

Klaus Kjøller

Bedre offentlig sprogbrug: Gode hensigter rammer grum virkelighed

Nordisk klarspråkskonferanse 2015

Torsdag 28. maj, 15.45 – 16.15

KS Agenda Møtesenter

Haakon VII's gate 9

0161 Oslo

Foredragspeptalk

- Monopolorganisationers modstand mod forandring
- Hvordan undgår vi, at alt ender som skueværdier og hyldesucceser?

- Kjærgaard, A. *Sådan skriver vi – eller gør vi? – en undersøgelse af de tekstlige effekter af to sprogpoltiske projekter i Danmarks Domstole og Københavns Kommune og af årsagerne til projekternes gennemslagskraft*, ph.d.-afhandling, Det Humanistiske Fakultet, Københavns Universitet, 2010.



Kbh.s Kommune: bedre breve-kursus

- organisationsforandringsprojekt og ikke et sprogforandringsprojekt
- de problemer i de "gamle" breve som kurset fokuserede på, stemte ikke overens med de problemer sagsbehandlerne opfattede som centrale for brevskrivningen



Danske Domstole: skriveguide

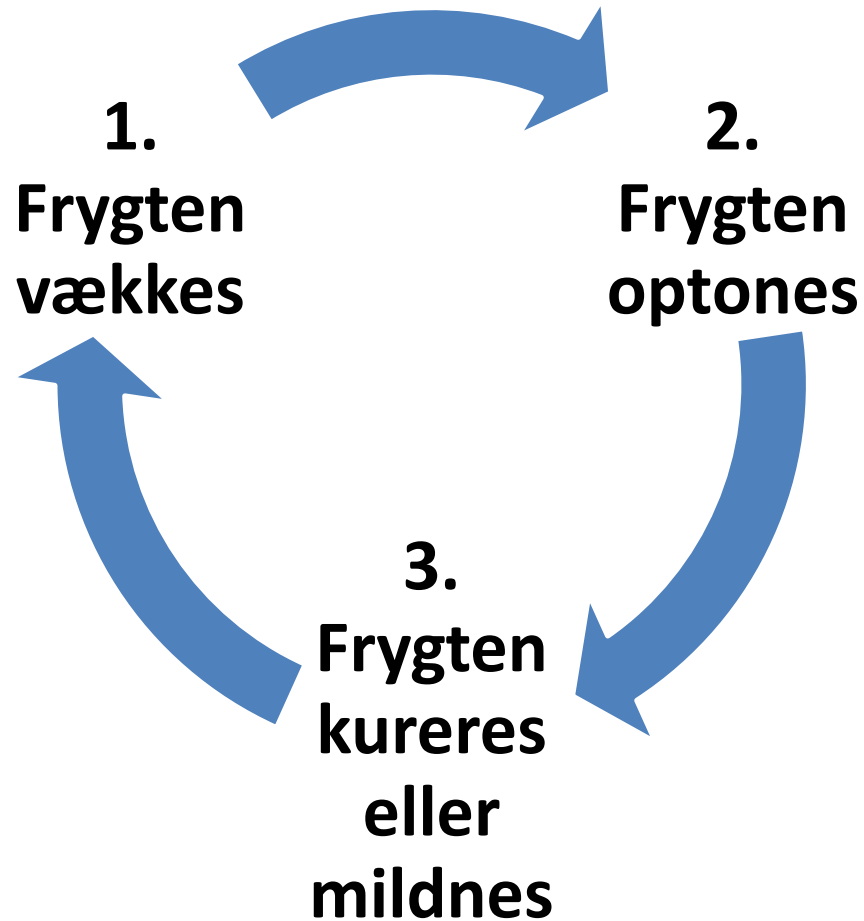
- man valgte at undgå enhver konflikt i gruppen, fx en beslutning om man skulle placere dommens konklusion først eller sidst i dommen. Derfor kom vejledningen kun til at indeholde råd som alle betragtede som selvindlysende. Og derfor blev skrivevejledningen efterfølgende ikke opfattet som særlig brugbar.



Modstandertyper

- **Tryghedsnarkoman**
 - Karrieremager
 - Fanatiker
 - **Formand**
 - Statsmand

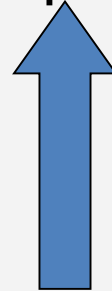
Tryghedsnarkomanens frygtreaktor driver offentlige organisationer



Rådgiverens skabelon

Frihed,
Selvbestemmelse
Tryghed

Mål/ projekt



Sprog- og
kommunikations-
rådgiveren

Ansæt i monopol-
organisation eller
fagforening
(tryghedsnarkoman)

Ledelsen,
nye krav,
reformer

Ansvarsreglen

- Sørg for at den ansatte tager ansvaret for at udtrykke sig forståeligt

Spørgsmålet

- Hvordan undgår vi, at konsulenten og hendes produkter: kurser, pjecer, diasshows, innovationsforløb og teambuildingdage ender som skueværdier og hyldesucceser?

Råd til rådgivere

- Ledelsen eller kræfter udefra er skurken; du er hjælperen.
- Du er nødt til realistisk at kortlægge modstanden, involvere alle relevante fra begyndelsen og gøre arbejdet med udvikling af kommunikationspolitikken til en fast del af organisationens liv. Ellers ender du og alt du gør, på hylden.

Referencer

- Jørgensen, J. & Windfeld, S. *Kommunikationspolitikker. Fra hyldesucces til styringsdokument* Kbh.: Samfundslitteratur, 2003.
- Kjærgaard, A. *Sådan skriver vi – eller gør vi? – en undersøgelse af de tekstlige effekter af to sprogpolitiske projekter i Danmarks Domstole og Københavns Kommune og af årsagerne til projekternes gennemslagskraft*, ph.d.-afhandling, Det Humanistiske Fakultet, Københavns Universitet, 2010.
- Kjøller, K. *Image – effektive råd til virksomheden om sprog og kommunikation*, 2.rev.udg. SAXO.com, e-bog 2014 (opdateres løbende).