

Språk og andre kommunikasjonsformer

Det viktigste med en samtale er å oppnå forståelse mellom deg og din samtalepartner. Bevissthet omkring hvordan du snakker, hvilke ord du bruker kan være til god hjelp for å oppnå forståelse.

Når vi kjenner fagområdet vårt godt, så snakker vi ofte fort og med lange setninger. Prøv å huske på at de du snakker med kanskje ikke har den samme begrepsforståelsen og språkforståelsen som du selv har.

I mange av landene innvandrere og asylsøkere kommer fra finnes ikke de begrepene og uttrykkene som vi blant annet bruker i offentlig sektor. Velferdsstaten Norge har mange hjelpetiltak som for eksempel sosialhjelp, rehabiliteringspenger, uføretrygd, botreningsprogram, ulike hjemmetjenester osv. Begrepene eksisterer ikke, og det er derfor mange tolker bruker lang tid på å tolke en kort setning eller et begrep. Du må vise tålmodighet i slike samtaler, da tolken kanskje også trenger din støtte og hjelp. I denne type samtale er det viktig å ikke bare holde fokus på kundens eller brukerens rettigheter, men også forklare nøye hva som er forpliktelsene og begrensningene i disse rettighetene.

I de fleste yrker er det mye fagspråk og det kan være lurt å tenke på hvordan du bruker fagspråk i dine samtaler. Bruk andre ord for å forklare begrep og uttrykk som kan være vanskelig å forstå for kunder og brukere.

I tillegg til språket kommuniserer vi på flere måter. Er du bevisst ditt eget kroppsspråk i møte med andre? Som ansatt i offentlig sektor har du ansvar for at den informasjonen og veiledningen du gir skal være forstått av kunden / brukeren. Det er viktig å ha et mangfold av kommunikasjonsformer og verktøy å velge mellom når du har utfordrende samtaler.

Her kommer noen forslag:

- Bilder
- Metaforer
- Lignelser
- Tegne kart
- Flytskjema
- Historier
- Illustrasjoner
- Rollespill