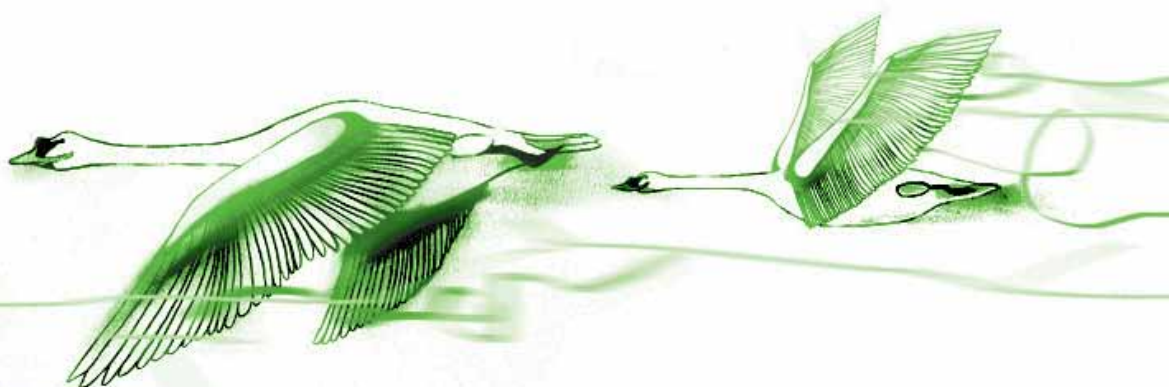


Fra myndig maktspråk til klar kommunikasjon

Rapport fra Nordisk klarspråkskonferanse
Oslo, 28.–29. mai 2015



norden

Nätverket för
språknämnderna i Norden



Fra myndig maktspråk til klar kommunikasjon

Rapport fra Nordisk klarspråkskonferanse
Oslo, 28.–29. mai 2015

Redigert av
Jorunn Simonsen Thingnes

Fra myndig maktspåk til klar kommunikasjon

Rapport fra Nordisk klarspråkskonferanse Oslo, 28.–29. mai 2015

© Författarna och Nätverket för språknämnderna i Norden 2016

Redigert av Jorunn Simonsen Thingnes

ISSN 2246-8919 (Klart språk i Norden)

Innhold

Forord	5
Onar Aanestad	7
<i>Klarspråksledelse – mer enn gode tekster</i>	
Martin Brynildsrud Andersson	19
<i>Nav og uførerereformen: fra maktspråk til klarspråk</i>	
Fredrik Bohlin	25
<i>Från krångelspråk till klarspråk. Om språket som auktoritetsmarkör i rättsväsendet</i>	
Trine Dahl & Kjersti Fløttum	35
<i>Klimadebatten: mange stemmer og mange budskap</i>	
Pia Farstad Eriksen, Henning Fjørtoft & Gunhild Åm Vatn	43
<i>Hvor begripelige er egentlig lovtekster? En metode for å undersøke leseforståelse</i>	
Maria Hultberg & Louise Wassdahl	51
<i>Jurister och språkkonsulter i samarbeite på Skatteverket</i>	
Klaus Kjøller	59
<i>Bedre offentlig sprogbrug: Gode hensigter rammer grum virkelighed</i>	

Morten Nilsen & Ingrid Trømborg	71
<i>Klarere språk i Fredrikstad og Sarpsborg</i>	
Marianne Bugge Nordberg.	77
<i>Klart plan- og byggespråk – tekstarbeid som opplæring og motivasjon</i>	
Aino Piehl.	83
<i>Klarspråkskampanj som maktmedel?</i>	
Ingibjörg Thorsteinsdottir	91
<i>Kultur eller teknik – refleksjoner over hvordan domme skrives</i>	
Ulla Tiililä.	99
<i>Makt genom myndighetsspråk – myt och verklighet</i>	
Jesper Tynell.	107
<i>Om forholdet mellem sprog og magt i statsadministrationen</i>	
Johan Tønnesson	117
<i>Nyere forskning har vist...</i>	
Anna Holm Vågsland & Kristin Høie Walstad	123
<i>Kommunalt klarspråksarbeid i Norge</i>	
Om forfatterne.	131

Forord

Konferansen *Fra myndig maktspråk til klar kommunikasjon – om språk og makt* ble arrangert i Oslo 28. og 29. mai 2015, som den åttende nordiske klarspråkskonferansen i regi av språknemndene i Norden. Konferansen samlet nær innpå 150 deltakere fra fem nordiske land.

En av språknemndenes oppgaver er å fremme den nordiske nabospråksforståelsen. Derfor foregikk konferansen på de skandinaviske språkene, og derfor inneholder rapporten fra konferansen artikler på dansk og svensk i tillegg til norsk.

Vi i Språkrådet i Norge, som var vertskap for konferansen, takker våre nordiske kolleger for deres hjelp til å definere konferansens tema og for deres gode forslag til nordiske foredragsholdere. Den aller største takken går til foredragsholderne selv, for kunnskapen de delte med oss.

Språk og makt

I de mer overordnede spørsmålene om språk og makt belyste foredragsholderne alt fra ubevisste, underbevisste og tilfeldige språkvalg til manipulativ skriving. Sentrale temaer i disse innleggene var språket som mer enn et middel til å overføre informasjon. Den som skriver, har makt og ansvar og råder over språkets funksjon i den gitte konteksten, og den bevisste skribent kan bruke uklarheter som et virkemiddel til å påvirke og skape nye virkeligheter. Også gjennom ordvalg og informasjonsutsnitt kan skribenten endre selve premissene for en debatt eller tematikk. Hvilke valg tar for eksempel embetsverket når de presenterer fakta og tall for besluttede myndigheter? Og hvordan ser kampen om definisjonsmakten på klimaområdet ut? Hvem definerer idealene for språket i lover og andre juridiske tekster, og er det juridiske språket et presiseringsverktøy eller et redskap for å tåkelegge et budskap?

Forskning på klarspråksområdet

Et tilbakevendende tema i det nordiske klarspråksmiljøet er behovet for klarspråksforskning. Under konferansen ble klarspråksnummeret av det norske tidsskriftet Sakprosa presentert. Forfatterne problematiserer klarspråk fra ulike vinkler, peker på viktige utfordringer framover og presenterer nyere forskning på området.

Praktisk klarspråksarbeid

Også det praktiske klarspråksarbeidet var tema for flere innlegg. Innleggsholdere fra stat, kommune og private bedrifter la fram sine prosjekter og delte erfaringer fra klarspråkskampanjer, undersøkelser av leseforståelse, bruk av klarspråk til å nå strategiske mål og klarspråksarbeid som holdningsendring hos offentlig ansatte.

Pass på Roger

Ansatte i det offentlige er ofte drivende gode til å skrive, men mindre vant til å tenke over hvorfor de skriver, og hvem de skriver for. Målet med klarspråksarbeid må være at vi hele tiden lytter etter stemmen til den som teksten er ment for. I det svenske skatteverkets klarspråksprosjekt heter han Roger. Roger er en *persona*, den typiske mottakeren av tekstene som skatteverket arbeidet med i et bestemt prosjekt.

Hva som er klarspråk, avhenger av hva som er tekstens funksjon og leserens – Rogers – forutsetninger. Enten Roger er tiltalt i retten, klimaengasjert lokalpolitiker, adoptivforelder, profesjonell saksbehandler eller mottaker av uførepensjon (eller alt på én gang), må kommunikasjonen med ham tilpasses situasjonen og hans forutsetninger. Pass på Roger.

Artiklene er ordnet alfabetisk etter forfatterens etternavn. God lesning!

Oslo, februar 2016

Margrethe Kvarenes, Språkrådet

Onar Aanestad

Klarspråksledelse – mer enn gode tekster

Fra 2009 til 2012 gjennomførte Statens pensjonskasse (SPK) en stor satsing på klarspråk. Vi forbedret mer enn 300 brev, forenklet alt innhold på nett og laget informasjon om pensjonsreformen i klarspråk. Arbeidet ble belønnet med Klarspråksprisen 2011.

Prosessen var langt fra knirkefri. For SPK ble klarspråksledelse nøkkelen for å lykkes med klarspråk. Denne artikkelen prøver å forklare hva vi lærte.

Mer enn brukertilpasset språk

Mens Språkrådet definerer klarspråk som «... korrekt, klart og brukertilpasset språk i tekster fra det offentlige», forsto SPK fort at klarspråk måtte handle om mer enn å lage gode tekster. Da administrerende direktør i SPK, Finn Melbø, mottok klarspråksprisen, poengterte han: «Det ligger i samfunnsansvaret vårt å sørge for at informasjonen når frem til alle den angår.» SPK måtte prøve å gjøre klarspråk til et verktøy for å nå strategiske mål – og å løse samfunnsoppdraget. For å få til det måtte vi bruke ressurser på å planlegge, organisere og lede klarspråksatsingen. Klarspråksledelse – med en aktiv prosjekteier i toppledelsen og en dedikert prosjektleder – gjorde at klarspråk gikk fra å være en ad hoc-satsing til et prioritert tiltak som endret måten vi tenkte og jobbet på.

Måtte vise strategisk verdi

Selv om de fleste lederne var positive da klarspråk kom på agendaen i 2009, var konkurransen om oppmerksomheten og ressursene hard. SPK, som alle andre virksomheter, hadde mange oppgaver som det hastet å løse. Mange viktige oppgaver måtte

nedprioriteres og utsettes fordi vi ikke hadde nok penger eller ressurser, og fordi andre oppgaver ble vurdert som mer kritiske.

Forankring ble avgjørende. Administrerende direktør gikk foran og erklærte seg som klarspråksgeneral. Støtte fra Difi gjorde at vi kunne starte et pilotprosjekt raskt for å høste erfaringer og vise de første resultatene. Likevel var de fleste lederne villige til å ofre klarspråk når det ble kniving om ressursene. Forankringen var altså sterk på toppen og svakere nedover.

Samtidig forsto vi at antallet brev som skulle forbedres, var så stort at vi ville trenge cirka to årsværk og flere millioner kroner til teknisk implementering i ett til to år for å kunne løse oppgaven. Klarspråk måtte kjempe en intern kamp om ressursene. For å vinne frem måtte vi vise at klarspråk ikke bare var en ekstrasatsing, men et verktøy for å nå strategiske mål som ledelsen var opptatt av. Vi tok utgangspunkt i noen grunnleggende spørsmål: Hvordan kunne bedre innhold på nettstedet bidra til økt selvbetjening, færre henvendelse og reduserte kostnader? Hvordan kunne vi gjøre arbeidet med å endre brev mer effektivt? Og hvordan skulle vi sikre høy kundetilfredshet?



Figur 1: ledelsens språk vs. klarspråk

Vi måtte snakke ledelsens språk

Selv om lederne var positive til begreper som økt tilgjengelighet, bedre innhold og brukerinvolvering, var disse målene i praksis ikke viktige nok når kampen om ressursene var hard. Det var lettere å få gjennomslag når vi klarte å vise hvordan klarspråk var koplet til mål og begreper som ledelsen la stor strategisk vekt på.

Pensjonsreformen åpnet dørene

Pensjonsreformen og SPKs IT- og endringsprosjekt Perform viste seg å være en dør-åpner for klarspråk. Perform – som er en kortform for Pensjon for fremtiden – handlet om langt mer enn pensjonsreformen. Fire oppgaver falt sammen i tid og ble slått sammen til samleprosjektet Perform:

1. Vi måtte bygge **ny løsning for overføring av data mellom SPK og Navs pensjonsprogram**. Denne oppgaven var en følge av Nav-reformen. Løsningen måtte være klar innen 1.1.2009. Derfor måtte SPK bygge løsningen i 2008.
2. Vi måtte forberede håndteringen av **nytt regelverk for arbeidsavklaringspenger (AAP)**. Løsningen måtte være klar til mars 2010.
3. Vi måtte legge til rette for nytt regelverk i **pensjonsreformen**. Opprinnelig frist var 1.1.2010, men fristen ble utvidet av Stortinget til 1.1.2011.
4. Vi måtte bygge **nytt saksbehandlingssystem** på en ny teknologisk plattform innen 1.1.2011 for at SPK skulle klare å levere de tre første oppgavene.

Prosjektet startet i 2008 og ble avsluttet i mars 2012. Perform hadde en egen prosjektorganisasjon med 175 personer. 100 eksterne konsulenter fra tre leverandører og 75 SPK-ansatte jobbet i prosjektet på hel- eller deltid. Litt enkelt sagt skulle SPK etablere en middels stor bedrift, modernisere den teknologiske plattformen, investere én milliard kroner i en ny og fremtidsrettet teknologisk plattform, innføre pensjonsreformen, avvikle den mellomstore bedriften – og være tilbake i vanlig drift i løpet av fire år.

Møtte informasjonsbehovet med klarspråk

Vi forsto tidlig at det ville oppstå et stort informasjonsbehov blant mange av våre medlemmer og deres arbeidsgivere om hva pensjonsreformen ville bety for dem. 8 av 10 medlemmer i SPK oppga at de ønsket mer informasjon om hva pensjonsreformen ville innebære for dem. Dersom de seks årskullene som kunne bli pensjonister i 2011 ikke forsto konsekvensene av de nye reglene, risikerte de å ta valg på feil premisser og tape penger, eller velge en løsning som ikke var den beste for dem. Vi forventet også at usikkerheten ville føre til en massiv økning i antall henvendelser. I tillegg ville henvendelsene bli mer kompliserte enn før, fordi de ville kreve beregning av personlig pensjon etter regler som fortsatt ikke var klare.

Ett av tiltakene SPK prioriterte, var å opprette en tverrfaglig intern arbeidsgruppe – Task Force Inform. Gruppen skulle forklare endringene på en lettfattelig måte, altså i klarspråk. Gruppen skulle blant annet gi kundesenteret det som var nødvendig for å kunne svare på henvendelser.

Unngikk massiv oppbemanning

De tidlige analysene viste at kundesenteret alene måtte oppbemanne med 20 personer, fra 16,8 stillinger i 2007 til 36,6 stillinger i 2011, med mindre vi klarte å gi gode og riktige svar gjennom andre kanaler som spk.no, brev eller samarbeid med andre pensjonsaktører som Nav. Det tilsvarer ca. 12 millioner kroner i lønnskostnader.

Fasiten ble slik: Antallet henvendelser til kundesenteret ble nesten fordoblet fra 2009 til 2011, mens antallet ansatte kun økte fra 21 i 2009 til 27 i 2011, som var 9,6 færre enn forventet i 2007. Samtidig økte antallet henvendelser som ble besvart per årsverk, fra 7 571 i 2009 til 8 182 i 2011 – en indikasjon på at kundesenteret og betjeningen hadde blitt mer effektive. Selv om klarspråk bidro, var kloke grep og god ledelse av kundesenteret trolig den viktigste grunnen til det gode resultatet.

Perform – en mulighet og en utfordring for klarspråk

Perform var som et tog i høy hastighet som alle ansatte måtte forholde seg til på ulike måter. Det gjaldt også klarspråksprosjektet. På den ene siden var Perform en mulighet til å skaffe penger og ressurser til å gjøre et klarspråksløft. På den andre siden var Perform en utfordring, fordi det skjedde så mye så fort.

For eksempel forsto vi litt sent at brevprosjektet måtte koples tett på Performs arbeid med å bytte ut den eksisterende brevløsningen med en mer moderne løsning. Selv om vi fikk penger gjennom Perform til å legge inn nye brev i det nye brevsystemet, gjorde mangelfull koordinering og oversikt at prosessen ikke ble tilfredsstillende. I ettertid så vi at overgangen fra gammel til ny brevløsning burde vært planlagt bedre. Vi fikk ikke gjennom så mange endringer som vi hadde ønsket, på grunn av knapphet på tid og ressurser. Med bedre koordinering kunne vi trolig ha forbedret flere brev tidligere, slik at de lå klare til å legges inn i den nye brevløsningen. For en del brev var det ikke tilstrekkelig tid til å gjøre forbedringene vi mente var nødvendige. Erfaringen viste nok en gang hvor viktig det var å kople klarspråk på eksisterende prosesser, tiltak og satsinger.

Klarspråk handler mye om IT

Et eksempel på at klarspråk handler om mer enn gode tekster, er kostnadene SPK hadde for å kunne ta forbedrede brev i bruk. Ett såkalt helmaskinelt brev, som skulle hente persondata fra mange ulike systemer og gå ut automatisk til titusenvis av medlemmer, kostet ca. 60 000 kroner å implementere i de tekniske systemene. Denne lær-

dommen tok det tid å få. Da vi forbedret 20 av våre viktigste brev i pilotprosjektet i 2008, viste brukertester at brevene hadde blitt langt bedre. Men senere viste det seg at brevene aldri hadde blitt lagt inn teknisk i saksbehandlingssystemet. Brukerne mottok fortsatt – til vår overraskelse – de gamle brevene som var vanskelige å forstå. Etter denne aha-opplevelsen endret vi arbeidsrutinen for forbedring av brev, slik at IT og teknisk implementering ble lagt til som siste stasjon i prosessen. Vi lærte at det kunne, og i mange tilfeller måtte, ta flere måneder fra arbeidet med å forbedre et brev startet til det var klart til å brukes. For mange var dette frustrerende og vanskelig å akseptere, men den nye kunnskapen gjorde det lettere å styre forventninger.

Fire tiltak for å gjøre noe vanskelig mulig å forstå

I tillegg til den tverrfaglige arbeidsgruppen som hadde ansvar for å informere om endringer som følge av pensjonsreformen, prioriterte SPK fire tiltak hvor vi kunne kople på klarspråk:

1. SPK lanserte nytt nettsted samtidig med at pensjonsreformen trådte i kraft.

Analysen viste at det gamle nettstedet var stort, og at mange temaer burde skrives om. Timingen var god. Pensjonsreformen innebar at vi måtte gjennomgå og endre store deler av informasjonen om pensjon på grunn av regelendringene. Løsningen ble å forkaste alt innhold og bygge opp nettstedet på nytt, basert på analyser av hva brukerne faktisk etterspurte. Dermed slapp vi å ta med oss dårlige formuleringer. Det ble enklere å skrive slik vi mente var riktig. Antall sider ble halvert, som igjen betydde at jobben med å forvalte og holde innholdet oppdatert ble halvert, og at risikoen for utdatert og ikke korrekt innhold ble vesentlig redusert. Redaksjonsgruppen skrev alt innhold på nytt i tråd med nye skriftlige retningslinjer og en streng innholdsstrategi. Språket ble klarere og enklere. Sammen med ny informasjonsarkitektur og design på nettstedet førte disse grepene til at antall sider brukeren trengte å besøke før han eller hun fikk hjelp, også ble halvert. Altså: tid og penger spart for SPK, tid og frustrasjon spart for brukeren.

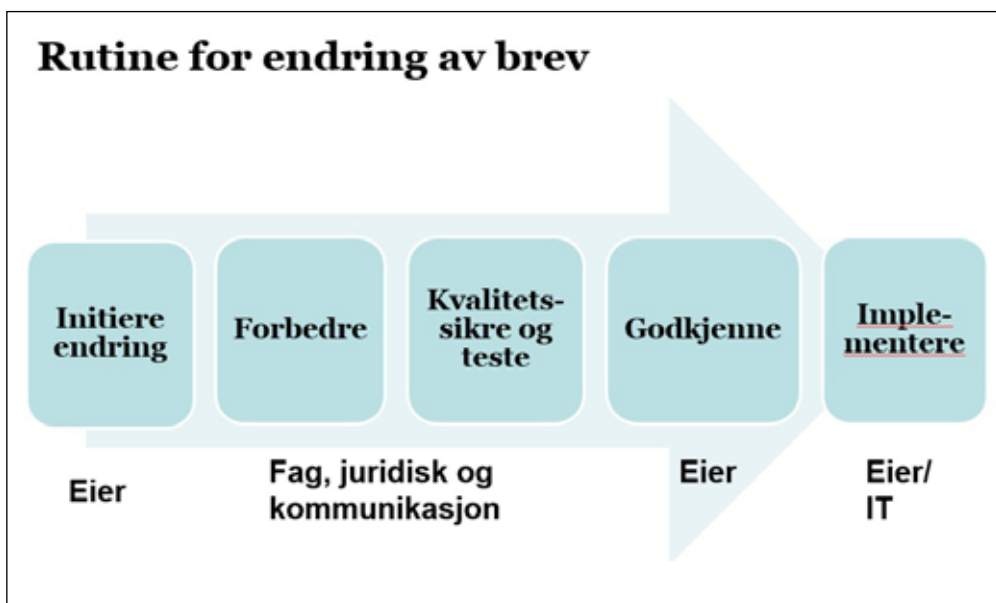
2. SPK forbedret mer enn 300 av totalt 500 brev i et omfattende brevprosjekt.

Selv om dette utgjorde 60 prosent av det totale antallet brev, forbedret vi de viktigste brevene som gikk til mange – noen ganger titusenvise – av medlemmene våre. De fleste brevene som gjensto, vurderte vi som mindre sentrale og viktige. Brev som var vanskelige å forstå, førte til to hovedutfordringer: mange henvendelser på telefon – eller at mottakerne lot være å svare på ting som kunne føre til at de gikk glipp av det de hadde krav på. De fleste personene som arbeidet med å forbedre innholdet i brevene, var også med i redaksjonsgruppen for SPKs nettsted spk.no. Det gjorde det enklere å gjenbruke formuleringer og å sikre lik informasjon både på nett og i brev.

En viktig oppgave i arbeidet med å endre brev var å vurdere brevets «forretningsmessige verdi» for SPK, eller om det kunne erstattes med informasjon på nett, slås sammen med ett eller flere andre brev eller rett og slett slettes. En slik opprensning gjorde at vi fikk færre brev å forvalte også teknisk og at vi reduserte risikoen for at saksbehandlere kunne bruke ulike – og potensielt utdaterte – brevmalere.

Brevprosjektet disponerte cirka 2,4 årsverk i tre år. En stilling var dedikert prosjektleder, som hadde ansvar for å ha oversikt over status på alle brev og lede det operative, tverrfaglige forbedringsarbeidet. 1,1 stilling var dedikert fagpersoner, mens juridisk og IT bidro med en person hver i henholdsvis 10- og 20-prosents stilling.

Vår erfaring var at et mindre team med få, faste personer jobbet mer effektivt enn når flere personer fra de samme fagmiljøene deltok. Årsaken var at teamet gjennom konkrete diskusjoner fant felles løsninger og kjøreregler. Det var vanskeligere når flere personer og meninger var involvert i starten. Derfor etablerte vi ett fast, tverrfaglig brevteam. Ulempen var at kompetansen og forståelsen for klarspråk, arbeidsprosess og den formelle rutinen for forbedring av brev ble samlet på få personer. Det økte sårbarheten da vi gikk fra prosjekt til ordinær drift.



Figur 2: rutine for endring av brev i Statens pensjonskasse

3. SPK utarbeidet en pensjonskalkulator hvor medlemmene kunne legge inn enkle data om seg selv.

Brukertester viste at vi først måtte forklare hvilke alternativer den enkelte kunne velge mellom: å bli pensjonist på heltid, å jobbe deltid eller å ta ut full pensjon og jobbe heltid ved siden av. Deretter ønsket brukeren å se hva ulike valg innebar for å vurdere hva som lønnet seg, og hvordan ulike kombinasjoner slo ut. Det var altså ikke nok å skrive enkelt. Vi måtte i tillegg være tydelige på valgalternativ og konsekvenser – med visuelle virkemidler som støtte.



Pensjonskalkulator 1

1 Om deg 2 Dine muligheter 3 Din pensjon A A Skriftstørrelse

Dine muligheter

Din pensjonsguide

Du kan ta ut pensjon fra du fyller 62 år. Da kan du slutte å jobbe, eller du kan kombinere pensjon og arbeid. Under kan du velge det alternativet som passer for deg.

Når jeg begynner å ta ut pensjon vil jeg...

... bli pensjonist på heltid

Fra du er 62 år kan du gå av med enten avtalefestet pensjon (AFP) eller alderspensjon fra folketrygden. Fra du er 67 år kan du få tjenestepensjon fra Statens pensjonskasse.

... jobbe deltid ved siden av

Når du er mellom 62 og 67 år kan du kombinere jobb med avtalefestet pensjon (AFP) eller alderspensjon fra folketrygden.

... jobbe heltid ved siden av

Fra du er 62 år kan du motta alderspensjon fra folketrygden selv om du jobber fullt. Dette gjelder ikke for avtalefestet pensjon (AFP).

Tilbake

Pensjonskalkulator 2

1 Om deg 2 Dine muligheter 3 Din pensjon A A Skriftstørrelse

Dine muligheter

Din pensjonsguide

Din pensjon

Tips en venn og vinn en reise!

Fra du er 62 år kan du kombinere deltidstilling med alderspensjonen fra folketrygden eller avtalefestet pensjon (AFP). Når du fyller 67 år, omgjøres AFP til tjenestepensjon.

Alternativ 1: Folketrygd og tjenestepensjon

Starte å ta ut pensjon: 63 år / Stillingstørrelse: 60% / Pensjonsprosent: 100% / Gå av med pensjon: 67 år

Alternativ 2: AFP og tjenestepensjon

Starte å ta ut pensjon: 63 år / Stillingstørrelse: 60% / Pensjonsprosent: 40% / Gå av med pensjon: 67 år

- Del på Facebook
- Del på Twitter
- Del på e-post
- Skriv ut
- Forutsetninger

- Arbeidsinntekt
- Avtalefestet pensjon (AFP)
- Tjenestepensjon fra Statens pensjonskasse
- Alderspensjon fra folketrygden

Tilbake Vis totalsummer pr. år

Pensjonskalkulator 3

4. SPK informerte om pensjonsreformen på tegnspråk.

Offentlige reformer får konsekvenser for enkeltpersoner. Tegnspråklige nordmenn, spesielt eldre, har norsk skriftspråk som andrespråk. Tegnspråk skiller seg vesentlig fra norsk skriftspråk. SPK forsto at pensjonsreformen var vanskelig å forstå i utgangspunktet. Dialog med døve personer lærte oss at vi burde formidle det viktigste ved pensjonsreformen også på tegnspråk. Derfor laget vi Norges første tegnspråklige nettsted i samarbeid med Signo Rycon, som både har kompetanse på tegnspråk og produksjon av video. Senere deltok vi i et samarbeid med andre pensjonsleverandører hvor vi laget ytterligere syv filmer om pensjonsreformen – med og uten tegnspråk. Tilbakemeldinger fra døve nordmenn viste at dette var nyttig og viktig for dem. Men også andre brukergrupper fikk nytte av arbeidet. For å kunne oversette informasjonen fra norsk tekst til norsk tegnspråk måtte vi forenkle og bruke klarspråk. Samarbeidet med oversetterne presset oss til å forenkle ytterligere. Resultatet ble enklere og klarere informasjon om pensjonsreformen, til glede og nytte for alle. Vi lærte også at det verken var spesielt kostbart eller vanskelig å lage informasjon på tegnspråk. Det krevde kun av vi jobbet litt annerledes og hadde en god samarbeidspartner på tegnspråk.



Figur 3: pensjonsreformen på tegnspråk

Dette lærte vi

Lærdom 1: Klarspråk måtte handle om mer enn å lage gode tekster

Språkrådet definerer klarspråk som «... korrekt, klart og brukertilpasset språk i tekster fra det offentlige». Administrerende direktør i SPK var mer opptatt av at klarspråk var en del av samfunnsoppdraget. Vi måtte sørge for at informasjonen nådde frem til alle den angikk. Klarspråk måtte handle om mer enn å lage gode tekster.

Lærdom 2: Vi måtte bruke lederens språk

Da klarspråk kom på agendaen for fullt i 2009, var de fleste lederne positive. Men kampen om ressursene internt var hard. For å vinne frem måtte vi vise at klarspråk ikke bare var en ekstrasatsing, men et verktøy for å nå prioriterte mål som ledelsen var opptatt av. Vi tok utgangspunkt i noen grunnleggende spørsmål: Hvordan kunne bedre innhold på nettstedet bidra til økt selvbetjening og reduserte kostnader? Og hvordan kunne vi lykkes bedre i dialogen med medlemmene og kundene, slik at vi kunne nå målene vi hadde satt for kundetilfredshet og færre henvendelser? Med andre ord: Vi måtte forstå og bruke lederens språk for å gjøre klarspråk relevant og viktig nok.

Lærdom 3: Vi måtte jobbe medstrøms

Det viktigste for ledere og ansatte i perioden klarspråksprosjektet varte, var å gjennomføre den krevende pensjonsreformen og et stort IT- og endringsprosjekt. Strategisk mål nummer én var å effektivisere arbeidet. Klarspråk fikk ganske gode vilkår når vi klarte å kople oss på tiltak og satsinger som allerede var definert som viktige. Vi måtte bruke mulighetene der og når de oppsto, enten det var da nettstedet med alt innhold skulle lages på nytt, da vi måtte endre brev på grunn av nye regler i pensjonsreformen, eller da alle brev uansett måtte flyttes fra gammel til ny teknisk brevløsning.

Lærdom 4: Vi måtte skape nødvendige rammebetingelser

Ledelse var avgjørende for å få rom til gjøre jobben. Vi forsto raskt at klarspråk ikke bare handlet om å forbedre enkelttekster, men om å skaffe ressurser, endre rutiner og endre måten organisasjonen løste oppgaver på. Det var også nødvendig med en prosjektleder som kunne skaffe oversikt over status på ulike områder, slik at ledelsen fikk nødvendig informasjon til å prioritere riktig.

Lærdom 5: Klarspråk er en tverrfaglig øvelse

Klarspråk krever at nesten alle fagmiljøer må involveres, for eksempel når et brev skal forbedres og tas i bruk. Hvem skal betale, hvem skal gjøre hva, hvem bestemmer mest om vi er uenige – juristen, saksbehandleren eller kommunikasjonsrådgiveren – og hvilke brev er viktigst? Det er eksempler på spørsmål vi måtte håndtere jevnlig. Faggrupper og avdelinger var ofte uenige i vurderinger og prioriteringer. Det er naturlig.

Da måtte prosjekteier, i kraft av sin rolle som toppleder, finne løsninger sammen med andre ledere. Det hadde vært vanskeligere for prosjektlederen, som hadde en rådgiverstilling.

Lærdom 6: Overgangen fra prosjekt til vanlig drift var tøff

Alle prosjekter skal ta slutt. Da SPK bestemte seg for å avslutte klarspråksprosjektet etter tre år uten å videreføre en sentral koordinator, ble ansvaret spredd på flere. Det ble vanskelig å holde oversikt og å prioritere tiltak i ulike enheter opp mot hverandre. Klarspråksarbeidet ble mindre oversiktlig, og – litt satt på spissen – alle ble automatisk mer opptatt av sine egne mål enn virksomhetenes. Oversiktene og statusbeskrivelsene smuldret hen. Å fjerne den koordinerende rollen hadde sin pris.

Lærdom 7: Klarspråk bidro til bedre rapportering og styringsdialog

Direktoratet for økonomistyring (DFØ) publiserte nettopp en analyse som viser at rapporteringen til statlige virksomheter er utydelig og for lite konkret. SPK har jobbet hardt for å forbedre rapporteringen helt fra 2008. Klarspråk var naturlig del av SPKs kommunikasjon, også i arbeidet med årsrapporten. Klarspråk viste seg som et verdifullt verktøy til å kommunisere mål, resultater og avvik tydeligere – både internt og mot departementet.

Lærdom 8: Vi manglet en plan for gevinstrealisering

Selv om vi kunne vise til gode enkeltresultater, for eksempel ved store brevutsendelser, var vi ikke flinke nok til å definere mål, inkludert hvilke gevinster vi skulle oppnå. En plan for gevinstrealisering ville gitt klarspråk større tyngde, relevans og gjennomslagskraft og vist hvordan klarspråk ville bidra til å nå mål som topp- og mellomledere var opptatt av og ble målt på.

Lærdom 9: Effekter må planlegges og måles

Som de fleste andre virksomheter som har jobbet mye med klarspråk, forsto vi i etterkant at vi burde hatt en klarere plan og metode for hvordan vi skulle måle og dokumentere resultater og effekter fra start til mål. Harde tall og fakta ville gitt klarspråksarbeidet mer pondus.

Lærdom 10: Klarspråk krever klarspråksledelse

80 prosent av klarspråksarbeidet i SPK handlet om det operative forbedringsarbeidet, men det ville ikke vært mulig uten de 20 prosentene som handlet om ledelse. For SPK ble klarspråksledelse nøkkelen for å lykkes med klarspråk.

Summary

The Norwegian Public Service Pension Fund (SPK) learned many lessons during its work on plain language from 2009 to 2012. One of them was that leadership was needed to overcome challenges and create results.

SPK improved more than 300 letters, changed all the content on the web and used plain language to explain the pension reform to our one million members and their 1,600 employers. SPK won the Plain Language Award in 2011.

The process was not easy. Leadership became the key to making plain language possible. In this article we share our experience and lessons learnt.

Bibliografiske opplysninger

Aanestad, Onar, 2016: Klarspråksledelse – mer enn gode tekster. I: *Fra myndig maktspråk til klar kommunikasjon · Rapport fra Nordisk klarspråkskonferanse Oslo 28.–29. mai 2015, 7–18.*

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

© Författarna och Nätverket för språknämnderna i Norden

Martin Brynildsrud Andersson

Nav og uførereformen: fra maktspråk til klarspråk

Fra 1. januar 2015 måtte om lag 310 000 uføre forholde seg til nye regler for uføretrygd. Gjennom hele informasjonsarbeidet var språk viktig for å nå ut til brukerne. Blant annet ble brev og tekster til nett brukertestet, og det var tett kontakt mellom Nav, brukerorganisasjoner, tjenstepensjonsordninger og andre etater. Resultatet var at færre brukere enn forventet tok kontakt med Nav, og henvendelsene gikk i stor grad på å hjelpe brukerne med faktiske problemer, og ikke å forklare innholdet og språket i informasjonen de hadde mottatt.

Brev og tekster fra Nav har lenge blitt oppfattet som både tunge og vanskelige. Nav har derfor jobbet med å forbedre og forenkle kontakten med befolkningen. Et eksempel på dette er arbeidet med uførereformen.

1. januar 2015 trådte uførereformen i kraft. Da ble den gamle uførepensjonen erstattet av uføretrygd. Alle uførepensjonssakene ble automatisk overført til det nye systemet. De nye reglene gjør det lettere å kombinere inntekt og uføretrygd for dem som har mulighet til det. Uførereformprosjektet hadde ansvaret for gjennomføringen i Nav.

Om lag 310 000 uføre med forskjellig informasjonsbehov ble berørt av endringene. Språket var derfor et viktig hjelpemiddel for å få brukerne til å forstå hvilke rettigheter og plikter de hadde i den nye uføretrygden. Språket var ikke bare viktig i brevarbeidet, men også i møtet med brukerne på nett, telefon og i brukermøter. For å gjøre omstillingen internt lettere var klarspråk også prioritert i opplæring og tekster til ansatte i Nav.

Brevstandarden i Nav

I 2013 ble det vedtatt en brevstandard i Nav. Denne ga retningslinjer for hvordan tekster i brev skal skrives, og hvordan brev skulle bygges opp. Brevstandarden er et viktig verktøy i arbeidet med nye og forenklete brev i Nav. Alle nye brev og brev som oppdateres, skal følge den nye brevstandarden, og rådgivere fra kommunikasjonsstaben bistår fagavdelingene i arbeidet.

For eksempel skal overskriftene være en fullstendig setning og oppsummere hovedbudskapet i brevet. I de fleste vedtaksbrev og forhåndsvarsler skal Nav være første ord i overskriften: «Nav har innvilget søknaden din om uføretrygd.»

Også språket i brevet skal følge flere prinsipper. Det skal komme tydelig fram hva som er Navs ansvar, og hva som er brukerens ansvar. Brevet skal være formulert i en respektfull og vennlig tone, og datoer og frister skal være presise.

Hele brevstandarden er tilgjengelig på [nav.no](https://www.nav.no).¹

Arbeidet med brev i Uføreforprosjektet

De nye brevene om uføretrygd er skrevet ved hjelp av denne brevstandarden, og de har ferdigskrevne avsnitt som flettes inn, slik at hver enkelt bruker får et individuelt tilpasset brev. Alle flettetekstene er laget på forhånd og genereres automatisk når saken behandles. Til sammenligning var store deler av de gamle brevene skrevet i fritekst av saksbehandlerne selv, og de varierte derfor i språk og kvalitet.

De nye brevene har fått et enklere språk og en ryddigere struktur. Allerede i begynnelsen av brevet kommer det tydelig fram om søknaden er innvilget eller avslått, og hvor mye man får utbetalt.

I 2014 sendte Nav ut to brev til alle uførepensjonister i forbindelse med overgangen fra uførepensjon til uføretrygd. Det ene var et informasjonsbrev som ble sendt ut i mai, og det andre var et omregningsbrev som ble sendt ut fra oktober og fram mot desember. Begge disse brevene ble brukertestet på uførepensjonister og mottakere av arbeidsavklaringspenger i Navs eget testlaboratorium. Gjennom brukertesting fikk vi sikret at innholdet var forståelig for målgruppen, og at brevene svarte på de spørsmålene brukerne eventuelt kom til å ha. Navs kontaktsenter samt andre relevante avdelinger i Nav kom i tillegg med sine tilbakemeldinger og erfaringer. Prosjektet hadde også tett dialog med brukerorganisasjoner som ga tilbakemeldinger på både innhold og språk.

I tillegg til disse to brevene ble det skrevet nye vedtaksbrev på hele fagfeltet som handler om uføre. Brevene ble utarbeidet i tråd med brevene som var brukertestet.

De nye brevene ble jobbet fram i en gruppe som besto av medarbeidere med regelverkskompetanse, med støtte fra kommunikasjonsstaben i Nav og kommunika-

¹ <https://www.nav.no/no/nav+og+samfunn/Kunnskap/Kunnskap+og+samfunn/brevstandard-i-nav--355801>

sjonsteamet i Uførereformprosjektet. Det var viktig med god forståelse for hverandres oppgaver og roller i arbeidet med tekstene. I arbeidsmøtene ble det lagt vekt på et godt miljø der innspill og forslag ble vurdert og diskutert på en konstruktiv måte.

Resultatet har blitt en ny brevportefølje for uføretrygd som er enklere og bedre enn den gamle. Dette gjør at brukere med like saker får like svar.

Tekster på nyuføretrygd.no

For å gi mottakere av uføretrygd, og befolkningen generelt, enkel informasjon om overgangen til uføretrygd lanserte Nav nettsiden nyuføretrygd.no. Målet var å ha en uformell kanal der brukerne kunne få lettlest informasjon som supplement til brevene som ble sendt ut. Tekstene ble utarbeidet av kommunikasjonsteamet i Uførereformprosjektet med støtte fra fagpersoner i prosjektet. Som med informasjons- og omregningsbrevet ble tekstene og nettsidens brukervennlighet testet på Nav-brukere. I forbindelse med Navs brukermelding for 2014² ble en av testpersonene intervjuet:

Jeg leste tekstene flere ganger, men likevel var det mye jeg synes var vanskelig å forstå. Det sa jeg tydelig ifra om. Da la de til en meny på høyresiden av artiklene, og noen artikler ble delt i to. De laget også en ordliste, pluss at de endret på formuleringer og struktur etter å ha fått tilbakemeldinger fra meg og andre brukere som var med på testene. Jeg tror det bidro til at nettsiden ble bedre.

Nyuføretrygd.no ble lansert i mai 2014, samtidig som informasjonsbrevet gikk ut. Det var tett kontakt mellom Uførereformprosjektet og kontaktsenteret til Nav i perioden nettsiden eksisterte. Kontaktsenteret, som tar imot henvendelser fra brukere, informerte prosjektet om hvilke spørsmål og problemstillinger de fikk fra brukerne. Den tette kontakten med brukere og Nav-veiledere var viktig for å få til god informasjon som hele tiden var relevant og oppdatert.

Uførereformprosjektet gjennomførte i alt 33 brukertester av selvbetjeningstjenestene, nyuføretrygd.no og tekster i brevene. Det førte til at informasjonen på nettsiden ble delt opp i flere områder med flere direkte lenker fra forsiden og inn til artiklene, mens artiklene fikk flere mellomoverskrifter. Det ble også en endring i oppbyggingen, slik at noen av de lengre artiklene først viser en liste over emnene i artikkelen. Det gjør det lettere å få oversikt over innholdet. Både i brev og på nettsiden ble det brukt færre fagord.

Fra nettstedet ble lansert i mai 2014 fram til det ble lagt ned i mai 2015, hadde 381 706 brukere vært innom. De fleste tekstene på nyuføretrygd.no var også publisert på nynorsk. I tillegg var overordnet informasjon på engelsk og samisk tilgjengelig.

² <https://www.nav.no/no/nav+og+samfunn/Om+NAV/Relatert+informasjon/brukermelding>

Ny selvbetjeningsløsning og nye skjema for uføretrygd

Nav har fortsatt en rekke papirskjemaer. For uføretrygd er de hovedsakelig supplement til selvbetjeningsløsningen på nav.no. Skjemaene ble utarbeidet på samme måte som brevene, men det er mindre tekst i skjemaene.

Selvbetjeningsløsningen på nav.no gjør det enklere for brukerne å være i kontakt med Nav. De trenger ikke å møte opp fysisk eller sende inn papirskjemaer. Brukerne kan i selvbetjeningsløsningen se hvordan inntekten påvirker størrelsen på uføretrygden hvis de jobber ved siden av. Dette gjør det lettere å ha oversikt for dem som ønsker å kombinere inntekt og uføretrygd. Brukere som har vært i kontakt med Nav-kontoret, og er klare til å søke om uføretrygd, kan også gjøre dette på nett. Tekstene i selvbetjeningsløsningen skal gjøre brukerne både trygge og selvhjulpne

Tekstene i selvbetjeningsløsningen og skjemaene er utarbeidet med lik begrepsbruk som i brevene.

Samarbeid med brukerorganisasjoner og førstelinjen i Nav

Uføreformprosjektet hadde et eget brukertvalg som møttes jevnlig igjennom prosjektperioden. Deltakerne i brukertvalget var fra organisasjoner med medlemmer som ble påvirket av reformen, slik at informasjonen prosjektet utarbeidet, kunne treffe de relevante gruppene enda bedre. Dette var blant andre Funksjonshemmedes fellorganisasjon og Pensjonistforbundet. De kom med flere tilbakemeldinger på hvordan vi best mulig kunne nå ut til brukerne. Utvalget ga også tilbakemeldinger på budskap, språk og formidling.

Som tidligere nevnt har kontaktsenteret i Nav vært en viktig bidragsyter i arbeidet med tekster og budskap i prosjektet. Prosjektet fikk også jevnlig tilbakemeldinger om temaer som manglet, eller som måtte presiseres på nyuføretrygd.no. Dette ble oppdatert raskt og var høyt prioritert i prosjektet. Kontaktsenteret lanserte også et eget kampanjenummer brukerne kunne ringe for å spørre om overgangen til nytt regelverk.

Brukermøter i fylkene

For brukere som ønsket å kombinere uføretrygd og inntekt, ble det arrangert brukermøter i de fleste fylkene i landet. Her kunne brukerne møte opp for å få en presentasjon av fagpersoner og få svar på spørsmål de hadde om de nye reglene. På møtene var det fra 15 til 60 brukere. Møtene fungerte som et supplement til både brevene og nyuføretrygd.no, og de ga uføre en sjanse til å stille spørsmål og møte Nav på en litt annen, mer direkte måte.

Samarbeid med Skatteetaten

Uføreformens var i stor grad en skattereform. Uføretrygd skulle ikke lenger skattes

som pensjon, men som arbeidsinntekt. Det betød at uføretrygden ble justert opp for å kompensere for den økte skatten.

Sammen med Skatteetaten ble det laget informasjon på nett, og Skatteetaten sendte ut egen informasjon sammen med skattetrekkmeldingen (skattekortet). De laget også en egen side på skatteetaten.no med informasjon og eksempler på hvordan uføretrygden ble med ny skattlegging. Dette gjorde det enklere for brukerne å sette seg inn i hvordan de selv ble påvirket av reformen.

Kontaktsenteret til Nav og skatteopplysningen samarbeidet og laget maler for svar på telefon, slik at brukerne ikke skulle bli kasteballer mellom etatene.

Samarbeidet med Skatteetaten var viktig for å informere brukerne godt. Skatt var en viktig del av uføreforamen og fikk mye oppmerksomhet. Vi hadde flere møter i løpet av 2014 der vi ble enige om hvordan vi skulle henvise til hverandre, og hvilken informasjon vi hadde behov for at den andre parten la ut.

Oppfattelsen i befolkningen

I en så stor reform som uføreforamen med om lag 310 000 personer som umiddelbart ble påvirket av endringen, er språk viktig for å gi brukerne informasjon om rettighetene og pliktene deres. Med individuelle brev fikk brukerne den informasjonen som var nødvendig i deres egen sak.

Likevel var det vanskelig å informere om alle sidene ved reformen. En del av konsekvensene kom til syne på ordninger og ytelser utenfor Nav, så selv om Nav informerte om uføretrygd så langt det var mulig, var det likevel vanskelig å få vist hele bildet. På tross av samarbeidet med Skatteetaten var forholdet mellom uføretrygd og skatt særlig vanskelig å forstå. Aftenposten omtalte informasjonen som «uforståelig».

I stor grad gjaldt dette mangel på konkret informasjon om sluttsummen utbetalt etter skatt, og ikke språket i seg selv. Utfordringen var at skattekortene ikke var klare før i desember, etter at statsbudsjettet var vedtatt. Skulle Nav ha ventet til desember med å informere, ville det vært alt for sent til at brukerne skulle kunne sette seg inn i endringene i reformen.

På tross av dette var det færre enn estimert som ringte Nav for å spørre om uføretrygd. Veilederne på telefon ba flere brukere om tilbakemeldinger på vedtaksbrevet, og de fleste hadde forstått det godt. Spørsmålene dreide seg i stor grad om å hjelpe brukerne med faktiske problemer, og ikke å forklare innholdet og språket i brevene de hadde mottatt. Det ble heller ikke registrert unormalt stor pågang i Nav forøvrig.

En undersøkelse Opinion gjorde for Nav i etterkant av brevutsendelsen, viste at 55 prosent syntes brevet i stor eller noen grad var lett å forstå. 15 prosent mente brevet ikke var lett i hele tatt. Resultatet viser at arbeidet med språk og formidling er på riktig vei, men at vi fortsatt har et lite stykke igjen til brevene blir forstått av alle brukerne våre.

Arbeidet med uførereformen viste at god rolleforståelse og forståelse for hverandres ansvarsområder er svært viktig i tekstarbeid. Det ble brukt mye tid på den mest komplekse informasjonene, selv om denne informasjonen ikke skal leses av så mange brukere. Det var her det oppsto størst engasjement i arbeidet.

Arbeidet med uførereformen har gitt nyttige erfaringer med brevskrivning, brukerkontakt og intern informasjon. Ved å gå ut bredt i flere kanaler nådde vi flere og kunne tilpasse informasjonen til forskjellige grupper. Det har vært viktig å kunne variere mellom å være formell og uformell i brukerkontakten, og vi mener det har gitt gode resultater som vi tar med oss videre i andre prosjekter.

Summary

From 1st January 2015 approximately 310,000 disabled people had to adapt to the new rules for disability benefits. Plain language played an important role in reaching out to inform users. Among other things, letters and texts were user-tested, and there was close contact between Nav and user organisations, occupational pension schemes and other public agencies. The result was that fewer users than expected contacted Nav, and the responses inquiries mainly entailed helping users with actual problems and not explaining the content and language of the information they had received. The work showed that a good understanding of each other's roles and responsibilities was very important. Experience from work with the disability benefit reform has provided useful lessons that we can take forward to other projects

Bibliografiske opplysninger

Andersson, Martin Brynildsrud, 2016: Nav og uførereformen: fra maktspråk til klarspråk. I: *Fra myndig maktspråk til klar kommunikasjon · Rapport fra Nordisk klarspråkskonferanse Oslo 28.–29. mai 2015, 19–24.*

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

© Författarna och Nätverket för språknämnderna i Norden

Fredrik Bohlin

Från krångelspråk till klarspråk. Om språket som auktoritetsmarkör i rättsväsendet

I en fungerande demokrati måste myndighetstexter vara begripliga för alla. Under senare år har myndigheterna därför satsat på att utveckla skriftspråket. Trots dessa satsningar tenderar myndighetsskribenter emellertid fortfarande att använda ett onödigt krångligt fackspråk. Det beror på att skribenterna oreflekterat tar efter ett förlegat juridiskt fackspråk i gamla mallar när de utformar sina texter. Man tror också att ett sådant språk är nödvändigt för att sätta sig i respekt och visa att man kan sitt ämne. För att åstadkomma verklig och varaktig förändring av myndighetsspråket krävs att myndigheterna bedriver ett systematiskt arbete med språkfrågor över tid. Det räcker inte med punktinsatser och engångsjippon.

I en fungerande demokrati måste domar och andra myndighetstexter vara begripliga även för icke-jurister

Tilltron till rättsväsendet och andra myndigheter vilar inte på auktoritet nuförtiden, utan på rationalitet. Medborgarna vill förstå myndigheterna och är inte beredda att rätta sig efter besked som ges bara för att till exempel domstolen är en domstol.³ Numera är begripliga domar och myndighetsbeslut helt enkelt en av de viktigaste förutsättningarna för att skapa och vidmakthålla medborgarnas förtroende för samhällets olika institutioner. Och att medborgarna har förtroende för just rättsväsendet och i synnerhet för domstolarna är centralt i en demokratisk rättsstat.⁴

3 Språk och struktur i domar och beslut, sidan 3

4 Förtroendeutredningen, sidan 45 flera följande

Myndighetstexter och klarspråk handlar alltså i grund och botten om demokrati. En fungerande demokrati kräver bland annat att vi som arbetar på myndigheter och i domstolar kan förklara vår roll och uppgift i samhället och framför allt vad vi har beslutat i enskilda mål och varför utgången blev som den blev. Om språket i domar och andra myndighetstexter är svårt att förstå påverkar det med andra ord allas vår rätt att kunna ta del av beslut som påverkar oss. Och därigenom också vår rätt att kunna säga ifrån.

Detta kommer till uttryck i den svenska språklagen (2009:600) från 2009 där det i 11 § står att språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt. Även den svenska Värdegrundsdelegationen konstaterar i rapporten ”Introduktion till Den gemensamma värdegrunden för de statsanställda” att man som statligt anställd är verksam i den demokratiska rättsstatens tjänst och har medborgarna som sina yttersta uppdragsgivare. Delegationen slår också fast att man som statsanställd ska bemöda sig om att använda ett vårdat, enkelt och begripligt språk i både muntliga och skriftliga kontakter med enskilda samt att detta bland annat innebär att språket ibland måste anpassas till mottagarens förutsättningar.⁵

Språket i domar och myndighetsbeslut har också under de senaste årtiondena genomgått en påtaglig förändring till det bättre i den meningen att det har närmats sig den normala sakprosan. Och numera finns det (väl?) knappast några jurister eller andra myndighetsskribenter som på allvar hävdar att det finns ett värde i sig att det juridiska språket skiljer sig från annat modernt språk.

Ändå tenderar myndighetsskribenter att använda ett onödigt krångligt språk

Det finns alltså numera en medvetenhet inom domstolar och andra myndigheter om att språket i domar och myndighetsbeslut ofta är svårt att förstå för personer som inte är vana vid att läsa sådana texter. Det finns också många noggrant utarbetade hjälpmedel som ska bidra till ett mer begripligt språk. Trots detta tenderar jurister och andra myndighetsskribenter fortfarande att använda ett onödigt krångligt språk som är svårt att förstå. Varför gör vi det? Om det nu inte beror på att det finns en uttrycklig vilja eller strävan hos skribenterna att fortsätta använda ett gammalmodigt juridiskt fackspråk, så måste ju förekomsten idag av sådant språk i domar och myndighetsbeslut bero på något annat.

Kan det vara så att det faktiskt är nödvändigt att använda ett särskilt (och krångligt) juridiskt fackspråk i dessa texter? Denna fråga går inte att besvara med ett entydigt ja eller nej. Däremot går det att konstatera att det fortfarande i mycket stor omfattning finns problem i domar och myndighetsbeslut när det gäller begripligheten i vid mening. Problemen finns på flera nivåer i texten, såväl när det gäller struktur och

⁵ Värdegrundsdelegationen, sidorna 5 och 16

överskådlighet som när det gäller språklig utformning.⁶ Det går också att konstatera att de flesta av dessa problem beror på att språket i domar och andra beslutstexter fortfarande ofta präglas av förlegade kanslispråkliga stilideal som inte behövs för att säkerställa den juridiska kvaliteten i beslutsfattandet.

När skribenterna ändå väljer att utforma sina texter på detta sätt och i uppenbar konflikt med den tidigare nämnda bestämmelsen i 11 § språklagen måste det alltså vara något annat än en strävan att upprätthålla en hög juridisk kvalitet i beslutsfattandet som är styrande. Och som jag nyss konstaterade beror utformningen nog inte heller på att skribenterna medvetet månar om att använda ett språk som inte är i takt med sin tid.

Det krångliga språket beror på traditionen för hur myndighetsskribenter lär sig skriva

Snarare är det traditionen för hur jurister och andra myndighetsskribenter lär sig hur de ska utforma sina texter som skapar de läsbarhetsproblem som finns i domar och myndighetsbeslut. Traditionen innebär att man redan som student skolas in i ett system där man studerar olika rättskällor som lagar, förarbeten, domstolars avgöranden och rättsvetenskaplig facklitteratur.

Problemet är att rättskällorna inte bara ger svar på frågor om innehållet i gällande rätt. De fungerar dessutom som rättesnören och mallar när det gäller frågor som har med den språkliga utformningen att göra och präglar på det sättet starkt studenternas språkliga skolning. Att detta är problematiskt beror på att många av dem än idag genomsyras av de svagheter som utmärker kanslispråket. Exempel på sådana svagheter är långa invecklade meningar, vidlyftighet, tunga sammansättningar och omskrivningar. Avsaknaden av mottagarperspektiv är också ofta påtaglig och det viktigaste målet med texten är att ens kollegor ska förstå.

Det är inte lätt att som student tillägna sig ett modernt språk, när ens uppfattning om hur man ska skriva ”juridiska” formas av en språklig ton, perspektiv i texten och uttryckssätt som härstammar från sådana förebilder. Det blir inte heller bättre när studenten tar steget ut i yrkeslivet. Även där använder man sig nämligen av samma rättskällor som förebilder för den språkliga utformningen.

Inom alla professioner – inte minst inom de juridiska – sker dessutom en socialisering till den egna gruppen. Denna socialisering kommer bland annat till uttryck genom att det inom gruppen skapas konventioner som blir till invanda mönster som över tid ses som självklara för medlemmarna.⁷ Ett tydligt exempel på en sådan konvention inom de juridiska professionerna är det juridiska språket och en slentrianmässig användning av olika standardiserade (och svårbegripliga) formuleringar.

6 Ehrenberg-Sundin, sidan 2

7 Gunnarsson, sidan 5 flera följande

Myndighetsskribenterna använder den svårtillgängliga kanslistilen för att sätta sig i respekt och för att visa att man behärskar sitt ämne

Att denna svårtillgängliga kanslistil dessutom används för att skapa just språklig auktoritet och för att ge tyngd åt texten bidrar ytterligare till att ord och fraser lever vidare från generation till generation. En text som genomsyrras av auktoritetsmarkörer i form av facktermer och främmande ord kan nämligen få läsaren att dra slutsatsen att texten är skriven av en person som kan sitt ämne.⁸

Att visa vad man kan genom det språk man använder är nog särskilt viktigt för just jurister och andra myndighetsskribenter. Det juridiska språket har nämligen inte bara funktionen att kommunicera ett tankeinnehåll, utan skriftspråket är också juristens redskap i yrkesutövningen. Lite tillspetsat är språket, och i synnerhet skriftspråket, det enda juristen har för att nå ut och förmedla kunskap.⁹ Det är därför inte så konstigt att jurister och andra myndighetsskribenter har en benägenhet att använda ett onödigt komplicerat fackspråk. Man tror helt enkelt att det är nödvändigt att använda ett sådant språk för att sätta sig i respekt och skapa förtroende hos läsaren för sitt kunnande.

I domstol har jag märkt detta genom att det ofta är de yngsta juristerna, som har mest att bevisa när det gäller det juridiska kunnandet, som också har det mest avvikande, krystade och högtravande språkbruket. På motsvarande sätt är det knappast heller en slump att det är erfarna ordinarie domare som vågat utmana förhärskande skrivsätt genom formuleringen ”Banken får inte vad banken har krävt i målet” i ett domslut i ett tvistemål i stället för den sedvanliga formuleringen ”Käromålet ogillas”.¹⁰

En konservativ inställning till förändringar bidrar till att försvåra övergången till ett enklare språk

Det finns härutöver en egenskap hos det juridiska språket och en attityd inom de juridiska professionerna som ytterligare bidrar till att försvåra övergången till ett enklare, mer vardagsnära och begripligt språk, närmare bestämt den konservativa inställningen till förändringar.

I språket visar sig detta bland annat genom att ålderdomliga, stela och högtravande ord och uttryck är häpnadsväckande seglivade. Fortfarande idag förekommer exempelvis i viss utsträckning ord som ”avbida”, ”förebringa”, ”härutinnan” och ”obilligt” i domar från svenska domstolar. Trots att ordet ”skall” har ersatts med ”ska” i alla nya svenska lagar och författningar efter den 18 september 2007 förekommer ”skall” i inte mindre än 15 842 domar hittills i år.¹¹

8 Hellspong & Söderberg, sidan 193-194

9 Jensen, Rylander & Lindblom, sidan 11

10 Uddevalla tingsrätts dom den 21 oktober 2010 i mål nummer T 3591-09

11 JP Rättsfallsnet

Inom de juridiska professionerna – inte minst inom domstolarna – finns det på sina håll fortfarande ett motstånd mot att förenkla det juridiska språket. Ett vanligt argument är att en förenkling av språket leder till att den så kallade juridiska precisionen – exaktheten – går förlorad. I den mån man med detta syftar på enskilda ord eller uttryck håller inte argumentet. Det går nämligen nästan alltid att antingen använda ett annat ord¹² i stället för det juridiska fackuttrycket eller förklara detta utan att det medför en betydelseförskjutning som skapar tveksamhet i vad som avses.¹³ För övrigt medför inte användningen av enstaka svåra fackord några större bekymmer för läsaren, under förutsättning att texten håller måttet på ett övergripande plan, när det gäller struktur och texturval liksom när det gäller rubriksättning och andra former av läsarhjälp som innehållsförteckning, läsanvisningar och användning av uppställningar. Värt att notera när det gäller användningen av fackord är också att det inte är de riktigt svåra orden som utgör det största problemet. Sådana ord måste läsaren nämligen slå upp. I stället är det fackord som läsare ofta tror sig veta som man i första hand bör undvika.¹⁴

Domare hänvisar ibland till rättskipningens självständighet och argumenterar för att bestämmelsen i 11 kapitlet 3 § i den svenska regeringsformen innebär att det inte är tillåtet för andra att lägga sig i hur en domare utformar sina domar och beslut.¹⁵ Inte heller detta argument håller. Det är nämligen bara frågor som rör själva beslutsfattandet som inte kan vara föremål för andras prövning och ifrågasättanden innan domen eller beslutet har getts. Detta inbegriper inte frågor som handlar om hur beslutsfattandet kommer till språkligt uttryck.¹⁶ Och apropå självständighet kan man, oberoende av om det är tillåtet att komma med synpunkter, tycka att det är väsentligt mer självständigt att ifrågasätta och bryta med ett gammalmodigt juridiskt fackspråk, i stället för att suga åt sig tidigare juristgenerationers sätt att uttrycka sig som ett läskapper och upprepa dessa uttryckssätt i sina egna texter.

Ett annat argument som man emellanåt hör från jurister och andra myndighets-skribenter är att det är ovärdigt att använda ett alltför enkelt språk – bebisspråk – och att det finns en risk för att läsaren känner sig kränkt. Det finns givetvis en gräns för hur långt det går att förenkla språket i domar och myndighetsbeslut. Det är emellertid inte möjligt att passera denna gräns genom att använda klarspråk. Det är knappast hel-

12 Exempelvis kan vanliga juridiska fackord som ”yrka”, ”bestrida” och ”åberopa” ersättas med de mer vardagliga och lättbegripliga ord som ”begära”, ”motsätta sig” och ”lägga fram”.

13 Vissa juridiska fackuttryck är svårare att ersätta med ett annat ord. Då kan man i stället förklara inom parantes vad fackuttrycket betyder. Exempelvis kan uttrycket ”Inhibition” förklaras med (får tills vidare inte genomföras).

14 Wedin, sidan 55

15 I 11 kap. 3 § regeringsformen står det att ”Ingen myndighet, inte heller riksdagen, får bestämma hur en domstol ska döma i det enskilda fallet eller hur en domstol i övrigt ska tillämpa en rättsregel i ett särskilt fall. Ingen annan myndighet får heller bestämma hur dömande uppgifter ska fördelas mellan enskilda domare.”

16 Förtroendeutredningen, sidorna 206-207

ler ett alltför enkelt språk som är problemet. Problemet är i stället att språket i alltför många domar och myndighetsbeslut är för ålderdomligt, krångligt och högtravande. Förmodligen ska man snarare förstå detta argument som att den som använder det är rädd för att förlora sin språkliga och yrkesmässiga auktoritet, än som ett uttryck för verklig omsorg om läsarna.

Traditionen för hur jurister och andra myndighetsskribenter lär sig skriva "juridiska" måste tas i beaktande när man planerar insatser för att utveckla myndighetsspråket

Hur bör man då gå tillväga för att få till stånd en verklig och varaktig förändring (läs: förbättring) av myndighetsspråket? Till en början måste man utgå från de förutsättningar som finns. Kärnan i detta är traditionen för hur jurister och andra myndighetsskribenter lär sig skriva. Som genomgången ovan har visat tillägnar man sig ett gammalmodigt juristspråkligt skrivideal på flera olika sätt som sammantaget närmast kan liknas vid indoktrinering. Denna fast etablerade och gemensamma stil är sedan också praktisk att behärska, eftersom skribenten inte behöver välja nya formuleringar, utan har tillgång till en mycket stor uppsättning standardiserade uttryckssätt.¹⁷ Och använder man sig av dessa uttryckssätt finns det inte någon risk för missförstånd i kommunikationen med kollegor och andra medlemmar inom den egna professionen. Bristen på mottagarperspektiv leder samtidigt till att skribenterna sällan funderar över om också de närmast berörda – parterna – förstår.

En annan viktig utgångspunkt när man planerar insatser för att förändra myndighetsspråket är att man måste ha respekt för att jurister och andra myndighetsskribenter ofta är duktiga på språkriktighet. Det visar sig bland annat genom att det förekommer jämförelsevis få grammatiska fel och andra direkta språkfel i domar och myndighetsbeslut. Jurister och andra myndighetsskribenter är däremot oftast dåliga på klarspråk och att ha ett mottagarperspektiv. För att det ska vara möjligt att nå en verklig och varaktig förändring av myndighetsspråket måste insatser därför genomföras på ett sätt som på djupet skapar en ökad vilja och medvetenhet hos skribenterna om vikten av att skriva för parter och andra läsare än den egna yrkeskåren. Detta arbete handlar i första hand om att förändra attityder till skrivuppgiften.

Myndigheterna måste bedriva ett uthålligt och systematiskt arbete med språkfrågor

Att förändra myndighetsspråket är inte någon lätt uppgift och det tar tid. I grund och botten handlar detta arbete som sagt om att förändra skribenternas attityder till skrivuppgiften. Det går inte att åstadkomma genom olika punktinsatser eller engångsjip-

17 Teleman & Wieselgren, sidan 98

pon i form av någon enstaka storföreläsning om klarspråk eller att myndigheten arrangerar en språkdag.

Inte heller brukar det fungera att tillsätta en särskild arbetsgrupp som tar fram riktlinjer för textutformningen. Skribenterna följer sällan skrivråd som tas fram på det sättet. För att skribenterna ska förändra sitt sätt att utforma sina texter brukar det nämligen krävas att de involveras aktivt i arbetet med språkfrågor. Var och en av dem måste själva få möjlighet att delta i diskussioner om hur deras egna texter uppfattas av andra läsare än den egna yrkeskåren och om hur klarspråk kan användas vid utformningen. Det leder förhoppningsvis till att varje enskild skribent inser att det finns brister i utformningen av just de egna texterna. Det skapar i sin tur hos de allra flesta en motivation att förändra sitt sätt att skriva. Det är i detta skede som skribenterna brukar inse att de inte är så duktiga på klarspråk och därmed sitt behov av kompetensutveckling inom detta område.

För att uppnå verklig och varaktig förändring räcker det emellertid inte med att skribenterna inser att deras texter inte är begripliga för icke-jurister, har motivation att ändra på sitt sätt att skriva och kan använda klarspråk. För att ändra på den statiska och formbundna utformningen av domar och myndighetsbeslut krävs också mod att våga bryta med förhärskande skrivideal. En nyckelfaktor i att åstadkomma detta är att involvera skribenterna i arbetet med att ta fram riktlinjer och ge dem möjlighet att vara med och påverka utformningen av klarspråkliga alternativ till de uttryckssätt som används idag. Sannolikheten att skribenterna kommer att följa riktlinjer för den språkliga utformningen som de själva har varit med att ta fram är givetvis mycket större än om riktlinjerna har beslutats över huvudet på dem.

Avgörande för möjligheten till framgång är alltså att myndigheterna organiserar sitt arbete med språkfrågor på ett sådant sätt att samtliga skribenter aktivt involveras i detta. Det krävs också att arbetet integreras i myndigheternas verksamhetsutveckling och bedrivs systematiskt över tid. Grundarbetet består i att återkommande undersöka hur texterna uppfattas av andra läsare än den egna yrkeskåren och att reagera på resultatet från dessa undersökningar genom att ta fram riktlinjer för textutformningen. Därefter måste man genom nya undersökningar följa upp om man utformar texterna på det sätt som man har kommit överens om och vid behov justera riktlinjerna utifrån vad som kommer fram i de nya undersökningarna. För att aktivt kunna involvera alla skribenter i grundarbetet är det viktigt att detta inte organiseras och genomförs centralt, utan i stället sker lokalt på varje arbetsplats. På det sättet kan varje enskild skribent få återkoppling på hur just de egna texterna uppfattas och möjlighet att påverka utformningen av riktlinjerna.

Cheferna är nyckelpersoner när det gäller att integrera arbetet med att utveckla språket i myndighetens övriga arbete med verksamhetsutveckling och på det sättet se till att arbetet bedrivs systematiskt. Detta är i sin tur en förutsättning för att språkar-

betet ska bli både framgångsrikt och uthålligt. Det är cheferna som måste avsätta tid och resurser för språkarbetet och på det sättet visa medarbetarna att detta arbete är viktigt. I chefernas uppgifter ligger också att engagera och entusiasmera skribenterna och att vara drivande i arbetet med att skapa en kultur på arbetsplatsen som innebär att arbetet med att utveckla språket blir ett naturligt inslag i det dagliga arbetet. Det man vill uppnå är en situation där skribenterna har ett naturligt mottagarperspektiv och kan enas om och följer riktlinjer som de själva har varit med om att ta fram och som ständigt utvecklas och som tar avstånd från det traditionella sättet att disponera och utforma beslutstexterna till förmån för klarspråk, det vill säga vårdat, enkelt och begripligt.

En viktig del i myndigheternas språkarbete handlar också om att klarspråksgranska befintliga texter som skribenterna använder som förebilder. Tekniken med att klippa och klistra riskerar annars att medföra att gammalmodigt juridiskt fackspråk från dessa förebilder förs över till nya texter. Och även om skribenterna skulle vilja och klarar av att göra det, har de inte tid att i varje enskilt fall skriva om texterna i förebilderna till klarspråk. Därför måste myndigheternas arbete med språkfrågor också innefatta att man skriver om och anpassar befintliga texter som skribenterna regelmässigt använder som förebilder till klarspråk. Ett intressant och omfattande exempel på sådant arbete har det svenska Skatteverket låtit genomföra. Projektet har inneburit att verkets rättsinformation omfattande cirka 17 000 boksidor har skrivits om, klarspråksanpassats och bearbetats för webben. Informationen, som omfattar 2 500 webbsidor, har där samlats på en och samma plats.¹⁸

Summary

In a well-functioning democratic state governed by the rule of law, official texts should be understandable for all citizens. Most of the Swedish authorities have therefore made efforts to develop their written language in recent years. Despite these efforts, there is still a tendency for employees writing official texts to use unnecessarily complicated language for specific purposes (LSP). This is because the employees unthinkingly copy obsolete legal jargon from old templates when formulating their texts. They also believe that such language is necessary to gain respect and to show that they know their subject. To accomplish genuine and lasting change in the way official texts are written, the authorities should work systematically on these issues over time. Selective measures and other types of disposable effort are not enough.

18 Hultberg med flera

Litteraturförteckning

- Ehrenberg-Sundin, Barbro, 2008: "En läsbarhetsanalys av domar. Vad är det som gör domarna svåra att förstå? Hur avviker språket från normalprosan? Vad tycker juristerna själva?" I: *Ökat förtroende för domstolarna*, Betänkande av Förtroendeutredningen (SOU 2008:106) Bilagedel B. Stockholm: Fritzes.
- Gunnarsson, Britt-Louise, 2009: *Professional Discourse*, London: Continuum.
- Hellspång, Lennart & Söderberg, Barbro, 1975: *Grepp om språket*, Lund: Studentlitteratur.
- Hultberg, Maria, Ulfsson Falkner, Per, Loholt Strååth, Katarina och Johansson, Åsa, 2014: Språkkonsulter och jurister i samarbete på Skatteverket. Föredrag d. 17 oktober 2014 på Esskonferens om Juridik och klarspråk, Stockholm.
- Jensen, Ulf, Rylander Staffan & Lindblom, Per-Henrik, 2012: *Att skriva juridik. Regler och råd*. 5. uppl, Uppsala: lustus.
- Språk och struktur i domar och beslut 2 uppl*, 2005: Rapport från Domstolsverket, Jönköping: Domstolsverket.
- Teleman, Ulf & Wieselgren Anne Marie, 1970: *ABC i stilistik*, Lund: Liber Läromedel.
- Wedin, Åsa (red), 1993: *Visst går det att förändra myndighetsspråket! En rapport från språkvårdsprojektet*, Stockholm: Fritzes.
- Introduktion till Den gemensamma värdegrunden för de statsanställda*, 2014: Skrift av Värdegrundsdelegationen, Stockholm: Elanders.
- Ökat förtroende för domstolarna – Strategier och förslag, 2008: Betänkande av Förtroendeutredningen (SOU 2008:106), Stockholm: Fritzes.

Webbsidor

JP Rättsfallsnet, Hämtad den 18 augusti 2015 från <http://www.jpifonet.se/JP-Rattsfallsnet/>.

Bibliografiske oplysninger

Bohlin, Fredrik, 2016: Från krångelspråk till klarspråk. Om språket som auktoritetsmarkör i rättsväsendet. I: *Fra myndig maktsspråk til klar kommunikasjon - Rapport fra Nordisk klarspråkskonferanse Oslo 28.-29. mai 2015*, 25–33.

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

© Författarna och Nätverket för språknämnderna i Norden

Trine Dahl & Kjersti Fløttum

Klimadebatten: mange stemmer og mange budskap

Vi tar for oss klimadebatten i et språklig perspektiv. Innenfor LINGCLIM-prosjektet studerer vi hvordan kunnskap, oppfatninger og holdninger relatert til klimaendringer manifesterer seg i kommunikasjon mellom forskere, politikere, interessegrupper og vanlige borgere. Debatten preges av at mange deltar, og at forskjellige stemmer formidler forskjellige historier. Språket påvirker holdninger og handlinger; det er et kommunikasjonsmiddel som åpner for mange tolkninger, og kan skape nye virkeligheter. Lingvistiske virkemidler som terminologi, agens (hvem gjør hva?), pronomener, presupposisjoner og metaforer er noen viktige verktøy i denne prosessen, og denne artikkelen gir eksempler på hvordan disse er brukt i klimadebatten.

Fenomenet klimaendringer¹⁹ karakteriseres av at det verken kan sees eller oppleves direkte. Det er kun effektene av fenomenet vi kan observere. Når det gjelder geografisk utbredelse, gjør klimaendringene seg som kjent gjeldende både globalt og lokalt. Andre karakteristiske trekk ved fenomenet er usikkerhet og risiko samt en svært lang tidshorisont fra årsak til virkning/effekt. Klimaendringene har utviklet seg fra å være et fysisk fenomen til også å bli et sosialt, politisk og kulturelt fenomen (Hulme 2009: xxv). Denne utviklingen gjør at språkets rolle blir særlig viktig i formidlingen av og diskusjonen om det mangesidige klimaspørsmålet.

Språk gjør mer enn å representere. Språket påvirker også, både holdninger og at-

19 På norsk snakker vi helst om klimaendringer i flertall, mens det engelske uttrykket, climate change, oftest forekommer i entall.

ferd, og kan skape nye virkeligheter. I prosjektet LINGCLIM²⁰, som er finansiert av det norske Forskningsrådet under SAMKUL-programmet, fokuserer vi på klimadebatens språkbruk og tolkninger. Hovedmålet med prosjektet er å utvikle ny og integrert kunnskap om språkets rolle gjennom en tverrfaglig tilnærming hvor språkanalyser kompletteres med meningsmålinger (hovedsakelig gjennom Norsk Medborgerpanel²¹) og psykologiske eksperimenter. Prosjektet har også som mål å undersøke hvilken rolle ulike fremtidsperspektiver har i folks bevissthet («dommedagsvisjon», «teknologisk fikset samfunn», «grønt samfunn»). Ikke minst er vi opptatt av den yngre generasjons oppfatninger, og noen av studiene våre har fokus på nettopp denne gruppen.

De språklige analysene i prosjektet omfatter undersøkelser av både enkeltord og uttrykk og hele tekster. Vi studerer mange forskjellige tekstsjangre, som for eksempel vitenskapelige rapporter, politiske tekster (som stortingsmeldinger), avisartikler, blogginnlegg og fritt formulerte svar på åpne spørsmål i spørreundersøkelser. Nedenfor presenterer vi kort noen av stemmene og de til dels motstridende budskapene som preger dagens klimadebatt, både på globalt og lokalt nivå. Vi ser så på fem viktige språklige virkemidler som kan være med på å påvirke holdninger og handlinger: terminologi, agens (hvem gjør hva?), pronomener, presupposisjoner og metaforer.

Stemmer og budskap i klimadebatten

Klimaspørsmålet er i dag noe som opptar mange grupper innen academia og samfunnsliv. Naturvitenskapelige disipliner er selvsagt sentrale, men også forskere innen samfunnsvitenskap og humaniora tilfører viktige og nødvendige perspektiver til debatten. For politikerne er klima et tema de må forholde seg til, enten de vil eller ikke. Grupperinger som kullindustrien i USA, oljebransjen i Norge og miljøorganisasjoner av forskjellig karakter vil ha ulike oppfatninger av både hvilke klimarelaterte problemer verden står overfor, og hvordan disse kan løses. Enkeltmenneskers holdninger til klimaendringer og handling/ikke-handling utvikles i et samspill mellom kunnskap, gruppetilhørighet (nasjonal, politisk, religiøs osv.) og egne verdier og interesser.

Budskapene alle disse aktørene formidler, er altså preget av deres institusjonelle, sosiale og kulturelle forankring. Den tunge vitenskapelig funderte stemmen til FNs klimapanel (IPCC) sier i panelets siste rapport fra 2013/2014 at «den menneskelige påvirkning av klimasystemet er tydelig» og at «jo mer vi forstyrrer klimaet, jo høyere blir risikoen for utbredte og irreversible endringer», men ”vi har muligheten til å begrense klimaendringer og bygge en bedre og bærekraftig framtid” (Bjerknessenteret).

20 <http://www.uib.no/en/project/lingclim>. Nettsiden inneholder også informasjon om publiserte vitenskapelige studier og formidlingsaktiviteter i prosjektet.

21 www.uib.no/medborger

Et helt annet budskap blir formidlet av den såkalte klimaskeptikeren James Inhofe:

Mennesket kan ikke forandre klimaet, det er det bare Gud som kan. Klimaet er i endring, klimaet har alltid endret seg, og det vil alltid endre seg. Problemet er at noen mennesker er så arrogante at de tror de kan endre klimaet, men man kan ikke endre klimaet. (Dagbladet 29.01.2015)

Når vi vet at Inhofe er formann for det amerikanske senatets miljøutvalg, er det klart at også hans budskap vil kunne tillegges betydelig vekt hos store grupper i det amerikanske samfunnet.

I et lokalt perspektiv kan vi trekke fram ungdommens stemmer via noen sitater fra elever i videregående skole som deltok i en av prosjektets studier fra 2013:

Forskerne er såpass smarte at fremtiden ikke blir ødelagt.

Teknologien utvikles hele tiden. Jeg ser optimistisk på fremtiden.

Mennesket er generelt egoistisk, spesielt kanskje nordmenn.

Norge bør gå foran med et godt eksempel, spesielt fordi vi er en oljenasjon.

Få av disse elevene tvilte på at klimaendringene var påvirket av menneskelig aktivitet. Når det gjaldt framtidsperspektiver og løsninger på problemene, var mange av dem tekno-optimister, slik de to første sitatene viser. Andre vurderte problemene i et mer lokalt perspektiv og var mindre optimistiske når det gjaldt å finne løsninger (tredje sitat), mens atter andre pekte på Norges spesielle ansvar som storprodusent av fossilt brennstoff (fjerde sitat).

Språklige virkemidler

Terminologi og språklig standardisering

Standardisert terminologi er som kjent et viktig bidrag til effektiv og presis kommunikasjon på et fagfelt. I forbindelse med arbeidet med rapportene fra FNs klimapanel blir det utarbeidet veiledningsdokumenter til bruk for lederne av tre arbeidsgruppene som skriver hver sin delrapport. Der er det etablert retningslinjer for å kommunisere risiko og usikkerhet. Når det gjelder formidling av sannsynlighet knyttet til funn og prediksjoner, skal forfatterne benytte en kvantitativt definert skala der for eksempel uttrykket *virtually certain* tilsvarer 99–100% sannsynlighet, *likely* tilsvarer 66–100%, mens *exceptionally unlikely* betegner 0–1% sannsynlighet. Anvendeligheten av disse termene har vært mye diskutert i forskningslitteraturen (se f.eks. Fløttum og Dahl

2014). Selv om de er presist definert, kan tolkningen av dem blant ikke-eksperter variere.

Noen ganger oppstår det diskusjon om termers egnethet til å benevne begrepet de angir. En slik diskusjon oppstod nylig mellom klimaforskere om den engelske termen *geoengineering*, definert av det britiske Royal Society som «deliberate large-scale intervention in the Earth's climate system, in order to moderate global warming» (Shepherd et al. 2009: 1). Den britiske avisen *The Guardian* redegjør for problemet slik:

The scientists were so sceptical about geo-engineering that they dispensed with the term, opting for “climate intervention”. Engineering implied a measure of control the technologies do not have, the scientists said. (The Guardian 2015)

Den norske termen for dette begrepet, *klimamanipulering*, ligger nok nærmere dette nye engelske forslaget. Vi har også sett klimarelatert terminologi bli diskutert i politiske sammenhenger. Den republikanske guvernøren Rick Scott i den klimautsatte delstaten Florida har etter sigende satt krav om endringer i offentlig språkbruk, slik at for eksempel de negativt ladede *climate change* og *global warming* skulle erstattes med mer nøytrale *climate factors*, og alvorlige *sea-level rise* med mer uskyldige *nuisance flooding* (Miami Herald 2015).

Agens: Hvem gjør hva?

Agens er den lingvistiske betegnelsen på den eller de som utfører handlingen som omtales i et utsagn. I vitenskapelig språk utelates ofte agens, som i følgende passivsetning: *Undersøkelsen ble utført flere ganger, med samme resultat*. Her er det ikke så viktig å ta med *hvem* som utførte undersøkelsen. I andre tilfeller derimot vil det være viktigere å spesifisere hvem den utførende part er eller skal være. Dette gjelder ikke minst i klimasaken, der handling på ulike nivåer er det som har vist seg å være vanskelig å få til. Her er et eksempel fra norsk klimadebatt:

«Togradersmålet krever en rask utfasing av olje- og gassproduksjonen, også den norske». (Glen Peters 2014)

Men hvem er det som skal ha ansvaret for å fase ut olje- og gassproduksjonen?

Et annet interessant eksempel i denne sammenheng er følgende politiske meningsutveksling om den såkalte iskanten, som fant sted i norske medier i januar i år. Har noe(n) egentlig flyttet iskanten, og i så fall hva eller hvem?

Sterke reaksjoner mot *flytting av iskanten*

Både miljøvernorganisasjoner og politikere reagerer kraftig på forslaget til klima-

og miljøminister Tine Sundtoft (H) om å plassere iskanten lengre nord. (Stavanger Aftenblad 20.01.2015)

Vi har ikke flyttet iskanten. Den har flyttet seg selv.

Statsminister Erna Solberg (H) avviser at det er *et politisk ønske som har flyttet iskantsonen* vekk fra enkelte lisensområder i Barentshavet. (Stavanger Aftenblad 20.01.2015)

Avisoppslagene resulterte i følgende hjertesukk på Twitter samme dag: «Kjære regjering: #Iskanten er vitenskap, ikke politikk. Fantasigrensa til Sundtoft bør ikke få fleirtal i Stortinget» (Emil André Erstad @emiers). Flere påpekte også viktigheten av å forstå hva som er årsaken til at iskanten har flyttet seg.

Pronomenbruk

Det personlige pronomenet *vi* kan brukes for å referere til forskjellige grupperinger. Avhengig av konteksten kan *vi* vise til bare 'du og jeg' (såkalt *ekskluderende vi*), eller det kan referere til 'du, jeg og alle andre i en eller annen gitt eller underforstått gruppe' (såkalt *inkluderende vi*). Denne lingvistiske fleksibiliteten gjør pronomenet til et nyttig redskap for å skape inntrykk av konsensus. Det følgende utdraget fra Stortingsmelding 21 om norsk klimapolitikk kan tjene som eksempel på *vi*-bruk med referanse som må tolkes ut fra konteksten:

Det enkelte land har et ansvar for å føre en aktiv nasjonal politikk for å redusere utslippene av klimagasser. Det har vært bred politisk enighet i Norge om at *vi* skal ta et slikt ansvar. [...] *Vi* har også satt oss ambisiøse mål om å redusere de nasjonale utslippene og omstille Norge til et lavutslippssamfunn fram mot 2050. (Meld. St. 21 2011–2012: 11–12) (Vår utheving)

Utdraget inneholder to forekomster av *vi* («*vi* skal ta et slikt ansvar», «*Vi* har også satt oss ambisiøse mål»), men refererer de to pronomenene nødvendigvis til samme gruppe? Og hvilken gruppe er ment, er det *vi regjeringen*, *vi politikere* eller *vi nordmenn*?

Presupposisjoner

Konsensus kan også skapes eller pådyttes via såkalte presupposisjoner, forutsetninger i utsagnet som tilhøreren eller leseren må ta for gitt. Ordet *fortsette* tvinger fram en slik presupposisjon, en enighet om at det som skal fortsette, er noe som har vært og fortsatt er en realitet, og derved ikke kan bestrides. Her er et annet sitat fra den samme klimameldingen som illustrerer dette fenomenet:

Klimaforhandlingene prioriteres høyt av Norge. [...] Det er viktig å *fortsette* å være aktive med nye forslag innenfor de formelle klimaforhandlingene. [...] Som polarnasjon ønsker regjeringen også at Norge skal *fortsette* sin ledende rolle med å overvåke og dokumentere klimaendringene i Arktis. (Meld. St. 21 2011–2012: 93–94)

Presupposisjonene er altså at vi faktisk *har* vært aktive med å komme med forslag i klimaforhandlinger, og at vi allerede *har* en ledende rolle i overvåkingen av klimaendringene i Arktis.

Metaforer

Metaforer er språklige bilder som er skapt gjennom en forbindelse mellom ord og uttrykk fra to forskjellige betydningsområder. Slike bilder finnes i stort sett alle slags tekster, og de er spesielt nyttige som forklaringsvirkemiddel for ny informasjon («May-Britt og Edvard Moser fann *hjernens indre kart* i 2005», nrk.no, 06.10.2014), men kan også brukes evaluativt til å fremme spesifikke holdninger. En ny meningsutveksling om klimasaken fra norske medier viser hvordan samme sak kan fremstilles positivt («et grønt forsprang») eller negativt («ikke ri to hester samtidig», «et gigantisk veddemål», «kunstig åndedrett»).

Norge er oljelandet som bruker oljepenger på klimatiltak og er en pådriver for en internasjonal klimaavtale. Vi bør fremover bruke kreftene til å diskutere hvordan oljeinntektene kan benyttes til å gi Norge *et grønt forsprang*. Debatten om å la oljen ligge er *et sidespor* (klima- og miljøminister Tine Sundtoft og olje- og energiminister Tord Lien). (Lien & Sundtoft 2015)

Regjeringen kan ikke lenger *ri to hester* samtidig. Togradersmålet krever en rask utfasing av olje- og gassproduksjonen, også den norske. Debatten om dette er *alt annet enn et sidespor* (seniorforsker Glen Peters, CICERO Senter for klimaforskning). (Glen Peters 2014)

Oljevirkosomhet langt nord i Barentshavet er et *gigantisk veddemål* mot vellykket klimapolitikk og en feilslått næringsstrategi for de nordligste fylkene. Fallet i oljeprisen gir en mulighet til å bygge opp andre næringer, ikke gi *kunstig åndedrett* til fortidas industri (nestleder Kari Elisabeth Kaski, miljøstiftelsen Zero). (Dagbladet, 20.01.2015)

Avslutning

I Norge og mange andre land er det stort sett allmenn aksept for at klimaendringene

i stor grad er menneskeskapte. Det er mindre enighet om hva som kan og bør gjøres. Som vi har prøvd å vise i denne artikkelen, preges klimadebatten av stort mangfold, både når det gjelder bidragsyttere og synspunkt. Så hva velger vi å kalle fenomenene vi omtaler, *klimaendringer* eller *global oppvarming*, *geoengineering* eller *climate intervention*? Hvem presenteres som handlende aktør? Har klimaministeren eller et mer abstrakt politisk ønske flyttet iskanten, eller har den faktisk flyttet seg selv? Er det den norske regjeringen (*vi*) eller nordmenn flest (*vi*) som har tatt på seg et ansvar for å redusere utslipp av klimagasser? Dette er noen eksempler på hvordan språket fyller flere roller, og hvordan uklarheter blir konstruert. Det (*re*)presenterer virkeligheten, men det er også med på å påvirke og skape nye virkeligheter.

Summary

The climate debate involves a variety of actors and voices. The debate constitutes a meeting place for science, politics, culture, ethics and individual interests and values. Knowledge from different academic disciplines, professions and sectors is being mediated to a diverse audience. Language does not just (*re*)present reality; it is also used to interpret and influence actions and opinions, as well as to create new realities. This article discusses some linguistic tools that are being used in these processes. Examples are terminology, the linguistic concept of the agent (who is undertaking the action?), use of pronouns and presuppositions to create consensus, as well as metaphors framing the issues at hand.

Litteratur

- Bjerknessenteret. <http://www.bjerknes.uib.no/>. Utdatert på publiseringstidspunktet.
- Dagbladet (20.01.2015). *Kraftige reaksjoner mor tegjeringens iskant-avgjørelse*. [Nedlastet 20.01.2015]
- Dagbladet (29.01.2015). – *Kun Gud kan endre klima* <http://www.dagbladet.no/2015/01/29/nyheter/utenriks/politikk/usa/37424341/> [Nedlastet 29.01.2015]
- Fløttum, Kjersti & Dahl, Trine (2014): "IPCC communicative practices: A linguistic comparison of the Summary for Policymakers 2007 and 2013". *LSP Journal – Language for special purposes, professional communication, knowledge management and cognition* nr. 5, s. 66-83. <http://lsp.cbs.dk>.
- Peters, Glen (2014). *Oljetiden er ute*. <http://www.vg.no/nyheter/meninger/olje-og-energi/kronikk-oljetiden-er-ute/a/23283597/> [Nedlastet 28.08.2014]
- Hulme, Mike (2009): *Why we disagree about climate change. Understanding controversy, inaction and opportunity*. Cambridge: Cambridge University Press.

Meld. St. 21 2011–2012. *Norsk klimapolitikk*.

Miami Herald (2015). *In Florida, officials ban term 'climate change'* <http://www.miamiherald.com/news/state/florida/article12983720.html> [Nedlastet 08.03.2015]

Shepherd, J., Caldeira, K., Haigh, J., Keith, D., Launder, B., Mace, G., & Watson, A., (2009): *Geoengineering the climate: Science, governance and uncertainty*. London, England: The Royal Society.

Stavanger Aftenblad (20.01.2015). *Sterke reaksjoner mot flytting av iskanten*. <http://www.aftenbladet.no/energi/Sterke-reaksjoner-mot-flytting-av-iskanten-3612994.html> [Nedlastet 20.01.2015]

Stavanger aftenblad (20.01.2015). *Solberg: – Iskanten har flyttet seg selv* <http://www.aftenbladet.no/energi/Solberg---Iskanten-har-flyttet-seg-selv-3613200.html> [Nedlastet 20.01.2015]

The Guardian (2015). *Scientists urge global 'wake-up call' to deal with climate change*. <http://www.theguardian.com/environment/2015/feb/10/geoengineering-should-not-be-used-as-a-climate-fix-yet-says-us-science-academy> [Nedlastet 10.02.2015]

Lien, Tord & Sundtoft, Trine (2015). *Det norske paradokset*. <http://www.vg.no/nyheter/meninger/olje-og-energi/kronikk-det-norske-paradokset/a/23281932> [Nedlastet 26.08.2014]

Bibliografiske opplysninger

Dahl, Trine & Fløttum, Kjersti, 2016: Klimadebatten: mange stemmer og mange budskap. I: *Fra myndig maktspåk til klar kommunikasjon · Rapport fra Nordisk klarspråkskonferanse Oslo 28.–29. mai 2015, 35–42*.

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

© Författarna och Nätverket för språknämnderna i Norden

Pia Farstad Eriksen, Henning Fjørtoft & Gunhild Åm Vatn

Hvor begripelige er egentlig lovtekster? En metode for å undersøke leseforståelse

Som en del av det overordna prosjektet Klart lovspråk er det gjort en leseundersøkelse av fire innbyggerretta lover for å finne ut hvordan ulike lesere tolker og bruker lovtekster. Ved å intervju profesjonelle brukere og innbyggere som berøres av lovenes virkeområde, får man vite hvordan ulike grupper forstår innholdet. Undersøkelsen viser blant annet at mange ord og uttrykk i lovene er vanskelige å forstå, og at setnings- og tekststrukturen oppleves som tung. En slik leseundersøkelse er en metode som kan benyttes på alle typer tekster for å få tilgang til hvordan ulike lesere oppfatter dem.

Lovtekster leses av mange ulike grupper i samfunnet – alt fra jurister og lærere til arvemottakere og adopsjonsforeldre. Den sammensatte gruppa av lesere gjør at disse tekstene leses av personer med ulike forutsetninger for å forstå innholdet, og langt fra alle synes lovtekster er lette å forholde seg til. I 2011 ble prosjektet Klart lovspråk satt i gang, med det formål å revidere fire innbyggerretta lover for å gjøre språket i dem klarere. Erfaringene fra dette arbeidet skal også bli brukt for å utvikle en arbeidsform som kan brukes til å utforme og revidere andre lover.

For å kunne arbeide med å gjøre lovtekstene mer forståelige for folk flest må man også vite hva som er uklart. I rapporten *Klart lovspråk? Juridiske tekster i et virksomhetsperspektiv* (Vatn, Eriksen og Fjørtoft, 2015)²², som er en del av arbeidet som gjøres i forbindelse med prosjektet Klart lovspråk, har vi gjort en leseundersøkelse av de aktuelle lovene. Gjennom undersøkelsen har vi fått svar på hvordan ulike lesere

²² Denne artikkelen er basert på innholdet i denne rapporten. Rapporten inneholder også en analyse av den språklige utformingen av lovene.

oppfatter lovtekstene. Hvordan gjøres en slik leseundersøkelse, og hvilke metoder kan man benytte for å få tilgang til leseres opplevelser? Og hvilken type informasjon får man ved å gjøre en slik undersøkelse? Metoden vi har brukt, kan òg brukes til å gjøre undersøkelser av andre typer tekster, for å få fram hvordan lesere oppfatter, tolker og bruker tekster.

Opplevelse og forståelse

I prosjektet Klart lovspråk er det disse fire innbyggerretta lovene som har blitt undersøkt:

- adopsjonsloven
- arvelova
- personellovene i forsvarssektoren
- opplæringslova

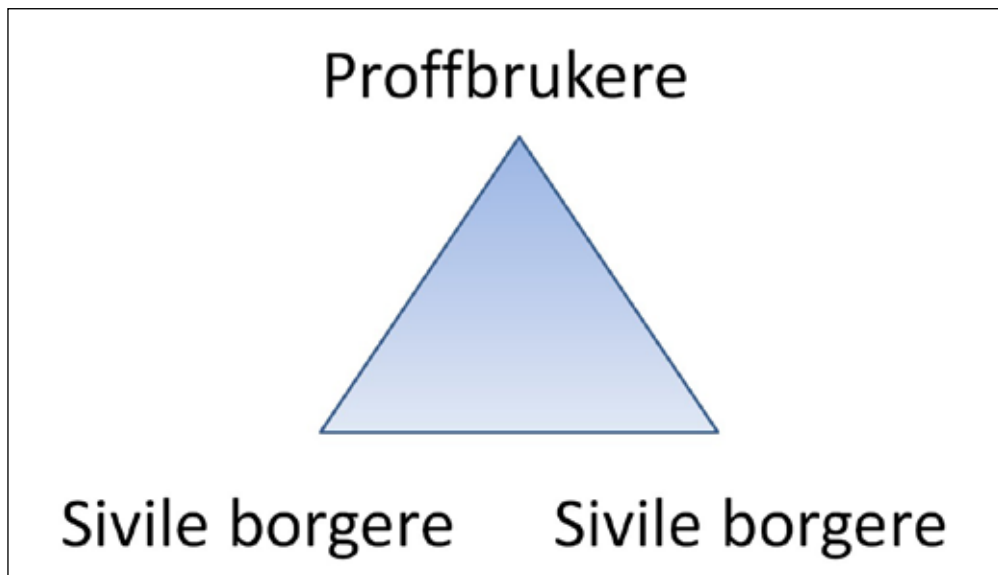
Er språket i disse lovene vanskelig, kan man gå glipp av informasjon om rettigheter og plikter som angår en selv. Ved å gjøre en leseundersøkelse har vi funnet ut hvordan ulike grupper av lesere, som på ulike måter berøres av lovens virkeområde, opplever å lese disse tekstene.

I arbeidet med leseundersøkelsen har vi jobbet ut fra følgende forskningsspørsmål:

- Hvordan opplever brukerne å forholde seg til lovteksten?
- Hvordan forstår brukerne formål og hovedinnhold i loven?
- Hva gjør brukerne for å orientere seg i lovteksten og for å forstå vanskelige aspekter av teksten?

For å få svar på de forskningsspørsmålene vi har arbeidet ut fra, har vi gjennomført kvalitative fokusgruppeintervjuer med ulike grupper innbyggere for hver av de fire lovene. Til sammen har vi gjennomført 12 intervjuer, der vi har intervjuet tre grupper med representanter for hver lov. På den måten kan man triangulere med ulike datakilder og slik sikre validitet i studien (Creswell 2013: 251).

For å få fram hvordan ulike grupper av innbyggere forstår lovtekstene, har vi i hovedsak intervjuet én gruppe med «proffbrukere» (aktører som anvender loven i yrket sitt, og som har noen grad av formell juridisk kompetanse) og to ulike grupper med «sivile borgere» (andre yrkesgrupper eller innbyggere som på ulike måter berøres av lovens virkeområde) (se fig. 1). På den måten har vi fått tak i både hva de profesjonelle og hva innbyggerne mener om lovteksten. Ved å sammenligne hva de ulike gruppene mener, får vi fram likheter og forskjeller i hvordan teksten forstås.



Triangulering av informanter (Vatn, Eriksen og Fjørtoft 2015: 13)

Underveis i intervjuene jobbet vi ut fra en intervjuguide som hadde en tredelt struktur:

1. En *generell del* der vi etterspurte informantenes oppfatninger og generelle erfaringer med lovteksten.
2. En *tekstspesifikk del* der informantene leste et tekstutdrag fra loven og fikk spørsmål om tekstens språk og struktur.
3. En *metadiskusjon* der vi ba informantene diskutere selve intervjusituasjonen.

Ved å gjøre en slik tredeling fikk vi kunnskap om informantenes refleksjoner knyttet til lesing av lovtekster. Den generelle delen ble designet for å få informasjon om de ulike aktørenes opplevelser av og erfaringer med loven. De fikk så lese gjennom utdrag av den aktuelle loven og ble bedt om å kommentere det i den tekstspesifikke delen. Den avsluttende metadiskusjonen åpnet for at informantene kunne reflektere over selve intervjusituasjonen samt komme med mer utfyllende kommentarer til sin forståelse av loven. En slik leseundersøkelse ga tilgang til lesernes tolkning av nøkkelpassasjer i loven og til deltakernes oppfattelse og fortolkning av den.

Meningsfortetting

Det ble gjort lydopptak av intervjuene. Intervjuene ble ikke transkribert i sin helhet, men vi skrev meningsfortettinger (Kvale og Brinchmann 2010: 212). Å skrive en meningsfortetting innebærer å forkorte intervjupersonenes uttalelser på grunnlag av et

sett med *a priori*-koder. Slike koder er forhåndsbestemte kategorier som datamaterialet analyseres etter (Savin-Baden og Major 2013: 422). Kodene ble utviklet på bakgrunn av forskningsspørsmålene samt tidligere forskningslitteratur. På denne måten kan man sikre reliabilitet i det videre arbeidet. Vi definerte følgende koder:

- formålsforståelse
- innholdsforståelse
- navigeringsstrategier
- opplevelser
- tekstkvaliteter som hindrer forståelse
- annet

Disse kodene ble brukt i det videre tolkningsarbeidet.

Ved å jobbe ut fra forhåndsbestemte kategorier får man samlet all informasjonen om det samme temaet, og man får kommet i gang med det videre analysearbeidet. For eksempel har vi under kategorien «opplevelse av lovteksten» samlet informasjon om de opplevelsene deltakerne fikk etter å ha lest tekstutdragene:

Alle adoptivforeldrene mener at det går an å skrive lovteksten på en kortere og mer forståelig måte. «Dette er ikke et tydelig lovverk for mannen i gata», sier en. «Man kan nesten miste lysten til å starte adopsjonsprosessen når man leser dette her», sier en annen forelder. (Utdrag fra meningsfortetting av intervju med adoptivforeldre om adopsjonsloven)

Som en ser av utdraget, er meningsfortettingene bygd opp av direkte sitater fra deltakerne og gjengivelser av det de har sagt. Det ser en også i dette utdraget:

Tekstkvaliteter som hindrer forståelse

I intervjuet blir det påpekt at lovteksten inneholder flere begrep som det «i høyeste grad» kan være vanskelig å forstå, både for ikke-profesjonelle og de profesjonelle brukerne av arvelova. Også setningslengden bidrar til å hindre forståelse. En saksbehandler sier at «det slo meg at det her var forferdelig å lese. Jeg skjønner at folk ikke skjønner». (Utdrag fra meningsfortetting av intervju med proffbrukere i tingretten om arvelova)

Meningsfortettingene ble så brukt som utgangspunkt for rapporten som vi skrev.

Hvilke funn gjorde vi?

Ved å gjøre en slik undersøkelse får man som nevnt fram de ulike deltakernes forstå-

else av innholdet og innsikt i hvordan de bruker tekstene. Man får også kunnskap om hvorvidt leserne forstår tekstene slik man ønsker at de skal, og hva som eventuelt hindrer forståelse.

Leseundersøkelsen av lovtekstene ga oss noen hovedfunn: Deltakerne opplever at det er mange ord og uttrykk som er vanskelige å forstå, og mange kommenterer at setnings- og tekststrukturen oppleves som tung. I tillegg kom det fram i intervjuene at de profesjonelle og innbyggerne bruker ulike strategier for å forstå uklarheter i lovene.²³

Vanskelige ord

I lovtekstene er det en del ord som er vanskelige å forstå, noe spesielt innbyggerne kommenterer. Disse ordene kan i hovedsak deles opp i to kategorier: juridisk stil og fagspesifikke uttrykk. Typisk for juridisk stil er ord som *dog* og *herunder*. Innbyggerne opplever slike ord som unødvendig juristspråk som bidrar til å skape distanse. De fagspesifikke uttrykkene er ord som *tilpassa opplæring*, *spesialundervisning*, *prejudisiell prøving*, *pliktdelsarv*, *etatsutdannet* og *oppbud*. Slike ord er vanskelige å forstå om man ikke har bakgrunnskunnskap om dem. De profesjonelle har i de fleste tilfeller den kunnskapen som trengs for å vite hva disse ordene betyr, og hvordan de skal tolkes i den sammenhengen de opptrer i. Innbyggerne har derimot ofte ikke denne kunnskapen og trenger derfor forklaringer for at de skal forstå hva som står i lovtekstene.

Tung setningsstruktur og mange henvisninger

Deltakerne kommenterer ofte setnings- og tekststrukturen i lovtekstene. Mange trekker fram lange setninger som eksempel på hva som bidrar til å gjøre lovene tunge å forstå. Et eksempel på en slik lang setning er fra § 15 i heimevernloven:

For øyeblikkelig å styrke militær avdeling eller lignende utenom Heimevernet under dens oppsetting ved mobilisering eller i krig, plikter heimevernssoldater i vernepliktig alder som er opplært til spesiell stilling eller tjeneste, etter pålegg å møte og tjenestegjøre ved avdelingen inntil vedkommende kan bli avløst.

Slike setninger må man lese flere ganger for å forstå, og det er vanskelig å huske hva man leste i første delen av setningen når man kommer til slutten. Dette er noe både de profesjonelle og innbyggerne kommenterer. Flere ønsker at slike setninger deles opp, og at der det er mulig, bør lange setninger med mange ledd deles opp i kulepunkter.

Lover inneholder også en god del henvisninger, både internt i loven og til andre lover. Et eksempel på en setning med mange henvisninger er i § 32 i arvelova:

²³ Les mer om resultatene fra leseundersøkelsen i rapporten *Klart lovspråk? Juridiske tekster i et virksomhetsperspektiv* (Vatn, Eriksen og Fjørtoft 2015).

Arvingens råderett og kravshavaranes dekningsrett skal vere avgrensa som nemnt i lov om fordringshavarens dekningsrett § 3-2, om ikkje anna er fastsett i testament; er råderetten ikkje avgrensa som nemnt i § 3-2, er kravshavaranes dekningsrett berre avgrensa etter § 3-1.

De mange henvisningene gjør at man må kople sammen innhold fra flere lover, noe spesielt innbyggerne synes er problematisk. For at innbyggerne skal forstå hvilke rettigheter og plikter de har, er de derfor ofte avhengige av hjelp fra andre.

Strategier for å skape mening

Som del av studien vi gjennomførte, undersøkte vi hvordan de ulike aktørene, med varierende juridisk kompetanse, orienterer seg i lovtekstene. Det viste seg at proffbrukerne og innbyggere uten juridisk kompetanse bruker ulike strategier når tekstene er vanskelige å forstå. Proffbrukerne anvender hovedsakelig tekstorienterte strategier – de leser i forskrifter og rundskriv, før de tar linjen oppover i organisasjonen. På den måten orienterer de seg i andre tekster enn selve loven for å skaffe nødvendig informasjon. Innbyggere uten juridisk kompetanse bruker derimot sosiale strategier når de trenger hjelp. De snakker med andre som har kunnskaper om lovtekster, som rådgivere, personer tilknyttet interesseorganisasjoner og saksbehandlere i forvaltningen.

Oppsummering

I vår studie har vi for hver av de fire lovene intervjuet tre brukergrupper som på ulike måter berøres av lovens virkeområde. Vi har laget en intervjuguide med utgangspunkt i forskningsspørsmålene, som vi fulgte underveis i intervjuene. Vi gjorde lydopptak av alle intervjuene, og ut fra disse laget vi sammendrag i såkalte meningsfortettinger, ut fra et sett forhåndsdefinerte koder. Ved å benytte oss av denne metoden fikk vi undersøkt hvordan ulike lesere forstår lovtekstene, og hva de gjør for å forstå innholdet. Denne metoden kan også brukes for å undersøke andre typer tekster, og slike undersøkelser kan både gjøres før en tekst er revidert og etter at en tekst er revidert.

Summary

Understanding the language of the law can be challenging. As a part of the national 'Klart lovspråk' project, a group of researchers inquired into the participants' general experience of legal texts, their ability to make sense of excerpts together, and their ability to reflect upon the social meaning-making processes of the interview session. A key finding from the study was that archaic words and expressions, long sentences and poor text structure were obstacles to comprehension. Another finding was that

professional users rely primarily on *text-based meaning-making strategies*, attempting to make meaning by consulting other texts. Most citizens, however, make meaning through *social strategies*, e.g. by asking friends, relatives or public officials for legal advice. This method of studying reading comprehension can also be applied to all types of texts to ascertain how people perceive them.

Litteratur

- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative inquiry & research design: choosing among five approaches*. Los Angeles: SAGE.
- Difi (udatert på publiseringstidspunktet). *Klart lovspråk*. <https://www.difi.no/veiledning/klart-sprak-og-brukerretting/klart-lovsprak> [Nedlastet 01.09.2015]
- Savin-Baden, M., & Major, C. H. (2013). *Qualitative research: The essential guide to theory and practice*. London: Routledge.
- Kvale, S. og Brinkmann, S. (2010). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Vatn, G. Å., Eriksen, P. F., Fjørtoft, H. (2015). *Klart lovspråk? Juridiske tekster i et virksomhetsperspektiv*. Trondheim: NTNU.

Bibliografiske opplysninger

Eriksen, Pia Farstad, Fjørtoft, Henning & Vatn, Gunhild Åm, 2016: Hvor begripelige er egentlig lovtekster? En metode for å undersøke leseforståelse. I: *Fra myndig maktsspråk til klar kommunikasjon · Rapport fra Nordisk klarspråkskonferanse Oslo 28.–29. mai 2015*, 43–49.

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

© Författarna och Nätverket för språknämnderna i Norden

Maria Hultberg & Louise Wassdahl

Jurister och språkkonsulter i samarbeite på Skatteverket

Skatteverket övergår från att ha sin rättsinformation i tryckta handledningar till att publicera den på webben. Samtidigt som all text digitaliseras bearbetar man informationen enligt klarspråksprinciper. Språkkonsulter, sakkunniga skribenter och rättssäkrare har arbetat nära tillsammans med ansvar för språket respektive sakinnehållet. Vi språkkonsulter fick makten att förändra det traditionstyngda juridiska språket. Har vi förvaltat den makten väl? Vi har lärt oss att jurister och språkkonsulter kan ha mycket olika syn på vad som är tydlig text men vi tycker att vi gemensamt åstadkommit klarspråk för mottagaren. Det ser inte längre ut som äldre tiders juridiska språk men inte heller som klarspråk som riktar sig till allmänheten.

Språk är makt – men vem har makten över språket?

Staten utövar makt, bland annat genom att använda ett krångligt språk, ofta färgat av lagspråket. När vi som språkkonsulter får möjlighet att påverka texter som skrivs av sakkunniga – oavsett sakområde – kan det arbetet skapa ringar på vattnet? Kan det hända att det arbete vi lägger ned på att utveckla skribenter även påverkar andra texter som de skriver, texter som kanske i en förlängning ligger till grund för nya lagtexter? Om det är så, har vi inte en sorts makt då? Och om vi har det, för det inte med sig ett väldigt ansvar också?

Projektets omfattning

Svenska Skatteverket arbetar sedan lång tid med klarspråk i all sin kommunikation riktad till medborgarna. När Skatteverket beslutade att överföra handledningar som förtydligar skattelagstiftningen från tryckt till digital form på webben (Rättslig väg-

ledning) bestämde man sig för att samtidigt passa på att se över texterna ur ett klarspråksperspektiv. Det blev Språkkonsulterna Producta som fick uppdraget att bistå med språklig kompetens i det omfattande digitaliserings- och klarspråksprojektet, ett projekt som startade 2012 och som slutförs 2015.

De tryckta handledningarna omfattade sammanlagt cirka 17 000 boksidor, skrivna av Skatteverkets egna specialister på de olika skatteområdena. I digitaliserat skick visade sig denna pappersmängd motsvaras av cirka 3 500 webbsidor som slutligt publiceras hösten 2015²⁴.

Närmare 180 sakkunniga skribenter på Skatteverkets rättsavdelning har under projektet fått handledning av fem språkkonsulter i att anpassa sina texter för webben och i att skriva klarspråk.

Skriva för en persona

Personan Roger var ett viktigt verktyg i arbetet och presenterades redan första dagen. Roger är den som texterna i Rättslig vägledning riktar sig till: en kunnig skattehandläggare, med ett antal års erfarenhet, men som ändå inte är fullt ut rättslig expert. Helt klart kan han dock sakinhållet betydligt bättre än oss språkkonsulter. Texterna vi granskat vänder sig alltså till en målgrupp vars kunskaper går över våra egna huvuden, vi tillhör inte själva mottagargruppen. Som en följd av detta har alla texter efter språkgranskningen sakgranskats av rättssäkrare.

Skapa enhetlighet

Vi språkkonsulter fick redan från start ett tydligt förtroende av projektet att fullt ut ansvara för den språkliga bearbetningen av texterna. Från första arbetsdagen fick vi förtroendet att leda de grupper av skribenter som skulle stå för innehållet i Rättslig vägledning.

Arbetet handlade inledningsvis om att skapa en gemensam meny, en struktur för alla sidor. Med så många personer inblandade i projektet var det också viktigt att skapa en gemensam grund att stå på i form av riktlinjer för skrivandet och tydliga processer för textbearbetningen, rättssäkringen och publiceringen.

Arbetsprocessen innehöll alltså förutom textbearbetningen ett omfattande strukturarbete. När vi språkkonsulter språksäkrat texterna skulle texten rättssäkras av en sakkunnig. Ansvaret delades alltså av tre parter: skribenten, språkkonsulten och rättssäkraren.

Med det stora förtroende vi fick följde också ett väldigt ansvar: det som står i Rättslig vägledning skulle inte bara vara korrekt och språkligt begripligt, utan även enhetligt och helst förtroendeingivande. Roger skulle enkelt hitta det han sökte, han

²⁴ www.skatteverket.se/Rattsinformation

skulle känna igen sig oavsett inom vilket område han sökte i och han skulle slippa hitta samma information på flera ställen. Detta skulle göra Rättslig vägledning trovärdig.

Utveckla skribenterna

En uttalad ambition har under hela projektets gång varit att vi språkkonsulter skulle utveckla skribenterna i att kunna och vilja skriva klarspråk och i att förstå webbens förutsättningar – snarare än att uppnå språklig perfektion. För många skribenter har arbetet med att publicera texter på webben i stället för i bokform inneburit en enorm påfrestning: att få sina texter granskade, att arbeta på ett nytt sätt, att se sina texter på webben, att samarbeta mot en publikation för vilken man har ett gemensamt ansvar. Vissa har varit med oss hela vägen medan andra har varit mer tveksamma.

Ta ansvar för det gemensamma resultatet

Hur mycket ansvar vi språkkonsulter, skribenterna och rättssäkrarna tagit, och på vilket sätt, har förstå berott på hur vi är som personer. Helt klart påverkas resultatet av hur mycket ansvar var och en tagit under arbetets gång. Just detta att ta ansvar för det gemensamma har visat sig vara en viktig framgångsfaktor.

Med ansvarstagande menar vi här att bidra till helheten och inte bara se den egna texten, att samarbeta och ta initiativ för att förbättra det gemensamma resultatet.

Förutom ansvaret har skribenternas riskbenägenhet visat sig vara en viktig framgångsfaktor. De skribenter som lyckats bäst är de som vågat släppa garden, vågat vara prestigelösa, vågat skriva enkelt. Det har handlat om att acceptera ett rakare och modernare språk, att stryka och skriva nytt för att förklara och förtydliga. Att skapa klargörande exempel och att tolka lagtext i stället för att citera den.

Generositet är en tredje framgångsfaktor som hänger nära samman med ansvar, och som varit vital för arbetet med den gemensamma strukturen. Att vara öppen med ”sitt” och att släppa in någon annan på ”sin” sida och att själv kunna bidra med text på ”någon annans” sida. Att gå från mitt till vårt var långt ifrån självklart från början. I de ursprungliga handledningarna ansvarade man för sitt område, och var och en av de cirka tjugo handledningarna stod mer eller mindre för sig själv.

Det besvärliga med lagtext

Utöver de mänskliga faktorerna ansvar, riskbenägenhet och generositet finns det förstås yttre faktorer som påverkat arbetet med att förvandla snarigt juridiskt språk till juridiskt hållbart klarspråk.

Texterna har nära samband med skattelagstiftningen som lever i en skriftradition med byråkratiska inslag och mycket juridisk jargong. Dessutom är skattelagstiftningen ett resultat av politiska beslut. Skatteverket har ingen önskan att krångla till något, de-

ras övergripande ambition är att det ska vara enkelt att betala skatt. Men Skatteverket måste förhålla sig till skattelagstiftningen och till de politiska besluten.

Krångligheten i texterna beror på att det i många fall är ett mycket komplext innehåll. En lag kan dessutom ha en tämligen lång livscykel med upprepade förändringar i form av preciseringar och kompletteringar och förbehåll. Det kan i sig leda till att meningsbyggnaden successivt blir krångligare, med bisats på bisats, nya stycken och inskott.

Att lagarna är komplexa och att de förändras över tid är nu inget konstigt. De politiska besluten fattas ju i en verklighet där många människors intressen ska jämkas samman. Så länge världen förändras kommer våra lagar behöva förändras i samma takt.

Språkkonsulternas makt över Rättslig vägledning

Vi språkkonsulter har tack vare förtroendet fått stor makt över språket i Rättslig vägledning, medan skribenten ägt sitt sakområde och rättssäkraren kontrollerat att innehållet blivit sakligt rätt. Den som har makt måste förvalta den väl. Vår erfarenhet är att ingen i sin roll i projektet strävat efter att utöva makt på ett negativt sätt. Språket är ett verktyg att förändra och påverka till det bättre och rätt utövad bli makten över språket något positivt. Men hur har vi språkkonsulter förvalt vår makt?

Vad innebär det att en text är precis?

Samtidigt som Skatteverket strävar efter att i sina handledningar, numera Rättslig vägledning, ge användarna en övergripande vägledning, så strävar ju vi språkkonsulter ofta efter att vara så konkreta som möjligt. Skribenterna i projektet har långt ifrån alltid velat vara så konkreta, de har i stället strävat efter att beskriva en generell verklighet. De utelämnar medvetet sådant som vi språkkonsulter alltid söker efter – för dem är det detta som är innebörden av att vara precis. En del av de kontroverser som vi haft med skribenterna har berott på att vi strävat efter att göra texten precis på vårt sätt: genom att till exempel reda ut oklara syftningar, skriva ut saknade led, exemplifiera. Skribenterna har velat låta vissa saker vara underförstådda. För dem är ”den juridiska precisionen” nästan helig. Men är det juridiska språket verkligen precis, eller är det ett redskap för att bevara en viss luddighet? En lagom luddighet som gör att det blir tillräckligt generellt för att vara användbart för vår persona Roger, i alla de situationer som han kan tänkas behöva vägledning.

En ledstjärna när man skriver för webben är att texten ska svara på en fråga som användaren, Roger, har. Eftersom vi inte vet vilken situation den person befinner sig i som vår handläggare Roger ska vägleda, så måste ambitionen för Rättslig vägledning vara att ge ett generellt svar – som ska kunna användas som grund för ett mer specifikt svar. Detta är också skribenternas ambition. Det verkar alltså som om det generella är det juridiskt precisa för skribenterna, i motsats till vad det är för oss språkkonsulter.

Det intressanta är förstås vad som är mest funktionellt för Roger. Vad är klarspråk för Roger?

Lagen som ett fisknät

Skribenterna är vana vid sitt redskap: lagen och det juridiska språket. Roger kan inte förutsättas ha samma expertkunskaper, utan behöver hjälp med tolkningen av lagen. Om vi liknar lagen vid ett fisknät, där maskorna är de olika reglerna, befinner sig Roger ofta i hålen mellan maskorna. Han behöver hjälp att orientera sig för att förstå vilken maska – regel – han ska tillämpa, och hjälp med *hur* han ska tillämpa just den regeln. Att ge denna hjälp är Rättslig väglednings syfte. Därmed kan Rättslig vägledning inte vara hundra procentigt precis (så som vi språkkonsulter använder ordet). Den kan inte säga SÅ HÄR ÄR DET eftersom det inte går att förutse alla situationer där den kommer att användas.

Kan kriterierna för klarspråk tillämpas på juridiska texter?

Hur väl rimmar skribenternas strävan efter vad som är precist med de vedertagna klarspråkskriterierna? Kan den här typen av juridiska texter över huvud taget skrivas på klarspråk? Eller har vi försökt pressa in en fyrkantig kloss i ett runt hål? Låt oss ge några exempel.

1. I de tryckta handledningarna fanns inledningar som kunde innehålla all möjlig information, ofta under rubriker som Inledning eller Allmänt. Sådana rubriker har inte på en webbplats att göra, därför har de inte fått följa med vid publiceringen. Arten på informationen i inledningarna är oftast övergripande, och innehållet fördjupas under andra rubriker längre fram i handledningen. Att rubrikerna försvunnit i Rättslig vägledning har skapat viss oro bland skribenterna eftersom de ansett att informationen varit angelägen. Oron har inte varit befogad eftersom vi inte strukit information, bara placerat den där den hör hemma, tillsammans med den fördjupande informationen, och under mer informativa rubriker. Texterna har därmed inte längre inletts med någon generell, övergripande inledning.
2. Vi har utgått från den vedertagna bilden av webbanvändaren (Roger) som en ”målsökande robot” som söker svar på en fråga, att all text ska svara på fråga för att ha ett existensberättigande. Vad händer om vi därmed har formulerat alltför snäva, icke generella frågor och därefter besvarat dessa med alltför specifika svar? Blir det en skenbar tydlighet som i själva verket stjälpmer mer än hjälper Roger?
3. Klarspråksarbetet har gjort språket så tydligt att skribenterna blivit oroliga: har något försvunnit? När luddigheten har försvunnit uppfattas innehållet som ”tunt”.

Så hur är det? Har vi ställt till det för Roger? Nej, vi har skrivit klarspråk för Roger. Därremot har vi ställt till det för skribenterna och kanske för oss själva eftersom texten inte ser ut som någon av oss är van vid. Det är inte längre enbart tung traditionell juridisk text och det är inte heller klarspråk för allmänheten.

Har vi missbrukat vår makt?

Alla aktörerna i projektet – skribenter, språkkonsulter, rättssäkrare – har använt sin makt på ett ansvarsfullt sätt. Arbetsprocessen har innehållit ett kontrollmoment (rätts-säkring), men vi språkkonsulter har dessutom i alla lägen stämt av med skribenten genom att fråga ”blev det här rätt?”, ”har jag fått med allt det viktiga här?” och så vidare. Vi vet att vår genomsyn av texterna har gjort att vi har fångat upp både gamla sak- och syftningsfel, pekat på situationer där snårigt eller styligt språk har legat i vägen för förståelsen. Och vi vet att många skribenter har blivit lättade av att äntligen ha fått stryka och skriva om.

Lärdomar – vad vi skulle fokusera på om vi fick börja om från början

Med vår nya kunskap om vad som också kan vara ett precist språk, skulle vi då ha gjort något annorlunda om vi kunde spola tillbaka bandet? Vad skulle vi fokusera på om vi på nytt skulle skapa klarspråk av juridisk text på webben?

- **Syftet:** Vi skulle arbeta mer ingående med syftet med varje text. Varför finns texten? Vi skulle bita oss fast vid att varje skribent själv måste veta varför han eller hon skriver texten.
- **Generell information:** Vi skulle vara tydligare med att vi respekterar behovet av generell information, att all text inte kan svara på en specifik fråga, utan att det kanske också måste få finnas text som beskriver spelplanen, sammanhanget. Vi skulle lägga mer kraft på att förklara för skribenterna att vi behåller kontexten även om vi kanske byter ut hopplösa rubriker som Inledning och Allmänt.
- **Struktur:** Det är viktigt att ha en tydlig disposition på varje sida och en tydlig struktur och hierarki mellan sidorna. Strukturarbetet är stort och tungt och för att orka detta måste man redan från början vara förändringsbenägen, generös och öppen för samarbete och vara beredd att dela ansvaret för slutresultatet.
- **Meningsbyggnad:** Vi skulle, precis som vi språkkonsulter alltid gör, fortsätta att reda ut långa och krångliga meningar.
- **Ordval:** Vi skulle fortsätta debattera med skribenterna om vad som är viktiga ord och vad som bara är jargong och som därmed kan strykas eller bytas ut utan att vi tappar i innebörd. Viktiga ord ska användas konsekvent inom och mellan områdena, samma ord eller begrepp ska användas för samma sak. Där så behövs förklaras eller exemplifieras svåra ord.

- **Nakna substantiv:** Vi skulle fortsätta att ”klä på” det traditionella juridiska språkets så kallade ”nakna” substantiv. Det gör underverk för stela texter!

Vår mission – vad vill vi att skribenterna ska ta med sig?

Om vi fick bestämma bara en enda sak som våra skribenter skulle ta med sig från projektet så är det detta: eftersom lagarna aldrig blir klara utan ständigt förändras så kommer Rättslig vägledning ständigt att behöva uppdateras. Vi önskar att skribenterna hädanefter gör dessa ändringar med blicken höjd, att de hela tiden strävar efter att se till helheten. Att de inte bara petar i texten, syr ännu en lapp i lapptäcket. Och så önskar vi förstås att de alltid kommer ihåg att de skriver för Roger, och att de tolkar lagen i stället för att härma den.

Skribenterna på Skatteverket har makten att förändra det juridiska språket inom sitt sakområde. Vi vill att de tar sitt ansvar och tar vara på den möjligheten. Till detta behöver de särskild tid – för klarspråk tar tid.

Summary

The Swedish Tax Agency is converting approximately 20 printed manuals containing its interpretations of the Swedish tax laws for access from a central web site. During the digitising process the language on every single page has been reviewed and edited into plain language. Plain language consultants and tax law experts have been working closely together, the former taking responsibility for the language and the latter for the complex content. As linguistic experts we have the power to influence the heavy and sometimes stilted language, a language often marked by old legal tradition. Have we used our power well? We have learned that linguists and lawyers can have very different views on what is clear, and on what constitutes plain language. However, we think that, by pooling our resources, we have achieved a good compromise, aimed at a target audience that has a good knowledge of the tax laws, with the purpose of guiding them in their complicated tasks.

Bibliografiske opplysninger

Hultberg, Maria & Wassdahl, Louise, 2016: Jurister och språkkonsulter i samarbeite på Skatteverket. I: *Fra myndig maktspåk til klar kommunikasjon · Rapport fra Nordisk klarspråkskonferanse Oslo 28.-29. mai 2015*, 51–58.

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

© Författarna och Nätverket för språknämnderna i Norden

Klaus Kjøller

Bedre offentlig sprogbrug: Gode hensigter rammer grum virkelighed

Det er en selvfølgelighed at offentlige myndigheder bør udtrykke sig let forståeligt. Men mange monopolorganisationer gør modstand mod forbedringer, og alt forbliver uændret når sprogkonsulenterne er draget videre efter at have modtaget organisationens officielle hyldest.

Hvordan undgår vi at konsulenten og hendes produkter: kurser, pjecer, diasshows, innovationsforløb og teambuildingdage, ender som skueværdier og hyldesucceser uden at kommunikationen forbedres? Artiklen svarer på spørgsmålet ved at give et overblik over udviklingen i Danmark inden for sprog- og kommunikationsrådgivningen fra 1970 til i dag. En udvikling frem mod en mere effektiv rådgivning.

Hyldesucceser

Et af de mest sejlivede emner inden for sprog- og kommunikationsrådgivningen er historien om gode intentioner, glimrende vejledningspjecer og imponerende kommunikationspolitikker som bare desværre aldrig blev til virkelighed i organisationen. De blev sat på hylden. De blev en hyldesucces.

I Jørgensen & Windfeld (2003) gives en række råd om hvordan man undgår at en kommunikationspolitik bare ender på hylden. Blandt andet skal man ved opstarten af arbejdet med en kommunikationspolitik gøre følgende (s. 154):

- Find ud af hvem der er tilhængere og modstandere af ”projekt kommunikationspolitik”. Inddrag både venner og fjender i udarbejdelsen af politikken.

- Sæt en kollektiv læreproces i gang hvor de involverede og eventuelt hele målgruppen kan sætte ord på tanker, idéer, forestillinger og synspunkter om kommunikationstilstanden i organisationen.

Og efter kommunikationspolitikken er lavet, råder Jørgensen & Windfeld (2003, s. 156) blandt andet til:

- Hold netværksarbejdet i gang mellem de involverede. Pas på med at hvile på laurbærrene efter udarbejdelsen af kommunikationspolitikken.
- Sæt en ny proces i gang der skal ende med et nyt produkt: en opdateret kommunikationspolitik.
- Tænk arbejdet med kommunikationspolitikken som en vedvarende, fortløbende proces.

Morale er at man er nødt til realistisk at kortlægge modstanden, involvere alle relevante fra begyndelsen og gøre arbejdet med udvikling af kommunikationspolitikken til en fast del af organisationens liv. Ellers ender man på hylden.

Udviklingen inden for sprog- og kommunikationsrådgivningen kan ansues som reaktion på stadig flere oplevelser af hvor hård ansattes modstand mod at følge gode råd egentlig er. For at gennembryde modstanden har rådgivningen måttet tage stadig flere faktorer i betragtning.

Sproglig rådgivning classic: oversættelse

Først troede man at bare man oplyste de ansatte om hvordan de burde skrive og tale, så gjorde de det også. Op gennem 1970'erne og 1980'erne fremkom en del populære bøger, især fra sprogfolk, med kritik af det offentlige sprog og med anvisninger på hvorledes man udtrykte tingene enklere, effektivere, mere økonomisk og demokratisk. Her kan fremhæves Hansen (1971) *Ping- og pampersprog* (førsteudgaven kom i 1971, flere senere udgaver, blandt andet 1986) og Hansen & Møller (1981) – *Og uden om-svøb, tak!* (flere senere udgaver).

Kritikken var (og er) båret af en demokratisk holdning som tager den almindelige borgers krav om forståelighed og lighed mest muligt på ordet: Kommunikationen skal have et klart indhold og i sin stil og tone tegne en servicereation mellem borger og myndighed. Væk med alt pamperi og magtbrynde. Det opfattes i høj grad som et rent sprogligt problem at få oversat de offentlige tekster til et forståeligt, almindeligt dansk.

Mange af sprogfolkene afholdt talrige kurser for de offentligt ansatte hvor principper og færdigheder blev indlært. Her forklaredes og trænede skriveregler som følgende

- Undgå ord som modtageren ikke forstår.
- Undgå upersonlige konstruktioner: Benævn modtageren og dig selv.
- Lug ud i lideformerne (undgå så vidt muligt passiv).
- Erstat sætningsord (-else, -ing) med udsagnsord.
- Kassér papirklichéerne.
- Pas på indskud og parenteser.
- Fjern forvægten: Sæt tunge led til sidst.
- Lange sætninger lammer: Put flere punktummer ind.
- Store led lammer også: Bryd dem op i sætninger.
- Sæt det som modtageren finder vigtigst, i begyndelsen.

Der er ingen tvivl om at kurserne og reglerne har åbnet mange ansattes øjne for at de havde flere sproglige udtryksmuligheder end de tidligere havde forestillet sig. Men på kurserne blev det også klart for underviserne hvor mange ikke-sproglige konserverende faktorer der indgår når der for eksempel skal skrives et brev til en borger. Selv om administrationens sprog, efter underviserens vurdering, langsomt blev forbedret, så var det iøjnefaldende hvor trægt det gik.

Dette førte til et behov for refleksion.

Sproglig rådgivning revised: forvaltning som diskurs

Det er Jensen der med *Kancellistil eller Anders And-sprog?* (1998) bringer den sproglige rådgivning ind i sin anden fase hvor de modstandere som den sproglige rådgivning er oppe mod, beskrives realistisk, og hvor den sproglige rådgivning classics teori og praksis diskuteres.

Resultatet af refleksionen er ikke at opgive den sproglige (gen)opdragelse af de offentligt ansatte. Men ved at forklare hvorfor det går så trægt, kan man både mental-hygienisk afklare sine eventuelle frustrationer som underviser og forberede mere effektive fremstød og opstille mere realistiske mål.

Jensen anbefaler blandt andet at man så vidt muligt har en hel afdeling på kursus samlet fordi man så bedst kan bruge kurset til at forpligte alle ansatte over for hinanden på nogle helt konkrete beslutninger om forandringer. Jensen giver også ret detaljerede råd om hvorledes kurser tilrettelægges så de bliver mest muligt effektive, og hvilke krav der må stilles til kursusholderen. Sådanne anvisninger på skrivekurser for ansatte gives med mange detaljer og refleksioner over praktisk tilrettelæggelse i Lund (2004) som bygger på erfaringer fra både offentlige og private organisationer.

Jensens revision af den sproglige rådgivnings forståelsesramme består i at den sproglige rådgivning og dens objekt: forvaltningssproget, underkastes en sprogbrugs- eller diskursanalyse: Koden ses i sin institutionelle, samfundsmæssige kontekst. Og

den påstand der argumenteres for, er at kun en sproglig rådgivning som praktiseres på dette diskursgrundlag, kan lykkes. I stedet for den rendyrkede modtageridentificerede tekniske kritik²⁵ som sproglig rådgivning classic byggede på, får vi en rådgivning som i høj grad inddrager afsenderinstitutionens mange hensyn og interesser. Sørensen giver en opdateret (2014) status over dette arbejdes mange facetter og metoder.

Sproglig rådgivning unlimited: alle organisationer, alle formål

Kjøller 2004, *Tekst for viderekomne*, repræsenterer den sproglige rådgivnings tredje fase. Bogen rummer en række væsentlige ændringer i forhold til det billede af den sproglige rådgivning som findes i Jensen. Disse ændringer består dels i udvidelser, dels i at helt nye elementer tages ind.

Kort kan man sige at sproglig rådgivning ikke mere er en særlig slags rådgivning som sprogvidenskabeligt skolede forskere udfører i det offentlige. Det er en angrebsvinkel på tekstarbejdet som kan anvendes af alle kategorier af rådgivere og tekstskrivere: tekstforfattere, informationsmedarbejdere og kommunikationsrådgivere. Sproglig rådgivning er blevet til sprog- og kommunikationsrådgivning.

Denne udvidelse var dog egentlig sket allerede i 1997 med *Image*, den papribog som e-bogen *Image* er anden fase reviderede udgave af. Og udvidelsen havde siden slutningen af 80'erne været praktiseret på kurset Kommunikationsanalyse og -vejledning (Koko) på Københavns Universitet²⁶. Også Lund & Petersen *Det sku' vær' så godt* fra 1999 som introducerer til organisationskommunikation, har denne udvidede tilgang. Og har ovenikøbet i sin titel sat fokus på hyldesucces-syndromet i sprog- og kommunikationsrådgivningen.

Der fokuseres i sproglig rådgivning unlimited ikke mere særligt på de tre størrelser i venstre kolonne i diagrammet nedenfor. De indgår som en del af det der nu prioriteres, og som her står i højre kolonne:

25 <http://www.kjoeller.dk/KU/sprogligraadgivning/Sprogbrugsbegreber/kritik.htm>

26 http://www.kjoeller.dk/KU/sprogligraadgivning/kk_plao4.htm



Figur 1: sproglig rådgivning før og nu

De traditionelle prioriteringer i den sproglige rådgivning indgår stadig, men har fundet en naturlig, begrænset plads inden for området rådgivning i organisationskommunikation. Jeg uddyber forholdet mellem venstre og højre kolonne i diagrammet i afsnittene nedenfor.

Alle organisationer

Når man bevæger sig bort fra den traditionelle sproglige rådgivnings område, bliver kommunikationens værdiaspekter mere iøjnefaldende: Enhver organisation har en kultur hvori der indgår en ideologi, det vil sige en teori om verdens/samfundets beskaffenhed og en etik. Enhver tekst og andet som udgår fra organisationen, vil også skulle udbrede denne ideologi. Derfor skal en sprog- og kommunikationsrådgiver være uddannet i kulturanalyse og ideologikritik.

Men han eller hun skal også stadig til fulde beherske den tekniske kritik af kommunikationens sprogligt-stilistiske faktorer.

Fra sproglig stil til kommunikation

Sproglig rådgivning classic udsprang af sprogligt-stilistiske iagttagelser og blev i høj grad offentligt markedsført og konkret praktiseret af sprogfolk som kom fra en syn-

taktisk baseret sproguddannelse og -forskning. Man havde fødderne solidt plantet i sætningsanalysen.

Men de sprogligt-stilistiske mangler som er noget af det første man bemærker ved en tekst som er uhensigtsmæssig, er næsten altid symptomer på informationsproblemer: Udvalget af informationer og strukturen imellem dem er uhensigtsmæssig. Hvis man koncentrerer sin rådgivning til sprogligt-stilistiske problemer, så begrænser man sin opgave til at levere overfladeændringer i de tekster som organisationen allerede har produceret.

Det er en værdifuld kompetence at have for en sproglig rådgiver at kunne nøjes med at revidere stilen i allerede foreliggende tekster. Jensen kan læses som et stærkt indlæg for den påstand at selv en minimal ændring i en offentlig organisations stilistiske praksis er et stort skridt fremad – i betragtning af den betydelige modstand man er oppe imod.

Men samtidig er det klart at det ikke er tilfredsstillende for en sproglig rådgiver at man kun kan rette stil i allerede foreliggende tekster. Man skal selvfølgelig være i stand til at skrive en tekst fra scratch, enten fordi den tekst der allerede foreligger, er så elendig at den kun kan bruges som én af flere kilder til en ny tekst, eller fordi der slet ikke foreligger en tekst man kan revidere i. Man skal kunne skrive en velfungerende tekst i en helt ny situation. Den sproglige rådgiver er også tekstproducent.

Fra sprogbeskrivelse til tekstproduktion

Når produktionen står i centrum, er det vigtigt at kunne analysere kommunikations-situationen, udvælge relevante informationer, opbygge informationsstruktur og sammensætte informationer så der fremkommer en tekst som er god på alle niveauer.

Det er det jeg – i vekslende detaljeringsgrad – har gjort i Kjølner 2014 (i kapitlerne 4–9). I Kjølner 2004, især del III om ”Informationsstruktur og komposition”, forklares og illustreres i større detaljer hvad en sådan produktion af tekster består i, og dermed hvad der ligger i de forskellige elementer der nævnes i Kjølner 2014.

Rådgivning som skueværdi

Udvidelsen af rådgivningen fra sproglig rådgivning classic til sproglig rådgivning unlimited = sprog- og kommunikationsrådgivning er nødvendig for at gøre rådgivningen mere effektiv. Men når man spørger om rådgivningen faktisk så også i virkeligheden er blevet mere effektiv, blafrer svaret i vinden.

Selv inden for sproglig rådgivnings traditionelle kerneområde: bedre sprog i en offentlig organisations tekster, har det vist sig umuligt at dokumentere en mærkbar bedring efter man har gennemført ret omfattende rådgivning.

Kjærgaard har undersøgt effekten af sprogpolitiske projekter i to offentlige organisationer: Københavns Kommunes Teknik- og Miljøforvaltning og Danmarks Domstole.

Tekster produceret i organisationerne før og efter nogle sprogpoltiske projekter analyseres og sammenlignes, og sammenligningen viser at projekternes gennemslagskraft er forsvindende lille. I bedste fald.

I Københavns Kommune gennemførte medarbejderne et bedre breve-kursus. I sin forklaring af den ringe effekt afdækker Kjærgaard at projektet for den centrale leder nok primært var et organisationsforandringsprojekt og ikke et sprogforandringsprojekt. Desuden stemte de problemer i de ”gamle” breve som kurset fokuserede på, ikke overens med de problemer sagsbehandlerne opfattede som centrale for brevskrivningen. Kjærgaard vurderer at projektet ikke fik gennemslagskraft fordi det manglede tilstrækkelig forankring på afdelingsniveau, og fordi centerlederen i den undersøgte afdeling ikke selv deltog i kurset, hvilket signalerede at projektet ikke var så vigtigt.

Undersøgelsen af dommerne består i en sammenligning af alle de domme som to dommere ved Sø- og Handelsretten afsagde i årene 2002 og 2007, dvs. før og efter indførelsen af skriveguiden *Sprogpolitik for Danmarks Domstole*. Tekstanalysen viser at der ikke er sket nogen særlige forandringer fra 2002 til 2007, selv om der blev indført en sprogpolitik og skriveguide i 2003.

Kjærgaard ser to mulige forklaringer. Den ene er dommernes uafhængighed, herunder retten til selv at bestemme hvordan domme skal udformes. Det sprogpoltiske projekt, skriveguiden, kunne ses som et forsøg på at begrænse denne uafhængighed, og dommerne følte derfor ikke nogen forpligtelse over for det, selvom de i samlet flok selv har hele magten over indholdet i vejledningsteksten. Men da man valgte at undgå enhver konflikt i gruppen, for eksempel en beslutning om man skulle placere dommens konklusion først eller sidst i dommen, så kom vejledningen kun til at indeholde råd som alle betragtede som selvindlysende. Og derfor blev skrivevejledningen efterfølgende ikke opfattet som særlig brugbar.

Lidt brutalt kan man konkludere af Kjærgaards undersøgelse at den største værdi for begge organisationer af de undersøgte rådgivningsaktiviteter har været den skueværdi (Schein) der ligger i at have gennemført aktiviteterne. Værdien ligger ikke i konkrete, påviselige resultater af rådgivningen for sådanne resultater kan stort set ikke påvises. Sat på spidsen kan man sige at netop de fysiske beviser på rådgivningen:

1. skrivekurset og dets forskellige artefakter (powerpointdiasser, hand-outs, opgaveark osv.)
2. skrivevejledningen for hele organisationen og dens forskellige grupper af berørte ansatte

af alle berørte kan bruges som et håndfast bevis på at man har udviklet sig og gennemført en forbedring. Samtidig med at realiteten er at alting fortsætter stort set uændret.

Det er altså ikke kun rådgiveren der risikerer at miste al kraft fordi rådgivningsfiguren indgår i organisationens skueværdier. Også de rådgivningsprodukter der frembringes: kurser, pjecer, diasshows, innovationsforløb og teambuildingdage kan ende som skueværdier. Fordi ansatte og ledelse i ly af sådanne rådgivningsskueværdier kan fortsætte uden at påføre sig selv nye arbejdsbyrder, hvis nødvendighed de egentlig ikke er overbevist om.

Petersen (2000) afdækker at kommunikationsdelen af selv store private virksomheders forandringsprojekter kan komme i problemer, delvis på grund af samme mekanismer. Forandringsprojektet Novo Nordisk Way of Management skulle – som værdiforandringsprojekter i enhver virksomhed – udbrede og styrke firmaets højeste skueværdier blandt virksomhedens medarbejdere. Når forandringsprojektet, ifølge undersøgelsen, ikke blev en succes, skyldtes det blandt andet at firmaet kommunikerede projektet ud i eksterne medier før det blev kommunikeret ud i interne medier, og at ledelsen mistede interessen for projektet da det først var igangsat. Det viste sig ved at topledelse ikke afsatte tid til at instruere lavere ledelseslag i de nye værdier. De følte sig derfor ikke klædt ordentligt på til at føre an i forandringsprocessen over for medarbejderne på gulvet.

Et firmas skueværdier og de medfølgende dokumenter: vision og mission, er en ekstra udfordring for en sprog- og kommunikationsrådgiver. Problemet er at ethvert firmas skueværdier består af de samme 12, højst 20 forskellige nøgleord, som alle er lette sproglige variationer over de fire landsdækkende dyder ærlighed, idealisme, stabilitet og kompetence²⁷. Det betyder at ethvert forandringsprojekt, som af ledelsen skal sælges som noget unikt til omverdenen og interessenter, herunder de ansatte, egentlig altid udelukkende rummer dette enkle, substantielle budskab: ”Vi skal alle her i firmaet + firmaet som helhed i højere grad end vi allerede gør, leve op til de fire landsdækkende dyder”.

Enhver sprog- og kommunikationsrådgiver er naturligvis her nødt til at gå ind i firmaets projekt og med hud og hår forsøge at sælge firmaets ”gamle værdier på nye flasker” som om de faktisk var noget nyt. Det er en overlevelsesbetingelse for en professionel sprog- og kommunikationsrådgiver. Men det gør jo altså samtidig automatisk rådgiveren til en del af firmaets skueværdiinventar.

Og da det er langt sværere at fastslå sådanne værdiforandringer – udbredelsen af firmaets skueværdier – end de konkrete sproglige ændringer som Kjærgaard forsøger at finde med så ringe held, så vil den eneste effektmåling i værdiforandringsprojekter ligge i hvordan medarbejdere, ledelse, interessenter og pressen opfatter resultatet. Her finder Petersen (2000) stor usikkerhed hos medarbejderne som føler sig svigtet af mellemlederne som igen føler sig svigtet af topledelsen. Alle har meget svært ved at få øje

27 Læs kort om dem på nettet: <http://www.kjoeller.dk/komtar/101230Dyderne.htm>. Kjøller 2014, især kapitel 9 og 10

på det nye indhold i projektet, altså forandringen. Og konklusionen er så at årsagen er at topledelsen ikke har været god nok til at tilrettelægge og udføre kommunikationen.

Sandheden er at det aldrig i et værdiforandringsprojekt vil være muligt at finde andet reelt indhold end at vi skal leve bedre op til dyderne end vi allerede gør. Men da hverken rådgiver eller topledelse kan sige det ligeud fordi det vil få virksomheden til at gå i ét med enhver anden virksomhed, så leder personalet forgæves efter et særligt indhold. Det ville de altid gøre, men enhver sprog- og kommunikationsrådgiver bør være klar over, at hvis personalet har mulighed for at give ledelsen ansvaret for at de ikke fatter en pind af projektet, så gør de det også. Rådgiveren skal derfor sørge for at ledelsen i firmaet overholder *ansvarsreglen: Sørg altid for at modtageren påtager sig ansvaret for at forstå* (Kjøller 2014, kapitel 6).

Især fordi det i et værdiforandringsprojekt altid handler om at pakke noget letforståeligt og banalt – bedre dydsopfyldelse – ind som noget meget specielt og anderledes, så er det særligt vigtigt at få modtageren, her: de ansatte, til at påtage sig ansvaret for at forstå ledelsens udspil. Rådgiveren må regne med at de ansatte altid vil finde den absurde kommunikationssituation man anbringer dem i ved en værdiforandringsprojekt, så frustrerende at de vil benytte selv den mindste tekniske kommunikationsbrist i processen som anledning til at give ledelsen skylden for at de ikke fatter det nye indhold som de fejlagtigt tror der er at forstå.

Især i offentlige organisationer, hvor afstanden mellem den officielle kultur og medarbejdernes individuelle projekt med at være ansat ofte er betydelig (Kjøller 2014), vil en svag ledelse kunne være godt tilfredse med at lade et rådgivningsforløb og måske storslåede forandringsprojekter lande som en hyldesucces. Så har ledelsen officielt gjort hvad den skulle, og de ansatte kan fortsætte som de plejer.

Dette er nok en af de stærkeste årsager til at der rundt omkring, især i offentlige organisationer, fagforeninger og brancheforeninger findes mange hyldesucceser.

Og også rådgiveren er måske tilfreds. Hun kan have gjort stor lykke – også i sin egen opfattelse – så længe personer som Kjærsgaard holder sig væk med sine videnskabelige undersøgelser af om rådgivningen har gjort nogen forskel ud over herlighedsværdien ved selve rådgivningen. Virksomheders egne eventuelle kontroller af kommunikationskvaliteten (ud fra ”benchmarks” og lignende) er aldrig rettet specielt mod nøgternt og objektivt at måle resultaterne specielt af sprog- og kommunikationsrådgivningen. Det indgår i bedste fald i overordnede målinger af organisationens ”brand”, arbejdsmiljøkvalitet og effektivitet.

Effektiv rådgivning, kort

Vejen frem for en effektiv rådgivning er at motivere de ansatte til aktivt at følge rådgiverens råd. Kun ansatte og chefer som opfatter det som absolut nødvendigt at omsætte disse råd til daglig praksis, vil gøre det. Offentlige organisationer, fagforeninger og

brancheforeninger er præget af anciennitetsansatte tryghedsnarkomaner (både ansatte og chefer) som kun ændrer adfærd hvis de frygter at konsekvenserne af ikke at følge rådene, overstiger farerne ved ikke at gøre det.

I private virksomheder vil rådgiveren i højere grad kunne argumentere med de spændende udfordringer og muligheder der ligger for virksomheden og afdelingen og den enkelte i at følge rådene. I sådanne organisationer dominerer karrieremagere som vil gøre som rådgiveren råder til, hvis de tror på at det kan hjælpe dem til at komme højere op i hierarkiet.

Læs om effektiv håndtering af modstandertyperne tryghedsnarkoman og karrieremager og andre modstandertyper i Kjøller 2007.

Referencer

Alle referencers udgivelsessted er København, hvis andet ikke nævnes. Og alle referencer er p-bøger, hvis andet ikke nævnes.

Hansen, E., 1971: *Ping og pampersprog* Hans Reitzel.

Hansen, E. & B. Møller, 1981 (og flere senere oplag): – *Og uden omsvøb, tak! Eller: Hvordan man ved hjælp af lidt sund fornuft kan forbedre sine sprogvaner, når man skriver til sine medborgere*, Statens Informationstjeneste.

Jensen, L.B., 1998: *Kancellistil eller Anders And-sprog? En undersøgelse af forvaltningssproget og dets institutionelle betingelser*, Roskilde Universitetsforlag (3. rev. udg; 1. udg. 1990)

Jørgensen, J. & S. Windfeld, 2003: *Kommunikationspolitikker. Fra hyldesucces til styringsdokument*, Samfundslitteratur.

Kjærgaard, A., 2010: *Sådan skriver vi – eller gør vi? – en undersøgelse af de tekstlige effekter af to sprogpoltiske projekter i Danmarks Domstole og Københavns Kommune og af årsagerne til projekternes gennemslagskraft*, ph.d.-afhandling, Det Humanistiske Fakultet, Københavns Universitet.

Kjøller, K., 2004: *Tekst for viderekomne. Tekstproduktion og sproglig rådgivning*, Samfundslitteratur.

Kjøller, K., 2007: *Manipulation. En håndbog. 2. reviderede udgave – nu med indoktrinering, vold og hjernevask*, Borgen (Gyldendal Business, 7. oplag 2013)

Kjøller, K., 2014: *Image – effektive råd til virksomheden om sprog og kommunikation*, 2.rev.udg. SAXO.com, e-bog (1. udg. Akademisk Forlag 1997).

Lund, A.K., 2004: *Den forsømte kommunikation – brevet i organisationskommunikationen*, Samfundslitteratur.

Lund, A.K. & H. Petersen, 1999: *Det sku' vær' så godt. Organisationskommunikation – cases og konsekvenser*, Samfundslitteratur.

Petersen, H., 2000: *Forandringskommunikation*, Samfundslitteratur.

Schein, E.H., 1994: *Organisationskultur og ledelse*, 2. rev.udg. Holte: Forlaget Valmuen.

Sørensen, C.H. (red.), 2014: *Godt sprog i organisationer. Vejen til vellykket sprogarbejde*, Hans Reitzel.

Netreferencer i form af links i artiklen:

<http://www.kjoeller.dk/KU/sprogligraadgivning/Sprogbrugsbegreber/kritik.htm>

http://www.kjoeller.dk/KU/sprogligraadgivning/kk_plao4.htm

<http://www.kjoeller.dk/komtar/101230Dyderne.htm>

Summary

It is a truism that public authorities should express themselves clearly. But many monopoly organisations are resisting improvement, and everything remains unchanged after the language consultants have received official thanks and moved on.

How do we prevent the consultants and their products – courses, brochures, slide shows, innovation processes and teambuilding days – ending up as advertised values and hollow successes without communication being improved? This article answers the question with an overview of developments in the field of language and communication consultancy in Denmark from 1970 to today: a trend towards more effective counselling.

Bibliografiske oplysninger

Kjøller, Klaus, 2016: Bedre offentlig sprogbrug: Gode hensigter rammer grum virkelighed. I: *Fra myndig maktsspråk til klar kommunikasjon · Rapport fra Nordisk klarspråkskonferanse Oslo 28.–29. mai 2015*, 59–69.

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

© Författarna och Nätverket för språknämnderna i Norden

Morten Nilsen & Ingrid Trømborg

Klarere språk i Fredrikstad og Sarpsborg

Kommunene Fredrikstad og Sarpsborg har jobbet med språket i brev som sendes ut fra oppvekstseksjonene i de to kommunene. Resultatet er fornøyde brukergrupper og færre henvendelser fra forvirrede mottakere. Denne suksessen skyldes godt samarbeid, bred forankring og at fag- og språkeksperter ble kombinert på en god måte i skrivearbeidet.

Klarspråksarbeidet

De to nabokommunene deltok begge i KS' pilotprosjekt Klart språk i kommunesektoren i 2014 og 2015, og de fant det naturlig å samarbeide for å forbedre språket i ulike tekster fra oppvekstseksjonene. Tekstene fra Fredrikstad kommune handlet om tildeling av særskilt språkopplæring, mens tekstene fra Sarpsborg handlet om tildeling av barnehageplass, automatiske svar på e-post om barnehageplass og søknad om permisjon fra undervisning.

Arbeidet foregikk i grupper i hver kommune og samlet. Arbeidsgruppene tok for seg tekstene ord for ord, diskuterte, redigerte, la vekk og tok dem fram igjen. Det var viktig å tenke prosessen som en helhet selv om det ble jobbet med deler av den.

Dette er trinnene i arbeidsprosessen vår:

- Definere målgruppen
Hvem er budskapet ment for?
- Analysere innholdet
Hva er budskapet? Hvordan er språket?

- Sortere innholdet
Hva er viktigst? Hva skal stå først eller sist?
- Vurdere det man vil ta bort
Hva bør tas bort, og hva bør skrives om? Hva *må* stå i teksten for at budskapet skal formidles?
- Lesbarhet – avsnitt, luft, punktlistor
Er teksten lett å lese? Kommer det viktigste først?
- Forenkle språket
Hvilke ord og begreper kjenner mottakeren til? Hvor folkelig kan språket være før det blir banalt enkelt?
- Blanke ark – hva *må* være med?
Bør man starte med blanke ark for ikke å la seg «rive med» av gamle formuleringer?
- Forenkle saksgangen
Er det noe vi kan gjøre for å forenkle saksgangen for brukeren?
- Minimumskrav til innhold, juridisk
Hva *må* være med for at et vedtak skal være juridisk holdbart?

Mottakerperspektivet

Det er viktig å huske at mottakeren av brevet har et annet perspektiv enn fagperson som skriver det. Derfor har gruppene også jobbet med å forestille seg mottakerene. I hvilken sinnsstemning er de når de mottar brevene? Hvilken språkkompetanse har de? Hva er det de egentlig vil vite?

Stort forbedringspotensial og klare forbedringer

Når kommunen skriver en tekst som mottakeren ikke forstår, må mottakeren bruke tid på å henvende seg til kommunen. Ofte er det de ansatte på kommunens «servicetorg» som først får henvendelsen, og de forsøker å hjelpe. De kan sette henvendelsen over til én eller flere saksbehandlere. Men den aktuelle fagpersonen som kan svare, er gjerne opptatt i et møte. I sum fører dette til frustrasjon og unødvendig arbeid. Det blir tidstyver både for mottakeren, servicetorgene og fagpersonen som har skrevet den aktuelle teksten.

Tekstene som skulle bearbeides, valgte vi derfor på grunnlag av to kriterier: om de blir sendt ut til et høyt antall mottakere, og om servicetorgene får mange spørsmål om dem.

Det ble raskt klart at det var et stort behov for å forbedre de utvalgte tekstene. Kommuneledelsene besluttet å satse på klart språk og satte ned prosjektgrupper. Gruppene bestod av representanter fra kommunikasjonsavdelingene, servicetorgene, arkivene og aktuelle fagpersoner. I tillegg konfererte gruppene med jurister.

Begge kommunene testet originaltekster og forbedrede versjoner på utvalgte målgrupper. Det ble gjort ved hjelp av enkle spørreundersøkelser. Resultatene ga tydelige svar på hva mottakerne ville vite, og hva som måtte forbedres. I møtet med mottakerne av brevene kom det gode og viktige aha-opplevelser. Det var nyttig å være i dialog med mottakerne og få førstehåndstilbakemeldinger om hvordan de opplevde innholdet, og hva de forstod. Det vil også si hva de ikke forstod, og hvilke ord og uttrykk de syntes var vanskelige eller uforståelige. Dette ga alle i arbeidsgruppene en viktig erkjennelse av at mange mottakere syntes innholdet i de opprinnelige brevene var vanskelig å forstå. Noen ganger må man oppleve nettopp det. Samtidig ga det at målgruppen er vesentlig mer fornøyd med de bearbejdede brevene enn med originalteksten, en god bekreftelse på at språkarbeidet var vellykket.

Spørreundersøkelsene viser at mottakerne er vesentlig mer fornøyd med de forbedrede versjonene av tekstene. Det samme viser antallet henvendelser til service-torgene, som umiddelbart gikk drastisk ned. Sarpsborg kommune fikk flere hundre henvendelser til servicetorget og sine fagpersoner på grunn av sin upresise tekst i det automatiske e-postsvaret om tildeling av barnehageplass. Etter forbedringen av teksten mottok kommunen knapt noen henvendelser.

Samarbeid er viktig

Både Sarpsborg og Fredrikstad kommune har hatt stor nytte av å samarbeide med hverandre og anbefaler derfor også andre kommuner å jobbe sammen om språkarbeid. At det er kort avstand mellom Fredrikstad og Sarpsborg, har gjort at vi ikke har hatt noen problemer med å møtes fysisk. Det har vært en stor fordel. Man kan gå i fellen og «se seg blind» på egne arbeidsmåter og rutiner, og det har derfor vært viktig å få innspill fra hverandres kommuner. Vi har vært hverandres døråpnere internt i kommunene ved å kunne si at «i Sarpsborg gjør de slik» og «i Fredrikstad gjør de slik». Vi har vist engasjement og vært pådrivere for hverandre. Det gode samarbeidet bidro til at vi hele tiden delte samme arbeidsmetode og erfaringer. Arbeidet gikk raskt, og begge kommunene har fått klare forbedringer i sine tekster, til glede for både mottakere og ansatte. Samtidig har vi jobbet internt i kommunene mellom fellesmøtene, noe som har spart oss for tid siden vi har kunnet forberede tekstene til møtene. Kostnadene har vært minimale - vi har kun hatt utgifter til arbeidstid, og vi har hatt kort reisetid til fellesmøtene.

Suksessfaktorer

Alle har knapt med tid og ledige ressurser i hverdagens gjøremål. Det gjør at språkarbeid raskt kan få stempelet «hvis og når vi har tid», hvis det ikke prioriteres skikkelig. Det er derfor viktig med en forankring hos kommuneledelsen, mellomledere og fagpersoner. Dette er rett og slett en suksessfaktor. Kombinasjonen av fagekspertise

og språkekspertise har også vist seg å være viktig. Alle har bidratt med innspill i tekstarbeidet, og det har vært avgjørende for sluttresultatene. Deltakerne har hatt lyst til å være med, og de har vært gode ambassadører for pilotprosjektet overfor sine nærmeste kolleger.

Mange av formuleringene vi har brukt, kan også gjenbrukes i mange andre brev som omhandler enkeltvedtak. Det gjelder blant annet avsnitt om klageadgang og henvisninger til lovtekster. At vi kunne gjenbruke tekstbolker, bidro til at tekstarbeidet ble lettere med brev nummer to og tre enn med det første

Sarpsborg kommune har et intranett basert på modell av sosiale medier med fildeling for alle ansatte. Der har prosjektleder ved noen anledninger blogget om pilotprosjektet, og fått gode tilbakemeldinger fra ansatte, også fra seksjoner som ikke er med i pilotprosjektet. Takket være bloggen har kommunikasjonsavdelingen også fått noen spørsmål om å hjelpe til i arbeidet med språk i brev og andre tekster.

I Fredrikstad har vi parallelt med pilotprosjektet jobbet med en revisjon av språkprofilen vår. Vi har også hatt en egen språkspalte med tips og råd om godt språk i rådmannens nyhetsbrev som kommer ut hver 14. dag. Vi har fått tilbakemeldinger fra flere avdelinger som selv har jobbet med klarspråk, eller har ønske om å begynne med det, så interessen for språkarbeid er absolutt til stede.

Resultater og veien videre

Vi vil kalle språkarbeidet vårt for en suksesshistorie. Tallet på henvendelser med utgangspunkt i språkproblemer har gått ned, og mottakerne våre er vesentlig mer fornøyde. I et større arbeid vil det være interessant å følge en eller flere tjenester og ta for seg tekster knyttet til hele tjenesteleveransen, fra A til Å. Det ville gitt en helhetlig forbedring av tjenesten, men som vi har sett, er nytteverdien stor også når man bare jobber med separate brev.

Summary

The municipalities of Fredrikstad and Sarpsborg have improved the wording of letters in the field of childhood and youth services. As a result, citizens are less confused, ask fewer questions and are happier with the municipalities' services. This success is due to good co-operation, well-designed working groups combining both subject-matter and language experts, and the fact that the plain language work has a good foundation across the whole organisation.

Bibliografiske opplysninger

Nilsen, Morten & Trømborg, Ingrid, 2016: Klarere språk i Fredrikstad og Sarpsborg. I: *Fra myndig maktspråk til klar kommunikasjon · Rapport fra Nordisk klarspråkskonferanse Oslo 28.–29. mai 2015*, 71–75.

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

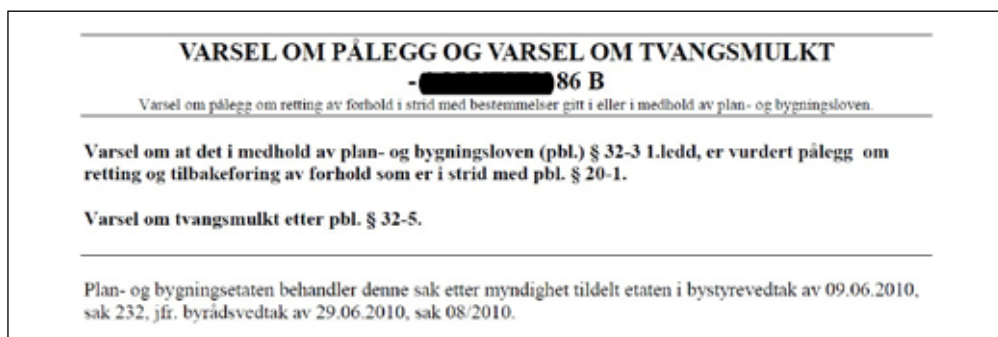
© Författarna och Nätverket för språknämnderna i Norden

Marianne Bugge Nordberg

Klart plan- og byggespråk – tekstarbeid som opplæring og motivasjon

Plan- og bygningsetaten i Oslo satte i gang et toårig klarspråksprosjekt i 2014. I løpet av prosjektperioden har vi blant annet kartlagt tekster, skrivevaner og interne holdninger. Vi har brukertestet tekstene våre, utviklet språkprofil og kurset alle ansatte. Men det skal mer til for å endre etablerte skrivevaner, og språket blir ikke klart selv om språkprofilen vår står i hylla til statsråd Jan Tore Sanner²⁸. Hvordan arbeider vi med å omskrive tekster, og hvordan kan selve arbeidsprosessen bidra til å endre skrivekulturen?

Plan- og bygningsetaten i Oslo er en stor etat med nærmere 500 ansatte. Vi fatter over 20 000 vedtak og sender ut rundt 50 000 brev hvert år. Her er et utdrag fra et av brevene vi sendte ut i fjor:



Varsel om pålegg og varsel om tvangsmulkt

28 Jan Tore Sanner er Kommunal- og moderniseringsminister i regjeringen Solberg.

Vi hadde med andre ord en del språklige utfordringer, og dette er en av mange tekster som gjorde at vi satte i gang et omfattende klarspråksprosjekt i 2014. Vi fikk mange henvendelser fra folk som ikke forsto, og det ville vi gjøre noe med. Hva dette brevet faktisk betyr, skal jeg avsløre mot slutten av artikkelen.

Kartlegging og språkprofil

Prosjektet vårt består av fire hovedtiltak: kartlegging, språkprofil, opplæring og tekstrevisjon.

- Vi startet med å *kartlegge* tekstene våre for å finne ut hva som fungerte bra, og hva som kunne bli bedre. Brukertesting og tekstanalyse utgjorde en kvalitativ nullpunktsmåling som la grunnlaget for det videre arbeidet.
- Basert på kartleggingen utviklet vi en *språkprofil* med retningslinjer for skriving. Språkprofilen er vedtatt av ledelsen og gjelder for all tekst vi produserer.
- Alle ansatte har fått tilpassede skrivekurs med *opplæring* i språkprofilen og prinsippene for klart språk. Vi jobber også løpende med motivasjonstiltak og har blant annet en egen side på intranettet med nyheter og tips om språk.
- Vi er i gang med å *revidere* alle standardtekstene våre. Dette er kanskje den største, vanskeligste og viktigste jobben. Brukertesting inngår som en sentral del av dette arbeidet.

En suksesshistorie?

Underveis i prosjektet har vi evaluert de ulike tiltakene og forsøkt å måle effekten. Resultatene er positive. Tilbakemeldingene vi får under brukertesting, er gode, og kundesenteret rapporterer om færre unødvendige henvendelser. Medarbeiderundersøkelser viser at de ansatte har god kjennskap til prosjektet, og de mener selv at de er blitt mer bevisste når de skriver. Over 80 prosent sier at de bruker språkprofilen aktivt, og like mange er fornøyde med språkkursene.

Språkarbeidet har også fått positiv oppmerksomhet i media og fra politikerne – og så langt er det fristende å konkludere med at prosjektet har vært vellykket. Men hvordan står det egentlig til med språket i praksis? Gir brukertestingen og resultatmålingene et riktig bilde? I hvilken grad har de ansatte endret skrivevaner?

I likhet med mange andre klarspråksprosjekter begrenser vår brukertesting seg i hovedsak til standardtekster. Resultatene sier dermed lite om den enorme mengden fritekst saksbehandlere produserer. Medarbeiderundersøkelsene våre tyder på en holdningsendring, men avkryssede meninger på et skjema gir sjelden et fullstendig bilde av virkeligheten – det er ikke nødvendigvis samsvar mellom rapportert og faktisk effekt av språktiltakene.

Effektmålingene gir altså begrenset kunnskap om språkpraksisen. Stikkprøver

av fritekst i brev og rapporter tilsier imidlertid at vi har en lang vei å gå. En dag på skrivekurs er ikke på langt nær tilstrekkelig opplæring. Det skal mer til for å endre etablerte skrivevaner, og da er det at arbeidet med tekstrevisjon spiller en avgjørende rolle.

Klare tekster på kort tid

Plan- og bygningsetaten har over 450 standardtekster, og da vi startet tekstarbeidet, stilte vi følgende spørsmål: Hvordan bør vi organisere arbeidet, og hvordan bør vi jobbe for å komme gjennom *flest mulig tekster i løpet av prosjektperioden og samtidig sikre god kvalitet?*

Målet var altså å jobbe så effektivt som mulig for å produsere gode tekster. Denne prioriteringen viste seg imidlertid å komme i konflikt med opplæringsbehovet. Spørsmålet vi burde stilt innledningsvis, og som er styrende for tekstarbeidet i dag, er dette: Hvordan bør vi organisere arbeidet, og hvordan bør vi jobbe, for å *heve språkkompetansen og endre skrivekultur?*

Kravene om effektivitet og kvalitet ble likevel styrende for organiseringen av tekstarbeidet i begynnelsen. Vi etablerte en arbeidsgruppe som var sammensatt av relevante fagpersoner, en jurist og en intern språkkonsulent. Vi prioriterte tekster som ble lest av mange, og som henvendte seg til privatpersoner. Planen var å bevege seg fra fagområde til fagområde etter en prioritert liste.

Metoden vi brukte, så omtrent slik ut:

1. Arbeidsgruppa kartlegger tekstens mål, målgruppe og juridiske rammeverk.
2. Språkkonsulenten lager førsteutkast.
3. Arbeidsgruppa jobber sammen om å lage andreutkast.
4. Vi avklarer faglige/juridiske problemstillinger med aktuelle fagpersoner.
5. Arbeidsgruppa ferdigstiller teksten.
6. Tekstene godkjennes av prosesseier.

Hva gikk galt?

Samarbeidet i arbeidsgruppa fungerte bra, og vi oppfylte langt på vei målet om effektivt arbeid og gode tekster. For å jobbe så effektivt som mulig tok språkkonsulenten mye ansvar for selve skrivearbeidet, mens fagpersonene sørget for å sikre at innholdet var riktig. Vi skjønnte imidlertid tidlig at denne arbeidsfordelingen ga begrenset rom for opplæring.

Et annet problem var at svært få fikk ta del i tekstarbeidet. Heldigvis dukket det opp flere initiativer på de ulike fagavdelingene. De ansatte var motiverte etter kurs og ønsket å komme i gang med omskriving av egne tekster. Initiativene som kom,

sammenfalt naturligvis ikke med våre planer og prioriteringer. Likevel valgte vi å følge opp alle initiativer med én gang, og vi etablerte nye arbeidsgrupper.

Tekstarbeid som opplæring

I dag har vi ti arbeidsgrupper som jobber med egne tekster. Vi bruker ulike metoder og arbeidsformer, men felles for arbeidsgruppene er at alle tar aktivt del i skrivingen. Vi bruker mye tid på samskriving og ser på arbeidsmøtene som en viktig opplæringsarena. *Kanskje* hadde arbeidet vært mer effektivt hvis vi jobbet selvstendig med tekstutkast, eller om en språkkonsulent jobbet mer uavhengig med tekstene. *Kanskje* ville de ferdige malene blitt enda bedre hvis en språkkonsulent gjorde en større del av skrivejobben. Men hvis vi ser på arbeidsprosessen som målet, og den fungerer som opplæring og motivasjon, blir resultatet gode språkambassadører som kan fungere som mentorer, og videreføre språkarbeidet når prosjektet er avsluttet.

Hvis du var i tvil om budskapet i det innledende tekstutdraget, ser fasiten etter omskriving omtrent slik ut:

Vi har oppdaget en ulovlig veranda på eiendommen din

Plan- og bygningsetaten har oppdaget en veranda på eiendommen din som er oppført uten tillatelse.

Dette er et varsel om at vi vurderer å pålegge deg å rette opp det ulovlige forholdet. Vi varsler samtidig om at du kan få tvangsmulkt dersom forholdet ikke blir rettet opp.

De fleste vil være enige om at den reviderte teksten er klarere. Men det er altså ikke poenget her. Det viktige er hvilken arbeidsprosess som ligger bak teksten, og hvem som har gjort skrivejobben. I dette tilfellet er det tre jurister, en byggesaksbehandler og en servicemedarbeider som er forfatterne, i tett samarbeid med en språkkonsulent. Her er det fagpersonene som skriver med språklig veiledning underveis, i stedet for at språkkonsulenten skriver og får faglig veiledning og hjelp. Resultatet er at deltakerne i arbeidsgruppene er blitt svært gode til å skrive klart, og flere av dem fungerer nå som språklige mentorer i nye arbeidsgrupper.

Viktig med intern språkkompetanse

Denne arbeidsmåten, med opplæring og skriveveiledning som en viktig del av tekstarbeidet, krever imidlertid en del ressurser. Hos oss har det vært en fordel, og kanskje en forutsetning, med intern språkkompetanse. Ved å ha språkkonsulenter ansatt i organisasjonen blir det enklere å følge opp små og store initiativer som kommer, og språkopplæringen blir en integrert del av det daglige arbeidet i

virksomheten. De ansatte vet hvem de skal kontakte, og terskelen er lav, for å få hjelp til språklige problemstillinger. Det er også rom for spontane skrivegrupper og individuell veiledning.

Er arbeidsprosessen nøkkelen til å endre skrivekultur?

Mange klarspråksprosjekter i andre virksomheter tar utgangspunkt i standardtekster når de måler effekten av språkarbeidet. Dette er selvfølgelig svært viktige tekster som kommer mange brukere til gode, dersom de er klare. Slike tekster kan også ha en positiv smitteeffekt på språket for øvrig. Det er likevel problematisk å bruke resultatene for å dokumentere kulturendring i virksomheten. I mange tilfeller er det et fåtall ansatte som har vært involvert i arbeidet, og ofte er det eksterne språkkonsulenter som har gjort mye av skrivejobben. Det er trolig behov for en annen type testing som sier mer om de ansattes skrivevaner, og som dermed gir et riktigere bilde av skrivekulturen i organisasjonen.

Vår erfaring er at det skal mye skrivetrening til for å endre etablerte skrivevaner. En måte å få til dette på er å bruke tekstarbeidet bevisst som en opplæringsarena. Arbeidsgruppene må ikke bare mene noe om tekstene og bidra med faglige avklaringer. De må skrive tekstene selv i tett samarbeid med språkkonsulenten. I sum tror jeg brukerne får bedre tekster, og vi legger til rette for en varig kulturendring.

Tre tips om tekstarbeid til slutt:

- Ha en gjennomtenkt plan, men ikke vær for opptatt av å følge den. Det er umulig å vite hvor initiativene dukker opp, og hvor det til enhver tid er ressurser, engasjement, vilje og ikke minst motforestillinger. Vår erfaring er at det er viktigere å ta tak i de initiativene som kommer, enn å følge planene til punkt og prikke.
- Se arbeidsprosessen som et mål i seg selv, og ha et bevisst forhold til hvordan den fungerer som opplæring.
- Jobb etter prinsippet «mye bedre er best» og ikke «bare det beste er godt nok». Det tar tid å endre skrivekultur, og man må hele veien inngå kompromisser. Vi bør se språkarbeidet som en kontinuerlig prosess, og standardtekstene våre bør være levende tekster som vi hele tiden jobber med å forbedre.

Summary

In 2014, the Agency for Planning and Building Services in Oslo started a two-year plain language project. During the project period, we have surveyed texts, writing hab-

its and internal attitudes. We have also user-tested our texts, developed a writer's guide and held courses for all employees. But it takes more than this to change established writing habits. This article sums up how we work on re-writing texts and looks at how this work process in itself can contribute to changing the writing culture.

Bibliografiske opplysninger

Nordberg, Marianne Bugge, 2016: Klart plan- og byggespråk – tekstarbeid som opplæring og motivasjon. I: *Fra myndig maktspråk til klar kommunikasjon · Rapport fra Nordisk klarspråkskonferanse Oslo 28.-29. mai 2015*, 77–82.

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

© Författarna och Nätverket för språknämnderna i Norden

Aino Piehl

Klarspråkskampanj som maktmedel?

Den finländska klarspråkskampanjen vill uppmuntra myndigheter att göra klarspråks-satsningar och att visa exempel, vara förebilder och presentera lyckade resultat. I kampanjen deltar sju pilotmyndigheter och deras åtgärder presenteras på kampanjens webbplats. Via tävlingen ”Den bästa framgångsberättelsen” vill kampanjen också föra fram exempel på nya metoder som myndigheterna har tagit i bruk för att förbättra sitt skrivande. Metoderna representerar mjuk makt (se Josehp Nye), medan hård makt skulle innebära att staten använde lagar eller föreskrifter för att påverka myndigheternas beteende. Båda former av makt behövs emellertid om myndigheterna ska styras till att följa rekommendationerna i det nya handlingsprogrammet för ett klarare myndighetsspråk.

På den internationella klarspråksdagen 2014 inleddes i Finland en klarspråkskampanj, som kommer att pågå till slutet av år 2015. Målet för kampanjen är att uppmuntra statliga och kommunala myndigheter att förbättra sitt språk och skriva fler lättlästa texter. På vilket sätt borde kampanjens arrangörer fästa avseende vid begreppet makt? Det har talats mycket om myndighetsspråk som medel för maktutövning gentemot medborgarna, men vem har makt att påverka myndigheternas språk? Kan också en klarspråkskampanj vara maktutövning?

Klarspråkskampanjen har sina rötter i handlingsprogrammet för klart myndighetsspråk

Klarspråkskampanjen är en följd av det handlingsprogram för klart myndighetsspråk som färdigställdes 2014 på initiativ av Finlands regering. Avsikten med programmet är att statliga och kommunala myndigheter i högre grad ska följa 9 § i förvaltningslagen,

där det föreskrivs att myndigheterna ska använda ett sakligt, klart och begripligt språk. Programmet innehåller förslag till åtgärder, av vilka en del är avsedda för regeringen och riksdagen, en del för enskilda myndigheter och en del för universitet och andra institutioner som utbildar framtida tjänstemän. Rekommendationerna handlar om olika sätt att ordna skrivandet av texter och sörja för att skribenternas färdigheter utvecklas och att man får respons på texterna (Piehl 2013).

En av rekommendationerna i handlingsprogrammet är att regeringen ska göra åtgärderna i programmet kända genom en klarspråkskampanj. Kampanjen är också ett av Finlands åtaganden inom ramen för det internationella projektet Open Government Partnership. De länder som deltar i projektet har förbundit sig att främja en öppen förvaltning genom konkreta åtgärder. Över 60 länder deltar, bland dem alla de nordiska länderna. Deltagarländerna ska vartannat år utarbeta en handlingsplan där deras åtaganden presenteras, och Finland är hittills det enda land där planerna omfattar främjande av klarspråk på myndigheterna.

Projektet för en öppen förvaltning leds av Finansministeriet, som också är en av klarspråkskampanjens arrangörer. Det största ansvaret för innehållet vilar på Institutet för de inhemska språken, som är officiellt expertorgan när det gäller klarspråk. Andra arrangörer är Undervisnings- och kulturministeriet, statsrådets kansli, Folkpensionsanstalten (FPA), kommunernas intresseorganisation Kommunförbundet och Selkokeskus (det finska centret för lättläst text). Arrangörerna samlas regelbundet för att följa utvecklingen och planera för framtiden.

Förebilder och exempel motiverar

För att myndigheterna ska bli intresserade av att följa rekommendationerna i handlingsprogrammet för klart myndighetsspråk måste kampanjen väcka deras uppmärksamhet. Åtgärderna får inte heller vara svåra att genomföra i det dagliga arbetet. Därför erbjuder kampanjen såväl redskap för myndigheterna att bedöma sin egen språkliga situation som exempel på den nytta som andra myndigheter haft av att utveckla sina texter och förbättra skrivpraxis.

Erfarenheten visar att det främst är andra myndigheters exempel som lockar myndigheter att delta i språkliga projekt. Därför har kanslichef Harri Pursiainen vid Kommunikationsministeriet inbjudits att fungera som fadder för kampanjen. Han har medverkat såväl vid invigningen av kampanjen som på kampanjens webbplats och i sociala medier. I motiverande syfte har också statsministern och undervisningsministern ombetts att komma med en hälsning och statssekreteraren vid statsrådets kansli, riksdagens justitieombudsman och andra intressanta tjänstemän att bidra med kolumner. Dessutom har Finansministeriet, som svarar för utveckling av förvaltningen, presenterat kampanjen för statsförvaltningen vid olika tillställningar som ministeriet ordnat.

Förebilder erbjuder kampanjen framför allt genom att presentera verksamheten vid pilotmyndigheterna. Kampanjen har sju pilotmyndigheter som valt ut olika rekommendationer i handlingsprogrammet som de vill följa. De sju är Kommunikationsministeriet, Trafiksäkerhetsverket (Trafik), Folkpensionsanstalten (FPA), Migrationsverket, Skatteförvaltningen, Tammerfors stad och Vasa stad. Inom pilotprojekten vid FPA, Skatteförvaltningen och Vasa stad utvecklar man sina färdigheter i att skriva texter på två språk. På kampanjens webbplats presenteras pilotprojektens planer och nyheter från projekten. Pilotmyndigheterna har kontaktpersoner vid Institutet för de inhemska språken, och egna evenemang ordnas för dessa myndigheter under kampanjen.

Exempel erbjuder kampanjen också genom att berätta om god praxis vid andra myndigheter. Därför pågår tävlingen Framgångsberättelser, som tar emot information från myndigheterna själva eller från vem som helst om lyckade metoder. De tävlande presenteras på webbplatsen. Ett exempel är informationsprocessen vid Migrationsverket, där man genom välriktad information och förbättrade texter har lyckats få telefonförfrågningarna om uppehållstillstånd för studenter att minska till en fjärdedel av det tidigare antalet. Tävlingen avslutas med att allmänheten får rösta fram en segrare, och den som utvecklat de bästa metoderna får ett pris vid kampanjens avslutningsceremoni.

Hjälpmiddel på nätet

Kampanjen vill hjälpa myndigheterna att komma i gång med sitt eget klarspråksarbete. På de finska kampanjsidorna finns det material som kan utgöra underlag för diskussioner till exempel om kvaliteten på de egna texterna, om behovet av lättläst text eller om praxis när det gäller namn på myndigheter. Där finns också fyra finska test som gäller utvärdering av såväl skrivpraxis och metoder för namngivning som av enskilda namn och enskilda texter (förebild för det sistnämnda testet är det svenska Klarspråkstestet). Man kan också printa ut affischer med principer för gott myndighetspråk.

Också andra än myndigheter kan delta i tävlingen Framgångsberättelser. På kampanjsidorna finns det dessutom en textverkstad, där finska myndighetstexter kan läggas ut för kommentarer och bearbetning. De texter som hittills lagts ut har i allmänhet varit sådana som myndigheterna hållit på att förnya, och den myndighet som lagt ut en text har kommenterat allmänhetens förslag och svarat på frågor. På detta sätt har olika slag av texter bearbetats: ett pressmeddelande, ett kundbrev och en myndighetsföreskrift. En särskilt populär uppgift har varit att utarbeta lättlästa anvisningar för skattekort. För arbetet i verkstaden ges tips som gäller olika textgenrer. Verkstaden erbjuder också myndigheterna ett nytt sätt att få respons på sina texter.

Kampanjen äger i huvudsak rum på webbplatsen. Där läggs minst en gång i veckan ut nytt innehåll eller nyheter om klarspråk. Också humoristiska texter om myndig-

hettsspråk har lagts ut där. Webbplatsen är en del av Språkinstitutets finska klarspråksidor, och den redigeras av Språkinstitutets experter på myndighetspråk. Kampanjen har också en Facebooksida med i huvudsak samma innehåll som webbplatsen. Meddelanden om nyheter finns på Språkinstitutets Twitterkonto. Flest retweetar har meddelanden om textverkstaden och nyheter om pilotmyndigheterna gett upphov till.

Mjuk och hård makt i klarspråkskampanjen

Exempel, förebilder och resultat på myndigheter är metoder som kampanjen använder för att locka myndigheterna att handla. Dessa metoder kallas av den amerikanske politikforskaren Joseph Nye för *mjuk makt*. Han använder termerna *mjuk makt* och *hård makt* för att beskriva relationer mellan stater. Hård makt utövas genom avtal eller lagar och genom ekonomisk eller militär påtryckning, medan mjuk makt lockar till efterföljelse genom att man visar att de egna metoderna leder till framgång och välstånd.



Hård och mjuk makt i klarspråksarbete

Om termerna *mjuk makt* och *hård makt* tillämpas på klarspråksarbetet är mjuk makt att presentera god praxis och dess följder och att berätta om stöd från inflytelserika grupper. Hård makt representeras av föreskrifter i lag eller från myndigheter om ett önskvärt handlingsätt. Finländska språkvårdare är vana vid att använda mjuk makt, för någon hård makt har de inte.

Hård makt i klarspråkskampanjen

Mjuk makt har fungerat väl i klarspråkskampanjen. Webbplatsen har haft rikligt med

besökare, och medierna har uppmärksammat kampanjen och pilotmyndigheterna. De sistnämnda har blivit ombedda att presentera sin verksamhet, och det har redan hänt att andra följt deras exempel. Kampanjen har lett till att myndigheterna startat klarspråksgrupper, beställt skrivutbildning och bett om hjälp med att förnya brevmallar och andra standardtexter.

Det behövs dock också hård makt för att sätta hela förvaltningen i rörelse, och det enda sättet att utöva sådan makt när det gäller att utveckla myndighetsspråket är att övertyga makthavarna om att det är nödvändigt. Institutet för de inhemska språken har talat med politiker och inflytelserika tjänstemän för att lyckas få igenom de rekommendationer i handlingsprogrammet för klart myndighetsspråk som enskilda myndigheter inte kan besluta om. Sådana rekommendationer är till exempel att en tjänst som nationell klarspråksombudsman ska inrättas, att en lag om ortnamn ska stiftas, att en termbank och en textbank för förvaltningen ska grundas, att mål som gäller språket ska tas upp i ministeriernas årsplaner och följas upp i årsrapporteringen samt att gemensamma utbildningsprogram för myndighetsspråk ska startas.

Tidpunkten är exceptionellt svår när det gäller nya klarspråksprojekt i Finland. För det första: handlingsprogrammet färdigställdes och kampanjen inleddes i slutet av en valperiod. Efter valet bildade nya partier regering och ministrarna byttes ut. För det andra: Finlands ekonomiska situation har försvagats ytterligare, och hårda nedskärningar är att vänta inom den offentliga förvaltningen. Det är alltså inte lätt att få regeringen eller ministerierna att utfärda nya lagar och förordningar och att använda pengar på permanenta arrangemang eller stora projekt.

Är hård makt effektivare än mjuk makt?

Med mjuk makt kan man påverka politikerna och de ledande tjänstemännen, alltså dem som använder hård makt. Just nu håller kampanjens arrangörer på att tillsammans med Jord- och skogsbruksministeriet utarbeta en nätkurs i gott myndighetsspråk. Principen är att de olika parterna först utarbetar utbildnings- eller nätmaterial för sin egen organisation. Sedan ska materialet sammanställas och bearbetas så att det blir en självstudiekurs. Om resultatet blir lyckat kan kursen i sinom tid användas som en grundkurs för alla tjänstemän. Då skulle man genom att använda hård makt kunna kräva att hela tjänstemannakåren genomgår kursen, liksom alla i dag måste genomgå en obligatorisk kurs i informationssäkerhet.

Det är dock också viktigt att minnas den hårda maktens begränsningar. Inom förvaltningen har man erfarenhet av att föreskrifter följs bara formellt, så att den avsedda nyttan inte uppnås i verkligheten. Konsekvensbedömning av lagförslag är till exempel en obligatorisk och övervakad del av lagberedningen. I många lagprojekt görs dock bedömningen i praktiken snabbt utan utredningar och undersökningar. Sådana lagprojekt måste godkännas, eftersom det inte finns tid och pengar för något annat. Bristen

på tid för införande av nya rutiner är ofta ett hinder även när det gäller att förbättra myndighetsspråket.

Mjuk makt kan rent av vara effektivare än hård makt, om den kan användas till att väcka myndigheternas egen vilja att införa nya rutiner. Det är detta som klarspråkskampanjen i huvudsak bygger på.

Summary

The Finnish Government's Plain Language Campaign (2014-2015) encourages government agencies to improve their texts and communication by presenting free plain language tools and good practice on its website. Examples are given by the campaign's seven pilot agencies, whose plain language projects can be followed on the campaign website. A competition for best practices is another way to disseminate new ways of achieving clear texts and proper communication. These methods may be said to represent soft power (cf. Joseph Nye), but hard power is also necessary: permanent structures must be put in place by legislation or administrative decisions. In the end, it is hard to tell which tool is the more efficient. If writing practices are to be changed, there must be a desire to do better, and that is more likely to be stimulated by using soft power.

Litteraturförteckning

Klart myndighetsspråk – ett handlingsprogram, 2014: Undervisnings- och kulturministeriets arbetsgruppspromemorior och utredningar 2014: 3, <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2014/liitteet/tro3.pdf?lang=sv>

Nye, Joseph, 1990: *Bound to Lead: The Changing Nature of American Power*. New York: Basic Books. Open Government Partnership (September 2015): <http://www.opengovpartnership.org/>

Piehl, Aino, 2014: Klart myndighetsspråk - ett handlingsprogram. I: Maria Andersson, Eivor Sommardahl & Aino Piehl (red.): *Myndighetstexter ur medborgarperspektiv - Rapport från Nordisk klarspråkskonferens i Helsingfors 21-22.11.2013, Skrifter 9 – Institutet för de inhemska språken*, s. 45-52. Helsingfors: Institutet för de inhemska språken i Finland, <http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/ksn/article/view/20429>

Projektet Öppen förvaltning (september 2015): <http://vm.fi/sv/forvaltningens-oppenhed/oppenforvaltning>

Finlands Kommunförbunds klarspråksplanscher (september 2015): <http://www.kommunerna.net/sv/sakkunnigtjanster/information/klarsprak/bank/material/Sidor/argument.aspx>

Den finländska klarspråkskampanjen (januar 2016): www.kotus.fi/virkakieli

Bibliografiske oplysninger

Piehl, Aino, 2016: Klarspråkskampanj som maktmedel? I: *Fra myndig maktspråk til klar kommunikasjon · Rapport fra Nordisk klarspråkskonferanse Oslo 28.–29. mai 2015*, 83–89.

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

© Författarna och Nätverket för språknämnderna i Norden

Ingibjörg Thorsteinsdóttir

Kultur eller teknik – refleksjoner over hvordan domme skrives

Sandsynligvis er dommere tilbøjelige til at bruge mere uklart og unøjagtigt sprog end nødvendigt, og deres fagterminologi forstås ikke af alle. Årsagerne til dommeres sprogbrug diskuteres i denne artikel. Det hævdes, at årsagerne er mangfoldige og rodfæstet i fagkulturen og traditioner. For at ændre sproget er det nødvendigt at se på flere forskellige faktorer, der ligger dybere end dommeres kendskab til sproget, for eksempel uddannelse, dommeres rolleopfattelse, hvem de skriver til, samt overvejelser over hvorfor domme muligvis er uklare med vilje. Derfor er det tvivlsomt, om formelle retningslinjer kan være til nytte, medmindre man på samme tid ser på de underliggende faktorer.

Talrige elementer i og omkring domstolenes virksomhed viser direkte og indirekte, at dommere udøver en del af statsmagten. Dommerens stol er placeret højere end andre borde i retssalen, øvrige personer i salen bliver sat op foran dommeren, og tillige viser etiketten i retssalen, at dommeren har magt: Alle rejser sig for ham, når han træder ind i salen (eller – burde i hvert fald gøre det) og tiltaler ham formelt og høfligt. Dommeren er udstyret med en hammer til at styre mødet og så videre. Andre synlige genstande i retssalen viser, at hans magt er upersonlig; han er iført en kappe, som symboliserer, at han ikke optræder i egen person men som en del af en offentlig myndighed. Det siger sig selv, at denne symbolske ramme om den dømmende magt påvirker, hvordan dommere bruger sproget i deres domme. En dom er sidste led i en lang proces, hvis formål er at bruge magt – den dømmende magt. Og magtudøvelsen kommer ultimativt til udtryk i, at dommeren har det sidste ord i forhold til ens rettigheder og pligter eller straf.

Denne symbolske ramme for domstolene bygger på en århundreder gammel

tradition – den stammer fra en tid, hvor folk var underordnet en myndighed de ikke skulle eller kunne forstå. Den tid er for længst forbi, heldigvis, men lever stadig i visse reminiscenser. I de samfund, vi lever i, som bygger på demokrati samt åben og veloplyst debat, stilles der store krav til ligestilling mellem borgerne, og man er meget bevidst om borgernes ret over for statsmagten. Retsvæsenet nyder som andre dele af statsmagten udelukkende tillid fra befolkningen, hvis det udnytter sin magt med en vis ydmyghed og under den forudsætning, at dets magt egentlig kommer fra borgerne og i kraft af den traktat samfundet er bygget på.

Ud fra denne synsvinkel må der ses kritisk på sproget i domme. Hvis det påstås, at domme er uklare eller uforståelige, og hvis kritikken er berettiget, må den pågældende kritik tages alvorligt. Kravet må være, at de, der gav dommerne deres jurisdiktion – altså borgerne – forstår, hvordan og hvorfor magten håndteres.

Det må bemærkes, at jeg tager forbehold for kritikken – at jeg siger HVIS kritikken af sproget i dommene er berettiget. Man kan se, at dette i de andre nordiske lande og flere andre steder er blevet undersøgt ganske grundigt, og at man har taget forskellige foranstaltninger for at sikre, at domme bliver skrevet på et enkelt og klart sprog. Men hvis jeg blev spurgt, om de islandske dommers sprog er svært eller let at forstå for den almene offentlighed, det vil sige for ikke-jurister, ville mit svar ærligt talt være, at jeg ingen idé har om det. Årsagen er, at emnet ikke er blevet diskuteret i Island i særlig høj grad, og så vidt jeg ved, er der ikke blevet foretaget nogen undersøgelser af, hvorvidt sproget i de islandske domme er unødvendigt vanskeligt at forstå. Kun få artikler er blevet udgivet om emnet på islandsk, og de fleste af dem har nogle år på bagen. Hjördís Hákonardóttir, tidligere højesteretsdommer, har skrevet to artikler, én fra 1992 og én fra 2001. Så vidt jeg ved, er hun den eneste dommer, der har skrevet om emnet. Der er også nogle lingvister, der har skrevet om emnet, men her er kun tale om ganske få artikler.

I en af artiklerne, som Hjördís har skrevet (2002), fortæller hun generelt om det juridiske sprog, og hun mener, at det ikke udgør så stort et problem i Island, som det gør mange andre steder – for eksempel i Danmark. Som forklaring nævner hun blandt andet, at det juridiske sprog var islandsk, fra man begyndte at nedskrive love, i modsætning til i Danmark, hvor de første love var på latin (med dansk oversættelse). Hun nævner også, at sproglig purisme i kølvandet på den nationalistiske renæssance i slutningen af det 19. århundrede så at sige rensede det offentlige sprog, som i vid udstrækning var latin-farvet dansk. Det er også velkendt, at islændinge er ganske optaget af at tage vare på deres sprog, blandt andet ved at lave nye ord i stedet for at bruge udenlandske ord. På den måde har vi kunnet bibeholde vis ensartethed i sproget.

I retsplejeloven findes der en kort beskrivelse til dommere af, hvordan man bør skrive domme: Der står specifikt i loven, at ”domme skal være kortfattede og præcise” – uden at der gives yderligere instruktioner i sprogbrug. Desuden er der aldrig blevet vedtaget

en formel sprogpolitik for domstolene eller udgivet retningslinjer for dommere. I 2011 vedtog vi dog love om det islandske sprog, hvor der i paragraf 10 står, at det offentlige sprog skal være veludført, enkelt og klart. Dette generelle krav gælder for domme såvel som for alle andre offentlige dokumenter.

Hvis jeg spurgte mine kolleger ved Byretten i Reykjavik, om de synes, de skriver enkle og letforståelige tekster, så ville de fleste svare ja: At de skriver så klart, som det pågældende emne tillader – emnet er jo, trods alt, ofte ganske komplekst.

På den anden side kan man ikke undgå at bemærke, at mange andre, som står uden for juridiske kredse, mener noget andet, og at det ofte viser sig i kyniske kommentarer eller direkte kritik.

Dette viser, at det langt fra vides med sikkerhed, om islandske domme faktisk er skrevet på et enkelt og klart sprog – vi mangler altså undersøgelser på området til at sige noget mere om det med sikkerhed. Min hypotese er, at der er gode muligheder for at forenkle teksten i domme og gøre den mere koncis. Jeg mener, at den kritik dommere, og jurister generelt, får fra ikke-jurister har noget på sig, som må tages alvorligt. Men det tror jeg ikke sker, medmindre dommerne selv, villigt eller modvilligt, ser på deres egne domme og i tillæg svarer på, hvorfor dommere og jurister på andre områder ofte benytter et vanskeligere sprog, end det egentlig er nødvendigt. Det er med andre ord ikke nok at fortælle dommerne, at deres domme bør være klare og forståelige og på samme tid korte, som der står i den islandske retsplejelov, eller give dem retningslinjer for enkelte punkter.

Sprog og bevidsthed er koblet tæt sammen

Jeg er altså i tvivl om, om man kan ændre på en gruppe menneskers traditionelle sprogbrug, for eksempel dommeres, medmindre man undersøger årsagerne til den etablerede tradition. Hvis nogen opstiller retningslinjer eller forsøger at lære folk andre måder at skrive på, må det være fordi de mener, at årsagen ligger i manglende viden eller færdigheder. Det kan da godt være, at dommerne kunne vide mere om sprogbrug og grammatik, men jeg tror, der er flere og mere forskelligartede forklaringer på deres sprogbrug. Min hypotese er denne: Hvis man vil ændre på, hvordan dommere skriver deres domme, bliver man nødt til at ændre på deres idéer om sig selv og deres arbejde. Disse antagelser, som jeg vil nævne et par af, vedrører kun i ringe grad færdigheder eller viden om sprogbrug. I min analyse har jeg haft gavn af og nydt en artikel af Leif Becker Jensen (2007) ”Klarsprog – kommunikationsteknik eller holdningsændring”, hvori han påpeger, at det, der lurer under overfladen – ligesom med isbjerger – er meget større end det, vi ser over overfladen.

Leif Becker Jensen hævder, at det er sværere at ændre folks sprogvaner end deres rygevaner. Og han mener, at grunden til dette er, at ens sprog og selvbillede er nært beslægtede: ”Sprog og bevidsthed er koblet tæt sammen og er to sider af samme sag:

Sproget er udtryk for vores bevidsthed og holdninger, og omvendt: Når man stiller spørgsmålstejn ved og problematiserer folks sprog, så problematiserer man også deres *bevidsthed* og *holdninger*” (s. 12). Jeg tror, der er meget rigtigt i det, Becker siger – jeg synes dette stemmer overens med den virkelighed, jeg står overfor i mit arbejde.

Som samfundsklasse har dommere på mange punkter den samme baggrund, i hvert fald i et vist omfang. Vi er alle jurister – i Island er dommere næsten udelukkende uddannet fra det samme jurastudie. Allerede på første år af jurastudiet påbegyndes en meget effektiv formning af holdninger og identitet. Der opstår en særlig fagkultur, fordi man på jurastudiet uddanner de studerende til embedsmænd og myndighedspersoner. Blandt det, der undervises i fra første dag, er arbejdet med definitioner og fagterminologi, og gradvist bliver det så rodfæstet i én, at man hellere vil anvende disse udtryk frem for mere hverdagsagtige ord, som måske ville dække ligeså godt over det, man ville sige. Og det smitter endog af på vores hverdagsprog uden for retten.

Det ville være svært at få jurister til at bruge mindre fagterminologi – udelukkende af den ene grund, at fagterminologien fylder så meget på jurastudiet. Og så lader jeg argumenterne for at fagterminologien kan være gavnlig ligge, nemlig at den kan gøre teksten klarere og mere præcis, selvom det kræver en del forkundskaber. Faktisk kan man argumentere for, at alle diskussioner om det juridiske sprog skulle begynde med et kritisk blik på jurastudiet og den holdningsudvikling, der finder sted fra studiets første undervisningsdag.

For det andet er dommervirket en del af en etableret tradition – hvilket yderligere giver domsteksten visse begrænsninger, foruden definitionsmanien og brugen af fagtermer. Sprogbrugen er mere formel, mere højtidelig og mere arkaisk end i andre slags tekster, og det er vanskeligt for de enkelte dommere selv at begynde at ændre på dette. Selv hvis en dommer tvivler på, at denne sproglige tradition virkelig er til gavn, er han eller hun i stor fare for selv at tage de samme skikke op som årene går, og med tiden kan det, der forekommer besynderligt formuleret for en ny dommer, komme til at lyde så normalt, at han ikke engang lægger mærke til, at han faktisk selv har tilegnet sig denne mærkværdighed.

Jeg nævnte tidligere retsvæsenets symbolske ramme. Denne ramme påvirker åbenlyst dommeren. Kappen er et symbol på upersonligheden: Dommeren er ikke en person, men en del af en større helhed. På samme måde tjener jurister retten, og de bærer også kappe i retssalen. Dette påvirker deres adfærd og udtryksevne. På et af de første retsmøder, jeg styrede, husker jeg, hvordan det forvirrede mig, at advokaterne talte om sig selv i tredje person: ”Sagsøgers advokat baserer ... og så videre”. Jeg troede, at han refererede til en anden end sig selv! Dommeren henviser også til sig selv i tredje person – ”dommeren anser” – eller endda til sig selv som institution – ”retten anser”. Jeg var helt uvant med dette fra mit tidligere job, da jeg begyndte mit retslige arbejde, men

i dag er jeg derimod for generet til at bruge første-persons-pronomener, når jeg henviser til mig selv, når jeg skriver e-mails til advokater. Brugen af disse ord er ikke bare en tankeløs vane, men bygger på en særlig forestilling om afstand og upersonlighed. Hvis vi ønsker at ændre på dette – hvilket uden tvivl ville forenkle teksten og rykke sproget i retning af en mere almindelig sprogbrug – så bliver vi nødt til at være enige om at rykke den dømmende magt nærmere dem vi taler med. Og i samme øjeblik må der opstå spørgsmål om, hvorfor vi bærer kappe i retssalene, eller hvorfor vi har en regel om, at alle skal rejse sig for dommeren, når han træder ind i retssalen.

Uklart med vilje?

Det er også velkendt at domme, ligesom forskellige andre juridiske tekster, er beregnede til at blive læst af flere mennesker end bare den pågældende sags parter. Modtagerne er mange, og for mig står det ikke klart, i hvilket omfang dommere har parterne i tankerne, når de skriver domme. Andre, der læser og vurderer domme, omfatter blandt andet advokater og andre dommere, og i tilfælde af byretsdomme, dommere ved højere domstole. Så selv om dommere måske ikke siger det højt, så mener jeg, at det er dommerkredsen, man helst lytter til. Og selvom ens dom bliver kritiseret af forskellige grupper af folk, så er det den kritik, man får fra Højesteret, som rammer hårdest.

Sommetider kan dommere også synes, at det er bedre at sige mindre end mere, selvom teksten herved bliver mere uklar – dersom man stikker hovedet langt ud, er der større risiko for, at det bliver hugget af! Dette er givetvis også knyttet til traditionen. Det er for eksempel en fast regel i islandske domme at springe det meste af begrundelserne for visse dele af dommens afgørelse over, for eksempel begrundelsen for bestemmelsen af sagsomkostninger.

Det kan derfor ikke udelukkes, at en dom i visse tilfælde er skrevet uklart med vilje. Jeg håber ikke, jeg beskylder mine kolleger for noget, de er absolut uenige i, men nogle gange finder jeg ingen anden forklaring på en uklar ordlyd i en dom, end at man simpelthen har villet have den på dén måde. Årsagen kunne for eksempel være, at konklusionen i en kollegial ret kan være et kompromis mellem forskellige synspunkter; man bliver enige om ét lidt uklart resultat snarere end at have ét eller flere dissens. I andre tilfælde kan det kan være, at dommeren finder, at en bestemt konklusion er korrekt i den pågældende sag, men vil undgå at dommen skaber generel eller bred præcedens.

Det kan også være, at dommenes epistemiske forudsætninger påvirker, hvordan de skrives. Med dette mener jeg, at jurister har forskellige ideer om, hvorvidt og i hvilket omfang domstolsafgørelser er retsskabende, det vil sige at domme ikke bare anvender lovene men også bestemmer indholdet af en retsregel. Der findes dommere, som påstår, at der ikke findes spor af retsskabende elementer i dommerens opgave.

Selv om der ikke er mange, som erklærer sig helt enige i dette udsagn, så tror jeg, at dommere helst vil undgå at det skinner igennem, hvor stor en andel af deres domme der er baseret på deres subjektive vurdering. Der er noget ubehageligt ved at erkende, at dommeren, når alt kommer til alt, ofte ikke har andet at basere afgørelsen på end sin egen dømmekraft. Her kan man i stedet ty til den løsning at iklæde afgørelsen en juridisk argumentation så at sige: fremsætte dommen som en definition af begreber og betingelser snarere end som en ren vurdering. Og resultatet vil være, at det ikke er helt klart, hvad resultatet er baseret på.

I andre tilfælde sker det samme ved at få eller ingen argumenter fremsættes med sætninger som ”med hensyn til sagens omstændigheder” uden at omtale de omstændigheder, dommeren henviser til, yderligere, eller ved at henviser til en upersonlig vurdering ”dommen anser et eller andet..”, eller argumentet kan være helt udeladt: ”det anses for hensigtsmæssigt...”. Måske synes nogen, det er letsindigt af mig at fremsætte sådanne synspunkter, og det kan også godt være, at mine kolleger ville protestere højlydt. Men jeg vil minde dem om, at jeg ikke er den eneste, der har spekuleret over det her, og spekulationer af denne art er bestemt ikke nye. I 1897 skrev den amerikanske dommer Oliver Wendell Holmes således i sin kritik af det, han kalder ”den falske forestilling om loven som logisk deduktion: ”Behind the logical form lies a judgement as to the relative worth and importance of competing legislative grounds, often an inarticulate and unconscious judgement, it is true, and yet the very root and nerve of the whole proceeding.” (s. 154-155)

Afslutning

Her vil jeg slutte, selvom jeg sagtens kunne nævne flere eksempler på dette, som Leif Becker Jensen anser for at være den del af isbjerg, der ligger under vandoverfladen. Hvis ovenstående faktorer, om end bare i mindre grad, har indflydelse på, hvordan domme skrives, således at de bliver sværere end nødvendigt at forstå, så er det indlysende, at det ikke vil ændre sig blot ved at give dommere vejledning eller retningslinjer for klarsprog. Der skal mere til. Alle de elementer, jeg har nævnt ovenfor, har det til fælles, at de ændres meget langsomt, og at forandring skal komme indefra så at sige; det er fra dommerne selv og juristerne generelt. Efter min mening er der brug for alle mulige bestræbelser for at påvirke, hvordan domme skrives. Men man må være opmærksom på de betingelser, der ligger til grund for sprogbrugen, eller i det mindste føre dem frem i lyset, så man kan diskutere dem.

Referencer

- Jensen, Leif Becker, 2007: "Klarsprog – kommunikationsteknik eller holdningsændrig" i *Klart språk i Norden*, s. 11-24, <http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/ksn/issue/archive>
- Hjördís Hákonardóttir, 1992: "Tungutak lögfræðinnar" i Gizur Bergsteinsson níræður 18. apríl 1992 (red. Páll Skúlason), s. 261-277
- Hjördís Hákonardóttir, 2002: "Lagamálið – tæki valds og réttlætis" i *Málfregnir 2002*;12 s. 43-48.
- Holmes, Oliver Wendell, 1997: "The Path of the Law" i Louis Menand (ed.) *Pragmatism, a reader* s. 145-169. New York. Vintage Books.

Summary

Judgments are likely to be written in unclear and vague language and frequent use of legal terms can in itself make the text difficult to understand. This article discusses the reasons behind the way judges use language. It argues that the reasons are manifold and deep-rooted in the traditions of the profession. Therefore, any attempt to change the language has to focus on the underlying factors, starting with attitudes fostered in law school, the professional self-image of judges and those for whom judgments are written. We also discuss whether and why the language judges use may to some extent be intentionally vague.

Bibliografiske opplysninger

Thorsteinsdóttir, Ingibjörg, 2016: Kultur eller teknik – refleksjoner over hvordan domme skrives. I: *Fra myndig maktsspråk til klar kommunikasjon · Rapport fra Nordisk klarspråkskonferanse Oslo 28.-29. mai 2015, 91-97.*

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

© Författarna och Nätverket för språknämnderna i Norden

Ulla Tiililä

Makt genom myndighetsspråk – myt och verklighet

Myndighetsspråk är i många avseenden förknippat med makt, men ofta på ett annat sätt än man i allmänhet tror. I denna artikel talar jag om de maktskikt som finns inom myndighetsspråk; hierarkin inom den offentliga makten bygger till exempel på kedjor av texter. Å andra sidan visar jag att vissa språkdrag som anses vara uttryck för maktbruk kan vara befogade till exempel av textuella skäl. Jag visar också att i en finsk kontext kan talet om ett klart myndighetsspråk innebära problem. Den finländska förvaltningslagen kräver att myndighetsspråket inte enbart ska vara klart utan också sakligt och begripligt. Tyvärr finns det problem på alla nivåer, inte enbart när det gäller klarhet.

När vi funderar på makt och myndighetsspråk är det bra att börja med en definition av myndighetsspråk. Man talar ofta om myndighetsspråk som byråkratspråk eller krångelspråk. Då utgår man från språkets stil, och då kan till exempel också en reklamtext som imiterar myndighetsspråk kallas myndighetsspråk.

Det är förnuftigare att definiera myndighetsspråk på funktionella grunder och tänka på vem som producerar ett sådant språk. Då ser vi också att det stilmässigt finns många olika slag av myndighetsspråk. En funktionell definition av myndighetsspråk är att det är ett språk som statliga och kommunala myndigheter använder i sitt arbete. Myndighetsspråk är alltså det språk som används när offentlig makt utövas.

Makthierarkin inom myndighetsspråk

Olli Mäenpää, som är professor i förvaltningsrätt vid Helsingfors universitet, har konstaterat att när offentlig makt utövas inom ramen för en förvaltningsakt sker det vanligtvis i form av ett skriftligt förvaltningsbeslut (2000: 151).

Det produceras naturligtvis också många andra texter än beslut på myndigheterna. Det informeras, rapporteras och planeras. Den offentliga makten konkretiseras i hög grad just genom texter och språk. Dessutom bygger hierarkin inom den offentliga makten på kedjor av texter. Jag ska ta några exempel:

För att utröna den handikappades behov av sådan service och sådant stöd som avses i denna lag kan han anvisas till undersökning hos läkare eller annan sakkunnig. (11 § i lagen om service och stöd på grund av handikapp)

Exempel 1 är ett utdrag ur en lag. Det handlar om vilken roll läkaren spelar när man söker handikapptjänster. I lagen sägs det med ett modalt hjälpverb att en läkarundersökning kan göras. Det innebär att det är möjligt men inte obligatoriskt.

Lagtexterna ligger högst i makthierarkin. Den ovan citerade lagen gäller kommunal verksamhet, och därför ger också socialväsendet i en kommun anvisningar på sina webbsidor, som följande utdrag visar:

Sökandens servicebehov bedöms på basis av ett läkarintyg och en kartläggning av den sociala situationen. (Helsingfors stad)

I sådana här anvisningar som gäller verkställigheten har den valfrihet som finns i lagen försvunnit. Nu finns det inget förbehåll: ett läkarintyg behövs.

På följande nivå i myndighetshierarkin finns anställda i kundtjänst, till exempel socialarbetare eller förmånshandläggare. Dessa anställda har framför allt verbala hjälpmedel för att verkställa lagen, till exempel olika slag av blanketter. I det här fallet finns det en blankett som heter Läkarintyg om behovet av färdtjänst enligt lagen om handikappservice.

När de anställda ska skriva ett beslut har de hjälp av färdiga standardtexter. Sådana texter finns i frاسبanker, och de anställda kan föra in dem i sina dokument genom att trycka på korta koder. När det gäller beslut om handikappservice finns det till exempel en sådan här färdig text:

Ifall behovet av transportstöd fortsätter, ber vi Er lämna in en transportstödsansökan och ett läkarintyg till socialservicebyrån.

Standardtexter som medel för makt

Varför använder man färdiga standardtexter? På Folkpensionsanstalten (FPA) i Finland fattas årligen ungefär 10 miljoner beslut om förmåner. En så stor mängd texter kan inte skrivas spontant, och därför har FPA ungefär 125 000 textrader standardtext. Det kan finnas flera hundra standardtexter som gäller en enda förmån.

Genom att använda standardtexter kan förmånshandläggarna skriva beslut snabbt, och texterna blir enhetliga. Texterna blir också skrivna på ett sätt som har godkänts av myndighetens jurister. Samtidigt är de anställda dock tvungna att använda ett språk som ges dem från en högre nivå och som de inte alltid kan påverka. Detta är mycket vanligt i tjänsteuppdrag.

Standardtexterna innebär inte heller enbart att det går snabbare att skriva ett beslut. De kan också inverka på hur klientens fall kategoriseras och hur besluten fattas. Utifrån standardtexterna kan klientens ärende och argument pressas in i färdiga kategorier som inte närmare motiveras men som leder till att ansökan förkastas:

Ansökan förkastas med stöd av handikappservicelagen, emedan den sökande inte kan anses vara en sådan gravt handikappad person som avses i 5 § 1 mom. i handikappförordningen. (Standardtext för beslut om utkomststöd inom Helsingfors stad)

Medveten och omedveten maktutövning

Inom myndighetsspråket finns det maktskikt som påverkar medborgarna och deras rättssäkerhet på ett sätt som man i allmänhet inte är medveten om. Det språk som används i tjänsteuppdrag utformas ofta halvt av misstag. Om ett förmånsbeslut genomgående är skrivet med stora bokstäver beror det till exempel inte på ett val eller på maktutövning från tjänstemannens sida utan på tekniska begränsningar, det vill säga på att informationssystemet bara producerar stora bokstäver.

Ibland förekommer dock också medveten styrning av språkbruket. De anställda kan av ideologiska skäl styras att använda vissa ord och termer. I Helsingfors önskade till exempel Utbildningsverket i slutet av 1990-talet att man inom undervisningsväsendet skulle använda ordet *oppija* 'inlärare', 'en som lär sig' hellre än *koululainen* 'skolelev' eller *oppilas* 'elev'. Motiveringen var att *oppija* bättre motsvarade den nya synen på lärande.

Resultatet var dock att man ersatte välkända ord med ett främmande nyord som andra än proffs inom det pedagogiska området har haft svårt att ta till sig. Eftersom ordet *oppija* syftar på psykiska processer är det också ett exempel på manipulativt språk som försöker styra tanken, men på ett dolt sätt.

Kan grammatiska subjekt hindra marginalisering?

Sådana försök att styra tanken som nämndes i föregående avsnitt baserar sig på en konstruktivistisk språksyn (t. ex. Berger & Luckmann 2005 [1966]). Man tänker sig att språket inte bara avspeglar verkligheten utan också skapar den. Om man vill förändra världen ska man förändra språket, till exempel just genom att byta ut termer.

En konstruktivistisk språksyn ligger också bakom vissa egendomliga tolkningar om

maktförhållanden. Det är helt klart att man med språket bygger upp en bild av till exempel den som skriver och läser en text, men denna tanke har ändå lett till mycket svartvita tolkningar.

Ett exempel: Inom social- och hälsovårdsbranschen försöker man anlägga ett klient- och patientperspektiv och vill se klienterna och patienterna som subjekt i sitt eget liv. Nu anser en del forskare att detta kräver att uttryck som syftar på patienter alltid ska stå som grammatiska subjekt i satserna till exempel i vårdplaner. Om detta inte är fallet blir patienterna åsidosatta. Ett sådant synsätt gör våld på språkets sinnrika system. Det förbiser också språkets textuella sida, för orsaken till att ett subjekt utelämnas kan till exempel vara att man vill undvika upprepning.

Också språkdrag med dåligt rykte kan vara motiverade

Man kan få mycket intressant information om språk och texter om man undersöker klienttexter utan förhandsuppfattningar om maktförhållanden. En pionjär på detta område i Finland är Kati Karvinen. I sitt pro gradu-arbete (2008) undersökte hon finska hemvårdsrapporter. Hemvården är en verksamhet där människor får vård och hjälp i hemmet i stället för på en institution. Hemvårdarna gör anteckningar om varje besök. I deras rapporter är det vanligt att verb i passiv form används för att beskriva hemvårdarnas verksamhet och att satser handlar om klienter utan att dessa står som subjekt.

Kati Karvinen visar att passiv (hoidettu, laitettu) och nominalisering (vaihto, juttelua) används för att beskriva hemvårdarnas verksamhet i fall där det inte har uppstått några problem:

- Haava hoidettu ja laitettu paksummat taitokset (Karvinen 2008).
(Såret har blivit skött och ett tjockare förband lagt.)
- Avannepussin vaihto. Juttelua päivän asioista (Karvinen 2008).
(Byte av stomipåse. Prat om dagens händelser.)

För det andra visar Kati Karvinen att ett utelämnat subjekt ofta har agent som semantisk roll. De verb som används för att beskriva klienternas handlande syftar alltså på aktiv verksamhet, fastän subjektet inte nämns:

- Söi lämpimän aterian (Karvinen 2008).
(Åt ett varmt mål.)
- Kokee vointinsa huonoksi (Karvinen 2008).
(Känner sig dålig.)

Passiv används alltså för att beskriva situationer som har förlöpt enligt förväntning-

arna. När hemvårdarna däremot berättar om situationer som inte har förlöpt enligt förväntningarna använder de ofta aktiv form. Då kan de också nämna klienten, i typfallet mycket formellt, till exempel med orden rouva 'fru' eller herra 'herr':

- Rouva ei ole viime aikoina ottanut x-lääkettä. Yritin selittää, mutta en tiedä, ymmärsikö hän (Karvinen 2008).
(Fru X har inte tagit sin medicin på sista tiden. Jag försökte säga till om det, men jag vet inte om hon förstod mig.)

Enligt Kati Karvinen (2008) är växlingen mellan aktiv och passiv samt de elliptiska uttrycken i vårdrapporterna en del av en textstrategi som används för att ge andra hemvårdare diskreta upplysningar till exempel om problem med klienterna.

Liknande resultat har också andra forskare som undersökt finska klient- och patienttexter kommit fram till (Honkala 2010; Viinikka 2011). – Den konstruktivistiska grundtanken om språket som skapare av verkligheten kan inte förnekas, men speciellt de tolkningar om maktförhållanden som ingår i denna språksyn är mycket onyanserade. Mer nyanserade slutsatser kan dras med hjälp av de metoder som används inom lingvistisk genreforskning.

Oklarhet är inte det enda problemet

Till slut ska jag ta upp ytterligare en sak som jag anser vara en myt. Det har att göra med de påstådda klarhetsproblemen när det gäller myndighetsspråk.

Finland har en förvaltningslag där det stadgas att myndigheterna ska använda ett sakligt, klart och begripligt språk (9 § i förvaltningslagen). Vad som menas med adjektiven sakligt, klart och begripligt definieras inte närmare i lagen.

Själv har jag tolkat ett sakligt språk så att det handlar om textens ton och om växelverkan. Ett klart språk kan tänkas ha att göra med att se och uppfatta, medan ett begripligt språk handlar om någonting inre, kognitivt. Denna tolkning får stöd i motiveringarna till lagen.

De tre egenskaperna hör ihop och kan inte alltid klart skiljas från varandra. Att de alla nämns visar dock att Finlands lagstiftning tål en teoretisk granskning, för enligt de språkvetenskapliga teorierna har språket alltid samtidigt flera funktioner. I den systemisk-funktionella grammatiken (t. ex. Halliday 1978) talas det till exempel om en interpersonell, en textuell och en ideationell metafunktion hos språket. Den konstruktivistiska språksyn som jag redogjort för ovan förbiser språkets textuella funktion, eftersom den inte ser språkliga val som en del av språkets eget system.

Inom den finska språkvården talas det mycket om klarhet och begriplighet. Det handlar ofta om att innehållet i en text ska nå fram. Detta är problematiskt först och främst för att språket betraktas enbart som förmedlare av information, fastän man

väl vet att språket har många andra funktioner. Det ger också en snedvriden bild av vad människor i verkligheten kan uppleva som problematiskt när de har kontakt med myndigheterna.

Undersökningar som gjorts i Finland ända sedan 1980-talet visar nämligen att människor uppfattar till exempel ovänlighet och rutinmässigt bemötande som de värsta dragen hos myndigheterna. Undersökningar från 2000-talet visar samma sak. Många tycker att det är frustrerande och motbjudande att ha kontakt med myndigheter. Sådana problem har visserligen att göra med språk, men det handlar inte om problem med att förmedla information eller om bristande klarhet hos informationen, utan det är snarare fråga om problem med växelverkan.

Naturligtvis finns det också oklarheter i myndighetsspråket. Det finns termer eller satsar som inte öppnar sig hur man än försöker, men ofta kan man ändå få en uppfattning om innehållet i en text utgående från kontexten.

Ett svårt språk är dock inte ett problem bara för att det hindrar förmedling av information. Det är ett problem för att det skapar avstånd och stöter bort läsaren. Det inbjuder inte till läsning och skapar en tråkig bild av den som skrivit texten. Ett dåligt myndighetsspråk skapar alltså ofta problem i växelverkan, inte enbart problem med att förmedla information.

Vilken är klientens ställning?

Talet om klarspråk kan också leda till att medborgarens roll förbigås. När en medborgare försöker sköta ärenden hos myndigheterna handlar det om mycket annat än att förstå skriven text. En medborgare, en klient eller en patient måste på sätt och vis också själv behärska myndighetsspråk.

Han eller hon måste först kunna kategorisera sig själv. Är till exempel en äldre invandrare som blivit skadad i en trafikolycka framför allt funktionshindrad, rehabiliteringspatient, åldring eller invandrare? Det inverkar på var han eller hon ska söka hjälp.

För att kunna kommunicera med myndigheter måste medborgaren också hitta rätt informationskanal och medium och klara av att använda dem. Om kommunikationen i första hand sker elektroniskt måste medborgaren vara tekniskt bevandrad och kunna skriva felfritt, eftersom programmen inte nödvändigtvis kan identifiera felskrivna former.

Om man vill bli hörd måste man kunna skriva med en stil som duger att refereras i myndighetens dokument. Av alla omständigheter i världen måste man också kunna välja ut de som är relevanta i myndighetens och speciellt i juristernas ögon.

Myndighetsspråk och makt är ett mångfasetterat fenomen. Bäst kommer man i alla fall åt det om man analyserar språkbruket noga och utan förhandsuppfattningar om maktförhållanden.

Litteraturförteckning

- Berger, Peter L. & Luckmann, Thomas, 2005 [1966]: *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen*. Helsinki: Gaudeamus.
- Halliday, M. A. K., 1978: *Language as social semiotic. The social interpretation of language and meaning*. London: Edward Arnold.
- Honkala, Anna-Leea, 2010: *Ongelmatilanteiden kirjaaminen kotihoidon käytikertomuksissa*. Pro gradu, Helsingfors universitet.
- Karvinen, Kati, 2008: *Asiakkaaseen viittaaminen kotihoidon hoitokertomuksissa*. Pro gradu, Tammerfors universitet.
- Mäenpää, Olli, 2000: *Hallinto-oikeus*. Porvoo: Werner Söderström Lakitieto Oy.
- Viinikka, Jenni, 2011: *Kuoleman kielissä*. Pro gradu, Helsingfors universitet.

Summary

Aspects of power in the language of public administration – myth and reality

The language of public administration is profoundly tied up with power, but often in a different way than we generally think. In this article I will first examine the power aspects of the language of administration; the hierarchy and the power relationships within administration are based on language and on chains of texts. I will then concentrate on some phenomena which are often thought to be a matter of power but which may also be textually motivated. Finally, I will discuss the concept of clarity in a Finnish context: the Finnish Administrative Procedure Act states that the language of administration should not only be clear but also comprehensible and appropriate. Unfortunately, the problems of administrative language are not confined to the area of clarity.

Bibliografiske oplysninger

Tiilikä, Ulla, 2016: Makt genom myndighetsspråk – myt och verklighet. I: *Fra myndig maktspråk til klar kommunikasjon · Rapport fra Nordisk klarspråkskonferanse Oslo 28.–29. mai 2015, 99–105*.

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

© Författarna och Nätverket för språknämnderna i Norden

Jesper Tynell

Om forholdet mellom sprog og magt i statsadministrationen

Sproglige spidsfindigheder spiller en central rolle, når danske embedsmænd skærer tal, jura og faktuelle oplysninger til, så de bedst muligt understøtter regeringens politik udadtil. Det fremgår af bogen 'Mørkelygten', der bygger på emails, notater og op mod hundrede samtaler med embedsmænd om konkrete sager, hvor Folketinget og befolkningen er blevet præsenteret for mere eller mindre vildledende oplysninger. Men også embedsværkets interne sprogbrug vidner om en vis normalitet i denne praksis.

Må embedsmænd handle ulovligt eller skrive usandt, hvis de får besked på at gøre det? Det kommer måske bag på de fleste, at svaret er ja. Når det med jævne mellemrum også sker i praksis, lever de involverede embedsmænd så op til deres pligter som embedsmænd? Igen er svaret tilsyneladende ja.

I størstedelen af de sager, jeg har undersøgt og gennemgår i min bog *Mørkelygten*²⁹, lever de involverede embedsmænd i vid udstrækning op til de forpligtelser, der følger af deres arbejde. Dette gælder selv i en del af de sager, der i den offentlige debat bliver betragtet som odiøse eller ligefrem skandaløse. Det skyldes blandt andet, at embedsmænd, som reglerne er i dag, har en ganske vidtgående pligt til at adlyde deres overordnede og kan straffes for ikke at gøre det – selv hvis de er i tvivl, om det er ulovligt, hvad de gør, eller usandt, hvad de skriver.

Et andet væsentligt spørgsmål er derfor, om ansvaret kan føres op gennem systemet igen, når embedsmænd handler ulovligt eller giver urigtige eller vildledende oplysning

29 Tynell, Jesper (2014): *Mørkelygten – embedsmænd fortæller om politisk tilskæring af tal, jura og fakta*, Samfundslitteratur, København

ger til Folketing og medier? Her er svaret til gengæld ofte nej. Selv om de nuværende regler giver embedsmændenes overordnede vide muligheder for at få gennemført selv ulovlige handlinger eller fremlagt vildledende oplysninger for de folkevalgte og vælgerne, så er reglerne samtidig indrettet på en måde, der ofte gør det vanskeligt at stille de samme overordnede juridisk til ansvar. Topembedsmænd og ministre kan altså her befinde sig i den behagelige situation, at de har maksimal indflydelse, samtidig med at risikoen for at blive stillet juridisk til ansvar for deres dispositioner er minimal.

I sidste ende er spørgsmålet derfor, hvad de nuværende regler for embedsmænd betyder for Folketingets indflydelse og den demokratiske forankring af de politiske beslutninger? Hvad betyder de for det, vi normalt kalder den parlamentariske styringskæde?

[...]

Så længe det blot er ulovligt

Det er en udbredt misforståelse, at regeringens embedsmænd har pligt til neutralt at følge lovgivningen og levere sandfærdig og fyldestgørende viden og oplysninger til folketing, medier og befolkning. Forestillingen om den politisk upåvirkede embedsmand finder for eksempel næring i betænkning 1443 om embedsmænds rådgivning og bistand. Heri understreges det flere gange, at embedsmænd i deres arbejde er underlagt krav om ”lovlighed, sandhed, faglighed og partipolitisk neutralitet” (Betænkning 1443).

Hvad betænkningen derimod ikke nævner er, at andre spilleregler har forrang herfor. Embedsmænds lydighedspligt trumfer og kan tilsidesætte disse normer. Hvis embedsmandens overordnede insisterer på at få gennemført noget, der nok kan siges at være ulovligt, men ikke er klart ulovligt, eller insisterer på at udbrede usande oplysninger, der dog ikke med sikkerhed kan siges at være klart usande, så har embedsmanden ikke pligt til at sætte hælene i og sige fra. Det fremgår af den juridiske litteratur på området. Tidligere juraprofessor og nu højesteretsdommer Jens Peter Christensen skriver for eksempel:

I tilfælde, hvor ordren ikke kan siges at være klart ulovlig, men hvor der dog kan argumenteres på lodig og vægtig måde for, at der foreligger ulovlighed, har det været den almindelige opfattelse i teorien, at hensynet til den overordnede bestemmelsesret må have overvægt i forhold til kravet om lovmæssig forvaltning, således at embedsmanden har både ret og pligt til at efterkomme ordren.³⁰

30 Christensen (2002): Embedsmandsansvaret. I Oliver Talevski m.fl., Undersøgelseskommissioner, Embedsmandsansvar og Folketingets Rolle, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, s. 293 (mine fremhævelser)

Embedsmanden må altså gerne handle ulovligt, hvis han først har advaret sin overordnede herom, og den overordnede alligevel beder ham eller hende om at gøre det. Så længe en ordre "blot" er ulovlig, men ikke er "klart" ulovlig, har embedsmanden ikke pligt til at sige fra og undlade at udføre den.

Tværtimod kan en embedsmand i visse situationer straffes med op til 4 måneders fængsel, hvis han eller hun vægrer sig og underlader at adlyde, også selvom han er i tvivl om lovligheden heraf. Siden starten af 90'erne har man diskuteret, om man så også i praksis vil straffe den embedsmand, der modsætter sig en ordre om at gøre noget, der "blot" er ulovligt, men ikke er "klart" ulovligt. Selvom en embedsmand her forventes at kunne skelne mellem ulovligt og klart ulovligt, kan vedkommende under alle omstændigheder slippe for straf for at tilsidesætte lydighedspligten, hvis det efterfølgende viser sig, at han har haft svært ved at se forskel på de to. Det fremgår blandt andet af betænkning 1472 om offentligt ansattes ytringsfrihed, som Jens Peter Christensen også har stået spidsen for:

Det antages (...) at den ansatte i praksis vil blive givet en fejlmargen, når det gælder vedkommendes vurdering af, om en ordre var ulovlig eller klart ulovlig. Hvis (...) vedkommende fejlagtigt vurderede ordren som klart ulovlig (og ikke "blot" ulovlig), vil der således ikke være anledning til at gøre ansvar gældende for tilsidesættelse af lydighedspligten.³¹

Så længe en ordre blot er ulovlig, har embedsmanden altså under ingen omstændigheder pligt til at sige fra, men kan udføre opgaven og gøre det helt inden for de regler, der i dag gælder for embedsmænds arbejde. Det samme gælder for klart ulovlige ordrer, hvis embedsmanden i situationen tror, at ordren blot er ulovlig.

Bliver en embedsmand bedt om at give usande oplysninger til Folketinget, medierne eller vælgerne, er spillereglerne de samme. Teknisk set udgør forholdet til sandheden blot en underafdeling af reglerne vedrørende ulovlige handlinger. Selvom embedsmanden også her kan have ret til at sige fra, så har han ikke pligt til at gøre det, så længe oplysninger "blot" er usande eller "blot" er vildledende:

I tilfælde, hvor det ikke er helt klart, om ministerens oplysninger er urigtige eller vildledende m.v., men hvor der dog er en stærk begrundelse for at mene, at dette er tilfældet, må det tilsvarende antages, at embedsmanden har ret (men ikke pligt) til at 'sige fra'.³²

31 Betænkning 1472, s. 107-108 (mine fremhævelser)

32 Christensen (2002), s. 325 (min fremhævelse)

Når det gælder kravet om faglighed, kan der ofte være så forskelligartede faglige syn på en sag, at de oplysninger embedsværket lægger offentligt frem nok må siges at krænke deres faglighed, men alligevel vanskeligt lader sig betegne som klart ufaglige. Måske derfor beskæftiger den juridiske litteratur om spillereglerne for embedsmænd sig stort set ikke med grænsen mellem ufagligt og klart ufagligt. I en betænkning fra 1993 gør et udvalg nedsat af fagforeningen Djøf dog klart, at der er ganske vide grænser for, hvad embedsmænd må udføre af bevidst, faglig manipulation og ”misbrug’ af fagkundskab”:

Et bevidst forvansket økonomisk skøn over udgifter og indtægter ved et offentligt anlægsarbejde er selvsagt forkasteligt [sic] ud fra såvel politiske som fagøkonomiske og etiske synspunkter, men det vil sjældent blive stemplet som retsstridigt i sig selv.³³

Hvis det er umuligt at få politisk opbakning til at bygge en ny bro, der ifølge embedsværkets beregninger vil koste 10 mia. kroner, behøver der altså ikke nødvendigvis være noget til hinder for, at embedsværket i stedet bevidst fremlægger et manipuleret og fagligt ukorrekt budget, der sætter prisen til 5 mia. kroner, for at vinde politisk opbakning til forslaget. Selvom embedsmændenes overordnede helt overlagt går efter at få byggeprojektet vedtaget på et misvisende grundlag, vil embedsmænd altså sjældent have pligt til at sige fra og undlade at medvirke til et sådant bedrag. Da embedsmænd samtidig kan straffes, hvis de ikke gør, hvad de får besked på, vil de derfor i mange situationer blot gøre deres arbejde og udføre det, der altså må siges at følge med jobbet.

Inden for rammerne

Når det med jævne mellemrum kommer offentligt frem, at embedsmænd har handlet ulovligt eller leveret usande eller misvisende oplysninger til Folketinget og vælgerne, behøver det altså ikke at være i strid med de pligter, de er pålagt som embedsmænd. De 12 sager, jeg har undersøgt og analyseret under mit fellowship ved Institut for Statskundskab på Syddansk Universitet, vidner tværtimod om, at embedsværket i vid udstrækning lever op til sine nu værende pligter. I min undersøgelse af embedsværkets ageren, som jeg redegør for i bogen *Mørkelygten*³⁴, kan man således iagttage en række gennemgående træk at regne baglæns: Hvis embedsmændene får besked på at gøre det, regner de med egne ord baglæns i den forstand, at de offentligt fremlægger tal, jura og fakta, der understøtter regeringens politiske ønsker. Hermed lever de i vid udstrækning op til den lydighedspligt, de er underlagt. ”Resultatet er givet på forhånd,

33 DJØF (1993): Fagligt etiske principper i offentlig administration, Betænkning af givet af Djøfs fagligt-etiske arbejds-gruppe, Jurist- og Økonomforbundets Forlag, s. 166

34 Tynell (2014), op. Cit.

før man begynder at lave analysen”, som en embedsmand f.eks. forklarer i bogens kapitel 1, der handler om en skriftlig besked, han og hans kolleger modtager, om at skrive et notat med et på forhånd bestemt resultat, der skal plantes i pressen og bruges i de politiske forhandlinger.

1. En tilstrækkelig klar advarsel: Når embedsværket kommer på kant med lovgivningen eller sandheden, fremgår det af en række af sagerne, at de involverede embedsmænd tillige lever op til deres forpligtelse til på forhånd at advare deres overordnede herom på de indre linjer. Hvis deres overordnede alligevel fastholder ønsket, bliver disse advarsler i reglen ikke givet videre til Folketinget eller vælgerne, hvorved embedsværket tilsyneladende også lever op til sin loyalitetsforpligtelse. ”Det, som er sivet til artiklen i Politiken i dag, er vel det, som skal sive, men jeg vil gerne være sikker på, at ministrene er klar over, at den juridiske vurdering reelt er noget anderledes”, som en embedsmand i Udenrigsministeriet for eksempel skriver i et brev til Statsministeriet vedørende en sag, hvor embedsmændene udadtil blåstempler en afgift rent juridisk, mens de gentagne gange advarer indadtil om, at afgiften udgør ulovlig statsstøtte.
2. Halmstrå og figenblade: De argumenter, som embedsværket efter anmodning opbygger til brug over for offentligheden, omtaler flere embedsmænd ifølge e-mails og udsagn selv som ”halmstrå” og ”figenblade”. I den forbindelse synes det også i praksis at være et gennemgående pejlemærke, at argumentationen nok kan dække over ulovligheden eller bygge på usandheder, men ikke må dække over noget klart ulovligt eller indeholde isoleret set klart usande oplysninger. Selv meget kreative fortolkninger af lovgivning og sandhed bliver i praksis brugt til udadtil at gøre gældende, at noget er lovligt eller sandt – også selvom embedsværket på de indre linjer opfatter det som ulovligt eller usandt, dog uden at være klart ulovligt eller klart usandt. ”Vi er advokater, der medvirker til at hjælpe regeringen til at nå det resultat, den gerne vil, på et område, hvor man ikke kan sige, at det er klart ulovligt”, som en embedsmand pointerer.
3. At forklæde politik som teknik: Hvis embedsværket får besked på det, medvirker det således på forskellig vis til fagligt at bane vej for og legitimere, hvad der i realiteten er politisk begrundede beslutninger. Ministre gør sig således i flere sager anstrengelser for udadtil at fremstille embedsværkets notater og rapporter som neutrale og udtryk for en uhildet sagkundskab, selvom de involverede embedsmænd i realiteten er underlagt politisk ledelse og handler herefter. I kølvandet på bogens udgivelse er der fremkommet flere yderligere eksempler på dette. En tidligere udenrigsminister har for eksempel i en tv-debat foranlediget af bogen givet indtryk af, at hans embedsmænd havde ”fuld uafhængig-

hed” i deres juridiske vurderinger i forbindelse med beslutningen om at gå i krig i Irak i 2003. Og en justitsminister har ligeledes i forbindelse med Eritrea-sagen flere gange over for Folketinget betegnet en af sine egne styrelser som ”en uafhængig myndighed”. Dette altså, selvom embedsmændene i begge tilfælde er underlagt ministrenes instruktionsbeføjelser og derfor i vid udstrækning har pligt til at gøre, hvad de får besked på.

De normer, som embedsmændene i praksis agerer efter i deres arbejde, flugter således udmærket med de regler og pligter, som embedsmænd i dag er underlagt. Når en række betænkninger om embedsmænds rådgivning og bistand i væsentlighed blot gentager de underordnede krav om ”lovlighed, sandhed, faglighed og partipolitisk neutralitet”, indgyder de derimod offentligheden en fejlagtig forestilling om, at notater, rapporter og redegørelser fra centraladministrationen kan betragtes som politisk upåvirkede. En forestilling, der er afgørende for, at en stor del af den politiske magtudøvelse udadtil fremstår som apolitisk saglighed og derfor bliver vanskeligere at kritisere.

Når visse topembedsmænd og undervisere på universitetet betegner ”lovlighed, sandhed, faglighed og partipolitisk neutralitet” som ”embedsmandsdyder” og mener, at ”embedsmandsetikken” er under pres, bærer de desværre ved til samme bål. Det samme gælder dem, der påpeger, at det må skyldes manglende kendskab til kravene om ”lovlighed, sandhed, faglighed og partipolitisk neutralitet”, når embedsmænd i praksis handler ulovligt eller lægger vildledende oplysninger offentligt frem. I virkeligheden har langt de fleste embedsmænd en høj etik og moral og kender udmærket godt de højt besungne idealer om ”lovlighed, sandhed, faglighed og partipolitisk neutralitet”. Men de ved samtidig, at hvis de skal holde sig på dydens smalle sti og overholde reglerne for embedsmænd, så skal de først og fremmest levere, hvad de får besked på, så længe det ”blot” er ulovligt eller usandt, men ikke er ”klart” ulovligt eller ”klart” usandt. ”Hvis ikke du gør det, så kan du ikke bruges. Så hører du til på universitetet”, som en embedsmand fortæller.

Problemer med den parlamentariske styringskæde

Selvom der i teorien kan være udemærkede grunde til, at systemet er indrettet, som det er, synes den bagvedliggende argumentation alligevel at være baseret på flere logiske brist.

Den vidtgående lydighedspligt er bl.a. begrundet med, at ministeren har et demokratisk mandat, som embedsmændene ikke har. Det er imidlertid langt fra givet, at ministeren har et demokratisk mandat i et land, hvor mindretalsregeringer er mere reglen end undtagelsen. Et demokratisk mandat er derimod noget, ministeren løbende skal arbejde for at skaffe sig fra et flertal i Folketinget. Eksemplerne i bogen viser i den forbindelse, at den vidtgående lydighedspligt ikke nødvendigvis bruges til at udmønte,

men derimod til at opnå et (falsk) demokratisk mandat. I det omfang, at Folketing og vælgere havde ageret anderledes, hvis de havde haft indsigt i det fulde faglige grundlag og de advarsler, embedsværket kun leverer internt til regeringen, kortslutter de nuværende regler for embedsmænd altså i praksis den demokratiske beslutningsproces. Det samme gør sig gældende i de situationer, hvor et flertal i Folketinget har vedtaget en lovgivning, som embedsmænd får besked af deres overordnede på ikke at overholde al den stund, det ”blot” er ulovligt, men ikke ”klart” ulovligt.

En anden begrundelse for den vidtgående lydighedspligt er, at den samler indflydelse og ansvar på ét og samme sted: Hos ministeren. I praksis følges indflydelse og ansvar dog langt fra altid ad. I bogen gennemgår jeg en lang række forhold, der reelt gør det vanskeligt at føre ansvaret for forsægtigt at krænke lovgivningen eller sandheden op gennem systemet igen, når først en topembedsmand eller minister har sat sin indflydelse igennem fra top til bund. Det gælder bl.a. det såkaldte forsigtighedsprincip og princippet om, at uegentlige retsvildfarelser diskulperer, som det hedder.³⁵ For her blot at nævne et mere enkelt forhold, der kan få ansvaret til at forsvinde, så eksisterer der i dag ikke et formkrav til ordrer om at agere på kant med lovgivningen eller overskride sandheden. En venlig anmodning kan efter omstændighederne betragtes som en ordre. Den underordnede kan derfor i praksis pege på en e-mail eller anden besked og henholde sig til, at han eller hun blot har handlet efter ordre og derfor er ansvarsfri. Den overordnede kan imidlertid samtidig afvise, at den samme e-mail er udstedt som en egentlig ordre, at vedkommende derimod blot har spurgt venligt, om noget kan lade sig gøre, og derved også erklære sig fri for ansvar. Det er altså blot ét af flere forhold ved det nuværende system, der i realiteten skaber et ansvarsvakuum, der gør, at indflydelse og ansvar ikke nødvendigvis følges ad. Den overordnede har i realiteten ganske stor indflydelse, men slipper samtidig let for at blive draget til ansvar.

Et tredje argument for den vidtgående lydighedspligt er, at systemet skal sikre, at ministeren bestemmer og forhindre embedsmandsvælde. Men den vidtgående lydighedspligt gælder ikke alene mellem ministre og embedsværk. Den gælder også ordrer og anmodninger udstedt af enhver anden overordnet. Den fuldmægtige skal adlyde sin kontorchef, kontorchefen skal adlyde sin afdelingschef, og afdelingschefen skal adlyde sin departementschef. Derfor kan også topembedsmænd bruge lydighedspligten til at sætte deres viljer igennem overfor underordnede helt ud i de statslige styrelser. Det privilegium er ikke forbeholdt ministre.

I de 12 sager, jeg har undersøgt, ved de fleste embedsmænd således ikke med sikkerhed, om de ordrer de modtager oppefra kommer fra ministeren eller blot stammer fra ministeriets departementschef eller øvrige ledelse. Begrundelsen for den vidtgående lydighedspligt hviler altså også på en forkert antagelse om, at den sikrer, at det

35 Tynell (2014), s. 333-351

altid er ministeren, der bestemmer. I realiteten muliggør spillereglerne i ligeså høj grad topembedsmandsvælde. Et fjerde argument bag den vidtgående danske lydighedspligt er, at embedsmænd ved, hvad de har at rette sig efter. Hovedreglen er den enkle, at de gør det rigtige, hvis de følger de ordrer og anmodninger, de modtager, mens de gør det forkerte, hvis de vægrer sig. I praksis forholder det sig imidlertid anderledes. Kommer der en møgsag, og bliver medierne tilstrækkeligt hysteriske, og mener Folketinget også, at der skal rulle hoveder, bliver resultatet ikke sjældent, at man ofrer en embedsmand et sted i systemet ved f.eks. at flytte en chef fra én chefstilling til en anden. Helt uden juridisk proces og retssikkerhed anvender man den diskretionære ledelsesret til demonstrativt at forflytte enkelte embedsmænd, selvom de formentlig sjældent har handlet alene og muligvis blot har været med til at udføre det arbejde, de forventes og i vid udstrækning har pligt til at udføre. Når den vidtgående lydighedspligt reelt gør det vanskeligt at overskride grænserne rent juridisk, bliver resultatet derfor med jævne mellemrum i praksis, at embedsmænd må tåle den vilkårlighed, det kan være at blive udvalgt til offentligt at påtage ansvaret for en sag, som de ikke nødvendigvis er ansvarlige for.

På den måde viser sagerne i bogen samlet set, at der er langt mellem teori og praksis. Mens reglerne i teorien siges at understøtte en demokratisk forankring af den politiske beslutningsproces, er de i praksis medvirkende til, at den parlamentariske styringskæde med jævne mellemrum knækker. Her er de nuværende regler altså mere befordrende for ministerielt topstyre end for folkestyre.

De nuværende regler synes da også at bero på en forestilling om, at stærk topledelse – snarere end lovgivning vedtaget af et oplyst Folketing – gør den statslige forvaltning mere effektiv. Det fremgår bl.a. af betænkning 1472 om embedsmænds ytringsfrihed:

I hvilket omfang embedsmænd har ret og pligt til at ”sige fra” over for ulovlige ordrer kan grundlæggende beskrives som et spørgsmål om afvejningen af hensynet til forvaltningens effektivitet eller ledelsens bestemmelsesret over for kravet om lovmæssig forvaltning.³⁶

I min undersøgelse af 12 sager forankret i Beskæftigelsesministeriet, Justitsministeriet, Udenrigsministeriet, Integrationsministeriet, Socialministeriet og Finansministeriet er det imidlertid vanskeligt at se, at den vidtgående lydighedspligt i praksis sikrer en effektiv forvaltning. Flere sager viser tværtimod, at det modsatte er tilfældet. Og selvom de nuværende regler for embedsmænd i sidste ende beror på en overordnet politisk beslutning om, hvilken styreform man ønsker at fremme, så har Folketinget aldrig være involveret i denne beslutning. De nuværende regler hviler alene på den

36 Betænkning 1472, s. 106 (mine fremhævelser)

juridiske litteratur, på praksis fra skiftende undersøgelsesorganer og på betænkninger fra centraladministrationen selv. Selvom flere regeringer ved Folketingets åbning har annonceret i deres lovprogrammer, at de ville fremsætte lovforslag vedr. grænserne for embedsmænds lydighedspligt, så er disse lovforslag aldrig efterfølgende blevet fremsat over for tingets medlemmer. Som Jens Peter Christensen beretter:

Synspunktet blandt centraladministrationens topfolk skulle angiveligt have været, at det ikke er godt med for mange regler på dette område.

Folketinget har derfor aldrig fået lejlighed til at tage stilling til de helt grundlæggende politiske valg, som reglerne for embedsmænd afspejler. Valg, der i sidste ende beror på en afvejning af Folkestyre over for et mere administrativt topstyre.

Summary

Linguistic hair-splitting plays a central role when Danish officials carve up figures and legal and factual information in ways that best suit the Government's public policy. This emerges from the book 'Mørkelygten' ('The Dark Light'), which is based on e-mails, notes and almost a hundred conversations with officials on specific matters where Parliament and the public have been presented with more or less misleading information. But the use of language within the civil service also bears witness to a certain normality in this practice.

Denne artikel har været optrykt i Futuriblerne, september 2015, årgang 43. nr. 2-3.

Bibliografiske oplysninger

Tynell, Jesper, 2016: Om forholdet mellem sprog og magt i statsadministrationen. I: *Fra myndig maktspåk til klar kommunikasjon · Rapport fra Nordisk klarspåkskonferanse Oslo 28.–29. mai 2015, 107–115.*

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

© Författarna och Nätverket för språknämnderna i Norden

Johan Tønnesson

Nyere forskning har vist...

Forskningen, som gjerne må identifisere seg med et prosjekt som «klarspråk», lever av gode spørsmål og må forholde seg kritisk til sitt emne. Artikkene i Klarspråk-nummeret av det nordiske vitenskapelige tidsskriftet Sakprosa (Vol. 7, nr. 2 (2015)) som meget kort presenteres her, har det til felles at de nettopp er kritiske: Klarspråksrådene savner språk- og tekstvitenskapelig belegg, demokratibegrunnelsen for klarspråk forvitrer, offentlige verdidokumenter forvirrer, juridiske EU-oversettelser mangler mottakerbevissthet, og et prisvinnende standardbrev kan være vanskeligere å forstå enn brevet det skulle erstatte.

Forskningens morgenmåltid

Hva lever forskningen av? Av gode spørsmål. De er forskningens frokost. En dag i mai sendte en ung kollega³⁷ følgende frokostblanding til klarspråksnysgjerrige bekjente:

- Hva er det egentlig som gjør en tekst forståelig?
- Hvordan kan man teste forståelighet i tekst?
- Hva skiller klarspråk på papir fra klarspråk digitalt?
- Hvordan utformer man et mest mulig effektivt og levedyktig klarspråksprosjekt?
- Hva er det som må være forståelig for at en tekst skal kunne kalles klarspråklig?
- Hvordan kan vi unngå at klarspråk blir en hvilepute som gjør borgerne mindre engasjerte i statens beslutninger?
- Bør alle tekster klarspråkes?

37 Ida Seljeseth

- Kan klarspråk misbrukes?
- Hva koster et klarspråksprosjekt, og hva tjener man på det?
- Er klarspråk egentlig tidsbesparende?
- Hva gjør egentlig klarspråk med tillitsforholdet mellom borgerne og offentlig sektor?
- Finnes det noen regler som kan påføres alle tekster, uavhengig av kontekst, som automatisk gjør dem klarspråklige? Kan man egentlig være både klarspråklig og nyansert på en gang?
- Hva motiverer hverdagsforfatterne til å skrive klarspråklig?
- Må teksten være blottet for litterære virkemidler for å være klarspråklig?

Når du som leser er kommet helt hit (gratulerer på en travel dag!), så stopp litt opp og forsøk selv å svare på ett og ett av spørsmålene ovenfor. Du kan for eksempel leke at du blir radiointervjuet på direkten, og du kan ta opp dine svar på mobiltelefonens lydopptaker.

Ble svarene dine klare, vederheftige og fyllestgjørende? I så fall trenger du ikke lese videre. Men skriv straks svarene ned, og selg dem til høystbydende. Du vil bli rik! Samtidig har du overflødiggjort en hel masse forskning, og vi tekst- og litteraturforskere kan vende tilbake til setningsanalysene og romanene våre.

I motsatt fall: Les videre. Spørsmålene ovenfor er nemlig slike som klarspråksentusiaster har strevd med gjennom flere tiår mens de etter beste evne har «klarspråket» verden, ofte med ganske rustne redskaper som «Erstatt substantiver med verb!», «Skriv korte setninger!» i verktøykassa.

Appetittvekkere

Nylig publiserte fagtidsskriftet Sakprosa³⁸ et eget temanummer om klarspråksforskning. Her har et knippe forskere tygget og fordøyd noen av morgenmat-spørsmålene ovenfor – og en del andre. Kanskje arter svarene seg litt som en tung og sein middag. De fleste artiklene er – muligens paradoksalt nok – formulert i et akademisk språk som kan oppleves som vanskelig av mange ellers godt opplyste lesere. Og svarene har ikke form av oppskrifter som kan innledes med klisjeen «Nyere forskning har vist...» Dessuten er ikke tidsskriftets layout særlig leservennlig (men kanskje er den blitt det når du leser dette; layouten er for tiden under radikal revisjon). Mitt ærend her er å servere noen smakebiter fra temanummeret. Kanskje noen, for eksempel du som snart skal holde et foredrag om klarspråk, klikker seg inn i tidsskriftet, setter brillene på, biter tennene sammen og leser seg litt klokere.

38 <https://www.journals.uio.no/index.php/sakprosa>

Hvor skarpe er klarspråkskredskapene?³⁹

Jeg antydnet nettopp at ikke alle gode, gamle klarspråksråd er særlig gode. Åsa Wengelin har undersøkt «några svenska klarspråksråd i ljuset av forskning om läsbarhet och språkbearbetning» i sin artikkel, og slår fast at beleggene for språkrådene baserer seg på gammel forskning. På ordnivået baserer de seg dessuten i stor grad på forskning om engelsk språk. Forskningens formål har ikke vært å lære om tekstforståelse, men om bearbeidelse av språklige enheter isolert – uten å ta hensyn til den sammenhengene tekstene står i. *Eine grausame Salbe*, med andre ord.

Finnes det medisin? Wengelin trekker fram et gammelt synspunkt som bør settes øverst på dagsorden: Skribentens oppgave er å aktivere og bidra til leserens bakgrunnskunnskaper, snarere enn å produsere et “enkelt språk”.

Klarspråk + demokrati = sant?⁴⁰

Heller ikke Lena Lind Palicki og Andreas Nord tilbyr noen solskinnshistorie fra klarspråkets verden. De har undersøkt hvorvidt politiske erklæringer om klarspråkets demokratiske betydning lar seg gjenfinne i svenske klarspråk-kurs – det være seg offentlige eller private. Svaret er nei. I stedet kommer argumenter om effektivitet og besparelser. Er det så farlig, da? Ja, for klarspråk skal ikke være effektiv manipulasjon av befolkningen, men det motsatte: likeverdig kommunikasjon mellom myndighet og innbygger. «I artikkelns avslutning diskuterar vi därför om klarspråksprosjektet riskerar att tunnas ut och förlora sin legitimitet», forteller forfatterne.

Standardbrevskrivning er en krevende kunst⁴¹

Anne Kjærgaard har gjennomført en nærstudie av et brev fra det danske likningsvesenet SKAT til dansker som må betale restskatt. Over 700 informanter har svart på spørsmål om forståelse av tre ulike versjoner av brevet. Én av brevversjonene hadde faktisk blitt hedret med “erhvervsprogprisen”, en parallell til den norske klarspråksprisen, som også har en egen klasse for standardbrev. Den danske prisvinnende versjonen av skattebrevet viste seg ikke uten videre å være den mest forståelige!

Jeg siterer fra en anonym fagfelleevaluering (peer review): «Denna undersökning är en av de första i sitt slag på nordiskt håll och ger oss ny kunskap om att revideringar inte alltid leder till bättre förståelse på alla plan.» Ikke bare «att», kunne vi legge til, men også «varför».

39 <https://www.journals.uio.no/index.php/sakprosa/article/view/983>

40 <https://www.journals.uio.no/index.php/sakprosa/article/view/938>

41 <https://www.journals.uio.no/index.php/sakprosa/article/view/793>

Lovtekster skrevet til Ingen⁴²

Sara Bendegaard har undersøkt svenske oversettelser av juridiske EU-tekster, blant annet lovtekster. Hun konkluderer med at oversettelsene ikke framstår som svenske, men «Euske», og at klarspråksperspektivet ikke er påfallende klart i oversettermiljøet. Hun har intervjuet en rekke oversettere, og én av dem kaller hun Pontus:

I Pontus uttalende, där hans första reaktion på frågan om vem texterna riktar sig till är att skratta och svara “ingen höll jag på att säga”, märks även en annan återkommande tendens, nämligen att texterna ofta upplevs sakna mottagare. Uppfattningen att ingen läser de översatta texterna är tydlig och framförs av flera deltagare vid alla tre enheterna.

«Doing the document rather than doing the doing»⁴³

Catharina Nyström Höög har studert en offentlig sjanger i vekst: «värdegrundstexterna», som er polerte tekster i fire farger som forteller om den enkelte offentlige institusjons fortrefelighet. De er ofte så påkostede og språklig gjennomarbeidede at det ikke er noe å si på lesbarheten rent språklig betraktet. De er altså klarspråklige i en viss forstand. Men de er samtidig kommunikativt uklare: Hvem er det som snakker til hvem? Hvorfor trenger publikum å få vite at en offentlig monopoletat har fremragende verdier? Etaten har jo fått tildelt bestemte oppgaver av folket gjennom demokratiet og må forutsettes å utføre dem i samsvar med demokratiets verdier. Sjangeren kan dessuten skjule problemer, ettersom de er formulert som påstander (“vi er effektive!”) snarere enn som oppfordringer (“vi skal være effektive!”).

Höög siterer videre en engelsk skribent som i en litt annen sammenheng slår fast at «*you end up doing the document rather than doing the doing*» og legger til, med en god porsjon understatement: «Det finns en risk att värdegrundstexterna fungerar på liknande sätt.»

Ikke kast folk blå i øynene!⁴⁴

Jeg har lovet å komme med appetittvekkere, men innser at jeg i stedet har servert malurt i begrene. Og enda mer følger: I sitt spirituelle bidrag, som tar utgangspunkt i en tekst av Franz Kafka, minner Hans Petter Graver, dekan på Det juridiske fakultet ved Universitetet i Oslo, om at lover ikke er skrevet for å vekke behag. Han lanserer i denne sammenheng uttrykket «lovens lovhet». Selv har han deltatt i mye klarspråksar-

42 <https://www.journals.uio.no/index.php/sakprosa/article/view/981>

43 <https://www.journals.uio.no/index.php/sakprosa/article/view/831>

44 <https://www.journals.uio.no/index.php/sakprosa/article/view/1313/1297>

beid, blant annet har han vært med på et stortilt forsøk på å modernisere den norske grunnloven. Likevel skriver han:

Klarspråk endrer ikke lovens lovhet. Men klarspråkarbeidet forteller oss hva som er dagens lovgiverideal, hvordan lovgiveren ønsker å fremstå. Ikke som en autoritær fyrste, ikke som en komité av teknokrater, men som en omsorgsperson som tar folk på alvor, er handlingsorientert og tar ansvaret for folks gode opplevelser. Dette er vel og bra, og det er kanskje også det synet på staten som folk vil ha i en tid hvor stadig mer av tilværelsen dreier seg om å konsumere det som kommer fra underholdningsindustrien og velferdssektoren. Og det er viktig å gi folk det de vil ha. Men det er også viktig ikke å kaste dem blå i øynene.

Optimistisk lederartikkel⁴⁵

Temanummerets redaksjonelle artikkel, forfattet av nevnte Höog og Nord, i tillegg til undertegnede, er noe mer optimistisk i tonen⁴⁶. Her pekes det ut tre hovedspørsmål til morgenmåltidet som skal innlede klarspråksforskningens neste lange arbeidsdag:

Hur kan vi legitimera strävan efter ett begripligt myndighetsspråk i en värld som präglas av ökad språklig mångfald, och där klarspråkets mål bara blir en möjlig norm jämfört med andra krav som uppläsning, lättläst eller tolkning?

Vad ska egentligen vara fokus för arbetet och hur förhåller det sig till andra projekt för bättre kommunikation?

Hur ska arbetet se ut för att uppnå de mål som ställs upp i olika måldokument?

Spørsmålene røper at forfatterne identifiserer seg grunnleggende med det demokratiske klarspråksprosjektet. Det er et godt utgangspunkt for forskning; identifikasjon og engasjement bidrar til det den berømte tyskeren Habermas kaller ”erkjennelsesinteresse”, som vi kan kalle vitamintilskuddet i forskerens hverdag. Men forskerne må samtidig forholde seg kritisk til sitt emne, slik vi har sett dem gjøre gjennom smakebitene ovenfor. Forskerens oppgave er ikke å rope halleluja, men å søke svar som kanskje en gang kan lede fram til et slikt salig utrop.

Det finnes i dag få, om noen, som kan skrive ”klarspråksforsker” som yrkestittel på sitt visittkort. Forskingen har stått sterkere i Sverige enn i resten av Norden, men den

45 <https://www.journals.uio.no/index.php/sakprosa/article/view/1284/1292>

46 Både Palicki og Höog har interessante og beslektede bidrag i den forrige utgaven av Språk i Norden: <http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/ksn/issue/view/2737>

trenger et oppsving for sakens skyld, og i lederartikkelen tar vi blant annet til orde for økt internasjonalt forskningssamarbeid på feltet. Idet denne teksten skrives, har mitt institutt lyst ut et doktorgradsstipend i klarspråksforskning. La oss håpe at det er en sulten person som blir ansatt.

Summary

It is laudable when scientific researchers identify themselves with projects such as the plain language campaign. Good, and even enthusiastic, questions are what good science and research live by, but still the researchers' basic attitude should be critical towards their subject. The articles in the Plain Language issue of the online journal Sakprosa (English summaries are available) share such a critical attitude, as they conclude that plain language guides lack linguistic and textological evidence; the democratic basis for plain language campaigns is disintegrating; public mission statements confuse; EU legal translators do not consider the readers of their texts; and an acclaimed standard letter from an official body may turn out to be more difficult to understand than its predecessor.

Bibliografiske opplysninger

Tynell, Jesper, 2016: Om forholdet mellom sprog og magt i statsadministrationen. I: *Fra myndig maktspråk til klar kommunikasjon · Rapport fra Nordisk klarspråkskonferanse Oslo 28.–29. mai 2015*, 117–122.

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

© Författarna och Nätverket för språknämnderna i Norden

Anna Holm Vågsland & Kristin Høie Walstad

Kommunalt klarspråksarbeid i Norge

Klarspråksarbeid i kommunesektoren er et nybrottsarbeid. I Norge er det gjennomført et pilotprosjekt som ble avsluttet i april 2015, og nå er det satt i gang et langsiktig nasjonalt program som skal vare fram til 2020. Erfaringene så langt tilsier at det er mye å hente på nasjonal samordning av klarspråksarbeidet, blant annet fordi delingspotensialet for tekster er så stort. Kommunesektoren kommuniserer stort sett om de samme tjenestene, og gode tekster fra én kommune kan derfor gjenbrukes i en annen.

Kommunesektoren er mangfoldig, både når det gjelder antallet ansatte i hver kommune og selve forvaltningen og tjenesteytingen. Kommunenes målgrupper er store og sammensatte; her dreier det seg om mennesker i alle samfunnsgrupper – med ulike evner og forutsetninger, og i alle livets faser.

Klarspråksarbeid i kommunesektoren er et nybrottsarbeid. I Norge har det vært gjennomført et pilotprosjekt som ble avsluttet i april 2015, og nå er det satt i gang et langsiktig program som skal vare fram til 2020. Det er KS, kommunesektorens organisasjon i Norge⁴⁷, som er har ansvaret for dette.

For KS handler klart språk om å styrke innbyggers rettssikkerhet og bygge tillit til lokaldemokratiet. I tillegg bidrar klart språk til en god og effektiv forvaltning. Målet med pilotprosjektet var å høste erfaringer om hvordan et klarspråksarbeid bør organiseres i norske kommuner og fylkeskommuner. Erfaringene viste at det er mye å hente på nasjonal samordning av klarspråksarbeidet i kommunesektoren, blant annet fordi

47 KS er den norske søsterorganisasjonen til SKL i Sverige, KL i Danmark, Kommunforbundet i Finland og Samband Islenska Sveitarfelaga på Island

delingspotensialet for tekster er så stort. Kommunesektoren kommuniserer stort sett om de samme tjenestene, og gode tekster fra én kommune kan derfor gjenbrukes i en annen. Slik deling er imidlertid betinget av at tekstene holder høy kvalitet, og at delingen er sentralt koordinert.

I juni 2015 vedtok KS altså å videreføre klarspråksarbeidet ved å opprette et femårig program for perioden 2015–2020, delfinansiert av kommunal og moderniseringsdepartementet.

Overordnet mål for programmet er å øke bevisstheten om klart språk i kommuneforvaltningen og legge til rette for at kommuner og fylkeskommuner forbedrer den skriftlige kommunikasjonen med sine målgrupper. Konkret innebærer dette å øke lokal kompetanse og oppmerksomhet om viktigheten av klart språk, for på den måten å legge til rette for at kommunal sektor prioriterer arbeid med egen språkføring.

Språkrådet og Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) organiserer det statlige klarspråksarbeidet i Norge. I pilotprosjektet har begge vært en viktig ressurs og samtalepartner for KS. Dette samarbeidet fortsetter i det nasjonale programmet.

Hva kjennetegner kommunalt klarspråksarbeid?

Kommunesektoren er mangfoldig, både når det gjelder antallet ansatte i hver kommune (som kan variere fra noen få hundre til titusener) og selve forvaltningen og tjenesteytingen.

Spennvidden i kommunale tjenester er stor, og kommunenes målgrupper tilsvarende sammensatte. Her dreier det seg om mennesker i alle samfunnsgrupper, med ulike evner og forutsetninger, og i alle livets faser.

Kommunene har en plikt til å informere åpent, aktivt og ikke minst forståelig om sine aktiviteter. Kompleks som en kommuneorganisasjon ofte er, er det også varierende forutsetninger for god formidling i de ulike fagavdelingene. Det er en av grunnene til at det er krevende å drive klarspråksarbeid i kommuner – både ressursmessig og kompetansemessig.

Erfaringer fra Stavanger kommune

Stavanger kommune er en av de største arbeidsgiverne i sin region, med nærmere 10 000 ansatte. Kommunen har lenge drevet med språkforbedringsarbeid, primært gjennom kursvirksomhet, men i 2012 ble språkarbeidet systematisert i form av et prosjekt forankret i politisk og administrativ ledelse.

Overordnet mål for språkarbeidet i Stavanger er å bygge en felles kultur for klart språk i hele organisasjonen. Stavanger kommunes arbeid konsentrerer seg mye om holdningsarbeid – om økt bevissthet til rollen som formidlere, og om synet på leseren som mottaker av informasjon.

Som andre kommuneorganisasjoner er Stavanger sammensatt, med mange forskjel-

lige profesjoner, prosesser og strategier, lover og krav, samt at de ulike yrkesgruppene er lokalisert på mange forskjellige steder. Jo mer spredt en organisasjon er fysisk, jo vanskeligere er det å bygge en felles kultur gjennom felles aktiviteter. Det er en av grunnene til at Stavanger kommune jobber systematisk og konsentrerer språkarbeidet rundt opplæring og involvering lokalt i de ulike fagavdelingene.

Grunntanken er at den beste måten å endre skriveatferd på er gjennom opplæring, erfaring, eierskap, og viktigst av alt, omfattende involvering. Det etableres derfor egne språkprosjekter lokalt i fagavdelingene. I første omgang har kommunen prioritet en revidering av standardbrev.

Hvordan skjer arbeidet i praksis?

Hver enkelt fagavdeling oppretter en liten arbeidsgruppe som består av medlemmer fra ulike fagfelt innen samme avdeling (eksempelvis rusomsorg, psykiatri, hjemmetjenster osv.). I tillegg opprettes referansegrupper for hver faggruppe. Arbeidsgruppen får ansvaret for å velge dokumenter som skal bearbeides, etter som gruppen har best kjennskap til utsendelsesvolum og hvilke tekster som er krevende og gjenstand for spørsmål eller frustrasjon fra innbyggerne. Tekstene gjennomgås i fellesskap i et oppstartmøte, hvor hvert enkelt dokument «måles» mot grunnprinsippene for god kommunikasjon: Hva er hensikten med teksten? Hvem er målgruppen? Hva skal leseren gjøre eller forstå etter å ha lest teksten? Hva betyr de ulike faguttrykkene? På den måten blir avsenderen (fagavdelingen) «tvunget» til å vurdere tekstene sine ut fra et mottakerperspektiv. Denne prosessen ledes av en ekstern språkkonsulent og en av kommunens kommunikasjonsrådgivere.

Tekstene samles deretter inn og bearbeides av språkkonsulenten. Arbeidsgruppen mottar et første utkast til reviderte tekster og gjennomfører en «høringsrunde» i sine referansegrupper. Referansegruppen gir tilbakemelding blant annet på om tekstens faginnhold er ivaretatt på en tilfredsstillende måte. Det er også viktig å sikre juridisk hold i tekstene, derfor er en av kommunens jurister koplet på i hele prosessen. Innspillene fra fagavdelingen samles så inn, og førsteutkastene bearbeides på nytt. Deretter får de den endelige versjonen tilsendt. De fagansvarlige i arbeidsgruppen er ansvarlig for at de ferdige tekstene legges inn i relevante distribusjons- og arkiveringssystemer og tas i bruk av enheten. I samme prosessen vurderes hele informasjonsløpet knyttet til en tekst, det vil si følgetekster, som vedtak og andre vedlegg, web-tekster med mer. Derfor ender en i regelen opp med å revidere langt flere dokumenter enn de opprinnelige kjernetekstene.

Gjennom den grundige tekstprosessen blir det tydelig hvilke språklige utfordringer de ulike fagavdelingene har. Med denne kjennskapen som utgangspunkt skreddersys det skrivekurs til hver enkelt avdeling. Kursene tilbys alle ansatte i avdelingen, ikke bare de som har deltatt i tekstrevideringsprosessen. Har det for eksempel blitt avdek-

ket at avdelingen har et potensiale til å skrive bedre beslutningsvedtak, så jobber en i skrivekursene spesielt med dette.

På denne måten har Stavanger kommune de siste tre årene utbedret flere hundre standardtekster og gitt skriveopplæring til store deler av organisasjonen.

I tillegg til spesialdesignede skrivekurs for den enkelte fagavdelingen har kommunen også spesielle opplæringstiltak for egne målgrupper, som annonse-, web- og budsjettskribenter og så videre. I et lokaldemokratisk perspektiv er det spesielt viktig at kommuneadministrasjonen leverer godt forståelige beslutningsdokumenter. Egne, heldags klarspråkskurs er derfor etablert som egen modul i all saksbehandleropplæring i Stavanger kommune.

Hva skjer når språkprosjektene er over? Overgangen fra prosjekt til drift

Gjennom de lokale språkprosjektene er det et mål å etablere gode prosesser og rutiner for hvordan fagavdelingene selv kan jobbe med egne tekster. En viktig forutsetning for å lykkes med dette er en tydelig rolle- og ansvars plassering for klarspråk. Dette må etableres på flere nivå, og derfor er involvering fra ledelsens side svært viktig.

Klarspråk er av den grunn fast tema på «lederskolen» for nye ledere i Stavanger kommune. På samme måte som kommende ledere får undervisning i hva det innebærer å ha økonomi-, personal- og kommunikasjonsansvar, blir det her også gjort tydelig at det å ivareta klarspråk i egne enheter er et lederansvar.

Felles språkaktiviteter er krevende å gjennomføre i en stor kommuneorganisasjon. Intranettet, én av de få felles kommunikasjonskanalene for hele organisasjonen, brukes derfor til å formidle status og fremdrift på språkarbeidet gjennom eksempler på gamle og reviderte tekster og ulike skriveverktøy med mer.

I tillegg har kommunen utviklet en egen «språkprofil» (retningslinjer for skriftlig formidling) som ligger tilgjengelig på nettet. Denne språkprofilen deles også ut til nyansatte i kommunen.

Et arbeid som virker og varer?

De gode tekstene skapes i samarbeid med våre lesere. Det er derfor viktig å teste effekten av klarspraksarbeidet på innbyggerne og slik involvere dem i prosessen. Allerede i prosjektets oppstartfase inviterte Stavanger kommune gjennom lokalavisen Stavanger Aftenblad sine innbyggere til å sende inn eksempler på dårlig språk – både for å skape oppmerksomhet om arbeidet, men ikke minst for å etablere en positiv forventning om bedre innbyggerdialog.

22,5 prosent av Stavangers innbyggere er flerspråklige. Nylig gjennomførte kommunen en brukerundersøkelse blant denne gruppen, hvor de ble intervjuet på bakgrunn av gamle og nye versjoner av en del aktuelle brev. Responsen var svært positiv – 100 % av leserne syntes tekstene var betydelig forbedret. Ingen hadde problemer med å

forstå innholdet i de nye versjonene, til forskjell fra de gamle tekstene. Kommentarene gikk også på opplevelsen av en «vennligere» og mer imøtekommende kommune som gjennom tydeligere tekster reduserer både usikkerhet og behov for tolketjenester hos mottaker.

Stikkprøver i organisasjonen indikerer at antallet telefonhenvendelser på grunn av uklart språk har gått ned. Etter som det ikke ble gjennomført oppstartanalyser, såkalte nullpunktsmålinger, i forkant av de avdelingsvise språkprosjektene, foreligger det ikke en nøyaktig kvantifisering av nedgangen i antallet telefonhenvendelser. Slike målinger er også noe kompliserte i en kommune, siden det ofte er mange kanaler inn.

Hva er så opplevelsen til prosjektdeltakerne i fagavdelingene? I 2014 ble det gjennomført en intern undersøkelse i seks fagavdelinger. 83 prosent av de spurte svarte at de var helt enige, og 17 prosent delvis enige i at tekstbearbeidingsprosessen hadde vært nyttig og lærerik for deres arbeid i hverdagen. Ingen var uenige. 91 prosent av deltakerne anga at deres bevissthet på egen skrivepraksis hadde økt etter å ha deltatt i prosjektet. På spørsmål om tekstene ble klarere og tydeligere etter revideringen, svarte 82 prosent at de var helt enige – 18 prosent delvis enige. Ingen var uenige.

En av forklaringene på det siste punktet kan være at tekstarbeidet alltid er et kompromiss mellom fag og klarspråk, en tekst vil aldri bli helt perfekt.

Stavanger kommune er ikke i mål med sitt klarspråksarbeid og har fortsatt noen konkrete områder som det skal arbeides med. Et stikkord er universell utforming av informasjon på kommunens nettsider, såkalt «lettelestetekster».

Det er likevel liten tvil om at kommunen gjennom klarspråksarbeidet så langt er på god vei mot en bedre formidlingspraksis til beste for sine innbyggere – noe de gode resultatene fra innbyggerundersøkelsene understøtter.

Program for klart språk – en langsiktig nasjonal satsing

Arbeid med klarspråk er en modningsprosess som krever langsiktighet. Gode og varige resultater er betinget av at språkarbeidet blir en del av den daglige driften i organisasjonen. Det å bygge en kultur for klart språk er tid- og ressurskrevende, dette bekreftes både av kommuner som har erfaring med klarspråksarbeid, og evalueringen av prosjektet Klart språk i staten. Det er også en av grunnene til at den nasjonale satsingen ikke organiseres som en kampanje, men som et langsiktig program.

Det overordnede målet for programmet følger hovedprinsippene i den statlige kommunikasjonspolitikken. Den har som hovedmål å ivareta grunnleggende verdier som rettssikkerhet, demokrati og velferd. Her er også god informasjonsflyt på tvers av de ulike forvaltningsnivåene en tydelig ambisjon, som dette programmet ønsker å bygge opp under. Mange innbyggere skiller ikke mellom kommune og stat, og tilliten som styrkes gjennom det kommunale språkarbeidet, vil derfor kunne komme hele offentlig sektor til gode.

KS ser også klarspråksarbeidet i sammenheng med digitaliseringsprosesser i kommunesektoren. Gevinstene av digitale selvbetjeningsløsninger reduseres betydelig hvis innbyggerne likevel må ta direkte kontakt med avsender fordi informasjonen er vanskelig å forstå. En viktig forutsetning for å lykkes med innføring av digitale løsninger er et godt og tydelig språk.

Klart språk og kommunereformen

Den norske regjeringen har satt i gang en kommunereform der målet er å redusere antall kommuner. Erfaringene fra det finske språkrådet og KS' søsterorganisasjon Kommunförbundet viser at kommunereformen i Finland var en viktig motivasjon for klarspråksarbeidet der. Når to eller flere organisasjoner med ulike skrivekulturer og standardtekster skal slå seg sammen, er det en stor fordel om det allerede er etablert en klarspråksressurs i regionen som gjør det lettere å få på plass en omforent skrivepraksis. Et av målene i programmet er nettopp å identifisere og styrke klarspråksressurser som kan ha en regional pådriverrolle. I pilotprosjektet hadde kommuner med geografisk nærhet stor nytte av å samarbeide, både gjennom erfaringsdeling og gjennom deling av konkrete tekster.

KS' rolle

I løpet av de siste årene har KS blitt et knutepunkt for kommunalt klarspråksarbeid, og i programperioden skal KS utvide og videreføre rollen som nasjonal koordinator. KS er i en unik posisjon til å gjøre arbeidet kjent og stimulere til deling siden de organiserer flere regionale møteplasser for politisk og administrativ toppledelse i kommunesektoren.

KS' rolle er å tilrettelegge for programmet, men KS har ikke mandat til å pålegge kommuner og fylkeskommuner resultater. Det er dermed en risikofaktor at store deler av resultatene i programmet skal gjennomføres på frivillig basis i kommuner og fylkeskommuner. Det er derfor svært viktig at kommunesektoren har en høy egenmotivasjon for å jobbe med språk og blir tildelt eksperthjelp gjennom programmet.

Programmets faser

Programmet består av ulike faser, der målet er å bygge og vedlikeholde kompetanse over hele landet. I første fase (2015–2016) skal det etableres et rammeverk for programmet, i tillegg til aktivitetene beskrevet nedenfor. I resten av programperioden (2016–2020) skal det, i tillegg til løpende opplæringstiltak, etableres regionale kompetansenettverk med både faglige og administrative oppgaver som kan følge opp den enkelte kommunen/fylkeskommunen lokalt.

Kommunene har ulike forutsetninger for å etablere og gjennomføre klarspråksarbeid. En av de viktigste erfaringene fra pilotprosjektet er det store behovet for kom-

petanseheving, både for de som skal drive klarspråksarbeidet, og for ansatte som skal endre skriveatferd. Med det som utgangspunkt har KS planlagt en todeling av programmet.

Planlagte tiltak i programmet høsten 2015 og våren 2016

Aktiviteten i et langsiktig program vil tilpasses de behovene som oppstår, og justeres etter hvert som KS får ny innsikt i behovene i sektoren. Tiltakene som beskrives nedenfor, er de planlagte hovedaktivitetene for høsten 2015 og våren 2016.

Regionale grunnkurs

Første del av programmet vil imøtekomme behovet for kompetanseheving og erfaringsutveksling gjennom tilbud om regionale grunnkurs for de som skal lede klarspråksarbeid (kommunikasjonsmedarbeidere m.fl.). Kursene skal gå over to dager og inneholde to moduler: én dag med opplæring i klarspråksnormen (grunnprinsippene for god, skriftlig kommunikasjon) og én dag med prosjektledelse og metodikk. Det er et mål å sikre størst mulig geografisk spredning, i tillegg til å engasjere nynorskkommuner.

Språk- og prosjektstøtte

Ressursmangel er ofte et hinder for å drive med klarspråksarbeid. Få kommuner har i dag satt av tid og penger til dette. Som et stimulerende tiltak vil det i programperioden derfor etableres en ordning hvor kommuner/fylkeskommuner kan søke om støtte til ulike aktiviteter.

Nasjonal base for delbare tekster

Delingspotensialet for tekster er stort fordi kommunesektoren kommuniserer med innbyggere og næringsliv om samme type saker og henvendelser, og gode tekster fra én kommune/fylkeskommune kan gjenbrukes hos andre. Planen er derfor å etablere en nasjonal base for delbare tekster.

Standardtekster som publiseres i den nasjonale basen, må imidlertid gjennom en grundig kvalitetssikring før de gjøres tilgjengelige for hele sektoren. Dette fordi feil i en tekst lett kan gi tilsvarende feil i over 400 andre tekster av samme type.

Digital oversikt over kommunalt klarspråksarbeid

KS har i løpet av det siste året fått en god oversikt over hvilke kommuner og fylkeskommuner som allerede er i gang med klarspråksarbeid. Denne oversikten ønsker vi å gjøre tilgjengelig for hele kommunesektoren gjennom en nasjonal kontaktbase. Basen skal inneholde oversikt over hvilket arbeid som gjøres hvor, og kontaktopplysninger slik at kommunene kan dele erfaringer underveis.

Lettlest, universell utforming av informasjon

KS skal i programperioden gjennomføre et pilotprosjekt for å imøtekomme behovene til innbyggergrupper som trenger spesiell tilrettelegging av informasjon. Målet er å utvikle et konsept for universelt utformet informasjon for kommunale nettsider.

Summary

Plain language work in the local government sector is a ground-breaking initiative. A pilot project was run in Norway, finishing in April 2015, and now a long-term national programme has been launched, to go on until 2020. Experience to date shows that there is much to be gained from national coordination of the plain language work, not least because there is such potential for sharing texts. The local government sector generally communicates on the same services, and good texts from one municipality can therefore be reused in another.

The local government sector is diverse, in terms of the number of employees and of the actual administration and service provision. The target groups for the municipalities are large and complex; they include people in all parts of society, with different needs and abilities, and in all phases of life.

Bibliografiske opplysninger

Vågsland, Anna Holm & Walstad, Kristin Høie, 2016: Kommunalt klarspråksarbeid i Norge. I: *Fra myndig maktspråk til klar kommunikasjon · Rapport fra Nordisk klarspråkskonferanse Oslo 28.–29. mai 2015*, 123–130.

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

© Författarna och Nätverket för språknämnderna i Norden

Om forfatterne

Onar Aanestad

Onar Aanestad er rådgiver og partner i Styrkr AS. Tidligere var han kommunikasjonsdirektør i Statens pensjonskasse.

Martin Brynildsrud Andersson

Martin Brynildsrud Andersson er kommunikasjonsrådgiver i Arbeids- og velferdsdirektoratet og jobber i forskjellige prosjekter med kommunikasjon og formidling.

Fredrik Bohlin

Fredrik Bohlin är rådman (domare) vid Ystad tingsrätt. Han har sedan 2007 i olika roller arbetat aktivt med domskrivningsfrågor och är sedan 2012 av regeringen utsedd ledamot i Klarspråksnämnden. Under de senaste åren har Fredrik Bohlin haft undervisningsoppdrag i språkfrågor vid olika myndigheter och organisationer.

Trine Dahl

Trine Dahl er professor i engelsk ved Norges Handelshøyskole. Hun deltar nå i det tverrfaglige LINGCLIM-prosjektet (2013–2016; www.uib.no/prosjekt/lingclim), om klimadebattens språkbruk og tolkninger.

Kjersti Fløttum

Kjersti Fløttum er professor i fransk språkvitenskap ved Institutt for fremmedspråk, Universitetet i Bergen. Hun ledet KIAP-prosjektet (*Cultural Identity in Academic Prose*) 2002–2006 og er nå leder av det tverrfaglige prosjektet LINGCLIM, *Linguistic representations of climate change discourse and their individual and collective interpretations* (2013–2016), om klimadebattens språkbruk og tolkninger.

Pia Farstad Eriksen

Pia Farstad Eriksen er vitenskapelig assistent ved NTNU og Høgskolen i Sør-Trøndelag. Hun deltar i ulike forskningsprosjekter knyttet til skriving i arbeidsliv og utdanning. Hun har en mastergrad i språklig kommunikasjon.

Gunhild Åm Vatn

Gunhild Åm Vatn er førsteamanuensis i anvendt språkvitenskap ved Institutt for språk og litteratur, NTNU. Hun ledet NTNUs arbeid med oppdraget Klart lovspråk? Juridiske tekster i et virksomhetsperspektiv.

Henning Fjørtoft

Henning Fjørtoft er postdoktor i skoleutvikling ved Program for lærerutdanning, NTNU. Han forsker på lesing og leseundervisning, samt organisasjonsutvikling og ledelse i skolen.

Maria Hultberg

Maria Hultberg är frilansande språkkonsult. Hon är särskilt förtjust i sitt arbete med att utbilda domare och andra jurister i att skriva klarspråk.

Louise Wassdahl

Louise Wassdahl är frilansande språkkonsult med lång erfarenhet av att skriva, strukturera och rubricera texter för webben. Hon trivs som bäst när hon får handleda sakkunniga i att skriva så att de når fram med sitt budskap.

Klaus Kjøller

Klaus Kjøller er forfatter, kommunikasjonsrådgiver og kommentator. Han er forfatter til omkring 50 bøger, heraf flere romaner. Kommentator ved Berlingske fra 2011.

Morten Nilsen

Morten Nilsen jobber i enhet for kommunikasjon og service i Sarpsborg kommune.

Ingrid Trømborg

Ingrid Trømborg er kommunikasjons- og servicesjef i Fredrikstad kommune.

Marianne Bugge Nordberg

Marianne Bugge Nordberg er prosjektleder for plan- og bygningsetatens klarspråkprosjekt. Hun har master i retorikk og bakgrunn som språkkonsulent og journalist.

Aino Piehl

Aino Piehl arbejder sedan 1998 som specialforsker og EU-språkvårdare ved Institutet for de inhemske språken. Tidligere har hon arbejdet som klarspråkskonsult ved instituttets utbildningsenhet. Hon har också publicerat handböcker i klarspråk och undersökningar om EU-finskan. Aino Piehl var sekreterare för arbetsgruppen som på uppdrag av regeringen förberedde ett klarspråksprogram för Finlands Undervisnings- och kulturministerium och projektledare för Klarspråkskampanjen.

Ingibjörg Þorsteinsdóttir

Ingibjörg Þorsteinsdóttir er byrettsdommer ved Byretten i Reykjavik. Hendes interesse for juridisk sprog stammer fra tiden som universitetslærer ved Bifröst Universitet (2001–2012) hvor hendes undervisnings- og forskningsområder primært var indenfor fagene almindelig retslære og retsfilosofi.

Ulla Tiirilä

Ulla Tiirilä arbejder som specialekspert ved Institutet for de inhemske språken i Finland. Hon är också docent ved Helsingfors universitet. Tiirilä har specialiseret sig på tekstforskning og genreanalyse. Hon arbejder hovedsageligt med myndighetspråk.

Jesper Tynell

Jesper Tynell er cand.mag. i historie og cand.comm. fra Roskilde Universitetscenter. Han er journalist i DR (Danmarks offentlige kringskastingsselskab).

Johan Tønnesson

Johan Tønnesson er professor i sakprosa ved Institutt for lingvistiske og nordiske studier, Universitetet i Oslo. Han er hovedredaktør for det nordiske tidsskriftet Sakprosa.

Anna Holm Vågsland

Anna Holm Vågsland er kommunikasjonsrådgiver i kommunesektorens organisasjon KS. Hun har vært prosjektleder for pilotprosjektet Klart språk i kommunesektoren. I perioden 2015–2020 skal hun lede Program for klart språk i kommunesektoren, som er en oppfølging av pilotprosjektet.

Kristin Walstad

Kristin Walstad er kommunikasjonsrådgiver og prosjektleder for Stavanger kommunes klarspråksarbeid. Hun er utdannet filolog, med tilleggsutdannelse i pedagogikk, organisasjonspsykologi og ledelse, personalpsykologi og medie- og kommunikasjonsfag. Walstad har bakgrunn både fra offentlig virksomhet og privat næringsliv.

