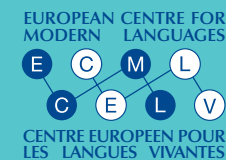




SV

Kommunikation med andraspråkstalare

Vägledning för anställda vid arbetsförmedlingar och andra offentliga tjänster



I denna text översätts det engelska ordet "migrants" till olika termer. Gemensamt för de olika begreppen är att de gäller personer som har ett annat modersmål än svenska och som behöver utveckla det svenska spåket. Begrepp som används är nyanlända, den som lär sig spåket, andraspråkstalare, invandrare m.fl.

Det engelska ordet "Clients" kommer vi i denna text att översätta till "brukare", och då denna term används avses personer som använder och nyttjar de offentliga tjänsterna som samhället erbjuder. Andra termer såsom kunder, deltagare och klienter inkluderas underförstått i termen "brukare".(övers. Anm.)

Denna publikation är ett resultat av projektet "Språk på arbetet- vertyg för professionell utveckling – Language for work-tools for professional development, en del av Europarådets center för moderna språk, ECML www.ecml.at/languageforwork

Författare: Matilde Grünhage-Monetti (DE, projektkoordinator), Andrea Nispel (DE, frilansande projektkoordinator).

Redaktör: Alexander Braddell

Översättare: Lisbeth Hantosi Johansson och Kerstin Sjösvärd

Den första versionen på tyska blev redigerad och publicerad av Rosina Walter.



The opinions expressed in this work are the sole responsibility of the authors and do not necessarily reflect the official policy of the Council of Europe.

All rights reserved. No part of this publication may be translated, reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic (CD-ROM, Internet, etc.) or mechanical, including photocopying, recording or any information storage or retrieval system, without prior permission in writing from the Directorate of Communication (FR-67075 Strasbourg Cedex or publishing@coe.int).

Council of Europe Publishing FR-67075 Strasbourg Cedex France, <http://book.coe.int>

European Centre for Modern Languages of the Council of Europe Nikolaiplatz 4, A-8020 Graz, Austria, www.ecml.at

© Council of Europe, januari 2019

Kommunikation med andraspråkstalare

Vägledning för chefer och anställda i offentlig service

Strategier och praktiska råd för att hjälpa anställda att kommunicera effektivt med andraspråkstalare.

Kommunikation är en nyckel för ett effektivt arbete inom offentliga tjänster, men det kan vara utmanande av flera anledningar:

- Brukare möter ofta tjänsten med begränsad förståelse för hur tjänsten fungerar, och/eller så har de orealistiska förväntningar.
- Brukare kan vara stressade – speciellt i situationer där beslut kan ha stor påverkan på deras liv.
- Anställda kan ha en hög arbetsbelastning och begränsad tid att förklara komplicerade problemställningar.
- Självva språket i tjänsten med sina tekniska begrepp, fackspråk och formaliteter, kan verka svårt och främmande även för brukare med goda kunskaper i svenska språket.

När en brukare har begränsade muntliga eller skriftliga färdigheter och även har andra kulturella perspektiv, blir utmaningarna ännu större.

Som väl är finns det konkreta saker du kan göra för att möta utmaningarna.

Denna vägledning erbjuder:

- Strategier och praktiska råd till chefer för att hjälpa anställda att stötta brukare med begränsade språkliga färdigheter.
- Hjälptill alla anställda att reflektera över de kommunikationsstilar som används i dagens allt mer kulturellt och språkligt heterogena arbetskontext.

Tips till chefer- Sätt att stötta dina anställda och era brukare



Användandet av översättningstjänster till brukare som inte förstår svenska

Översättningstjänsterna kan, om de används rätt, förbättra kvalitén på arbetet i offentlig verksamhet och minska friktionen mellan de anställda och deras brukare.

- Undersök och dokumentera vilka andra språk dina anställda kan. Värdera hur du bäst kan synliggöra denna dolda resurs, så att andra anställda kan dra nytta av sina kollegors språkliga färdigheter för att stötta deltagare, utan extra belastning.
- Kom ihåg att digital teknik och internet gör det möjligt för översättare och tolkar att stödja anställda och brukare utan att vara fysiskt på plats. Man kan stötta via mobilen och videokonferenser.

- Gör checklistor för anställda, där de kan registrera vilka dokument som oftast efterfrågas på andra språk.
- Överväg att översätta formulär som ofta används till andra språk, och gör flerspråkiga formulär. Kanske kan det finnas andra tjänster som har exempel som de kan dela med er.
- Uppmuntra anställda att använda de digitala översättningsverktyg som finns, för att stötta kommunikationen. Verktögen utvecklas ständigt och blir fler för varje dag.
- Uppmuntra dina anställda att prata med deltagarna om tolkbehov och att de tillsammans med deltagare kan lägga en plan för tolkanvändandet. Att diskutera med deltagare när man önskar tolk och när man hellre vill vara utan tolk.



Förenklade, brukarvänliga versioner av viktiga dokument och formulär

- Kontakta liknande verksamheter för att få veta om de redan har producerat egna förenklade versioner av dokument, och dela produkter, kunskaper, erfarenheter med varandra.
- Stötta medarbetarna i arbetet att tillverka och utveckla formulär och dokument med ett lättförståeligt språk. De vet exakt vilka problem som uppstår för användarna när det gäller dokumentation- och de har också erfarenhet av att hitta lösningar.
- Etablera ett projekt där resurser och expertis kan tillverka brukarvänliga versioner av problematisk och komplicerad dokumentation.
- Ta hjälp av experter till exempel språkkonsulter.



Utveckla digitala resurser till dina anställda och era brukare, och göra dessa tillgängliga på nätet

- Dessa resurser kan inkludera inte bara flerspråkig dokumentation, utan också vägledningar. Överväg även visuella hjälpmedel (inkluderande bilder av tjänsterelaterade objekt, korta videor, kartor, diagram för att till exempel förklara olika procedurer). Bilder kan säga mer än enbart ord. Erbjud de anställda träning i att använda ett enkelt språkbruk, digitala hjälpmedel och interkulturell kommunikation.

- Uppmuntra anställda att använda digital teknologi och andra digitala resurser.
- Undersök om det finns någon utbildning, eller kurs som är tillgänglig för att förbättra kunskaperna om kommunikation med en kundgrupp eller brukargrupp som är mångkulturell. Gör eventuellt detta tillgängligt för dina anställda.
- Viktigast av allt, stötta dina anställda genom att ge dem tid och rum för en brukarfokuserad kommunikation.



Tips till anställda med brukarkontakter



Gör din interaktion med brukaren så stressfri som möjligt

Ju mindre stressade dina brukare känner sig, desto mer troligt är det att de uppfattar det som blir sagt. Ju mer de förstår desto bättre blir kommunikationen. Några enkla sätt att hjälpa dina brukare att slappna av är: att le till dem, att använda ett vänligt tonfall, att lyssna och inte skynda på dem och att kontrollera att de har förstått det som har blivit sagt.



Ta dig tid att lära känna dina brukare

Om du inleder ett samtal med lite småprat får du en uppfattning av din brukares sätt att tala och det ger också din samtalspart tid att lära känna ditt sätt att tala. Det ger dig möjlighet att stärka brukaren om hen verkar nervös eller rädd. Det ger dig också tid att värdera den språkliga nivån.

Vilka orsaker kan det finnas till att en person är nervös eller rädd? Många migranter kan ha varit med om dåliga, och till och med traumatiska, upplevelser hos myndigheter i andra länder. Dessa upplevelser kan vara tillräckligt för att göra dem ängsliga.



Försök att bedöma dina brukares språkliga nivå så att du kan prata på ett sätt som de förstår

Några exempel på hur man kan göra:

Ställ enkla frågor som kräver mer än ett "ja/nej" svar - till exempel frågor som börjar med vem, vad, när, var och varför. Hur ofta svarar brukaren? Hur korrekta är svaren? Det kan vara bra att ställa frågor om utbildning och arbetslivserfarenhet från hemlandet, hur länge de har studerat svenska och hur de värderar sin egen språkliga nivå.

Kom ihåg: Hur väl brukaren förstår tjänstens processer och dess regler kommer också att påverka kommunikationen. Det handlar inte bara om språkliga färdigheter!



Förklara vad som kommer att ske

Hjälp dina brukare att förstå samtalet som ni ska ha genom att förklara (på ett enkelt och tydligt språk) samtalets mål, hur länge ni ska prata, vad du kommer att göra och vad de ska göra (till exempel: Först, skall jag be dig om information om dig själv och därefter skall jag förklara våra tjänster för dig. Efter det kan du berätta för mig vad det är du behöver) Få bekräftat att de har förstått. Försök att förklara igen om det är något de inte har förstått. Fråga om det är så att de har några frågor om vad som kommer att ske.



Gör dig själv så lättbegriplig som möjligt

Detta gör du genom att välja ett enkelt och korrekt språk. Använd korta och lättförståeliga meningar. Var så klar, tydlig och konkret som möjligt (till exempel, "skriv ditt namn i denna rutan. Skriv under här")

Några enkla tips:

- Tänk igenom vad du vill att brukaren ska förstå innan du pratar.
- Betona betydelsen av det du säger (på samma sätt som nyhetsuppläsare i TV och radio)
- Dela upp i enkla steg (först, sedan och därefter)
- Begränsa dig till en idé, en fråga eller en informationspunkt per mening.



Prata i ett tempo som fungerar för Dina brukare, hellre för sakta än för fort.

Dina brukare behöver först tid till att förstå orden du använder, därefter tid för att bearbeta vad du menar och sedan tid för att formulera ett svar. Om du är orolig för att du pratar för sakta, fråga om de föredrar att du pratar lite snabbare.



Kontrollera att dina brukare förstår dig

Säg gärna: “ jag skulle vilja vara säker på att jag har förklarat allting på ett tydligt sätt, skulle du kunna berätta för mig vad du har förstått?”



Säkerställ att du har förstått dina brukare

Säg gärna: “ jag vill vara säker på att jag förstår dig. Jag tror att du säger...” Där du upplever att det är svårt att förstå vad dina brukare säger, be dem upprepa, säga det på ett annat sätt eller skriva ner det.



Har ni ett annat språk gemensamt?

Använd det! Om både du och din brukare pratar till exempel franska, spanska, ryska eller urdu, använd det språk som kan hjälpa er att kommunicera.



Använd skrivandet

För en brukare som har god förmåga att läsa och skriva, kan det vara till nytta att skriva ner saker, såsom nyckelbegrepp och att sedan använda dessa som checklistor.

Tips för att hjälpa dig att hantera kulturella skillnader

Visa respekt för andra kulturer.

Var uppmärksam på dina egna reaktioner och se upp för oriktiga antaganden och fördomar.

När något oväntat sker, fråga dig själv vad du hade förväntat dig och varför.

Dra inte några förhastade slutsatser om dina brukares beteenden- var öppen för andra tolkningar.

Acceptera och tänk på att det finns olika sätt att kommunicera, och döm därför inte ut ett sätt du är ovan vid för snabbt.

Det kan vara till nytta att fråga människor från andra kulturer vilka skillnader de lägger märke till mellan sina ursprungsländer och Sverige. Var beredd på kritik!

Professionellt fackspråk

Fackspråket som är knutet till tjänsterna är något som du har lärt dig, jobbar med varje dag och förstår bra. Brukarna däremot, kan uppleva att detta är svårt att förstå. Du kan hjälpa till genom att förklara med ett klart, tydligt och enkelt vardagligt språk.



Använd bildstöd

Bilder, illustrationer, diagram, grafik, webbsidor och liknande hjälper dig att förmedla ett budskap. Kom ihåg att en bild säger mer än tusen ord!



Använd digital teknik/ ny media som webb baserade ordböcker och översättningsappar (de blir bättre för varje dag)

Ett bra sätt att kontrollera om översättningen är korrekt, är att översätta översättningen tillbaka till originalspråket. Om det blir begripligt är översättningen troligtvis OK. Men kontrollera att deltagaren har en korrekt förståelse för innehållet.



Skriftlig kommunikation – håll den kort och enkel!

Det betyder:

- Korta meningar och avsnitt med mellanrum mellan avsnitten.
- En idé, fråga eller information per mening.
- Börja med det viktigaste först.
- Använd punktlistor och undertitlar.
- Använd text som är enkel att läsa (Arial, Verdana) i en bra storlek (12 punkter).
- Gör sidan lätt att läsa (till exempel, max tre textstorlekar, två teckensnittstyper och inte mer än tre färger).
- Undvik STORA BOKSTÄVER.
- Använd markerat typsnitt eller understruken text (kursivt kan vara svårt att läsa).



- Undvik förkortningar, i stället för m.a.o, skriv istället "med andra ord".
- Använd bilder för att hjälpa läsaren att förstå nyckelbegrepp i texten.
- Om möjligt, använd digitala verktyg för att testa texternas läsbarhet och svårighetsgrad. Läsbarhetsindex (LIX) kan användas för att få en uppfattning om hur lätt eller svår en text är att läsa. Det finns flera olika läsbarhetsindex, men i Sverige är LIX det mest använda. <https://www.lix.se/>



Ge utrymme för olika kulturella kommunikationssätt

Var uppmärksam på kulturella olikheter när det gäller gestikulering och kroppsrörelser. Detta kommer att hjälpa dig att hantera missförstånd och/eller feltolkningar under vägen.

Till sist, kom ihåg att du är en förebild!

Du kan vara en av de få svensktalande människor dina brukare får möjlighet att samtala med. Andraspråkstalaren kommer att lära språket även av dig.



Mer vägledning (på engelska)

Mer vägledning (på engelska)

Hobart, Clare (2015). Lowering Language Barriers. Chalmers & Byrne Training Ltd

Mer vägledning (på tyska)

La Mura Flores, Tatiana; Scheerer-Papp, Johanna (2014): Sprachsensibel beraten. passage gGmbH (Hrsg.)

http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user_upload/PDF/Handreichung_Sprachsensibel_beraten.pdf

Schreibtischaufsteller und Tippkarten für die Beratung (Sprechen und Schreiben)

<http://www.netzwerk-iq-sachsen.de/weitere-publikationen/>

Också tillgängligt



Language for work – a quick guide

Två faktorer är särskilt viktiga för att de som har invandrat till Sverige ska genomgå en lyckad integration: kunskaper i svenska och en trygg anställning. De behöver språkliga färdigheter för att hitta en passande anställning där de sedan kan vidareutvecklas i jobbet. En anställning kan hjälpa dem att utveckla sina språkliga färdigheter.

Invandrare som redan har de språk -och yrkeskunskaper de behöver för att få en bra och trygg anställning när de kommer till Sverige kanske inte har så stort behov av stöd, men för det stora antal som kommer med begränsade språkliga färdigheter och utan erkänd yrkeskompetens är stödet i att utveckla ett yrkes -och arbetsrelaterat språk avgörande.

Denna vägledning ger tips om hur man kan erbjuda ett sådant stöd.

Tillgänglig för nedladdning här:

www.ecml.at/languageforwork



www.ecml.at

www.coe.int

Europarådets centrum för moderna språk, ECML, är en institution inom Europarådet som främjar hög kvalitet i medlemslänternas språkundervisning.

Europarådet är kontinentens ledande organisation för de mänskliga rättigheterna. Det består av 47 medlemsstater, inklusive samtliga medlemmar av Europeiska unionen (EU).

Alla medlemsstater i Europarådet har undertecknat den europeiska konventionen om skydd för de mänskliga rättigheterna och de grundläggande friheterna (Europakonventionen), ett fördrag som syftar till att skydda de mänskliga rättigheterna, demokrati och rättsstatsprincipen. Europeiska domstolen för de mänskliga rättigheterna (Europadomstolen) övervakar genomförandet av Europakonventionen i medlemsstaterna.

SV

