

GUIDE TIL GODE TEKSTER

*Det ser så let ud – men kan være svært
Og har vi egentlig nogen regler?*



Albertslund Kommune



www.albertslund.dk



Hej Nina
 Har du
 kommentarer?
 Gerne i dag
 Tak!
 Anna

Burje Bonitsen
 Kæmmervej 7
 1777 Bjerg

Tak for din henvendelse vedrørende June og under Kommunikation
 Orientering

Jeg har foretaget dine spørgsmål for Vejledningen som følger: at
 sætningen i støttemuren er blevet registreret i 2015. På baggrund af din henvendelse
 er sætningen i støttemuren den 1. april 15. Hvis du besigtigede og ved
 besigtigelsen blev det konstateret at sætningens værdi har udværet sig uden
 større betydning. Derfor bør ikke vurderes at udgøre en særlig risiko for
 brugerne af området.

Vi kan oplyse at kommunens broer og tunneler løbende tilses og vedligeholdes
 i overensstemmelse med kommunens vedtagne trafikplan for broer og
 tunneler. Trafikplanlægningen er baseret på tilbagevenden og undersøge sig
 udført af ekstern specialiseret ^{med}

Omløbste nummer nr. 3 er et blevet undersøgt i forbindelse med gennemførelsen af
 kommunens broer og tunneler i 2013.

Sætningen i støttemuren er på daværende tidspunkt blevet registreret og
 undersøgt af den rådgivende ingeniørfirma Højgaard & Partners. Firmaet har ikke
 vurderet at tunnelen eller omløbste støttemuren udgør et af teknisk karakter.
 Tunnelen har fået en tilstandskarakter på 2 og støttemuren på 3. I tegnet
 karakter over 5 kræver udstødning hurtigst muligt.

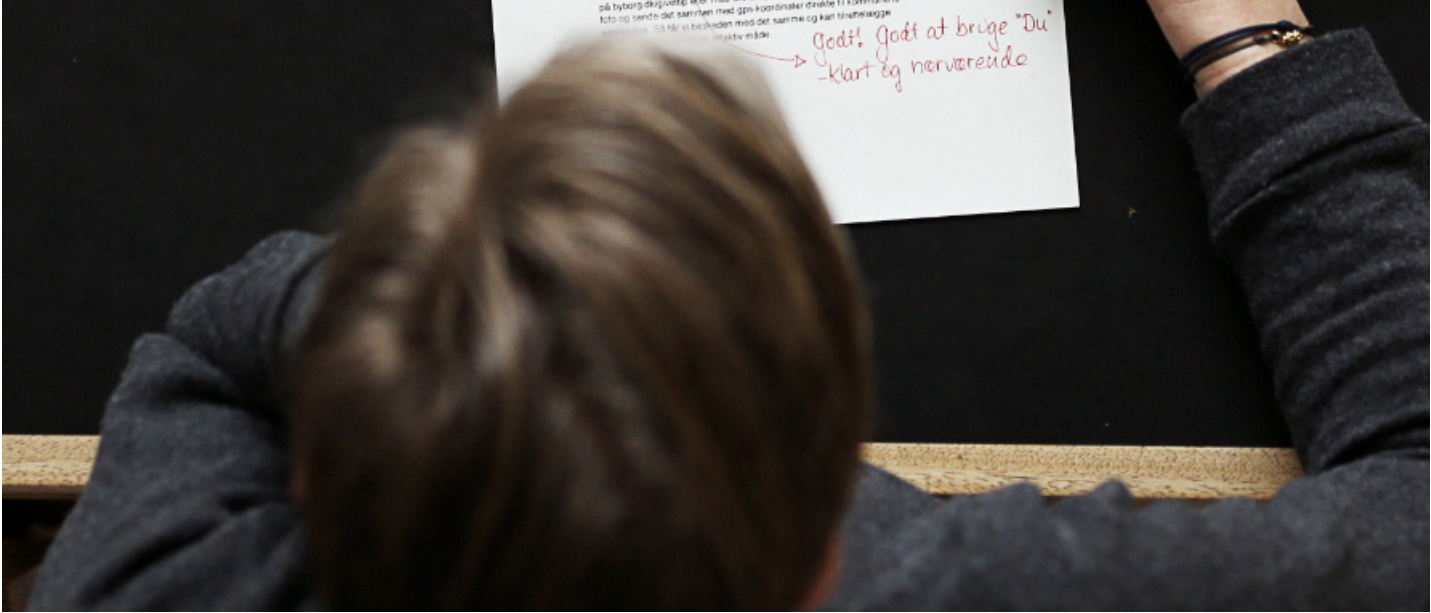
Sætningen i omløbste støttemur er efterfølgende vurderet blevet vurderet og
 firmaet har ikke fundet at sætningen er af teknisk karakter, men anbefaler at der
 etableres jorden i støttemuren for at stoppe sætningen i denne mæket vil
 blive sagt gennemført i 2014.

Du skriver også at du gerne støttes ud til henkøbt afsid i tunnelen.
 Uacceptabelt afsid giver dig en henvendelse til politiet med. Når du var afsid i
 tunnelen som det bekræftes, kan du kontakte kommunen via. Du er tip der findes
 på byborg.digilivnet eller med Giv et tip: 112. En, som gør det muligt at tage et
 foto og sende det sammen med GPS koordinater direkte til kommunens
 kontrolcenter. Så får vi feedback med det samme og kan træffe de
 nødvendige foranstaltninger.

Forklar
 "Kronføleplan"
 "Seru" "X"
 "Hvor vi vurderer"
 "Hvilke objekter"
 "der kaster med"

Vi skal huske at
 overlade havis
 bekymring for
 at tværen,
 styrer sammen

Godt! Godt at bruge "Du"
 -klart og nerveende



INDLEDNING

I Albertslund Kommune lægger vi vægt på at inddrage borgerne og har blandt andre forpligtende dialogstyring, demokrati og den nære relation som værdier. De værdier skal skinne igennem i den måde vi handler og kommunikerer på.

Derfor skal vores kommunikation være nærværende, respektfuld, klar og professionel – og altid med udgangspunkt i den konkrete situation.

At være nærværende vil sige at det kan mærkes at der bagved kommunelogoet er en organisation der består af mennesker. Det kan for eksempel være at bruge ”vi” i sin kommunikation frem for passive formuleringer som ”det meddeles hermed at...”

At være respektfuld i sin kommunikation handler om at henvende sig venligt til sin modtager med forståelse for den situation modtageren står i, også når den besked du giver, ikke er den modtageren håber på.

Klarhed er at være præcis og forståelig i sit budskab. Hvad er det præcist du vil have modtageren til at gøre eller vide.

Professionel er at du sikrer dig at det faglige grundlag som din kommunikation hviler på, også kan forstås og er meningsfuldt for modtageren. Informationerne skal være korrekte og opdaterede – men du skal også bruge din faglighed til at ”oversætte” informationerne så modtageren forstår dem.

Grundlæggende handler det om at sætte sig i sin modtagers sted i den gældende situation. Derfor findes der ikke sort-hvide regler for den gode tekst og den gode kommunikation. Når du arbejder med den konkrete tekst eller kommunikation, må du hver gang vurdere hvordan du bedst lever op til de fire kvaliteter.

Disse kvaliteter er rammerne for Albertslund Kommunes kommunikation. De skal sættes i spil på albertslund.dk, i breve, foldere og så videre. Det er ikke let, og ofte vil I opleve at der ikke er et indlysende valg når I skriver, men derimod behov der trækker i forskellig retning. Det er netop derfor det er vigtigt at arbejde med at kommunikere så godt som muligt.

KOMMUNIKATIONSTRAPPEN

FÅ RESPONS

Når du får respons, får du et billede af hvordan modtageren vil forstå din tekst – mens du stadig har mulighed for at skrive om. Derfor er respons en gave til den gode tekst.

BYG DIN TEKST

En tekst sættes sammen af flere elementer. Ofte er det en del af skriveprocessen at bytte om på dem undervejs og få nye ideer til form og indhold. Du er ikke dårlig til at skrive fordi du skriver om midt i det hele – tværtimod!

HVAD SKAL MODTAGEREN GØRE?

Vær helt klar over hvad du ønsker af din modtager. Hvornår ved du at din kommunikation er en succes?

MODTAGER

Tænk over hvem du kommunikerer med. Du henvender dig altid til et menneske med din kommunikation. Tænk over hvem det er.

MODTAGER

- Hvem er hun eller han?
- Hvordan opfatter modtageren emnet for teksten? Er modtageren neutralt, positivt eller negativt indstillet?
- Hvilken forudsætning har modtageren for at forstå informationerne du vil give dem?
- I hvilken situation vil modtageren læse teksten? Hvad stiller det af krav til teksten?

HVAD SKAL MODTAGEREN GØRE?

- Skal du have modtageren til at gøre noget specifikt? Skal du blot sikre dig at modtageren har fået og forstået informationen? Skal du ændre modtagerens holdning og værdier?
- Gør det klart for modtageren, hvad hun eller han skal gøre.
- Det vigtigste – konklusionen – kommer først i teksten

BYG DIN TEKST

- Overskriften skal kunne forstås i sig selv og give en klar idé om tekstens indhold.
- Brødteksten: Cirka en pointe pr punktum. Sproget skal være aktivt – ikke passivt, upersonligt og abstrakt. Tænk på hvordan du gerne vil have at din egen kommune henvender sig til dig. Læs gerne teksten højt for dig selv og hør om du kan "tale den". Det er et godt pejlemærke

- Inddel i afsnit med hver sit emne. Især hvis der er meget tekst. Husk en god overskrift som ovenfor.
- Teksten skal være fejlfri. Læs korrektur og tjek at informationerne er korrekte og opdaterede.

FÅ RESPONS

Tips til skribenten – brief respons giveren

- Sig til respons giveren hvad du er mest i tvivl om og har brug for hjælp til
- Vær præcis om rammerne: Hvornår skal du være færdig, og hvor meget er det muligt at lave om i teksten?

Tips til respons giveren - vær konkret, konstruktiv og kammeratlig

- Konkret. Peg præcis på det sted i teksten hvor det er rigtig godt – eller kan gøres bedre. Og forklar hvorfor du mener det.
- Konstruktiv. Hvis noget skal laves om, så giv et forslag til hvordan det skal gøres/skrives
- Kammeratlig. Vi behøver ikke at pakke hinanden ind i vat – men derfor kan vi godt sige tingene på en ordentlig måde og tage hensyn til at den der har skrevet teksten, har investeret lidt af sig selv i den.

Konkret

Responsgiveren skal "pege på" præcis hvor i teksten der er brug for mere arbejde – eller hvor teksten er særligt god – og give sin velovervejede begrundelse. Responsgiveren kan for eksempel henvise til en indviklet sætning og forklare hvorfor den vil fungere dårligt i situationen. Eller pege på en god formulering og sætte ord på hvorfor den er velegnet.

Kammeratlig

Selv om vi er på arbejde, kan det være svært at modtage kritik. Responsgiveren skal altid huske på at skribenten har lagt et stykke arbejde i sin tekst – og har gjort sit bedste. Derfor er det vigtigt at sige tingene på en pæn måde. Hvordan ville man helst selv have respons?

Konstruktiv

Når noget bør skrives om, bør responsgiveren komme med sit eget forslag til hvordan, enten helt eller delvist. Det er en stor hjælp for skribenten, især tæt på deadline. Men det betyder også at responsgiveren forpligter sig på sin kritik og tager ansvar for den. Og vigtigst af alt: Her får responsgiveren trænet sine egne kommunikationskompetencer. Det er gratis læring, lige der!

Retorisk

Responsgiveren skal være meget opmærksom på kommunikationstrappens første og andet trin. Hvem er modtageren, og hvad vil man opnå med sin kommunikation? Det er vigtigt fordi vi ofte forfalder til at rette kommaer og stavfejl – men disse ting er ligegyldige, hvis modtageren alligevel er stået af ved punktum nr. 2.

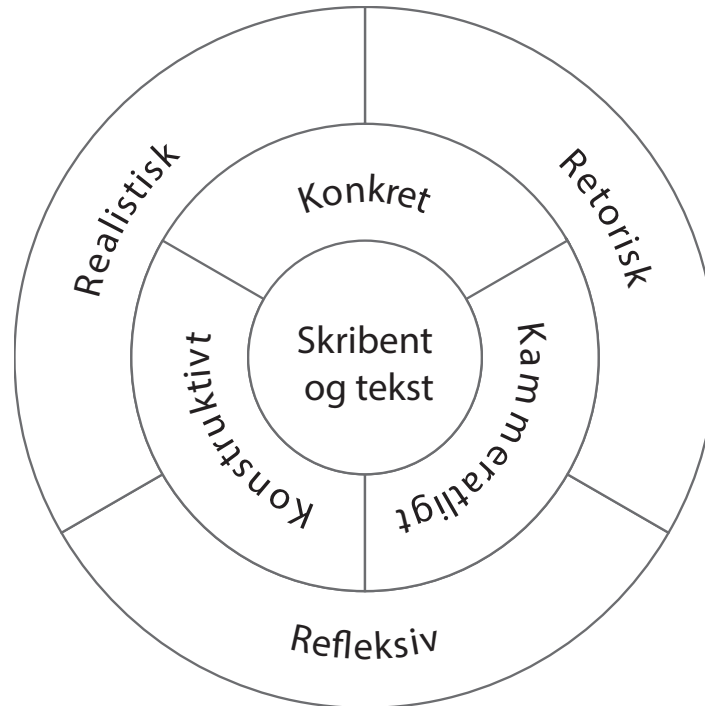
Realistisk

Skribenten fortæller responsgiveren hvad vilkårene er for at blive færdig. Så er det responsgiverens ansvar at tage de rammer alvorligt. Hvis teksten kun må fylde to sider og være færdig i morgen, nytter det ikke noget at komme med ændringer. Der kræver lange omskrivninger.

Refleksiv

Hvad kan vi gøre bedre næste gang? Skrivning er en proces der gentager sig. Når vi er opmærksomme på det, kan vi lære meget af den konkrete skriveproces og respons. Gør dén overvejelse til en fast del af responsgivningen.

KVALITETSKRITERIER FOR RESPONS



HVAD ER GOD KOMMUNIKATION FOR OS?

Her i Albertslund Kommune ønsker vi at vores kommunikation med omverdenen er nærværende, respektfuld, klar og professionel. Og at vi altid tager udgangspunkt i den konkrete situation. Det lyder ligetil – men kan være svært. I denne pixi kan du læse hvordan du griber arbejdet an så kommunikationen lykkes.



Albertslund Kommune