

Tre gode grunde til at arbejde med sproget i jeres journalnotater

Når borgerne fremover skal have mere og mere indblik i kommunens journalnotater, stiller det nye krav til sproget i disse tekster. Læs her, hvordan arbejdet med sproget kan 1) øge oplevelsen af jeres professionalisme, 2) spare dyrebar tid i selve skriveprocessen og 3) gøre også andre tekster - fx afgørelser – endnu bedre.

I mange kommuner arbejder man som bekendt nu og i den kommende tid med at gøre det lettere for borgerne at få indblik i, hvad kommunen skriver om borgeren i fx journalnotater. Målet er at skabe mere tillid. Tillid til, at sagsbehandlere er dygtige og skriver de rigtige informationer om mig, og tillid til at mine data bliver behandlet forsvarligt.

I kommunerne skaber den øgede åbenhed behov for ny læring. Indblikket giver anledning til spændende selvransagning. Jeg har hørt flere dygtige kommunale ledere spørge: 'Skriver vi nu godt nok til, at journalnotaterne "tåler dagens lys"? Har vi egentlig formuleret fælles retningslinjer for teksterne, der sikrer en vis ensartethed i kvaliteten af teksterne?'

Rettidig omhu at give skriftligheden en kærlig hånd

Når jeg holder kurser og foredrag om at skrive endnu bedre til borgerne i den kommunale verden, får jeg i disse måneder rigtig mange spørgsmål om gode råd til at håndtere den nye åbenhed om journalnotaterne. Det er rettidig omhu, at emnet optager både ledere og sagsbehandlere i kommunerne. For skriftligheden trænger faktisk til en kærlig hånd.

Jeg har i 20 år rådgivet kommunerne om at skrive endnu bedre afgørelsesbreve, og i den forbindelse har jeg ofte set, at medarbejdernes professionalisme og faglighed er høj og god – men at skriftligheden halter bagefter. Med andre ord: Indholdet er i top - sproget og retskrivningen trænger til et nænsomt nudge opad. I borgerens øjne kan de sproglige problemer skabe en oplevelse af, at niveauet ikke er højt nok – og det er brandærgeligt, når fagligheden ER høj, og når sagsbehandlere arbejder grundigt med borgernes sager.

Vend problemet til en løsning med tre fordele

Heldigvis kan problemet løses, sådan at kommunens tekster også sprogligt signalerer jeres faktiske professionalisme. Vi tilbyder korte og effektive kurser, som helt konkret og involverende sætter lup på, hvordan I kan styrke jeres journalnotater, så de er klare, troværdige og tryghedsskabende at læse. Kurset giver jer tre fordele:

- 1) Kurset sikrer, at jeres sprog/skriftlighed matcher jeres høje grad af faglighed og professionalisme
- 2) Kurset afdækker og afklarer de steder, hvor medarbejderne er i tvivl, når de skriver. Og når denne tvivl og tøven er væk, går selve skriveprocessen hurtigere, så den holder op med at røve unødvendigt meget tid.
- 3) Kurset giver nye viden om det gode skriftsprog, som også kommer jer og borgerne til gavn i andre genrer som fx afgørelser, interne e-mails, sagsfremstillinger m.m.

Se mere om programmet for kurset på næste side.

På kurset gennemgå vi de ti bud om at skrive gode journalnotater. De første 9 har jeg forberedt på forhånd – det 10. (og måske 11. og 12.) formulerer vi sammen på kurset, sådan at vi tilpasse de gode råd helt til jeres specifikke virkelighed.

1: Skriv objektivt, præcist og konkret

2: Skriv borgerens (for)navn, ikke pgl., borgeren, br, pt. eller lignende

3: Skriv jeg, ikke undertegnede, ut sagsbehandler eller lignende

4: Undgå indforståede forkortelser, men brug gerne almindelige som bl.a., osv. m.fl.

5: Anvend ord og udtryk, som borgeren kan forstå

6: Brug punktopstillinger til at skabe overskuelighed

7: Skriv i enkle, ret korte sætninger

8: Brug skabeloner, der sikrer ensartet opbygning fra tekst til tekst

9. Vis jeres professionalisme ved at læse korrektur og undgå sprogets typisk fælder

10:

Om kursets opbygning

Kurset varer en halv dag, fx fra 9-12 eller 12.30-15.30. Vi gennemgår de ti bud med afsæt i eksempler og deltageres egne tekster. Dagen slutter med en fælles refleksion over, hvilke justeringer deltagergruppen fremover har lyst til at indføre i fællesskab. Den enkelte deltager får også lejlighed til at formulere, hvad han/hun især ser som sine individuelle udviklingsmål i forhold til at skrive endnu bedre journalnotater.

Kurset kan altid tilpasses jeres ønsker og behov, så det helt matcher jeres organisation. Og kurset kan – hvis I ønsker det – kombineres med en supplerende halv eller hel kursusdag om at skrive gode afgørelser.

Kontaktoplysninger

Hvis I har kommentarer eller spørgsmål, er I meget velkomne til at kontakte mig på 2163 0703 eller pl@fokuskommunikation.dk

Mange gode hilsner

Pernille Steensbech Lemée

FOKUS
KOMMUNIKATION