



NN

# Kommunikasjon med innvandrere

## Veiledning for ansatte ved offentlige tjenester



Publikasjonen er et resultat av prosjektet “Språk for arbeid – verktøy for profesjonell utvikling - Language for work – Tools for professional development,” en del av det europeiske senteret for moderne språks program for 2016-19: Språk som kjernen i læring. Languages at the heart of learning.

[www.ecml.at/languageforwork](http://www.ecml.at/languageforwork)

Forfattere: Matilde Grünhage-Monetti (DE, prosjektkoordinator, Andrea Nispel (DE, frilans prosjektrådgiver, trener, FOU)

Redaktør: Alexander Braddell

Oversatt av Clare Jortveit & Hilde Winther

Anerkjennelse

Den første versjonen på tysk ble redigert og publisert 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](mailto: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](http://www.ecml.at)

© Council of Europe, January 2019

# Kommunikasjon med innvandrere

## Veiledning for ledere og førstelinjetjeneste i offentlige tjenester

### Strategier og praktisk råd for å hjelpe ansatte til å kommunisere effektivt med innvandrere

Kommunikasjon er en nøkkel til en effektiv leveranse av offentlige tjenester, men det kan være utfordrende av mange grunner:

- Brukere møter ofte tjenesten med lite forståelse for hvordan tjenesten fungerer, eller de har urealistiske forventninger.
- Brukere kan være stresset – spesielt i tilfeller der beslutninger vil ha stor påvirkning på brukernes liv.
- Ansatte kan ha et stort arbeidspress med begrenset tid til å forklare kompliserte problemstillinger.
- Selve språket av tjenesten med sine tekniske begreper, fagspråk og formalitet kan virke vanskelig og fremmedgjørende, selv til brukere med gode norskkunnskaper.

Der brukere har begrenset muntlige eller skriftlige norske ferdigheter og forskjellige kulturelle perspektiver, blir utfordringene enda større.

Heldigvis, finnes det konkrete ting du kan gjøre for å møte utfordringene.

Denne veiledningen tilbyr:

- strategier og praktiske råd for ledere til å hjelpe ansatte og støtte brukere med begrensede språkferdigheter.
- Hjelp for alle ansatte til å reflektere over kommunikasjonsarter brukt i dagens arbeidskontekst, som blir stadig mer mangfoldig både når det gjelder språk og kultur.

## Tips til ledere

Måter å støtte dine ansatte og kunder...



### Bruk av oversettingstjenester for brukere som ikke forstår norsk

God bruk av oversettingstjenester kan forbedre tjenestekvalitet og forminske friksjon mellom ansatte og brukere.

- Undersøk og dokumenter hvilke andre språk dine ansatte kan. Vurder hvordan du kan best synliggjøre denne skjulte ressursen, slik at andre ansatte kan dra nytte av sine kollegers språkferdigheter for å støtte brukere etter behov uten ekstra belastning.
- Samarbeid med andre sosiale tjenester som allerede tilbyr oversettingstjenester.
- Oppsøk folk i lokalsamfunnet som er villige til å oversette eller tolke på frivillig basis. Støtteorganisasjoner for innvandrere kan kunne hjelpe, og det kan også være nyttig å kontakte lokale universiteter eller høgskoler.

- Husk at digital teknologi og internettet gjør det mulig for oversettere å støtte ansatte og brukere uten å være fysisk tilstede via mobilen og videokonferanser.
- Lag sjekklister for ansatte og registrer hvilke dokumenter som oftest er etterspurt på andre språk og hvilke språk som etterspørres.
- Vurder å oversette ofte brukte skjemaer til andre språk og lag flerspråklige skjemaer. Det er mulig at andre tjenester allerede har eksemplarer de kan dele.
- Oppmuntre ansatte til å bruke de mange digitale oversettingsverktøy som er tilgjengelige for å støtte kommunikasjonen (mobil-løsninger, nettbrett og internett).



### Forenklet, brukervennlige versjoner av viktige dokumenter og skjemaer

- Kontakt lignende tjenester for å høre om de allerede har produsert egne forenklede versjoner av dokumenter og del produkter, kunnskap og erfaringer.
- Støtt ansatte som lager enkle skjemaer med et forståelig språk. De vet nøyaktig hvilke problemstillinger som oppstår for brukere når det gjelder dokumentasjon – og de har erfaring i å finne løsninger. Etabler et prosjekt slik at de kan samle ressurser og ekspertise og lage brukervennlige versjoner av problematisk og komplisert dokumentasjon.



## Lag digitale ressurser for dine ansatte og kunder, og gjør disse tilgjengelige på nettet.

- Ressursene kan inkludere ikke bare flerspråklig dokumentasjon, men også veiledninger. Vurder også visuelle hjelpemidler (inkludert bilder av tjeneste-relaterte objekter, korte videoer, kart, diagrammer for å forklare prosedyrer, osv). Bilder gjør ofte ting tydeligere enn ord alene. Tilby de ansatte trening i bruken av et forenklet språk, digitale hjelpemidler og flerkulturell kommunikasjon.
- Oppmuntre ansatte til å bruke digital teknologi og ressurser.
- Undersøk om trening eller kurs er tilgjengelige for forbedring av kommunikasjon med en økende mangfoldig kundegruppe eller brukergruppe. Gjør dette eventuelt tilgjengelig for dine ansatte.
- Viktigst av alt, støtt dine ansatte ved å gi dem tid og rom for kundefokusert kommunikasjon.



## Tips til ansatte i første linje...



### Gjør din interaksjon med dine kunder så stressfri som mulig.

Jo mindre stresset kundene dine er, jo mer sannsynlig er det at de oppfatter det som blir sagt. Jo mer de forstår, jo bedre blir kommunikasjonen. Enkle måter å hjelpe dine kunder til å slappe av på er: å smile til kundene, bruke vennlig tonefall, lytte, ikke haste, og bekrefte at de har forstått det som har blitt sagt.



### Ta tid til å bli kjent med dine kunder

Bare et lite øyeblikk med småprat på begynnelsen av en samtale vil hjelpe deg til å oppfatte dine kunders talemåte – og gi dem tid til å bli kjent med din. Det vil gi deg anledning til å gjøre dem tryggere dersom de virker nervøse eller redde. Det vil også gi deg tid til å vurdere kundenes språknivå.

Hvorfor kan en kunde være nervøs eller redd? Mange kunder kan ha fått dårlige, og til og med traumatiske, opplevelser hos myndigheter i andre land. Disse opplevelsene kan være nok til å gjøre dem engstelige.



### Vurder dine kunders språknivå slik at du kan prate på en måte som de forstår

Enkle måter å gjøre dette inkluderer:

Still enkle spørsmål som krever mer enn et “ja/nei” svar – for eksempel, spørsmål som begynner med hvem, hva, når, hvor og hvorfor. Hvor ofte svarer kunden? Hvor flytende er svarene? Det kan være nyttig å stille spørsmål om den enkelte kundes utdanning og arbeidserfaring fra hjemlandet, hvor lenge de har studert norsk og hvordan de vurderer eget språknivå.

Husk: kundens forståelse av tjenestens prosesser og regler vil også påvirke kommunikasjonen. Det handler ikke bare om språkerdigheter!



## Forklar det som skal skje

Hjelp dine kunder til å forstå interaksjonen som dere skal ha ved å forklare (på et enkelt og klart språk) interaksjonens mål, varigheten, hva du kommer til å gjøre og hva de må gjøre. (For eksempel: "Først, skal jeg be deg om informasjon om deg selv og deretter skal jeg forklare våre tjenester for deg. Etter det, kan du fortelle meg hva du trenger. Bekreft om de har forstått. Dersom de ikke har forstått, prøv å forklare igjen. Spør om de har spørsmål om hva som kommer til å skje.



## Gjør deg selv så lett som mulig å forstå

Dette betyr valg av et enkelt og korrekt språk. Bruk korte og lettforståelige setninger. Vær så klar, tydelig og konkret som mulig (for eksempel, "Skriv navnet ditt i dette feltet. Skriv under her." Gode hjelpemidler inkluderer:

- Tenk litt over hva du vil at kunden skal forstå før du prater
- Understrek betydningen av det du sier (på samme måten som nyhetsopplere på TV og radio)
- Del ting opp i enkle steg (Først, så, deretter...)
- Begrens deg til en ide, et spørsmål eller et informasjonspunkt per setning.
- Prøv å unngå lange, kompliserte setninger; akronymer og forkortelser; abstrakte uttrykk, faste uttrykk, slang, faguttrykk og tekniske uttrykk.



## Snakk i et tempo som passer dine kunder, bedre for sakte enn for raskt

Dine kunder trenger først tid til å forstå ordene du bruker, deretter tid til å bearbeide informasjonen du har gitt og deretter tid til å formulere svar. Dersom du er bekymret for at du snakker for sakte, spør dem om de foretrekker at du snakker litt raskere.



## Sjekk at dine kunder forstår deg

Say, 'I want to be sure that I have explained everything in a clear way. Can you tell me what you have understood?'



## Vær sikker på at du har forstått dine kunder

Si gjerne, "Jeg vil være sikker på at jeg forstår deg. Jeg tror at du sier..." Dersom du virkelig finner det vanskelig å forstå hva dine kunder sier, be dem om å gjenta, si det på en annen måte, eller skrive det ned.



## Har dere et annet språk tilfelles?

Bruk det! Dersom du og din kunde begge snakker for eksempel fransk, engelsk eller spansk, bruk det språket for å hjelpe dere til å kommunisere.



## Bruk skriftlig kommunikasjon

Med kunder som har gode lese- og skriveferdigheter, kan det være nyttig å skrive opp nøkkelbegreper og bruke notatene som sjekklister.

## Tips for å hjelpe deg med kulturelle forskjeller

Vis respekt for andre kulturer.

Pass på dine egne reaksjoner og vær oppmerksom på ukorrekte antagelser og fordommer.

Når noe uforventet skjer, spør deg selv hva du hadde forventet og hvorfor.

Prøv å ikke anta hvorfor din kunde oppfører seg som han gjør – vær åpen for andre tolkninger av atferd.

Aksepter og anerkjenn forskjellige kommunikasjonsmåter.

Det kan være nyttig å spørre folk fra andre kulturer hvilke forskjeller de legger merke til mellom sine hjemland eller andre land og Norge. Vær forberedt på kritikk!

## Tjeneste fagspråk

Fagspråket knyttet til tjenester er noe som du har lært, jobber med hver dag og forstår godt. Kunder, derimot, kan synes at dette er vanskelig å forstå. Du kan hjelpe ved å forklare på et klart, tydelig og enkelt språk.





## Bruk bilder

Bilder, illustrasjoner, diagrammer, grafikk, nettsider og lignende hjelper deg til å formidle et budskap. Husk, et bilde er verdt 1000 ord!



## Bruk digitale teknologier / ny media som nettbaserte ord-bøker og oversetningspro-grammer. (De blir bedre for hver dag.)

En god måte å sjekke om oversettelsen er riktig eller gal er å oversette oversettelsen tilbake til originalspråket. Dersom det gir mening, er oversettelsen sannsynligvis OK. Men sjekk at kunden har en riktig forståelse av innholdet.



## Skriftlig kommunikasjon – kort og enkel!

Det betyr:

- Korte setninger og avsnitt med mellomrom mellom avsnittene.
- En ide, spørsmål eller opplysning per setning.
- Begynn med den viktigste problemstillingen først.
- Bruk kulepunkter og undertitler.
- Bruk skrift som er enkel å lese (som Arial, Verdana) og en grei størrelse (for eksempel, 12 punkt).
- Gjør siden enkel å lese (for eksempel, maks tre skriftstørrelser, to skrifttyper og ikke mer enn tre farger).
- Unngå STORE BOKSTAVER.



- Bruk uthevet skrift eller undertekst for å vektlegge informasjon (kursiv kan være vanskelig å lese.)
- Skriv ut datoene fullt (ikke bare tall).
- Bruk bilder til å hjelpe leseren til å forstå nøkkelbegreper i teksten.
- Om mulig, bruk digitale verktøy for å teste tekstens lesbarhet.



## Gi rom for forskjellige kulturelle kommunikasjonsmåter

Vær oppmerksom på kulturelle forskjeller når det gjelder gester og kroppsbevegelser. Dette vil hjelpe deg til å håndtere misforståelser eller feiltolkninger underveis.

## Til slutt, husk at du er en rollemodell!

Du kan være en av de få norsktalende mennesker dine kunder får anledning til å snakke med. Husk, du er en ambassadør for Norge. Du representerer staten og måten den behandler folk på. Det kan også hende at du er en av de få menneskene dine kunder prater norsk med. I så fall, kommer de til å lære språket også fra deg.



# Mer veiledning

## Mer veiledning (på engelsk)

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

# Også tilgjengelig



## Language for work – a quick guide

Hvordan hjelpe voksne innvandrere utvikler arbeidsrelaterte språkferdigheter.

Vellykket integrering av voksne innvandrere er til an stor grad avhengig av to tett knyttede krefter, språkferdigheter og arbeidsansettelse. Innvandrere trenger språkferdigheter for å finne passende stillinger og muligheter til å utvikle seg på jobben. Ansettelse kan hjelpe innvandrere til å utvikle sine språkferdigheter.

Innvandrere som ankommer med de språkferdighetene og kvalifikasjonene de trenger for å bli komme seg I arbeid trenger muligens lite støtte. De mange andre innvandrere som ankommer med begrensede språkferdigheter og ingen godkjente kvalifikasjoner har et kritisk behov for støtte til å utvikle arbeidsrelaterte språkferdigheter.

Denne korte ressursen tilbyr råd for hvordan dette støtte kan gis.

Tilgjengelig for nedlasting her:

[www.ecml.at/languageforwork](http://www.ecml.at/languageforwork)



[www.ecml.at](http://www.ecml.at)

[www.coe.int](http://www.coe.int)

Det europeiske senteret for moderne språk er et råd bestående av europeiske institusjoner som fremmer topp ytelse i språkopplæringen i medlemmenes respektive land.

Europarådet er den ledende menneskerettighetsorganisasjonen på det europeiske kontinentet. Rådet omfatter 47 medlemsland, hvorav 28 er medlemmer av Den europeiske union.

Alle Europarådets medlemsland har signert Den europeiske menneskerettighetskonvensjonen, som har som formål å beskytte menneskerettigheter, demokrati og rettssikkerhet. Den europeiske menneskerettighetsdomstolen overvåker medlemslandenes iverksettelse av konvensjonen.

NN

