



Skriv så det virker

faglig formidling og klar kommunikation til borgere, kolleger og samarbejdspartnere

KOMPAS HOTEL AALBORG - TIRSDAG DEN 20. SEPTEMBER 2022
Østerbro 27 - 9000 Aalborg

Den skriftlige kommunikation fra det offentlige er uden tvivl blevet bedre, men der er stadig udfordringer at tage fat på. Undersøgelser viser, at offentlige medarbejdere skriver for indforstået og teknokratisk. Der bliver brugt for mange fagudtryk og fremmedord og skrevet for lange sætninger. Slogans som ”borgeren i centrum” eller ”på patientens præmisser” afspejler sig ikke altid ud i måden, der skrives på. Det kan give misforståelser, manglende tillid, lav borgertilfredshed og ridser i omdømmet.

Medarbejderne oplever, at det kan være svært at skrive en faglig korrekt og juridisk holdbar tekst og samtidig leve op til borgerens behov for et budskab, der er let at forstå. Men det kan sagtens lade sig gøre at skrive i et professionelt og letforståeligt sprog. Og der er meget tid at spare ved at prioritere den skriftlige formidling. Ofte vender modtageren nemlig lettere frustreret tilbage med et væld af spørgsmål, som tager tid at svare på.

Statsrevisorerne har konkluderet, at indviklet sprog i breve fra offentlige myndigheder udfordrer retssikkerheden og koster dyrt i unødvendig administration. Fejludfyldte ansøgningsskemaer og misforståede breve betyder, at sager skal genbehandles, eller at borgerne er nødt til at henvende sig personligt til myndigheden. Problemet bliver ikke mindre af, at kommunikationen med borgeren i stadig stigende grad bliver digitaliseret. Den nye kommunikationssituation stiller endnu højere krav til de skrivende medarbejdere i staten, regioner og kommuner.

Hvad enten du skriver e-mails, breve, afgørelser, notater, referater eller anden faglig formidling, kan du på denne kursusdag få indblik i nogle veldokumenterede værktøjer til at skrive klart og forståeligt uden at gå på kompromis med din faglighed. Vi præsenterer også begrebet ”Flowskrivning”, hvor du lærer at skrive konkret, enkelt og nærværende uden frustration, stress, overspringshandling og spildtid.

Vær med på en dag med inspiration og praktiske øvelser, der styrker din skriftlige formidling:

- Hvad betyder den skriftlige information for borgeren?
- Hvordan bliver jeg bedre til at skrive – uden at gå på kompromis med min faglighed?
- Hvordan balancerer jeg modtagerens behov og mine mål med teksten?

Pris inkl. fuld forplejning, fagligt program 3.175 kr. plus moms.

Tilmelding senest den 20. august 2022 via e-mail: post@sund-kommunikation.dk

Skriv venligst navn, arbejdsplads, e-mail, telefonnummer og EAN-nummer.

Tirsdag den 20. september

8.30

Ankomst og servering af te, kaffe og morgenbrød

9.00

Velkomst og introduktion til kurset

Kommunikationsrådgiver Michael Harris, MCC

9.15

Faglig formidling der forandrer

Kommunikationsforsker Helle Petersen, ph.d., MPO

Tillid er afgørende, når borgeren modtager skriftlig information fra det offentlige. Derfor skal dine tekster ses i en større sammenhæng for at have mest mulig effekt. Faglig formidling handler ikke blot om at informere. Ofte er målet med kommunikationen at skabe forandring. Borgeren skal handle – eller undgå at handle – på en bestemt måde. Borgeren skal vide og forstå for at følge retningslinjer, kende rettigheder og pligter eller indgå i et tillidsfuldt samarbejde om sin sag. Der kan være følelser på spil, uenighed mellem parterne eller ganske enkelt forståelsesproblemer, når kompleks faglig viden skal omsættes til noget, der giver mening i borgerens, kollegaens eller samarbejdspartnerens verden.

Helle Petersen har i mere end 20 år forsket i kommunikation på og fra offentlige arbejdspladser og indleder dagen med den strategiske, psykologiske og retoriske kontekst, dine tekster skal ses i.

- Et troværdigt omdømme starter indefra!
- Hvad er overhovedet 'god kommunikation' med borgerens øjne?
- Hvordan kommunikerer du strategisk og med respekt for borgerens situation?
- Test: Hvordan står det til med troværdigheden i din kommunikation?

10.15

Pause

10.30

Formålet med dine tekster: Servicer modtagerne!

Forfatter, tekstforfatter, cand.phil. og skrivekonsulent Bo Skjoldborg

Bo Skjoldborg har i over 20 år haft succes som tekstforfatter og skrivekonsulent for offentlige organisationer. Med sin viden fra tusindvis af tekster giver han dig tips og værktøjer til, hvordan du skriver bedre til borgerne, kollegerne og samarbejdspartnerne.

Du skal skrive, så det lever op til arbejdspladsens krav om faglighed, lovgivningen og dine mål og budskaber – samtidig med at du imødekommer borgerens behov for en klar, enkel og venlig tekst. Det er ikke altid så let. Du præsenteres for en række eksempler fra virkelighedens verden, hvor det enten gik godt eller galt med kommunikationen. Så du har noget at sammenligne dine egne tekster med.

Tirsdag den 20. september

Et vigtigt skrivetværktøj er din empati og forestillingsevne. Skal kommunikationen forløbe gnidningsfrit og opbygge og vedligeholde tilliden, er første skridt, at du sætter dig i modtagerens sted. Du skal gøre dit bedste for skrive teksten fra hans eller hendes synsvinkel – ikke kun fra din egen eller afdelingens.

- Forstå og visualiser din modtagers interesser og behov – bl.a. ved at bruge personaer og beskrive konkrete scenarier
- Skriv altid til en konkret modtager, aldrig til en målgruppe, et segment eller en ”sag”
- Skriv i øjenhøjde – hverken for fagligt indforstået, for stift, juridisk, teknisk eller for mundtligt

12.00

Frokost

13.00

Tekstens byggeklodser – skriv levende og klart

Forfatter, tekstforfatter, cand.phil. og skrivekonsulent Bo Skjoldborg

Dine modtagere har ofte travlt, når de læser din tekst. Måske har de et problem, der skal løses. Og måske er der flere vidt forskellige medlæsere, fx beslutningstagere, samarbejdspartnere og pårørende. De har forskellig social og uddannelsesmæssig baggrund og forskellige interesser i dine budskaber. Derfor skal din tekst skrives, så den kan skannes eller skimmes – så dine forskellige modtagere lynhurtigt kan finde præcis de informationer, de har brug. Og så skal du bruge sproget på en måde, så alle forstår indholdet og føler sig i kontakt og godt behandlet.

- Skriv, så dine modtagere let kan finde det relevante
- Skriv det vigtigste først – med Nyhedstrekanten, Hey-You-See-So og Den dialogiserende metode
- Undgå abstrakt sprog og indforstået fagsprog
- Skriv konkret, enkelt og venligt – med aktivt og mundtligt sprog, eksempler og sammenligninger

14.30

Kaffe, te og frugt

15.00

Flowskrivning – Sådan skriver du effektivt og med mere glæde

Forfatter, tekstforfatter, cand.phil. og skrivekonsulent Bo Skjoldborg

Mange medarbejdere synes, det er svært og forbundet med et stort pres at skulle skrive. Ofte må de vente længe på, at ordene og indholdet indfinder sig, er usikre på, om resultatet bliver godt nok, og har i det hele taget ikke den store fornøjelse af processen. Det retter vi op på med Flowskrivning.

- Minimer overspring og stress, og få skrivetarbejdet gjort
- Skriv 3 gange så mange færdige gode tekster, og få 5 gange så mange idéer
- Styrk dine redigeringskompetencer, fordi du skriver oftere og mere tekst
- Få et mere konkret og enkelt sprog

15.45

Opsamling og evaluering

16.00

Afslutning