

Hvor går skillet mellom veiledning og rådgivning?

Veiledning

Eksempler

Hjelp med egen refleksjon

Finne egne løsninger

VS

Rådgivning

Anbefalinger

Foreslå spesifikke handlinger

Instruksjon

Overgangen skjer ofte glidende. Veiledning blir til råd når du begynner å anbefale spesifikke valg fremfor å hjelpe folk med å evaluere selv. Signalord som «du bør», «det beste valget er» eller «vi anbefaler» flytter deg fra veiledning til rådgivning. Selv tilsynelatende nøytrale formuleringer som «de fleste velger alternativ A» kan oppfattes som implisitte anbefalinger.

Språkretningslinjer: *Bruk disse formuleringene*

Åpne, utforskende formuleringer

- «Hva er viktig for deg når du vurderer disse alternativene?»
- «Hvilke faktorer spiller inn i din situasjon?»
- «Hvordan passer dette med dine behov?»
- «Det kan være nyttig å vurdere...»
- «Noen ting å tenke på kan være ...»

Prossessorienterte formuleringer

- «For å hjelpe deg med å vurdere ...»
- «Slik kan du gå frem for å sammenligne ...»
- «"Verktøyene kan hjelpe deg med å utforske ...»
- «Du kan bruke kalkulatoren til å se hvordan ...»

Nøytrale presentasjoner

- «Alternativ A har disse egenskapene ... Alternativ B har disse egenskapene ...»
- «Begge modeller har fordeler og ulemper»
- «Dette vil variere avhengig av din situasjon»
- «Resultatet avhenger av dine forutsetninger»

Ansvarliggjørende språk

- «Valget er ditt»
- «Du kjenner din situasjon best»
- «Kun du kan vite hva som passer for deg»
- «Ta kontakt hvis du trenger mer informasjon for å vurdere»

Språkretningslinjer: *Unngå disse formuleringene*

Rådgivende/ anbefalende språk

- «Du bør velge ...»
- «Det beste alternativet er ...»
- «Vi anbefaler ...»
- «Det lønner seg å ...»
- «Det smarteste er ...»

Implisitte anbefalinger

- «De fleste velger alternativ A»
- «Det vanligste valget er ...»
- «Alternativ A er mer populært»
- «Dette er det enkle valget»

Vurderende språk

- «Alternativ A er bedre for ...»
- «Det optimale valget ...»
- «Den gunstigste løsningen ...»
- «Dette gir størst fordel»

Påståelser om fremtiden

- «Du vil spare penger på ...»
- «Dette vil gi deg mest igjen»
- «Du kommer til å være fornøyd med ...»

Språkretningslinjer: *Praktiske tips*

Ved presentasjon av alternativer

- Presenter alternativene i samme rekkefølge konsekvent
- Bruk lik mengde tekst/plass for hvert alternativ
- Unngå å liste fordeler først for ett alternativ og ulemper først for et annet
- Bruk nøytrale overskrifter («Modell A» og «Modell B» fremfor «Standard» og «Premium»)

Ved bruk av eksempler

- Vis eksempler der begge alternativer kan være aktuelle
- Unngå at eksemplene systematisk favoriserer ett alternativ
- Bruk varierte profiler i eksemplene
- Tydeliggjør at «dette er kun et eksempel»

Ved henvisning til kalkulatorer/verktøy

- «Kalkulatoren kan hjelpe deg med å utforske ...»
- «Bruk verktøyet til å se hvordan ulike valg påvirker din situasjon»
- «Resultatet viser konsekvensene av dine valg»
- Unngå: «Kalkulatoren viser det beste valget for deg»

Kvalitetssikring av tekster

Spør deg selv:

- Kunne denne teksten få noen til å velge ett bestemt alternativ?
- Presenterer jeg alternativene likeverdige?
- Bruker jeg språk som legger til rette for egenrefleksjon?
- Er jeg tydelig på at valget tilhører brukeren?