

# Klarspråk.

BULLETIN FRÅN SPRÅKRÅDET NUMMER 2012|3

## Gränsöverskridare behövs!

**H**ur får vi forskningen och klarspråksarbetet att mötas? Hur kan forskningen ge svar på relevanta frågor för det praktiska arbetet? Hur kan yrkesverksamma dela med sig av sina rika men ofta tysta kunskaper och erfarenheter till forskarna?

Med aktiv samverkan kan vi nå långt – men jag vill särskilt lyfta fram gränsöverskridarna: personer som rör sig mellan de två sfärerna. Det kan handla om språkkonsulter som skriver avhandlingar om yrkesrelevanta frågor. Eller om disputerade språkvårdare som tar med sig forskningen och tillämpar den på myndigheters verksamheter. I det här numret möter vi tre sådana gränsöverskridare.



Fler behövs dock. I dag vidareutbildas allt fler verksamma lärare inom forskarskolor. De tar med sig sina erfarenheter till den akademiska världen och för ut forskningens fördjupade kunskaper i skolvärlden. Men varför ska detta vara ett privilegium för skolan? Det behövs också en forskarskola där verksamma språkvårdare kan förkovra sig.

Forskningsfinansiärerna har hittills inte visat något överväldigande intresse för forskning om myndighetsspråk. Men sådant kan ju ändras.

*Andreas Nord,  
universitetslektor i svenska och  
språkkonsult, Göteborgs universitet*

## Klarspråk gäller även i tal

**D**et kan vara svårt att förstå sig på myndighetsspråk, men att enbart förenkla språket är inte alltid tillräckligt. Faktum är att terminologin kan vara själva förutsättningen för att myndigheter och medborgare ska kunna förstå varandra.

De som ringer till en myndighet har oftast ett precist ärende, men kan inte alltid formulera det. I stället uttrycker de sig ofta vagt: "Jag har fått ett papper från er". Genom tillgång till personnummer och databaser kan handläggaren oftast identifiera vad ärendet gäller. När handläggaren använder myndighetens ord kan terminologin användas som en kompass för att hitta rätt och skapa förståelse. Men vissa termer kan vara svåra att känna igen som termer. Det kan gälla ord som "inkomst" och "arbete", där den allmänspråkliga användningen ofta skiljer sig från myndighetens definitioner, vilket kan leda till missförstånd. Då kan handläggaren förklara: "Det vi menar med inkomst är ...". Allra viktigast är att undvika intern jargong, som kan vilsleda snarare än hjälpa.

I projektet *Samtalspraktiker i service och myndighetsutövning* har drygt 1 500 telefonsamtal mellan medborgare och handläggare på en statlig myndighet spelats in. Resultaten visar att terminologin är viktig när allmänhet och myndighet möts. Jargong förekommer lokalt för att underlätta den interna kommunikationen. Men så fort den används utanför verksamheten kan det uppstå problem.

När man pratar om klarspråk menar man oftast det skrivna språket. Det

finns en allmänt spridd uppfattning om att det talade språket oftast är begripligt av sig självt. I "klarspråksparagrafen", § 11 i språklagen, står det att "språket i offentlig verksamhet ska vara värdat, enkelt och begripligt". Det talade språket får inte komma i skymundan, något som Språkrådet poängterar i sin uttolkning av språklagen. De texter som finns om hur man



Bild: Robert Nyberg

kan bedriva klarspråksarbete fokuserar dock nästan uteslutande på det skrivna språket.

Specialiserad terminologi beskrivs ibland som ett problemområde för klarspråksarbete, eftersom termer kan vara svåra för en utomstående att förstå. De samtal som undersökts i projektet pekar på att det är mer komplicerat än så. Fackorden kan faktiskt främja förståelsen.

*Susanna Karlsson*

I projektet *Samtalspraktiker i service och myndighetsutövning* medverkar Mats Ekström (Göteborgs universitet), Anders Bruhn (Örebro universitet), Anna Lindström (Uppsala universitet) och Susanna Karlsson (Språkrådet). Projektet finansieras av Vetenskapsrådet 2011–2013.

● ● Terminologin är viktig när allmänhet och myndighet möts.

## Språklig diskriminering?

● Kan en myndighets beslut anmälas som diskriminerande på grund av språkliga formuleringar?

Beslut av myndigheter faller i regel utanför diskrimineringslagen. En kränkande formulering i ett myndighetsbeslut skulle kunna vara diskriminering om kränkningen är tydlig mot den enskilde. Detta är dock något som inte är prövat i domstol.

● Får ni anmälningar som handlar om språkliga rättigheter?

Det har kommit anmälningar från nationella minoriteter om att det inte finns lärare eller undervisningsmaterial på respektive minoritetsspråk. Det har också kommit anmälningar om att myndigheter saknar blanketter på minoritetsspråk, respektive saknar handläggare som talar dessa språk.

● Finns det exempel på någon myndighet som blivit uppmärksam i ett diskrimineringsärende?

Tidigare ombudsmannen HomO (som nu ingår i DO) uppmärksammade Skattemyndigheten på att de hade blanketter som inte var anpassade för samkönade par. Det rättades skyndsamt till.

Lars Thornberg, utredare,  
Diskrimineringsombudsmannen  
(DO)



## Skrivrådet

# Inte alltid problemfritt att skriva "du"

Användningen av du-tilltal har ökat drastiskt i myndigheters texter. Men det är inte helt oproblematiskt att använda "du". I stället för att skapa närhet till mottagaren kan du-tilltalet tvärtom fungera exkluderande.

● ● Under de senaste decennierna har duandet ökat markant i myndighetstexter. I Försäkringskassans texter till blivande föräldrar 1974 fanns det 1 "du" per tusen ord, medan motsvarande andel 1995 var 15 för att 2007 ha stigit till 36. Myndigheten har alltså bytt tilltalsstrategi, vilket ligger i linje med de klarspråksrekommendationer som fått stort genomslag under samma tidsperiod. Det ökande duandet kan också ses som ett uttryck för en allmän informisering av språket, där titlar lagts bort och niandet avvecklats – det som kommit att kallas för *du-reformen*. Trenden hänger i sin tur ihop med ett samhälle som blivit allt mindre hierarkiskt och allt mer jämlikt.

Till fördelarna med det ökande duandet brukar nämnas att när skribenter väljer "du" så följer andra stildrag med. Man kan alltså säga att man väljer en informell norm framför en formell. Det går också att se att de kanslispråkliga dragen i texterna blivit allt färre allteftersom duandet ökat.

Men bytet av tilltalsstrategi får konsekvenser. Under 1970-talet använde Försäkringskassan omtal till båda föräldrarna och behandlade dem därmed på samma sätt: "mammor och pappor har rätt till föräldraledighet". Under 1990-talet användes "man" i stället, och föräldrarna behandlades fortfarande ganska lika. Skillnaden kom först med du-tilltalet. I formuleringar som "Om du som

Lena Lind  
Palicki



mamma är gift räknas automatiskt din man som barnets far" blir den duade modern primär mottagare, medan pappan omtalas och blir sekundär.

Detta hade kanske inte varit ett stort problem om det primära tilltalet hade varierat mellan olika mottagare, men så är inte fallet. Mönstret visar att det är biologiska, svenska mammor med fasta jobb och ordnade förhållanden som i de allra flesta fall tilltalas med "du". Medan pappor och adoptivföräldrar, homosexuella och arbetslösa får nöja sig med att bli skrivna om och inte till. På så sätt skapas hierarkier bland mottagarna.

Det finns alltså anledning att se upp med ett alltför ohämmat duande, och framför allt finns det anledning att fundera på vem man egentligen inkluderar med ett "du".

Lena Lind Palicki

Lena Lind Palickis avhandling *Normaliserade föräldrar – en undersökning av Försäkringskassans broschyrer 1974–2007* handlar bland annat om vilka mottagare som Försäkringskassan skriver om och till.

● **Biologiska, svenska mammor med fasta jobb och ordnade förhållanden tilltalas i de allra flesta fall med "du".**

# Nu blir det lättare att läsa domar

Snåriga domar är förhoppningsvis snart ett minne blott. Vid domstolarna pågår arbetet med att förbättra utformningen av domar och beslut. Ett mål är att alla som läser en dom ska förstå språket, hitta i texten och begripa domstolens resonemang.

● ● Domtexter ska fungera för läsare med mycket olika läsmål och förkunskaper. I ett tvistemål kan parterna vara en enskild person och ett företags erfarna juridiska ombud. Unga individer, som dömts i till exempel ett brottmål, kan ha svårt att förstå en dom. För domaren är det en stor utmaning att skriva så att även personer med liten erfarenhet av formella texter kan förstå innehållet.

Jag har på uppdrag av Domstolsverket undersökt och jämfört domskrivning vid tio tings- och förvaltningsrätter, från Lund i söder till Umeå i norr. Arbets- och skrivprocessens betydelse för utformningen av domar har stått i fokus då jag analyserat domar och intervjuat ett sextiotal personer som skriver domtext.

Själva arbetsprocessen har stor betydelse, visade det sig. Ett led i arbetet med att ta fram domtexter är att föredragande och notarier skriver domsförslag till en rådmann, alltså en domare. De lägger då ner mycket arbete på att anpassa förslagen efter den råd-

man de skriver för. Rådmännen å sin sida är mycket måna om sin självständighet i dömandet, men också om den språkliga utformningen av domarna.

Analysen av domarna visade att även ordvalet styrs av textmönster, och att en del juridiska termer är svåra att ersätta med enklare formuleringar. Domtexter innehåller ofta textpartier där man refererar andra texter, exempelvis medicinska utlåtanden eller lagtext. Därför kan domskribenter behöva träning i att återge sådana texter på ett lättläst sätt.

Trots att många domar fortfarande är svåra att förstå har det hänt en del på senare år. Mallar för den yttre utformningen av domar har tagits fram, och Domstolsverket har tillsammans



Jurister går nu kurser för att skriva begripligt, berättar Ann Blücker.

med en del domstolar skapat riktlinjer för den språkliga utformningen. Jurister går kurser i att skriva begripligt. Men framför allt har attityderna till skrivande förändrats. I dag är det självklart att man, förutom att göra korrekta juridiska bedömningar, ska skriva så att folk begriper.

Domstolarnas arbetsbörda är stor, och man arbetar under ständig tidspress. De begränsade resurserna måste användas på ett effektivt sätt som gagnar den enskildes rättssäkerhet och rättstrygghet.

Ann Blücker,  
fil.dr och språkrådgivare

## Språkfrågan

### Forskning – inte FoU!

Förkortningen FoU står för forskning och utveckling och syftar på processen att bedriva forskning och kunna utveckla konkreta resultat i form av varor, tjänster, system m.m.

FoU är bildat efter engelskans R&D (research and development) och är en av få förkortningar i svenskan som växlar mellan stor och liten bokstav. Vi avråder i princip från sådan bokstavsväxling, och man bör undvika att bilda förkortningar på detta sätt. Eftersom det också är ovanligt att formord som ”och” förkortas, borde uttrycket hellre skrivas FU. Men om det är forskning man menar, bör man hellre skriva just det.

I engelskan är det också vanligt med tillägget I för innovation: RDI. En motsvarande svensk förkortning som ibland förekommer är FUI. Rekommendationen är dock att skriva ut hela uttrycket och undvika förkortningar helt och hållet.

Det är framför allt privata företag som satsar på sådan forskning och utveckling, men även universitet och högskolor, och då främst inom medicin. Den offentliga sektorn ligger däremot långt efter. Tillsammans med universiteten och högskolorna har dock den offentliga sektorns satsningar på forskning och utveckling ökat betydligt på senare år.

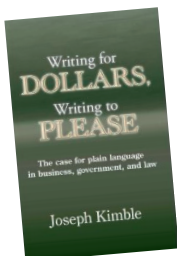
Adam Horn



## Notiser

### Klirr i kassan

MYNDIGHETER HAR stora pengar att spara på att använda klarspråk i sin kommunikation, och klarspråk ger nöjda läsare. Det visar den amerikanske professorn i juridik, Joe Kimble, i sin nya bok *Writing for Dollars, Writing to Please: The Case for Plain Language in Business, Government, and Law* (Carolina Academic Press, USA).



I boken presenterar han 40 exempel på klarspråksarbete från ett antal länder jorden runt, bland annat det svenska

klarspråksarbetet. Han sammanfattar också 50 undersökningar som visar på vinsterna med klarspråk – för medborgare, skribenter, företag och myndigheter. Ett svenskt exempel finns med: Verket för högskoleservice (VHS) som lyckades minska kostnaderna för sin kundtjänst med 20 procent genom att skriva om texterna om sökandeinformation.

Joe Kimble har även skrivit *Lifting the Fog of Legalese* (2006).

[Plain Language = klarspråk]

### Skriva i sociala medier

ALLT FLER FÖRETAG, myndigheter och organisationer använder sociala medier som ett arbetsredskap för snabb och enkel kommunikation. Det här skapar nya förutsättningar för kommunikation, men naturligtvis finns det fallgropar för den oinvigde. I den nyutkomna, rikligt illustrerade boken *Språket i sociala medier* (Prodicta 2012) kan man få nyttiga tips om hur man bäst anpassar sig efter sammanhang, teknik, ton och bestämmelser.

Författare är Helena Englund Hjal-

marsson och Ingrid Herbert, språkkonsulter med lång erfarenhet av att skriva i sociala kanaler.

### Ny ordbok för politiker och tjänstemän

*Kommunal ordbok* från 1993 har fått en uppföljare. Den omarbetade och moderniserade utgåvan *Svensk-engelsk ordbok för kommuner, landsting och regioner* (SKL

Kommentus Media 2011) riktar sig främst till kommuner, landsting och regioner med kontakter i utlandet. En mängd nya ord och begrepp inom alla verksamhets- och politikområden har tillkommit, med extra tonvikt på facktermer och den speciella EU-vokabulären.



### Språklagen – genomslag och utmaningar

CLARITY ÄR EN internationell juristförening som ger ut tidskriften *Clarity*. I nr 67, som kom ut i maj, skriver Språkrådets Eva Olovsson och Jennie Spetz om den svenska språklagens effekter. Det står klart att lagen haft betydelse för språket i offentlig sektor. Bland annat har Språkrådet noterat att lagen gett tyngd åt myndigheternas klarspråksarbete. Hur stor betydelse lagen kommer att få avgörs dels av i vilken mån språkpolitiken blir en integrerad del av myndigheternas arbete, dels av vilken vikt man lägger vid de språkpolitiska principerna när det stiftas lagar och förordningar som rör myndigheternas språkanvändning.

Catharina Nyström Höög, professor i svenska vid Högskolan i Dalarna, skriver om hur myndigheter tilltalar medborgar-

na. Hon har i sina textstudier identifierat tre olika ”röster” som myndigheterna använder sig av: ”auktoritetsrösten”, ”föräldrarösten” och ”den glada hjälpredan”. Hur avsändaren presenterar sig och vilken röst man väljer, påverkar naturligtvis mottagarens attityd till avsändaren.

### Klarspråkskristallen 2013



VILL DIN myndighet/kommun vinna Klarspråkskristallen nästa år?

Då kan ni redan nu börja lägga grunden. Tävlingskategorin denna gång är en föredömlig text som tagits fram genom ett gediget klarspråksarbete. Mer information finns på Språkrådets webbplats.

## Ur kalendariet

- **2 maj 2013:** *Språkrådsdagen*. Språkrådets årliga konferens med kristallprisutdelning.

## Klarspråk.

Ett informationsblad från Språkrådet, Institutet för språk och folkminnen.  
Box 20057, 104 60 Stockholm  
Ansvarig utgivare: Christian Mattsson  
Redaktör: Eva Olovsson  
Tfn (växel): 08-442 42 00  
Fax: 08-640 80 30  
E-post: klarsprak@sprakradet.se  
Webbplats: www.sprakradet.se  
Tryck: Lenanders Grafiska AB.