

Råd og tips til dere som skal arrangere skriveverksteder

- en arbeidsmetode som setter tverrfaglig samarbeid i system



Lær av andre

Det finnes ikke én bestemt oppskrift som må følges for å arrangere skriveverksteder. Hver virksomhet må selv finne metoden og framgangsmåten som passer best. Både tid, penger, tekst og erfaring vil virke inn på hvilken oppskrift som egner seg best.

I flere år har Difi gitt økonomisk støtte til virksomheter for å få de til å arrangere skriveverksteder. Flere virksomheter har også arrangert skriveverksteder med egne ressurser. I prosjektet «Klart lovspråk» brukte departementene metoden da de reviderte lovene sine.

I heftet har vi samlet noen praktiske råd og tips til dere som ønsker å arrangere skriveverksteder. Rådene og tipsene er basert på erfaringer vi har hentet inn.

Vi har delt teksten inn i fem deler:

- 1) Hva er skriveverksteder
- 2) Før dere går i gang
- 3) Når dere er på veg
- 4) Når dere er i mål
- 5) Presentasjon fra fire virksomheter som har brukt verkstedsmetoden: Likestillings- og diskrimineringsombudet, Utlendingsnemnda, Mattilsynet, Barne- og likestillingsdepartementet.

Vi håper rådene og tipsene kan være nyttige og inspirerende også internt hos dere!

Lykke til!

Difi, august 2016

Nyttige nettsteder

På nettstedene difi.no og klarspråk.no finner du blant annet informasjon om prosjektet «Klart lovspråk», om hvordan andre land arbeider med språket i lover og forskrifter og stoff om språk i dommer. Du finner også liste over undersøkelser som er gjort på lovspråksområdet, artikler, råd og hjelp.

Innhold

Hva er skriveverksteder?	4
Hvilke tekster egner seg?	4
Organisering av skriveverksteder	4
Å lykkes med skriveverksteder	4
Hva er klarspråk?	4
Før dere går i gang	5
Når dere er på vei	8
Når dere er i mål	10
Eksempler fra fire virksomheter	12
1. Likestillings- og diskrimineringsombudet (LDO)	12
2. Utlendingsnemnda (UNE)	13
3. Mattilsynet	14
4. Barne- og likestillingsdepartementet (BLD)	15

Hva er skriveverksteder?

Skriveverksted er en arbeidsmetode som setter tverrfaglig samarbeid i system. Jurister, fageksperter og språkeksperter jobber sammen med en tekst over en periode, og diskuterer seg fram til den endelige teksten som både ivaretar presisjon og språklig klarhet.

Vi bruker begrepet *skriveverksteder* konsekvent i denne teksten, men kjært barn har mange navn. Noen foretrekker å bruke språkverksteder, klarspråksverksteder, tekstverksteder osv.

Hvilke tekster egner seg?

I praksis kan alle tekster behandles i verksteder. Mange har god erfaring med å bruke metoden når de skal revidere kompliserte tekster som for eksempel lover, forskrifter, veiledninger, høringsbrev og vedtaksbrev. Dette er tekster hvor det stilles høye krav til presisjon, samtidig som tekstene skal være strukturert og utformet på en slik måte at de blir forstått av leserne.

Organisering av skriveverksteder

Skriveverkstedene ledes av en person hvis viktigste rolle er å sikre gode språkfaglige diskusjoner, holde framdriften og passe på at arbeidet kommer i mål. Noen foretrekker å bruke en ekstern språkrådgiver til å lede arbeidet, mens andre satser på å bruke interne krefter.

Noen virksomheter involverer mange deltakere i verkstedene, mens andre opplever verkstedsamlinger med få deltakere som mer nyttig. Det er også ulike meninger om det er bedre med flere og kortere verkstedssamlinger, eller få og lengre samlinger.

Hvordan verkstedene bør organiseres vil avhenge av mange forhold. Hvor mye tid og ressurser har dere og hva slags tekster skal dere behandle? Hvor kompleks og omfangsrik er teksten? Hvor mye erfaring har dere med metoden? Skriveverksteder som opprettes for å utarbeide en stortingsmelding eller for å revidere en lov, må antagelig organiseres og styres på en annen måte enn dersom det er et enkelt vedtaksbrev eller en kortere nettekst som skal skrives om.

Å lykkes med skriveverksteder

Det kan være lettere å lykkes med skriveverksteder i en virksomhet som allerede har etablert høy bevissthet om klarspråk. Der vil forhåpentligvis klarspråk være et uttalt mål og vanligvis finnes det retningslinjer og prinsipper for klarspråk som skriveverkstedene kan bygge på. Deltakerne slipper å bruke mye tid innledningsvis på å definere klarspråksprinsipper og å bli enige om hva klarspråk betyr. Men språkdiskusjonene kan bli like heftige uansett.

Hva er klarspråk?

Tekster som det offentlige sender ut, skal være skrevet i klart språk. Vi ser at språket i lover og forskrifter ofte smitter over på andre tekster, som for eksempel vedtaksbrev. Vi vet at mange innbyggere har vanskeligheter med å forstå innholdet i brev fra det offentlige. Dette er en av grunnene til at det er så viktig å legge vekt på å få et godt og klart språk, enten vi skriver lover, forskrifter eller andre tekster.

Vi definerer klarspråk som korrekt, klar og brukertilpasset språk. En tekst er skrevet i klarspråk dersom mottakerne

- finner det de trenger
- forstår det de finner
- kan bruke det de finner til å gjøre det de skal

Før dere går i gang

Under presenterer vi noen praktiske råd og tips for planleggingsfasen.

Bruk god tid på å planlegge hvordan dere skal arrangere skriveverkstedene. Vi forutsetter at beslutningen om bruk av skriveverksteder er godt forankret hos ledelsen.

- **Hva er målet med skriveverkstedene?**

Målet kan være todelt. Ett mål kan være å jobbe med en konkret tekst som skal være ferdig til et visst tidspunkt. Ett annet mål kan være å bruke metoden for å skape bevissthet om klarspråk. Noen ganger kan begge målene være like aktuelle. Bestem dere for hvilket eller hvilke mål dere har. Målet eller målene for verkstedene må også være klart for deltakerne i verkstedene.

- **Hva slags tekster skal dere jobbe med?**

Tenk igjennom hvilket behov dere har. Skal dere i gang med et større revisjonsarbeid av en lov? Eller haster det med å få laget noen nye vedtaksbrev på et område som er viktig for mange? Hvilken tekst egner seg best å starte opp med dersom dette er første gang dere bruker metoden?

Når teksten er valgt, kan dere på forhånd, hvis det er hensiktsmessig, gi verkstedet et mandat hvor dere beskriver problemet med teksten, strukturen, mål og målgruppe. Dette er også temaer som må diskuteres og avklares i verkstedene. Ikke gap over for mye tekst. Det er bedre å inkludere mer tekst i skriveverkstedene etter hvert.

- **Hvem og hvor mange skal delta i skriveverkstedene?**

Vurder hvilken fagkompetanse dere trenger å ha med. Hvor bredt faglig sammensatt bør gruppen være? Og hvor stor bør gruppen være? Ulempen med grupper som består av flere enn syv-åtte stykker er at det kan bli mange og lange diskusjoner, noe som kan hemme progresjonen i arbeidet. Fordelen med mange deltakere er at kunnskapen blir mer spredt i organisasjonen og at det gir god faglig kvalitetssikring. Antallet er ikke alltid det viktigste, men at de deltakerne som har et eierskap til teksten er involvert.

- **Er det behov for å gi deltakerne en innføring i hva klarspråk er?**

Har virksomheten og deltakerne mye erfaring med klarspråk allerede eller trengs det en innføring i hva det er? Mer om dette i punkt to under «Når dere er på vei».

- **Hvem skal lede arbeidet i skriveverkstedene?**

Noen leier inn en egen språkrådgiver som leder arbeidet. Andre igjen velger å arrangere skriveverkstedene selv og bruker egne krefter. Uansett hva dere velger, er det viktig å tenke igjennom hvilken rolle og kvalifikasjoner denne personen bør ha.

Vi tror følgende egenskaper kan være gode å ha for den som leder arbeidet med skriveverkstedene:

- ha god språkforståelse
- være dyktig til å lede språkfaglige diskusjoner
- være god til å passe på framdrift og mål
- ha tyngde og gjennomslagskraft
- være inspirerende
- kunne tenke systematisk

Virksomheter som ikke har arrangert skriveverksteder før, og som er i en tidlig fase av klarspråkarbeidet, vil ofte oppleve at det er nyttig å leie inn en ekstern språkrådgiver når de skal arrangerer skriveverksteder. Etter hvert som dere får erfaring med metoden, kan dere

bygge opp kompetansen til egne medarbeidere, så de overtar denne rollen. Da sparer dere dessuten penger ved å slippe å kjøpe inn ekstern bistand.

Dersom dere skal benytte ekstern språkrådgiver, må dere lage en bestilling eller anbudsinvitasjon hvor dere presenterer mål, teksttype, krav til kvalifikasjoner og tidsramme. Samtidig bør dere skrive litt om hvordan skriveverkstedene skal gjennomføres og hvordan dere skal samarbeide om det.

- **Hvor mange verksteder skal dere ha?**

Skal dere satse på mange verksteder eller få? Holder det med to til tre samlinger eller bør dere ha så mange som åtte til ti? Skal hovedarbeidet gjøres i verkstedene eller satser dere også på å jobbe en del i tiden mellom verkstedssamlingene? Dette må dere vurdere, og helst sammen med deltakerne. Noen foretrekker å bruke litt lenger tid på den første samlingen, og litt kortere tid på samlingene som kommer etter. Men forhold som tidspress, tekstmengde og erfaring vil ha noe å si for hva som er best.

Noen virksomheter forteller at de har stort arbeidspress, og at det er vanskelig å få satt av tid til at saksbehandlerne kan delta i verkstedene. Saksbehandlerne må også ha tid til å jobbe med tekstene imellom skriveverkstedene. Den totale tidsbruken bør avklares så tidlig som mulig i planleggingsfasen.

- **Er det noen tekniske begrensninger i saksbehandlingssystemet?**

Noen ganger jobber man i verkstedene med tekster som får følger for malene som er i bruk. For å unngå tekniske hindringer med å endre malene, anbefaler vi å spille på lag med IT-systemet. Se mulighetene, men ikke overse begrensningene. Begrensninger i saksbehandlingssystemet er spørsmål dere må avklare så tidlig som mulig. Vurder om det er nyttig å ha med en person fra IT-avdelingen i gruppa, eller om det holder at de er orientert og forberedt. Hvis mulig, avklar med IT at de setter av ressurser til å implementere tekstene.

- **Skal dere brukerteste teksten?**

Vi anbefaler å brukerteste tekster som skal nå ut til mange. Først da får dere vite om teksten dere har jobbet med er skrevet i klarspråk, og er blitt forståelig for dem som skal bruke teksten. Dere bør vurdere om tekstene bør brukertestes før dere setter i gang (nullpunktmåling), om dere vil teste den underveis eller om dere får størst effekt av å teste teksten i slutfasen. En kombinasjon av 0-måling og brukertesting av sisteutkastet er nyttig for å dokumentere måloppnåelse, endring og resultater. Les mer om [Brukertesting](#). Teksten ligger på klarspråk.no, under Prosjekthjelp, «Mål effekter, test og evaluer».

- **Hvordan forberede og skape motivasjon i arbeidet?**

Det er viktig å orientere de som skal være med på verkstedene om hvorfor dere setter i gang med skriveverksteder og hva det innebærer. Det er vanligvis ikke vanskelig å få med deltakere i slikt arbeid, vel og merke dersom det er satt av tilstrekkelig tid til arbeidet.

Vurder om deltakerne er motiverte fra starten av. Hvis dere er usikre, tenk igjennom hva som trengs for å skape motivasjon i begynnelsen av arbeidet, men også underveis. Det er ikke sikkert det trengs å gjøre noe, men tenk likevel over om dere bør invitere en ekstern ressurs til å fortelle om sine erfaringer i starten av arbeidet. Vurder også om det er behov for et kurs i klart språk som en start? Det kan være nyttig å ta e-læringskurset Den gyldne pennen, som Difi og Språkrådet har utviklet. Det kan dere ta på Læringsplattformen.difi.no. Kanskje dere kan ha i beredskap noe som bryter opp arbeidet, for eksempel en morsom skrivetest, en quiz osv.

- **Hva skjer etter at skriveverkstedene er gjennomført?**
Planlegg hvordan dere vil evaluere skriveverkstedene. Når dere er ferdige, er det viktig å gjøre dere opp en mening om metoden fungerte slik dere ønsket, om resultatet ble godt nok, om tiden ble brukt effektivt, eller om det trengs justeringer dersom dere skal fortsette med skriveverksteder i fremtiden.

Når dere er på vei

Under presenterer vi noen praktiske råd og tips for gjennomføringsfasen.

- **Begynn med noen viktige avklaringer**

I det første verkstedet er det viktig å etablere en felles forståelse for metode, roller og spilleregler for verkstedsarbeidet. Er dere enige om målet og hva dere skal oppnå? Er det avklart hvilke tekster dere skal jobbe med, hvorfor og hvordan?

Å jobbe med store tekstmengder gir sjelden rom for å diskutere alle tekstene i detalj. Bør dere legge opp til at deltakerne arbeider mellom samlingene? Noen velger å diskutere mer overordnede problemstillinger i verkstedene, og jobber heller med tekstene individuelt. Andre går igjennom hver eneste setning i skriveverkstedene. Bli enige om hva som passer best for dere.

Hvis dere trenger å organisere deltakerne i mindre grupper som arbeider mellom samlingene, bør dere velge en leder for hver av disse gruppene. Det viktigste er at dere til slutt klarer å samle dere om en endelig versjon av teksten.

- **Skap en felles språkplattform**

Det er viktig å skape en felles språkplattform i gruppen. Er deltakerne noenlunde enige om hva klarspråk innebærer? Har dere en felles forståelse for de språklige utfordringene hos dere? Det er viktig å være klar over at et ulikt utgangspunkt forsinker prosessen. Start gjerne med en diskusjon om klarspråk, og om hvilke klarspråksprinsipper dere skal bygge på. Har dere en språkprofil, bruk den aktivt. Vis gjerne fram gode før- og etter eksempeltekster fra egen virksomhet eller andres. Det slår sjelden feil.

- **Husk å dokumentere arbeidet og beslutningene**

Det er nyttig å dokumentere arbeidet og beslutningene fra skriveverkstedene. Det gjør dere ved lage et beslutningsnotat eller et referat. På den måten kan dere spare tid og slippe eventuelle «omkamper». Dokumentasjonen kan også fungere som grunnlag for en framtidig språkprofil og for å spre kunnskap til kollegaer internt.

- **Når tekstarbeidet begynner**

Når dere går i gang med selve tekstarbeidet, er det avgjørende for resultatet å bruke god tid på å klargjøre målet med teksten. Her er noen spørsmål dere kan starte med:

- Hva skal teksten bidra til?
- Vil dere at leseren skal ta stilling til noe eller gjøre noe?
- Hva er det aller viktigste budskapet i teksten?
- Hvem er leseren?

Et godt råd når dere jobber med større og kompliserte tekster, er å utarbeide en mål-, målgruppe- og tekstanalyse før dere går løs på detaljer og formuleringer.

Tenk over hvordan teksten skal struktureres og bindes sammen slik at den løser leseren gjennom helheten. Bruk meningsbærende titler og andre teknikker for å holde på leserens oppmerksomhet. Glem ikke at mange har en tendens til å overlesse leserne med for mye av sin egen kunnskap, men det er ikke alt som er like relevant å ta med. På nettsiden [klarspråk.no](http://klarsprak.no) kan dere finne mange skrivetips og teksteksempler.

- **Vær forberedt på språkfaglige diskusjoner som er vanskelige å lande**

Det er ikke alltid deltakerne blir enige om stil, struktur, formuleringer og begreper. Da kan det være en idé å trekke inn lærdom og eksempler fra andre virksomheter. Hvordan har andre løst akkurat dette problemet? En annen utvei kan være å teste ut tekstvariantene på en gruppe med reelle brukere.

Hvis diskusjonene låser seg helt, er det likevel viktig å komme videre i arbeidet. Noen ganger kan den beste løsningen være å avslutte diskusjonen, og heller ta den opp igjen senere når tiden er moden. Andre ganger kan løsningen være å løfte uenighetene opp til en leder.

- **Ting tar ofte lenger tid enn man forventer**

Det tar tid å jobbe med tekster. Flere virksomheter forteller at arbeidet med tekstene sammenlagt gikk raskere med verkstedsmetoden enn ellers. Dette kan selvsagt være motiverende, både for ledelsen i organisasjonen, og for saksbehandlerne som skal delta i skriveverkstedene. Men likevel kan det oppstå situasjoner hvor man trenger mer tid enn planlagt. Ta det i så fall tidlig opp med gruppa og ledelsen.

- **Sjekk underveis med deltakerne om dere er på rett vei**

Sett av tid underveis til å snakke om arbeidet dere gjør, om prosessen og resultatene. Det merkes fort om deltakerne er motiverte og følger opp arbeidet slik det var ment. Men sjekk likevel hvordan deltakerne opplever metodikken. Mener gruppen at de er på rett vei? Er diskusjonene konstruktive og går arbeidet framover som planlagt? Det kan hende at noen av deltakerne har innspill til arbeidet og prosessen som dere ikke hadde tenkt på da dere planla verkstedene.

- **Pass på å holde motivasjonen oppe**

Er det nå dere trenger å bryte opp arbeidet, for eksempel med en morsom skrivetest, eller en quiz? Bruk gjerne humor underveis, det gjør arbeidet mer lystpreget. Ros deltakerne og skryt gjerne av resultatene dere oppnår.

Når dere er i mål

Selv om dere er i mål med verkstedene og teksten nå er ferdig, bør dere ikke runde av uten å ha vurdert erfaringene dere har fått. Punktene under gir dere noen tips til hva dere kan gjøre.

- **Evaluer arbeidsmetoden og resultatet**

Sett av tid slik at gruppen kan få sagt hva de mener om prosessen og resultatet. Finn svar på disse spørsmålene:

- Oppnådde dere målet som var satt for arbeidet?
- Hva fungerte godt og hva fungerte mindre godt?
- Var framdriften slik dere hadde håpet på?
- Hva kunne vært gjort av eventuelle forbedringer?
- Ble teksten klar og god?
- Hva sa brukertesting eller brukerinvolvingen?
- Hadde dere håpet å komme enda lenger med teksten, slik at den ble enda klarere?
- Hva skulle i så fall til for at dere hadde klart det?

Dersom dere har kjøpt tjenester fra et språkkonsulentfirma i forbindelse med skriveverkstedene, bør dere også gi tilbakemelding til firmaet på hvordan dere opplevde samarbeidet med dem.

- **Vurder om og hvordan dere kan bruke skriveverksteder i fremtiden**

Dersom dette er første gang dere arrangerer skriveverksted, bør dere vurdere om dere skal fortsette å bruke metoden og hvilke type tekster dere mener den egner seg best til. Bør dere få som en fast rutine å jobbe med alle (større) tekster i skriveverksteder? Eller noen bestemte type tekster, som f.eks. lover og forskrifter?

Vurder også om det er aktuelt for dere å lede verkstedene selv neste gang eller en gang i framtiden. Hvis dere ønsker å satse på metoden framover, er det lurt å bygge opp nødvendig kompetanse internt hos en eller flere medarbeidere slik at de over tid kan overta denne rollen.

- **Spre kunnskapen i organisasjonen**

Noen velger å lage et referat av de språkfaglige beslutningene som ble tatt underveis og begrunnelsen for disse. Noen lager en oppsummering av erfaringene de gjorde med selve metoden. Å formidle erfaringene dere nå har fått, er en fin måte å spre kunnskapen i organisasjonen på. Samtidig er det med på å øke språkbevisstheten i hele organisasjonen. Bruk intranettet, allmøte eller andre møteplasser til å presentere erfaringene dere har fått.

Sjekkliste

- ✓ Bruk tid på å planlegge verkstedene
- ✓ Vær realistiske når det gjelder tekstmengde
- ✓ Skap en felles språkplattform før dere begynner
- ✓ Bli enige om målet med teksten
- ✓ Definer hvem leseren er og hvilke forutsetninger hun har
- ✓ Vær forberedt på språkfaglige diskusjoner som er vanskelige å lande
- ✓ Pass på å holde motivasjonen oppe
- ✓ Husk å dokumentere arbeidet og beslutningene
- ✓ Evaluer arbeidsmetoden og resultatet
- ✓ Spre kunnskap internt

Klar, men aldri ferdig

Eksempler fra fire virksomheter

Nedenfor presenterer fire virksomheter hvordan de valgte å arrangere sine skriveverksteder. De har jobbet med forskjellige typer tekster, og de har også valgt ulike opplegg for sine verksteder. Tre av dem har benyttet ekstern språkrådgiver, mens den fjerde, Barne- og likestillingsdepartementet, bruker sin egen språkrådgiver.

1. Likestillings- og diskrimineringsombudet (LDO)

Vi fikk 60 000 kroner fra Difi i 2015, for å arrangere skriveverksteder med hjelp av ekstern språkrådgiver.

Initiativet kom fra en saksbehandler som kjente til at Difi skulle dele ut støtte til skriveverksteder. Etter en nærmere vurdering internt i ombudet søkte lederen for veiledningsavdelingen og avdeling for lov og rettigheter om støtte fra Difi. Han var også ansvarlig for den videre planleggingen av språkverkstedene sammen med språkkonsulentfirmaet.

Vi arrangerte skriveverksteder i perioden januar til mars 2016, hvor vi jobbet med flere forskjellige tekster underveis, som for eksempel ombudets uttalelser og ombudets veiledningsbrev.

Gjennomføringen av skriveverkstedene

Formålet med å arrangere skriveverkstedene var først og fremst å skape økt bevissthet rundt klarspråk. Dette var en av grunnene til at vi valgte å ha så mange som 30 deltakere med på skriveverkstedene. Målet var også å gi våre ansatte kunnskap om hvordan de kan skrive klart samtidig som tekstene beholder sin presisjon. Det var altså ikke noe mål å sitte igjen med én konkret tekst som alle deltakerne hadde jobbet sammen om, og som kunne gjenbrukes mange ganger.

De fleste som deltok på skriveverkstedene var jurister, men også andre fagpersoner, som for eksempel statsvitere, deltok. Vi hadde totalt tre samlinger med den eksterne språkkonsulenten. Den første samlingen varte i to timer, og de to siste samlingene varte i cirka tre timer hver.

Skriveverkstedene begynte med et oppstartsmøte. Deltakerne var delt opp i fire grupper med cirka åtte deltakere per gruppe. I oppstartsmøtet gikk språkkonsulenten gjennom klarspråkprinsippene. Han viste også frem mange eksempler på tekster fra andre offentlige virksomheter. I de neste to skriveverkstedene skulle deltakerne prøve ut prinsippene i praksis. De fikk tildelt eksempler på egne tekster og oppgaver som de skulle løse. Oppgavene ble først løst individuelt, og etterpå gikk de gjennom dem i plenum. Temaene var blant annet bruken av fagord og fagsjargong, passiv, overskrifter og tekstmengde.

Deltakerne sa i første møte med språkkonsulenten at de ønsket mer informasjon om bruk av komma, så i den aller siste samlingen fikk de et lynkurs i kommaregler.

Vi skrev referat fra hver av samlingene og deretter en sammenfatning som vi i neste omgang skulle presentere på et internt allmøte.

Videre språkarbeid i LDO og skriveverksteder i fremtiden

Vi syntes denne arbeidsformen var både morsom og lærerik. Flere av deltakerne har allerede begynt å bruke flere av rådene de fikk, som å benytte meningsbærende overskrifter i en tekst. De har også startet arbeidet med å endre flere av maltekstene som de bruker.

Vi planlegger også å brukerteste to av tekstene som ble behandlet i skriveverksteder i løpet av 2016. Denne brukertesting skal danne grunnlaget for vårt videre arbeid med tekstene. Foreløpig har LDO ikke bestemt om og eventuelt hvordan vi ønsker å videreføre arbeidsmetoden med skriveverksteder.

Kontaktperson: Åsulv Solstad

Aasulv.solstad@ldo.no

veiledningsavdelingen og avdeling for lov og rettigheter
LDO

2. Utlendingsnemnda (UNE)

UNE var en av flere virksomheter som fikk 60 000 kroner i støtte av Difi til å arrangere skriveverksteder i 2015. I likhet med LDO brukte vi en innleid språkrådgiver.

I 2015–2016 arrangerte vi skriveverksteder for å forbedre tekstene i asylvedtak. Våre asylvedtak består av mye standardtekst, og skriveverkstedet hadde som mål å revidere disse. Tanken her var at dersom standardtekstene ble revidert etter klarspråksprinsippene, ville det også smitte over på de delene av teksten som er fritekst. I tillegg jobbet skriveverkstedene med strukturen i et asylvedtak for å gjøre den mer oversiktlig og leservennlig.

UNE arrangerte også skriveverksteder i 2014–2015, også da med hjelp av en ekstern språkkonsulent. Da jobbet vi med tekster på utvisningsområdet. Flere av dem som deltok i disse skriveverkstedene fulgte opp arbeidet i etterkant med å lage en språkprofil. Den ble ferdig i mai 2016.

Før vi satte i gang med å arrangere skriveverksteder, tok vi kontakt med UDI og BLD som vi visste hadde brukt metoden.

Gjennomføringen av skriveverksted

Deltakerne i skriveverkstedene i 2015–2016 kom fra forskjellige avdelinger i UNE. Alle som deltok i skriveverkstedene hadde jobbet mye med saksbehandling og hadde kjennskap til asylsaker. Alle deltakerne hadde også tidligere jobbet med tekstene som skulle revideres.

I alt bestod gruppen som deltok på skriveverkstedene, av syv personer. Fire av disse syv var også med i UNEs malgruppe. Seks av deltakerne var jurister, mens en deltaker var kommunikasjonsrådgiver med samfunnsvitenskapelig bakgrunn.

Totalt ble det arrangert tre verkstedssamlinger med språkkonsulenten. Hver av disse møtene varte i tre timer. Det var cirka en måned imellom hver gang språkkonsulenten møtte deltakerne.

Vi brukte oppstartsmøtet til å bli enige om noen prinsipper for hvordan tekster skulle skrives. Språkkonsulenten hadde fått tilsendt teksten de skulle jobbe med på forhånd. Gruppen diskuterte blant annet struktur og overskrifter. Vi brukte også tid på å snakke om hva slags endringer som var praktisk mulig, fordi det interne saksbehandlingssystemet satte visse begrensninger for de endringer som kunne gjøres. Gruppen brukte dessuten tid på å snakke om hva som var målet med teksten, og hvem som var mottaker av teksten vi jobbet med.

I de neste to skriveverkstedene behandlet vi strukturen i teksten. Språkkonsulenten tok også opp noen av formuleringene i dokumentet, og kom med forslag til endringer. Vanlig fremgangsmåte var at språkkonsulenten tok opp en problemstilling, og så diskuterte deltakerne seg frem til en løsning. Det var ikke alltid vi ble enige om å bruke språkkonsulentens forslag, noen ganger kom vi med egne forslag til endringer, og noen ganger kom vi frem til at vi ikke ville gjøre noen endringer i teksten i det hele tatt.

Deltakerne jobbet med teksten imellom møtene, både hver for seg og samlet som gruppe. Vi fant etter hvert ut at det mest effektive var at hver enkelt utarbeidet forslag til en tekst som vi sammen ble enige om i et felles arbeidsmøte. På arbeidsmøtene ble hvert tekstforslag diskutert grundig, og det ble landet konkrete endringsforslag i hvert møte.

UNE hadde siste skriveverksted med den eksterne språkkonsulenten i begynnelsen av mars 2016, men fortsatte å jobbe med teksten individuelt og i grupper etter dette.

Videre språkarbeid i UNE og skriveverksteder i fremtiden

UNE opplever arbeidsmetoden som nyttig, og at vi har fått verdifull kunnskap som vi kan bruke også i arbeidet med andre tekster. Sommeren 2016 har vi planlagt enda et skriveverksted med innleid språkkonsulent, denne gangen om såkalte EØS-saker.

UNE har gjennomført en kvalitativ brukertesting av asylvedtakene våren 2016. Tilbakemeldingene fra denne testingen vil bli brukt direkte i forbedringsarbeidet med asylvedtakene. Vi regner med å være i mål med arbeidet i juni 2016.

UNE vil videreføre metoden med skriveverksteder. I fremtiden vil vi vurdere å gjennomføre skriveverksteder med egne ansatte, det vil si uten å leie inn en ekstern språkrådgiver.

Kontaktperson: Tonje Bruun

tbn@une.no

kommunikasjonsenheten

UNE

3. Mattilsynet

I 2014 brukte Mattilsynet skriveverksteder da vi skulle forbedre språket i utkastene til dyreholdforskriften og drikkevannsforskriften. Mattilsynet hadde fått 60 000 kroner i støtte fra Difi til å arrangere verksteder med hjelp av en ekstern språkrådgiver. Målet var å få språket i disse forskriftene til å bli så forståelig som mulig for brukerne av regelverket. I tillegg skulle bestemmelsene være presise, entydige og juridisk riktig formulert.

Det var den eksterne språkrådgiveren som i stor grad la opp hvordan språkverkstedene ble gjennomført.

Gjennomføringen av skriveverkstedene

Fra Mattilsynet deltok to saksbehandlere, den ene var jurist og den andre veterinær. Disse to hadde hatt hovedansvaret for hver sin forskrift før de begynte å jobbe med tekstene i skriveverkstedene. De kjente derfor forskriftene godt fra før, og innholdet i tekstene var nokså avklart før de begynte med selve språkarbeidet. Dermed trengte de ikke å bruke så mye tid på å diskutere det juridiske innholdet i tekstene, men kunne heller konsentrere seg om det språklige innholdet i bestemmelsene.

Mattilsynet sendte over en eller to paragrafer fra hver av de to forskriftene til språkkonsulenten omtrent en uke før hvert språkverksted. Språkkonsulenten vurderte paragrafene og foreslo endringer på møtet. Deltakerne diskuterte seg deretter frem til en løsning.

Deltakerne jobbet sammen med språkkonsulenten med to nye paragrafer hver 14. dag. De jobbet to timer hver gang og møttes totalt ti ganger. De gikk igjennom bestemmelsene setning for setning sammen med språkkonsulenten og «forhandlet» seg frem til en løsning. Etter hvert skriveverksted skrev språkkonsulenten et referat som beskrev hvilke endringer de hadde blitt enige om.

Etter at skriveverkstedene var gjennomført, presenterte saksbehandlerne fra Mattilsynet erfaringene og eksempler på tekster før og etter, i et avdelingsmøte.

I sin rapport til Difi av 12. mai 2014 skrev Mattilsynet:

«Vi har vunnet mye på at mennesker som normalt ikke arbeider med fagområdet, har gjennomgått tekstene nøye. Dette gjelder både språkkonsulentene og de interne kollegaene som til daglig arbeider med helt andre problemstillinger. Kollegaene vet hvordan Mattilsynet tenker og arbeider i andre sammenhenger. Det har vært verdifullt å vurdere om dette er noe som kan overføres til det aktuelle fagområdet. Gjennom spørsmål og diskusjoner måtte vi tenke nøye igjennom hva vi egentlig ønsker å oppnå med bestemmelsene, og hvordan teksten bør formuleres for å oppnå akkurat dette. Vi har også fått en indikasjon på om tekstene kan misforstås på noen måte. Kombinasjonen av språkkonsulenter og interne kollegaer fra andre fagområder har vært ideell for å oppnå disse gode, produktive diskusjonene.»

Videre språkarbeid i Mattilsynet og skriveverksteder i fremtiden

Vi opplevde arbeidsformen som nyttig og lærerik. Vi mener at begge forskriftsutkastene har blitt betydelig bedre, på kortere tid enn de ville blitt uten en slik serie av språkverksteder. Mattilsynet vil bruke kunnskapen vi fikk under skriveverkstedene også når vi jobber med annet regelverk.

Mattilsynet satte i gang et større klarspråksprosjekt i 2015. Dette klarspråksprosjektet innebærer blant annet flere skriveverksteder, og en intern måling av holdninger i starten og slutten av prosjektperioden.

Mattilsynet har fortsatt med å bruke skriveverksteder når vi jobber med forskrifter og veiledere. Vi har leid inn en ekstern språkkonsulent til å holde verkstedene. Som del av klarspråksprosjektet får nå ti kommunikasjonsrådgivere i Mattilsynet veiledning og praktisk trening i å lede språkverksteder.

Kontaktperson: Bjørnar Stavenes

Bjornar.Stavenes@mattilsynet.no

seksjon dyrevelferd og klarspråksprosjektet

Mattilsynet

4. Barne- og likestillingsdepartementet (BLD)

BLD har i mange år arrangert skriveverksteder og i dag er arbeidsmetoden innført på permanent basis. Målet er at alle større tekster skal behandles i et språkverksted ledet av vår språkrådgiver. BLD arrangerer språkverksteder for alle ansatte.

I verkstedene har vi behandlet ulike tekster som veiledere, høringsnotat, lovttekster, proposisjoner og meldinger til Stortinget, foredrag, brev og rundskriv. Fremgangsmåten tilpasses den teksten som deltakerne skal jobbe med. Språkverkstedene oppleves som et forpliktende samarbeid, og deltakerne melder tilbake at dette arbeidet er nyttig og effektivt.

Språkverkstedene – fra skrivestue til tekstanalyse

Da vi startet med det første språkverkstedet i 2011, gikk innleide språkkonsulenter i gang med å rette på teksten etter den var skrevet. Etter hvert har departementet utviklet en ny metode. I dag starter alle språkverksteder med en analysefase før teksten blir til. Hva er målet med teksten, hvem er leseren og hvilken type tekst er det som skal behandles? Denne metoden har vist seg å være spesielt effektiv når det er flere forfattere av samme tekst. Det handler om å skape en felles bevissthet.

Å skape gode forutsetninger for en klar tekst

I det første språkverkstedet, som kan være et startseminar på tre timer, behandles mål, struktur, modelleser (er en leser som er i forfatterens hode mens han skriver), språkstil og prinsippene for klarspråk. BLD har utviklet sin egen språkprofil som danner grunnlaget for arbeidet. Deltakerne veiledes dessuten i de ulike sjangrenes egenart og normer. Å utvikle språklig bevissthet om teksten du skal skrive, er en forutsetning for å skrive klart.

Eksempler på noen spørsmål som diskuteres i startfasen:

- Hvem er leseren? Er det en eller flere lesere? Hvilke forutsetninger har leseren?
- Hva skal leseren ta stilling til? Hva skal leseren gjøre etter å ha lest teksten?
- Hvordan lage gode mål for teksten? Kan delmål bli kapitteloverskrifter?
- Retorikk og språkstil. Hvilken type tekst er dette?
- Hvordan skal leseren finne det viktigste? Struktur og skriveprinsipper.

En klarspråkbyråkrat finner glede i å skrive

Deltakerne opplever at det både er effektivt og lærerikt med disse innledende diskusjonene. Vanligvis er det flere forfattere som skriver sammen på omfattende tekster. Ved at alle er enige om mål og målgruppe før skrivearbeidet starter opp, blir det videre arbeidet bedre samkjørt. Mange mener at et slikt startseminar også er motiverende. Det gir større oppmerksomhet om hvem leseren er, og gode tips til hvordan strukturere teksten. Seminaret er basert på kommunikasjonsprinsipper og språktips for å skrive klart.

Teksten blir saumfart

Etter startseminaret jobber deltakerne med teksten på egenhånd. De sender nye utkast til språkrådgiveren, som kommenterer, redigerer, stryker og retter tekst. I denne prosessen samarbeider forfatteren og språkrådgiveren tett. Alle får oppfølging enten enkeltvis eller i gruppe. Tekstene skal også gås igjennom og godkjennes av andre i departementet, derfor er det viktig å få satt av nok tid i sluttfasen til en samlet gjennomgang for hele tekstarbeidet.

Om det er en gruppe eller enkeltperson som ønsker språkverksted, er det i prinsippet de samme metodene som benyttes. Først må vi gjøre en analyse av mål og målgruppe, deretter bestemme hvordan vi skal strukturere teksten og til slutt går vi gjennom tekstforslagene.

Videre språkarbeid i BLD og skriveverksteder i fremtiden

Erfaringene i BLD er at det både er motiverende og effektivt å jobbe med tekster på måten beskrevet over. Derfor har vi integrert skriveverksteder som en del av vår arbeidsform. For å lykkes er det avgjørende at det er satt av nok tid og ressurser til arbeidet. Dessuten er det nødvendig å være enige om retningslinjer for klart språk, og ikke minst ha gode holdninger til det å skrive klart og godt. BLD har utgitt en ny og forbedret utgave av språkprofilen i 2016. Denne brukes på de obligatoriske klarspråkskursene vi holder i Byråkratskolen, både for nyansatte og for dem som ønsker mer skrivekunnskap.

Kontaktperson: Ragnhild Samuelsberg, fagdirektør

ragnhild.samuelsberg@bld.dep.no

BLD