Så här talar du lätt språk

Lätt språk kan behövas både vid kundmöten och med arbetskamrater. Läs de kortfattade anvisningarna om hur du talar lätt språk nedan.

1. Lyssna på meddelandet.

Fundera på vad personen du talar med vill säga. I början av samtalet ska du orientera dig i interaktionen och fokusera på att lyssna.

2. Låt det ta tid.

Fyll inte en eventuell tystnad med prat. Ge tid åt den andra att hitta de rätta orden. Det gör inget om ert samtal går långsamt framåt.

3. Använd vanliga och konkreta ord.

Använd vanliga ord. Säg till exempel *gratis* i stället för *avgiftsfri*. Undvik dialektord och slangord. Om du måste använda ett främmande eller svårt ord, förklara det.

4. Använd enkla meningar.

Använd vanliga meningar. Säg: *Avtalet som din arbetsgivare skrev under.* Säg inte: *Det av arbetsgivaren underskrivna avtalet*.

5. Använd naturligt talspråk.

Använd vanligt talspråk. Undvik myndighets- och expertspråk. Berätta bara en viktig sak under en taltur.

6. Tala lugnt.

Då du talar lugnt får den andra tid att förstå vad du säger och att reagera på det. Ta en paus före och efter din talsekvens, inte mitt i sekvensen.

7. Fråga om du får korrigera.

Fråga personen som du talar med om hen vill att du rättar eventuella språkfel. Använd passiv korrigering, särskilt vid grammatiska fel. Om den person du talar med exempelvis säger *Jag är på Korsholm*, kan du upprepa *Just det, du är ju i Korsholm*.

8. Fråga då du inte förstår. Kontrollera om den person du talar med förstår.

Ta itu med problem med förståelsen direkt, men på ett vänligt sätt. Använd olika metoder för att lösa problemet.

- Fråga upp det du inte har förstått med olika frågesatser (vad, vem, var, är).
- Upprepa eller repetera vad den person du talar med har sagt (*Du sa att…)*.
- Fråga om du har förstått rätt (*Förstod jag rätt nu att…)*.
- Erkänn direkt att du har svårt att förstå (*Nu förstod jag inte riktigt*…).

Många som behöver lätt språk kan nicka som ett tecken på att de förstått, även om de i själva verket inte har förstått. Ofta lönar det sig att kontrollera om den andra förstod vad du sa. Du kan till exempel fråga vad hen tycker om saken.

9. Rita, skriv, visa.

Använd olika metoder som stöd när du pratar. Du kan skriva ner svåra ord på papper eller i telefonen, rita bilder eller visa med gester vad du menar.

10. Visa att du är intresserad.

Uttryck med ord och gester att du verkligen vill tala med den andra.

Lätt språk i kundbetjäningssituationer

- Se till att situationen är lugn. För kunder som behöver lätt språk kan det vara svårt om det är oväsen runt omkring, till exempel människor som för ljud eller maskiner som piper.
- Skapa en lugn atmosfär.
- Uppmuntra kunden att fråga om det är något hen inte förstår.
- Undvik ett föreläsande diskussionssätt. Sträva efter ett diskussionssätt där ni turas om att tala också när du ger kunden anvisningar.
- Berätta vad man brukar göra i en dylik situation.
- Berätta vad som troligen kommer att hända härnäst.
- Repetera de viktigaste sakerna i slutet av mötet.

När lätt språk behövs i arbetsgemenskapen

Använd vanligt talspråk och förklara svåra ord. Uppmuntra din arbetskamrat att fråga om det är något hen inte förstår. Hen vill kanske inte avslöja sina svårigheter att förstå, utan låtsas förstå för att hen vill bevara ansiktet eller inte vill orsaka besvär. Det kan kännas besvärligt att reda ut svårigheter att förstå, men ta modigt itu med det.

Du kan rätta till det din arbetskamrat säger om hen önskar det. Vissa av de som håller på att lära sig ett språk uppskattar det. Men haka inte upp dig på vartenda misstag.

Använd passiv korrigering, särskilt vid grammatiska fel. Om din arbetskamrat säger *Jag arbetar i en kirurgisk avdelning* kan du upprepa *Just det, du arbetar ju på en kirurgisk avdelning*.

Läs mer om anvisningar och motiveringar för talat lätt språk och interaktion (på finska).

Dessa anvisningar gäller talat lätt språk. Anvisningarna för skrivet lätt språk finns här.

LL-Centers webbplats har använts som källa för denna anvisning. Där finns till exempel information om kurser i lätt språk.