

Råd om klarspråk i krisetid

Når krisa råkar, kan det vere vanskeleg å nå fram med viktig informasjon. Stressa menneske kan lett bli overvelda av nye opplysningar. I krisetider er det difor ekstra viktig at informasjonen frå det offentlege er klar, målretta og tillitvekkjande. Her kjem ei krisesjekkliste for skribentar.

Strategien med tre grep

1 Kom på banen med informasjon

Ver synleg og ver til stades frå fyrste stund.

- Informer om tiltaka de set i verk for å tryggje liv, helse og verdjar.
- Ver tilgjengelege for spørsmål og få svara ut til flest mogleg.
- Ver open om kva som er uvisst.
- Spør kva de kan gjere for folk.
- Legg vekt på å forklare folk kva dei skal gjere.

3 Bruk høvelege kanalar

- Vel kanalar der du når fram til mottakarane.
- Sørg for at mottakarane veit kva kanal du bruker.
- Oppdater den viktigaste informasjonen i dei kanalane du har valt.

2 Sjå for deg mottakaren

Før du skriv, bør du stille deg desse spørsmåla:

- Kven er mottakaren, og kvar er han?
- Kva har skjedd med han?
- Kva sinnstilstand er han truleg i?
- Kva skal til for å gjere han mottakeleg for informasjon?
- Kva opplysningar treng han for å gjere det han skal?
- Kor godt forstår han skriftleg norsk?

Teksten med tre grep

1 Struktur teksten

Gjer hovudinnhaldet godt synleg, slik at mottakaren får med seg det viktigaste utan å lese grundig.

- Skriv det viktigaste først.
- Skriv korte avsnitt.
- Bruk mellomoverskrifter som formidlar mykje av budskapet.
- Bruk enkle og ryddige punktlistar til den viktigaste informasjonen.
- Prioriter det som er relevant for mottakaren i den aktuelle situasjonen.
- Skrell bort unødvendig tekst.
- Gjer formålet med teksten klart i overskrifta.

Døme:

Nye reglar innførte

Har du barn under tolv år? Her er dei nye reglane

2 Bruk høvelege verkemiddel

Prøv å vere tydeleg og direkte utan å skape avstand og motvilje. Før ein samtale med mottakaren i hovudet når du skriv.

Ord

- Bruk klare, konkrete ord.
- Unngå fagsjargong.
- Bruk «vi» og «du», ikkje «ein».
- Unngå språklege bilete.

Døme:

Viruset spreier seg som eld i tørt gras.

Viruset smittar lett.

Setningsbygning

- Skriv tydeleg kva folk må gjere, gjerne i imperativ (bydeform) der det høver.
- Bruk aktive og korte setningar.

Døme:

Ved høgt sjukefråvær vil kapasiteten til å handtere hendingar vere låg.

Kapasiteten vår går ned når mange er sjuke samtidig.

Stil og tone

- Ver venleg og imøtekomande utan å verke privat.
- Ver varsam med humor, og bruk ikkje sleivete formuleringar.

Døme:

Øisann, så kjipt! Noko gjekk gale;-)

Noko gjekk gale. Vi rettar feilen så fort vi kan.

3 Test teksten

Verkar teksten slik han er meint? Det veit du ikkje før du har testa han.

- Les teksten høgt for deg sjølv.
- Få andre til å lese han.
- Kontroller at mottakaren har skjont kva han skal gjere når han har lese teksten.
- Bruk sjekklista og testverktøya på klarspråk.no.



Plakaten inneheld generelle skriveråd frå Språkrådet. I tillegg er noko av innhaldet henta frå innlegg på klarspråkskonferansen PLAIN i Oslo i september 2019. For fleire råd om krisekommunikasjon kan du sjå den statlege rettleiaren på dsb.no.