällsaktör: Vad vill vi uppnå med vårt stöttande av läsande och skrivande? Vilka normer sätter vi upp? Vilka redskap erbjuder vi och hur påverkar de användarna? Dels kan begrepp som "sponsor" användas i själva undervisningen för att analysera läsande och skrivande i olika sammanhang: Vem står bakom den här genren? Varför ser den ut som den gör? Vad kan man göra med den och vad kan man inte göra? Kan den förändras, och vad skulle det i så fall innebära?

Litteratur

Brandt, Deborah, 2001: *Literacy in American Lives*. Cambridge: Cambridge University Press.

Karlsson, Anna-Malin. 2006: *En arbetsdag i skriftsamhället. Ett etnografiskt perspektiv på skriftbruk i vanliga yrken*. Stockholm: Språkrådet/Norstedts.

- 1 Skriftbruk i arbetslivet (Vetenskapsrådet, 2002–2004), *Text och arbete i den nya ekonomin* (Vetenskapsrådet, 2005–2007) samt *Omsorg som språkarbete. Hinder och möjligheter med svenska som andraspråk i den nya arbetsordningen* (Forskningsrådet för arbetsliv och socialvetenskap, 2010–2012)
- 2 Skriftbruk i bilindustrin studeras av Zoe Nikolaidou vid Södertörns högskola, Sverige, i det pågående projektet *Skriftbruk och lärande på arbetsplatsen* (Forskningsrådet för arbetsliv och socialvetenskap).