

BIFs sprogguide, del 1.

3 værdier, dine tekster skal leve op til

Sæt borgeren ved roret i din kommunikation

Den borgerrettede formidling i BIF skal understøtte værdierne i Borgeren ved Roret. Vores kommunikation skal bygge på et borgersyn, hvor det er en fordel for både borger og BIF, at borgeren tager ansvar og er aktiv for at komme tættere på arbejdsmarkedet.

Din kommunikation skal leve op til tre værdier:

Forståelighed	<ul style="list-style-type: none">• Godt og læsevenligt sprog• Tilpasset modtagerens individuelle behov
Respekt	<ul style="list-style-type: none">• Serviceminded og venlig tone• Uden bureaukratisk sprogbrug og objektgørelse
Ror	<ul style="list-style-type: none">• Et borgersyn, der inspirerer og motiverer til at tage roret• Peger på konkrete, relevante ror (handlemuligheder)

Vi bør alle jævnligt bede kolleger om at læse vores tekster for at sikre, at kommunikationen er forståelig, udviser respekt og anviser ror.

Forståelighed

Forståelig kommunikation er en grundsten i BIF. BIF-formidleren skal udtrykke sig klart og præcist og med tanke for modtagerens situation og individuelle behov.

Respekt

Respektfuld kommunikation handler om at holde en venlig og serviceminded tone, der undgår bureaukratiske uvaner. Kommunikationen skal vise borgeren værdighed og tage deres udsagn alvorligt. Respekt handler også om at imødegå den objektgørelse, vi kan komme til at udvise, når vi behandler borgeren som en sag eller et cpr-nummer og sætter hende eller ham i en passiv rolle. Vi bør finde de måder, hvor vi i adfærd og kommunikation anerkender borgeren som et helt menneske med unikke ressourcer, der kan sættes i spil for at fremme jobmuligheder, samtidig med at vi anerkender eventuelle begrænsninger. Vi skal så vidt muligt tilpasse os til borgeren, ikke omvendt. I ligebehandlingsens tegn behandler vi borgerne lige netop ved at behandle dem forskelligt.

Ror

Selvom formidlingen skaber forståelighed og udviser respekt (de to første dimensioner), er borgeren lige vidt, hvis hun ikke kender de ror, hun kan tage for at fremme sin situation. Ideelt set skal BIF-medarbejdere i enhver kontakt med borgere anvise konkrete handlemuligheder, der er tilpasset borgerens situation og ressourcer. Som tommelfingerregel findes tre typer af ror, man kan anvise en borger:

Hvad kan borgeren gøre?

Selvbetjeningsværktøjer, jobsøgnings- og uddannelsesmuligheder, aktive tilbud, kommunens mangeartede tilbud til forskellige grupper, ydelsestyper, man kan søge m.m.

Hvem kan borgeren kontakte?

Kontaktinfo til kommunens ressourcer og tilbud til borgerne samt til relevante ressourcer uden for kommunen.

Hvor kan borgeren hente viden?

Hjemmesider, links, pjecer og andre informationsmaterialer og videnressourcer.