



## **DIALOGDUK: KLART SPRÅK – HVA OG HVORFOR?**

– en veileder for deg som skal styre dialogen





# HURTIG- GUIDE:

**1** Klart språk – hva og hvorfor? (forside)

**2** Forstå brukeren (innside, på deksel)

**3** Hvordan lykkes med klart språk? (innside, under deksel)

## Hvorfor en dialogduk om klart språk?

Å endre måten man skriver på, kan både være utfordrende og ta tid. Derfor er det viktig å skape motivasjon og forståelse for at klart språk er noe vi prioriterer. Til hjelp i det arbeidet har vi utviklet et pedagogisk verktøy – en dialogduk. Den er bygget opp rundt noen viktige temaer i klarspråksarbeidet. Dere kan bruke dialogduken i en sammenhengende arbeidsøkt, eller dele arbeidet opp i flere (kortere) økter.

## Gruppearbeid på dialogduk

Dialogduk er en involverende og engasjerende arbeidsform der deltakerne arbeider i grupper. Arbeidsformen gir ny kunnskap og innsikt, men kan også resultere i forslag til konkrete tiltak.

Her er noen tips til gjennomføringen:

- Det er best å være fire personer per dialogduk.
- Bordene bør derfor ikke være for store.
- Sørg for at hver gruppe har noe å skrive med, slik at de kan notere svar og refleksjoner underveis.
- Sett fram kaffe, te og vann – og gjerne litt søtsaker for å holde energinivået oppe.

Dialogduken har en tydelig struktur, og det meste av instruksjonene står på dialogduken. Det er likevel viktig at du kjenner dialogduken godt. Tenk gjennom om det er spesielle momenter du mener det er viktig å legge vekt på.

La gruppene arbeide selvstendig. Det tar ofte litt tid før diskusjonene kommer i gang. Hvis en eller flere grupper begynner å henge etter, kan du hjelpe dem til å avslutte diskusjonene. Hvis du ser at en gruppe skriver ned svar uten å reflektere, kan du be dem om å begrunne svarene og gi flere eksempler.

Mens gruppene arbeider, er det lurt å gå rundt og lytte til diskusjonene (men uten å blande deg inn i dem, annet enn å veilede dersom de sitter fast). Slik får du ideer til spørsmål du kan stille under oppsummeringen i plenum.

## Rollen til fasilitatoren

Som fasilitator skal du legge til rette for en best mulig arbeidsøkt for dem som deltar.

Målet er at deltakerne skal gå ut fra samlingen med ny innsikt og inspirasjon, og med vilje til handling. Som fasilitator skal du altså veilede dem gjennom arbeidet på dialogduken. Det betyr at du skal hjelpe dem til å komme til konklusjoner eller innsikt, for eksempel gjennom å stille gode spørsmål og be om konkretiseringer eller eksempler. Det er ikke du som skal gi svarene.

## Deling i plenum

Deling av kunnskap og erfaringer mellom kollegaer er en god kilde til å forstå bedre. Dialogduken som konsept er bygget opp rundt et slik delingsprinsipp. For å forsterke denne læringen er det viktig at gruppene deler med hverandre. Som fasilitator har du derfor en viktig oppgave i å få til deling i plenum mellom hver oppgave.

Nedenfor ser du noen eksempler på hvordan du kan få gruppene til å dele med hverandre. Bruk de metodene som du selv er mest komfortabel med. Merk at listen langt fra er fullstendig – her kan du fylle på selv etter hvert som du får erfaring med dialogduken.

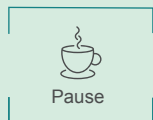
- La en av gruppene presentere svar/refleksjoner, og la de andre gruppene supplere. Spør gruppene spesielt om noen har noe å tilføye, for å unngå enkle repetisjoner.
- Legg opp til åpen diskusjon – la hvem som helst begynne å dele i plenum. Det er viktig å sikre at også andre grupper blir inkludert, for eksempel ved å be om utfyllende kommentarer, andre meninger eller refleksjoner.
- Still direkte spørsmål til én eller flere grupper – det er spesielt nyttig hvis du har hørt interessante diskusjoner/refleksjoner under gruppearbeidet. Hvis du vil at en bestemt gruppe skal begynne, gi dem et lite varsel på forhånd.

🕒 10 min

🕒 20 min

🕒 35 min

🕒 25 + 20 min



**4** **Hvordan skriv klart?**  
(innside, under deksel)

**5** **Arbeid med teksteksempler**  
(innside, under deksel)

**6** **Hvordan skal vi jobbe med klart språk?**  
(innside, under deksel)

- Bruk en tavle for å skrive ned viktige funn. Hvis det er relevant, kan du vise tilbake til funnene under økten («Tidligere kommenterte du at ...», «Hvilke refleksjoner har du på dette stadiet?»).
- Skriv ned innspill på en PC som er koblet til en projektor. (Dette er spesielt nyttig hvis dere er to fasilitatorer.)
- En eller flere deltakere presenterer konklusjonene sine fra scenen.
- Be gruppene eksemplifisere svarene sine med praktisk erfaring fra arbeidsmiljøet.
- Del svar/refleksjoner i fordeler og ulemper – noter ned på en tavle.



 25 min

 40 min

 25 min

# HURTIG- GUIDE:

**1** Klart språk – hva og hvorfor? (forside)

**2** Forstå brukeren (innside, på deksel)

**3** Hvordan lykkes med klart språk? (innside, under deksel)

## Forberedelser

Deltakerne må få en invitasjon til samlingen. I opplegget finner du en egen invitasjon som du kan sende elektronisk eller skrive ut og dele/sendte ut. Invitasjonen forteller hvorfor klarspraksarbeid er viktig, og hva som skal skje på samlingen. Du må selv fylle ut sted og tidspunkt.

Den viktigste forberedelsen er din egen. Gå gjennom dialogduken et par ganger, gjerne sammen med andre. Dersom du har jobbet på den selv, vet du hvordan det er å jobbe på en dialogduk, og hvilke temaer som vakte mest engasjement. Tenk også gjennom hvordan samlingen bør følges opp i etterkant. Skal for eksempel en leder være ansvarlig for oppfølgingen, må du snakke med lederen om det. Se gjennom forslaget til kjøreplan og gjør deg kjent med lysbilder og annet støttemateriell.

Den viktigste oppgaven du som fasilitator har, er å forklare mål og bakgrunn, oppsummere de ulike delene underveis og styre tiden. Oppsummeringene i plenum gir gruppene mulighet til å dele synspunkter, og du får anledning til å kommentere temaene. Entusiasmen og engasjementet ditt er svært viktig; det påvirker engasjementet i gruppene også.

## Praktiske rammer

Du trenger et lokale der det er mulig å vise lysbilder (sjekk det tekniske opplegget i god tid før selve samlingen). Det er nyttig å ha en tavle å notere på, og dessuten nok dialogduker og annet støttemateriale.

## Gjennomføring

Vi anbefaler at du setter av (minst) tre timer til å gjennomføre hele dialogduken. Øverst på siden her ser du anbefalt tidsbruk på de ulike delene. Du kan tilpasse tidsbruken etter hva som er spesielt viktig for dere, og etter hvor det er energi i diskusjonene. Du kan gjerne hoppe over tema som du mener deltakerne allerede er fortrolig med.

Når du henter inn refleksjonene fra gruppene til oppsummering i plenum, er det lurt å notere ned viktige innspill. Slik får du delt innsikt på tvers av gruppene.

## Som fasilitator må du sørge for å

- gi tydelige instruksjoner
- forklare hva en dialogduk er, og hvordan deltakerne bruker den
- hjelpe gruppene til å holde tiden
- svare på spørsmål om oppgavene, men ikke gi svar på selve oppgavene
- være tilgjengelig og tydelig til stede i rommet
- bruke ulike teknikker for å oppsummere

## Innledning

Hils gruppen velkommen. Forklar at målet med samlingen er å diskutere hvordan vi kan jobbe med klart språk hos oss.

## Å arbeide på dialogduk

Forklar de viktigste reglene for å arbeide på dialogduk:

- Alle skal delta.
- Den som sitter nærmest oppgaven, leser høyt og skriver ned svarene. Vær nøye med å lese instruksjonene.
- Dette er ikke noen test, og det finnes ikke «riktige» og «feil» svar – det er diskusjonen i gruppen som er viktig.
- Poengter at dette dreier seg om hver enkelt av oss – ikke hva «alle andre» skal eller bør gjøre.
- På hvert bord bør det være en person som passer på tiden. Forklar at du gir instruksjoner om tiden underveis.

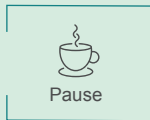
Deretter er det bare å la deltakerne begynne å arbeide på dialogduken. På neste side finner du forslag til spørsmål du kan stille i oppsummeringene.

🕒 10 min

🕒 20 min

🕒 35 min

🕒 25 + 20 min



**4** Hvordan skriv klart?  
(innside, under deksel)

**5** Arbeid med teksteksempler  
(innside, under deksel)

**6** Hvordan skal vi jobbe med klart språk?  
(innside, under deksel)

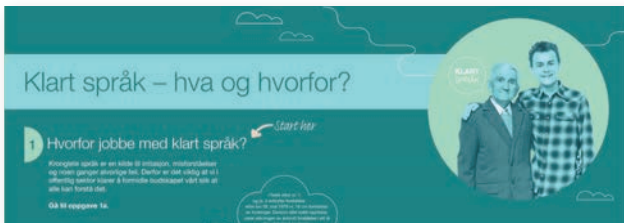
## 1 | Hvordan jobbe med klart språk?

**(15 min på dialogduk + 10 min deling i plenum)**  
Be deltakerne om å begynne ved «Start her!», og forklar at de har 15 minutter til å gjøre **oppgave 1a–1c**.

Formålet med oppgavene er dels å få i gang diskusjonen, dels å bygge en erkjennelse av at klart språk er en viktig del av samfunnsoppdraget vårt, og at bedre språk vil ha en rekke mulige gevinster.

I **oppgave 1a** skal dere identifisere dere med «deres» kunder eller brukere. Hensikten med **oppgave 1b** er å bli bevisst på hva dårlig språk kan lede til for brukerne, mens **oppgave 1c** peker på positive konsekvenser for oss selv og virksomheten.

Følg med på at alle grupper leser høyt for hverandre, og at de faktisk diskuterer sammen. Dersom man ikke klarer å bli enig om negative konsekvenser, er det mulig å velge flere beskrivelser enn to.



en plan for det videre arbeidet. Dersom det er stort mangfold i valget av mulige negative konsekvenser, kan du bruke det for å understreke at innbyggerne møter virksomheten vår i mange ulike situasjoner, og at valgene til hver enkelt av oss også påvirker kollegaer og andre avdelinger.

**Oppgave 1c:** Skriv opp forslagene til gevinster på tavla, og ha forslagene synlig og tilgjengelig gjennom hele økten. Vis gjerne til forslagene når dere deler andre oppgaver/temaer i plenum.



**NB!** Gi litt ros for innsatsen så langt, og understrek på nytt at det er diskusjonen og refleksjonen som er det viktigste formålet med dialogduken.

**Plenum (10 min), mulige spørsmål:**

**Oppgave 1a:** Gruppens refleksjoner trenger ikke nødvendigvis å deles i plenum, men dersom noen har kommet med eksempler på lignende utsagn eller har delt erfaringer med å være «på mottakersiden», så kan det gjerne deles med andre.

**Oppgave 1b:** Det viktige er ikke hvilke mulige negative konsekvenser de enkelte gruppene velger, men at vi har et ansvar for at budskapene blir formulert slik at alle kan forstå dem. Dersom det er stor overensstemmelse mellom hva gruppene har valgt, kan det være et godt utgangspunkt for diskusjonene under **oppgave 6b** der dere skal legge

25 min

40 min

25 min

# HURTIG-GUIDE:

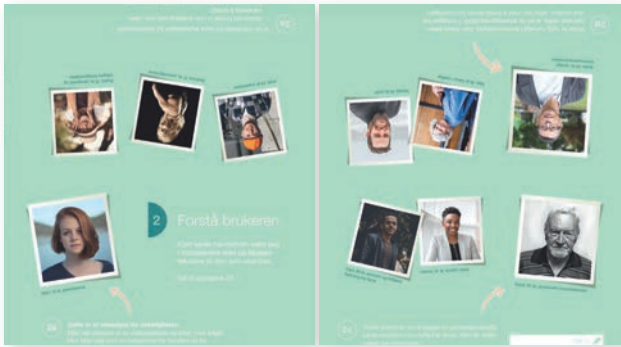
1 Klart språk – hva og hvorfor? (forside)

2 Forstå brukeren (innside, på deksel)

3 Hvordan lykkes med klart språk? (innside, under deksel)

## 2 | Forstå brukeren

(25 min på dialogduk + 15 min deling i plenum)



Formålet med denne delen er å få understreket at vi må sette oss i mottakerens sted, ved å gå gjennom noen konkrete eksempler.

**Oppgave 2a–2d** skaper mest sannsynlig gjenkjenning. Avhengig av hvem som deltar, kan det også peke på at «noen andre» har skylden for et negativt syn på virksomheten vår. Derfor er **oppgave 2e** viktig, for å sikre en refleksjon rundt hva vi i vår gruppe/enhet kan gjøre for å forenkle språket. Følg med på at gruppene bruker nok tid på denne oppgaven, og at de fokuserer på sitt eget språk, ikke bare språket i organisasjonen som helhet. Du kan for eksempel vise til bildene på midten av duken – her er det ulike mottakere med ulike forutsetninger som vi må forholde oss til.

Informert om at de har 25 minutter på å diskutere alle de tre **oppgavene (2a–2e)**. Gjenta at den som sitter nærmest teksten, skal lese høyt og notere, og at alle skal delta i diskusjonen.

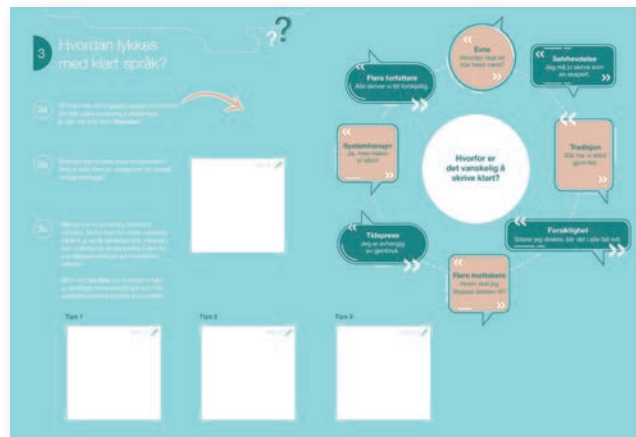
### Plenum (15 min), mulige spørsmål:

- **Oppgave 2a–2d** tar for seg tre ulike caser – men du kan gjerne spørre om deltakerne har egne eksempler.
- Den første casen (Mari) treffer de fleste i magen. Dersom du merker at deltakerne blir tydelig berørt, kan det være lurt å få en kort refleksjon i plenum om det, for å luften ut litt følelser.
- Knytt gjerne denne oppgaven til **oppgave 1b**, der gruppa fant negative konsekvenser, for å understreke sammenhenger.

- **Oppgave 2e** bør deles – du kan gjerne skrive opp på tavla (på samme måte som delingen på dialogduken). Dersom det er ulike enheter/avdelinger på samlingen, vil de mest sannsynlig ha sine egne begreper og ord. Det vil nok vekke litt munterhet å høre hva andre avdelinger har for stammespråk – og du kan spørre om kommentarer om hva stammespråk gjør for samhandling internt i organisasjonen.
- **Oppgave 2e** kan også inneholde en kime til konkrete tiltak under **oppgave 6b**. Kanskje kan deltakerne invitere kollegaer fra andre avdelinger for å få hjelp til å identifisere de aller «verste» eksemplene på stammespråk?

## 3 | Hvordan lykkes med klart språk?

(15 min på dialogduk + 10 min deling i plenum)



Motstand mot klart språk kan ta ulike former, men ofte dreier det seg om usikkerhet. Det er enklere å gjøre slik man alltid har gjort. Formålet med denne delen er å stimulere til en refleksjon rundt både dagens praksis og hvordan vi kan gjøre ting annerledes.

### Plenum (10 min), mulige spørsmål:

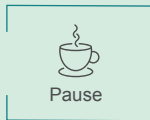
- **Oppgave 3b** egner seg godt til deling, fordi den dreier seg om strategier for å unngå motstand eller hindringer for å jobbe med klart språk.

🕒 10 min

🕒 20 min

🕒 35 min

🕒 25 + 20 min



**4** **Hvordan skriv klart?**  
(innside, under deksel)

**5** **Arbeid med teksteksempler**  
(innside, under deksel)

**6** **Hvordan skal vi jobbe med klart språk?**  
(innside, under deksel)

- Forslagene fra **oppgave 3c** bør du hente opp på en tavle. Da kan deltakerne hente gode ideer fra de andre gruppene til hvordan de kan utvikle en kultur for å jobbe med klart språk.

**Nå har dere kommet litt mer enn halvveis i økten. For mange er det nok uvant å arbeide på denne måten. Selv om det gir mye energi, krever det konsentrasjon og innsats. Vurder om det er behov for en kort pause (du kan eventuelt ta den etter del 4 i stedet).**

Til **4b** finnes også et ark med eksempel på hvordan kommunen skrev om teksten. Del ut det etter at gruppene er ferdige (for eksempel som innledning til en kort deling i plenum).

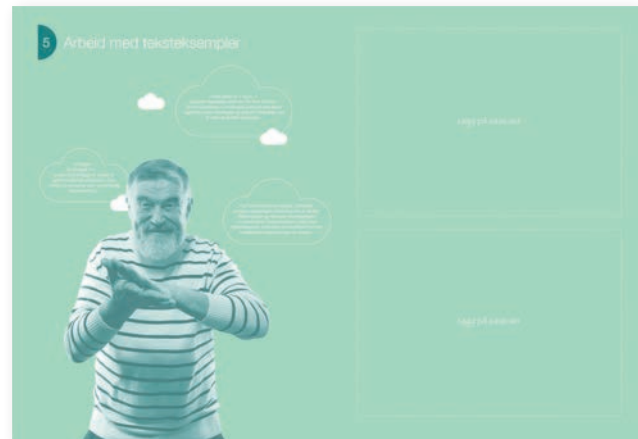


## 5 | Arbeid med teksteksempler

(20 min + 15 min deling i plenum)

## 4 | Hvordan skrive klart

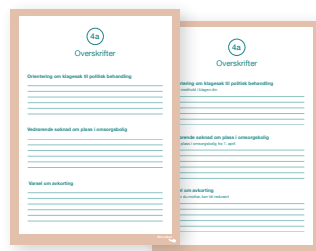
(15 min på dialogduk + 5 min deling i plenum)



Denne delen er praktisk øving, basert på to konkrete eksempler. Det viktigste her er diskusjonene i gruppene, så du trenger ikke bruke mye tid til deling – med mindre det er stort språk mellom hva gruppene mener. Da er det i tilfelle lurt å bruke tid på felles refleksjon om hva som gjør at gruppene har kommet frem til ulike løsninger.

Hver organisasjon og/eller avdeling har sine spesifikke utfordringer når det gjelder klart språk. På denne delen av duken kan dere derfor bringe inn teksteksempler som er spesielt relevante for deltakerne. Du finner eksempler på tekster i tekstbasen på klarspråk.no.

Til denne delen hører to løsark med teksteksempler på den ene siden og forslag til løsninger på den andre.

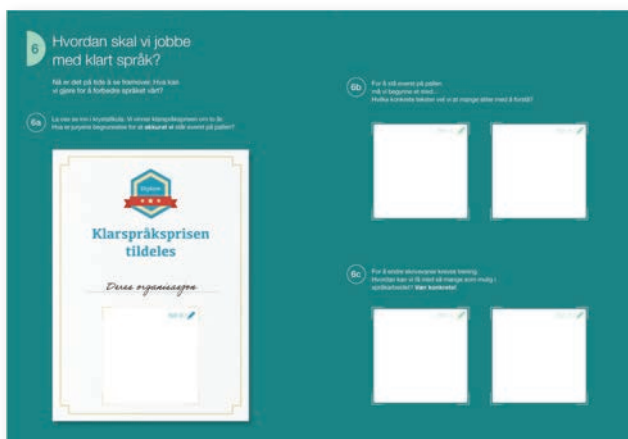


Hvor mye tid du skal sette av, avhenger selvfølgelig av hvor mange eksempler dere skal jobbe med. Tre eksempler, for eksempel, krever ca. 20 minutters arbeid i gruppene.

Det vil være mye læring på denne delen, siden tekstene er spesifikke og relevante for dem som deltar. Deling i plenum av hvordan gruppene har løst de ulike tekstene, bør du derfor bruke tid på. La gjerne en gruppe presentere sin løsning, og la de andre kommentere / komme med alternative forslag.

## 6 | Hvordan skal vi jobbe med klart språk?

(15 min på dialogduk + 10 min deling i plenum + 10 min på løsark + 10 min deling i plenum)



Noen organisasjoner har allerede tydelige planer for hvordan de skal jobbe videre med klart språk, mens andre trenger å utvikle planer. Uansett er det viktig å avslutte samlingen med å se fremover.

**Denne delen er todelt:**

**Oppgave 6a–6c** skal bidra til å trekke sammen diskusjonene til å definere noen områder som bør vektlegges fremover. Vær gjerne aktiv når gruppene jobber med **6a**, og stimuler/motiver dem til å være litt kreative når det gjelder å utforme begrunnelser.

**Oppgave 6d–6e** (eget ark) skal bidra til å utvikle konkrete tiltak fremover, og skape en personlig forpliktelse til å lykkes med gjennomføringen.

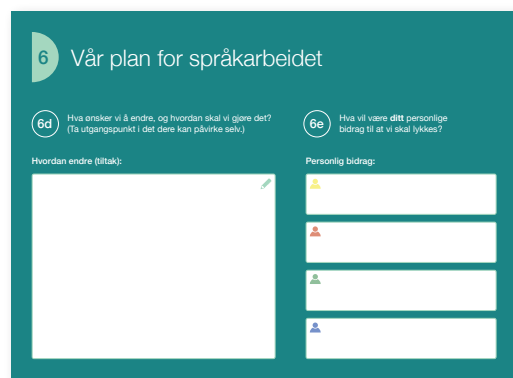
**Plenum 6a–6c** (10 min), mulige spørsmål: **6a** – del begrunnelser! (Dersom du har hatt samling med andre avdelinger i organisasjonen, kan du også trekke frem noen av deres forslag.)

**6b** kan være utfordrende, fordi det kan oppleves som «truende» å identifisere egne tekster som trenger forbedring – men alle har vi tekster som kan bli bedre. Dersom deltakerne ikke har klart å finne gode forslag, kan du gi dem to–tre minutter med et tydelig krav om at de skal klare å identifisere hvor det er forbedringspotensiale.

**6c** er på mange måter en bestilling til den som har ansvaret for klarspråksarbeidet. Vær tydelig på at dette er sjansen til å definere konkrete behov for støtte – og å se seg selv litt i speilet for å finne ut hva som vil få fart på arbeidet.

**Plenum 6d–6e (10 min), mulige spørsmål:**

- 6d** bygger både på det som ble konkretisert i **6b**, men også gjerne på det som ble identifisert i **oppgave 2e**.
- Erfaring tilsier at det er vanskelig å bli konkret. Spør gjerne «Hvordan...» flere ganger, for å utvikle forslagene til tiltak enda litt lenger.
- 6e** er viktig å løfte inn i plenum, fordi klarspråksarbeidet avhenger av bidrag fra alle. Å være nødt til å si høyt hvordan man selv vil bidra, skaper forpliktelse.
- Dersom det er noen som ikke har formulert noe eller er veldig vage – utfordre dem til å jobbe litt mer (gjærne inspirert av de andre), og spør dem igjen.



## Avslutning

På dette tidspunktet vil lederen for dem som har arbeidet på dialogduken, ha en viktig rolle. Diskusjonen om klarspråksarbeidet skal følges opp. Hvordan må lederen ha tenkt gjennom i forkant av samlingen – i hvert fall det første steget videre. Det siste du skal gjøre, er å takke deltakerne for innsatsen.

**Deretter kan du klappe deg selv på skulderen for en vel gjennomført arbeidsøkt. Lykke til!**