

Klart språk i Norden

Titel: Det laaange seje træk

Forfatter: Louise Seest, Domstolsstyrelsen

Kilde: Klart språk i Norden, 2005, s. 53-58

URL: <http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/ksn/issue/archive>



© Netværket for sprognavnene i Norden

Betingelser for brug af denne artikel

Denne artikel er omfattet af ophavsretsloven, og der må citeres fra den. Følgende betingelser skal dog være opfyldt:

- Citatet skal være i overensstemmelse med „god skik“
- Der må kun citeres „i det omfang, som betinges af formålet“
- Ophavsmanden til teksten skal krediteres, og kilden skal angives, jf. ovenstående bibliografiske oplysninger.

Det laaange seje træk

Vores sprog skal afspejle den høje kvalitet, vi vil være kendt og respekteret for. Men det kræver ikke mindst medarbejderinddragelse, ledelsesfokus og opfølgning, opfølgning, opfølgning at gøre de flotte ord til virkelighed.

Et mundtligt oplæg af Louise Seest, Domstolsstyrelsen

I et brev til Retten i Århus skriver en ældre dame i 2000:

"I brev af 19. september dette år beder Retten mig aflevere en duplik. Jeg mindes ikke, hverken ved indflytningen eller senere, at have fået udleveret en sådan. Jeg må bede Retten nærmere beskrive en sådan indretning for mig, inden jeg kan godtage de øvrige krav fra Boligforeningen, hvoraf flere er urigtige."

Brevet illustrerer, at på trods af at Danmarks Domstole har en landsdækkende brugerundersøgelse, som viser, at brugerne er tilfredse eller meget tilfredse med kvaliteten af domstolenes arbejde (og det er lige meget om man er blevet dømt eller frikendt), så er der potentiale for udvikling.

Jeg vil gerne indrømme, at jeg ikke selv vidste, hvad en duplik er, før mit arbejde med Danmarks Domstoles sprogpolitik tog sin begyndelse. Men nu kan jeg så slå op i den ordliste, der er sidst i politikken og læse, at en duplik er et svar eller en kommentar.

Brevet illustrerer også, at domstolene træffer afgørelser med stor, hvis ikke afgørende indflydelse på folks liv. Derfor skal alle kunne forstå, hvad der sker i den proces, de er en del af. Og det skal vores sprogpolitik være med til at sikre.

Vision for Danmarks Domstole

Danmarks Domstole har en vision om at være det tidssvarende forum for konfliktløsning, som løser sine opgaver med højeste kvalitet, service og effektivitet. Derfor må også vores kommunikation og endnu mere konkret vores sprog afspejle den høje kvalitet, service og effektivitet vi vil være kendt og respekteret for.

Domstolenes afgørelser skal således ikke blot være juridisk korrekte, men også være skrevet i et godt sprog og indeholde en fyldestgørende begrundelse for resultatet.

Vores sprogpolitik har til formål at understrege vigtigheden af, at Danmarks Domstole kan kommunikere i et klart og forståeligt sprog – på et ubureaukratisk og nutidigt dansk. At organisationen med andre ord kan formidle den faglige kvalitet i et tidssvarende sprog.

Det er for eksempel meget problematisk, hvis borgerne ikke kan forstå vores breve. Det er åbenbart, at det er de færreste, der har forudsætningerne for at forstå det særlige fagsprog, der bliver brugt af de professionelle i retssystemet. Og det er de færreste, der er vant til at læse lange komplicerede sætninger og kompakte og tætskrevne tekster.

Vi stod derfor over for især to store udfordringer i forbindelse med udarbejdelsen af vores sprogpolitik. For det første er domstolene på mange måder præget af traditioner i forbindelse med den måde opgaverne bliver løst. Både på jurastudiet og i arbejdet ved domstolene er den juridiske sprogbrug en fast forankret del af den faglige identitet. Sproget kan således være en måde at distancere sig fra andre faggrupper og synliggøre magtforholdet mellem borger og offentlig myndighed. Et forhold som ofte ubevidst bliver holdt ved lige, fordi medarbejderne ikke er bevidst om, hvilken betydning deres sprogbrug kan have. Netop fordi fagsproget er blevet dannet gennem uddannelse og efterfølgende er en del af organisationens identitet, indgår det ofte som en naturlig del af medarbejderens daglige praksis. Så meget desto sværere bliver det at forandre. En del af kommunikatorens arbejde med en sprogpolitik bliver derfor i første omgang at gøre medarbejderne bevidst om deres egen praksis, før arbejdet hen imod bedre kommunikation for alvor kan begynde.

Omvendt er der gamle traditioner for at formulere sig sådan og sådan for at sikre den præcision, som hensynet til faglighed og retssikkerhed kræver.

Og der er brug for præcision for at få alle nuancerne med. Domstolenes afgørelser retter sig nemlig især til både de direkte involverede og til eventuelle ankeinstanser. Hvis en byretsdom bliver anket til landsretten, så skal landsrettens dommere ud af afgørelsen kunne læse hvilken fortolkning af lovgrundlaget, der er lagt til grund for afgørelsen.

Så vi stod og står over for en frygt og en udfordring om at modernisere sproget uden at give køb på fagligheden.

Processen før sprogpolitik

For at projektet om udarbejdelsen af en sprogpolitik kunne blive en succes, var der nogle helt grundlæggende forhold, som vi skulle have på plads.

For det første var det helt afgørende for os, at vi fik en sprogpolitik, som er relevant for alle medarbejderne ved domstolene. Det var derfor nødvendigt, at vi inddrog den erfaring og ekspertise, som medarbejderne har. Alle grupper af medarbejdere ved domstolene blev derfor repræsenteret i en arbejdsgruppe, hvilket også skulle være med til at sikre det efterfølgende engagement og ejerskab til sprogpolitikken.

I sådanne projekter er forankring i topledelsen desuden utrolig vigtig. Vi var så heldige, at projektet helt fra starten af havde ledelsens fokus. Domstolsstyrelsens direktør var således formand for den arbejdsgruppe, der udformede sprogpolitikken.

Da arbejdsgruppen efter mange møder nåede frem til, hvad vi mente var et godt resultat, blev forslaget sendt i høring hos alle retterne. Vi opfordrede alle cheferne til at drøfte forslaget på møder i retterne. Vi fandt hurtigt ud af, at sproget – både det skrevne og det talte – er en meget personlig ting, som kan give anledning til mange diskussioner. Vi fik utrolig mange gode kommentarer og forslag til vores udkast – og vi måtte derfor i arbejdstøjet igen.

Det redigerede forslag blev endeligt godkendt på det hovedsamarbejdsudvalg for domstolene, som også, på et mere overordnet plan, repræsenterer alle de ansatte i Danmarks Domstole.

Endelig sprogpolitik

Nu stod vi så med en sprogpolitik for sproget i Danmarks Domstole. Den er i høj grad en lang række gode råd til, hvordan sproget kan blive lettere at forstå uden, at vi mister præcision og faglighed. Og med den nye sprogpolitik i hånden begyndte arbejdet for alvor. For denne fine publikation måtte og må ikke blot blive en ”hyldesucces” – den skal være et konkret arbejdsredskab.

Jeg vil ikke her komme ind på sprogpolitikens konkrete anbefalinger. I kan finde den på vores hjemmeside www.domstol.dk under publikationer. Men jeg vil godt lige give endnu et eksempel på nødvendigheden af dette arbejdsredskab:

En funktionær i Østre Landsret lavede i forbindelse med hendes lederuddannelse en lille undersøgelse af, hvordan borgerne forstår sproget i retten. Resultatet var ikke opløftende:

Nogen svarede ja til, at de havde forstået sproget selvom det efterfølgende viste sig, da hun spurgte indtil konkrete formuleringer, at det havde de ikke. De blev blandt andet også spurgt om, hvad det betyder at: ”Vidnet blev behørigt formanet.” Til det spørgsmål er der en, der svarer, at det betyder, at vidnet blev ”høfligt” afvist. Men det betyder, at vidnet er blevet informeret om vidnepligt og vidneansvar.

Et andet spørgsmål var, hvad betyder det, at: ”Sagen er udsat på opfyldelse af provokationer.” Her er der én der svarer, at det betyder, at én af parterne har opført sig provokerende, og at sagen derfor bliver udsat. Men det betyder, at en af parterne har opfordret dommeren til at udsætte sagen.

Processen efter politik

Nu stod vi som sagt med vores politik og en række anbefalinger i hånden, som vi skulle og skal have ført ud i livet.

Internt i Domstolsstyrelsen, hvor vi er cirka 100 medarbejdere, lagde vi ud med at præsentere sprogpolitikken på et frokostmøde med alle styrelsens ansatte. På frokostmødet lancerede vi samtidig en lille konkurrence om det bedste forslag til navnet på styrelsens kommende sproggruppe.

Konkurrencer kan få folk frem i stolen, og vi fik mange gode, og mindre gode, forslag til et navn. Det var den medarbejder, der foreslog navnet ”Ordforrådet,” der løb af med sejren. Ordforrådet repræsenterer alle styrelsens afdelinger og kontorer. Vi holder jævnlige møder og kommer med konkrete og generelle anbefalinger til styrelsens sprogbrug. De konkrete råd og anbefalinger baserer vi blandt andet på de stikprøver i den udgående post, som vi gennemfører hvert halve år. Udover arbejdet i Ordforrådet så har sproget fået prioritet i de forskellige afdelinger, hvor man altså også løbende bestræber sig på at leve op til sprogpolitikken. Faktisk er der blandt flere medarbejdere gået sport i at finde formuleringer og ord i hinandens breve, som kan blive bedre.

I forbindelse med præsentationen af vores sprogpolitik for retterne gik Domstolsstyrelsens direktør i front og satte lup på sproget på en række domtermøder rundt omkring i landet. Vi

lavede et temanummer af vores organisationsblad om sprog. Vi opfordrer retterne til at holde temadage om sprog og giver økonomisk støtte til formålet. I forbindelse med temadagen har vi opfordret til, at medarbejderne forinden bytter tekster afdelingerne imellem. Det har nemlig efterfølgende vist sig at være en rigtig god idé. For hvis de ansatte i tinglysningsafdelingen ikke forstår, hvad medarbejderne i skifteretten skriver, så kan man heller ikke forvente, at der er andre, der kan. Desuden er sproget i retten blevet en integreret del af alle de relevante uddannelsesforløb, som Domstolsstyrelsen står bag. Domstolene har en række standardtekster, som nu er i fuld gang med at blive redigeret. Det bliver de i en arbejdsgruppe som, igen, tæller repræsentanter for alle medarbejdergrupper ved domstolene. Og vi har generelt et løbende fokus på sprog – primært i vores blad, men også via for eksempel domstolenes Bedste Praksis konsulenter.

Nogle erfaringer

Det tager laaang tid at modernisere sproget i en organisation, der som vores er præget af stolte traditioner. Vi er kun lige gået i gang – og hvis man godt kan lide at se hurtige resultater, så må man indstille sig på at væbne sig med tålmodighed. Det kræver ikke mindst løbende opfølgning at holde medarbejderne til ilden og fortsat forbedre og modernisere sproget i en organisation som vores. Hvis ikke vi hele tiden følger op, bliver målet ikke taget tilstrækkeligt alvorligt.

Jeg har desuden lært, at der er al mulig grund til at respektere den juridiske faglighed. I arbejdsgruppen som udarbejde sprogpolitikken oplevede jeg flere gang, at jeg kom med forslag til oversættelse af juridisk faglige udtryk, som betød noget andet eller i hvert fald ikke det samme, som det brugte ord. Det er derfor nødvendigt, at der i forbindelse med udarbejdelsen af en sprogpolitik er et tæt samarbejde mellem dem, der har henholdsvis den faglige og den sproglige ballast. Vi brugte gennem hele forløbet også en sprogkonsulent, der som den udefra kommende kunne give os det nødvendige input til vores endelige sprogpolitik.

Som kommunikationsperson er det også utrolig sjovt at sidde og vende og dreje sproget. Og jeg bliver glad, når jeg oplever, at der er retter, som går så meget op i projektet, at de på deres hjemmeside udvider den ordliste, som vi har sidst i sprogpolitikken.

Alt i alt er det Domstolsstyrelsens håb, at det sidste er udtryk for, at vi har sat gang i en udvikling med en bedre sprogbrug fra retternes side, som forhåbentligt, vil føre til færre breve fra borgere, der forgæves leder efter en duplik i deres to-værelses lejlighed.

Domstolsstyrelsen er en selvstændig statsinstitution, der varetager domstolenes bevillingsmæssige og administrative forhold. Domstolsstyrelsen har cirka 100 medarbejdere og ledes af en direktør og en bestyrelse.