

Klarspråk.

BULLETIN FRÅN SPRÅKRÅDET NUMMER 201911

Det muntliga klarspråket

Vi som arbetar med klarspråk brukar av tradition mest fokusera på det skrivna språket, trots att språklagen faktiskt inte skiljer på muntligt och skriftligt språk. Det är inte så konstigt – det är ju genom texter som myndigheter traditionellt har kommunicerat. Men fler och fler blir medvetna om det talade språkets möjligheter och därmed också om vikten av att använda klarspråk också i tal.

I det här numret har vi valt att lyfta fram några sådana exempel. På Riksbanken ses de muntliga talen som en del av myndighetens strategiska kommunikation och används för att föra fram och stärka budskap. Marianne Sterner beskriver processen bakom ett tal.

Gunilla Almström Persson skriver om hur berättelser blivit en självklar del av hur organisationer kommunicerar. Hon reder ut begreppen narrativ, storytelling och stora berättelser.

Socialstyrelsen använder poddradio som en kanal för att kommunicera med sina målgrupper. Ola Billger beskriver det som ett både billigt och enkelt sätt att nå fram och som en möjlighet till reflektion och fördjupning som text och film inte är lika bra på.

När vi pratar använder vi olika småord som *liksom*, *ju* och *typ*. Susanna Karlsson berättar i Språkfrågan om vilken funktion de här så kallade diskurspartiklarna fyller i samtal.

Gabriella Sandström, redaktör

Våga framhäva huvudbudskapet!

Vad har vi tänkt oss för huvudbudskap här? Vad är syftet med talet? Och vad har du tänkt att åhörarna ska minnas när de lämnar evenemanget?

Det här är frågor som jag som språkkonsult och mina kollegor på kommunikationsenheten ställer till talaren och talsskrivaren när vi planerar tal tillsammans med Riksbankens direktionsmedlemmar.

Det är inte så många myndigheter som använder tal som en kanal för sina budskap. Men Riksbanken gör det, liksom många andra centralbanker. Talen planeras in som en del av vår strategiska kommunikation och används för att föra fram nya eller stärka redan kända budskap.

Kommunikationsenheten gör insatser i flera olika steg under planeringen. Först läser vi synopsis och lämnar synpunkter på både innehållet och upplägget. På talmötena tjar jag om budskap och syfte, försöker dämpa de inblandades entusiasm så att huvudbudskapet inte drunknar i stickspår och påpekar vikten av att vara konkret och koppla resonemangen till sådant som åhörarna och läsarna känner igen. (Talen publiceras på vår webbplats.)

Det viktigaste vid klarspråksgranskningen är att se till att talet går att överblicka. Därför gäller det att hålla ned antalet delteman. Jag kan inget bestämma, men jag kan föreslå strykningar när något parti glider iväg från textens huvudtema. Jag ser till att det viktiga lyfts fram och att textbindningen är god.

Det ska förstås helst låta som ett tal och inte som en rapport. Språket kan därför behöva ansas en del ... Jag stry-

ker formuleringar som ”Hushållens konsumtion av bilar tidigare lades till kvartal två på grund av ändrade skatteregler, vilket pressade ner bilkonsumtionen i kvartal 3” och föreslår ”De som planerade att köpa ny bil gjorde det hellre under våren än sommaren eftersom nya skatteregler infördes i juli”.

Talaren läser inte upp talet så som det skrivits utan talar utifrån en Powerpointpresentation. Det tal som skrivs



Riksbankschefen Stefan Ingves i talarstolen.
Foto: Sandra Birgersdotter Ek.

och publiceras på webbplatsen fungerar som underlag för det som talaren faktiskt säger och som en form av dokumentation.

Den största utmaningen är att få alla inblandade att förstå att klarspråk i ett tal främst handlar om att begränsa sig och våga framhäva huvudbudskapet. Annars verkar allt lika viktigt eller, gubbevars, lika oviktigt ...

Marianne Sterner, språkkonsult på Riksbanken

● ● Det viktigaste vid klarspråksgranskningen är att se till att talet går att överblicka.



Tre frågor till ...

Helena Edin, översättare på SVT Teckenspråk som arbetar med att översätta teckenspråk till talad svenska:

● Hur kommer det sig att ni översätter teckenspråkiga program?

– Alla våra program som från början är på teckenspråk dubbas på svenska, så att även hörande som inte kan teckenspråk ska kunna ta del av dem.

● Hur ser arbetsprocessen ut?

– Vi översättare har en filmfil och ett Worddokument framför oss och skriver ner det som sägs på teckenspråk. Det görs om till talad svenska eftersom vår översättning sedan ska användas till dubbingen av programmet. Vi jobbar alltid i par och i två steg – en översätter och en annan kollar översättningen – för att det ska bli rätt.

● Vilken är den största utmaningen?

– När teckenspråket är väldigt målande och beskrivande är det svårt att göra det rättvisa. En annan svårighet är att hitta rätt språklig nivå för varje person som är med. Vi måste väga in om man på svenska skulle ha uttryckt sig så i det sammanhanget, i den åldern och så vidare.

Så kallade falska vänner och överanvändandet av vissa tecken eller uttryck kan vara många. Döva i alla åldrar tecknar till exempel *umgå*s. På svenska används det ordet sällan av yngre. Där får vi hitta andra alternativ beroende på ålder, exempelvis *leka*, *vara*, *hänga* eller *ses*.



Ett av de teckenspråkiga program som översätts till svenska är barnprogrammet *Frukost nu!* Rösterna som dubbar måste matcha personerna i bild. Foto: Alexander Winther/SVT.

Skrivrådet

Berättelser kan förklara komplexa saker

När Skatteverket på sin webbplats ska förklara för nyföretagare hur de ska bokföra, sker det med hjälp av berättelsen om Ing-Marie. Hon har nyligen öppnat ett kafé. I en film berättar Ing-Marie om sig själv och sin verksamhet och ställer samtidigt frågor om bokföring.

Karakteristiskt för berättelser av det slag som Skatteverket använder är att de är korta och trovärdiga. Framför allt fungerar de klagörande. Filmen blir helt enkelt mer pedagogisk genom att berättelsen om Ing-Marie varvas med Skatteverkets tabeller, scheman och översikter.

Hur bygger man då upp en kort berättelse som utgör en del av informationen? Enligt klassisk retorik ska man ha med sex olika delar: person, tid, plats, orsak, sätt och händelseförlopp. I filmen om Ing-Marie får vi kort lära känna henne bara genom att vi ser henne på kaféet i nutid. Hon berättar om varför hon startade verksamheten och hur hon driver den. Hennes frågor om bokföring driver sedan fram ett händelseförlopp.

I dag är intresset för berättelser stort. Inte minst i arbetslivet har berättelser blivit en självklar del av hur en organisation kommunicerar. Berättelser och berättande beskrivs med ord som *narrativ*, *stora berättelser* och *storytelling*, för att nämna några. Frågan är om man menar samma sak med de olika uttrycken. Finns det olika typer av berättelser?

Ordet *narrativ* används i huvudsak för berättelser som har en förklarande eller påverkande funktion, alltså berättelser som inte är skönlitterära. I påverkanskommunikation kan man urskilja stora berättelser, som är en sammanslagning av flera mindre berättelser och händelser. Stora berättelser skapas i olika politiska syften, oftast för att ge



Gunilla Almström Persson.

en bild av samhället. Ett exempel är hur Sverige av vissa grupper på senare år har beskrivits som ett land i nedgång, där systemet är på väg mot kollaps.

Ett annat exempel på narrativ är företag och organisationer som genom storytelling förmedlar önskade värden och värderingar som de vill ska associeras med verksamheten. Syftet med storytelling är att skapa en gemensam berättelse som alla kan vara deltagare i, såväl anställda som konsumenter och medborgare. Ytterst är målet att lägga grund för grupper gemenskap.

Berättelsen om Ing-Marie på Skatteverkets webbplats är del av ett större informationsmaterial. Den syftar inte till att förmedla värderingar eller skapa gemenskap på det sätt som storytelling gör. I stället används den för att förklara och åskådliggöra något som är komplext. En sådan berättelse kan helt enkelt ses som en del av ett klarspraksarbete.

*Gunilla Almström Persson,
lektor i svenska och retorik
vid Stockholms universitet*

Viktiga ämnen och berättelser som berör i Socialstyrelsens podd

Fördjupad information, goda samtal, berättelser som berör. Kloka människor som reflekterar kring svåra etiska frågor. Det är tankarna bakom Socialstyrelsens poddradio *På djupet*.

● ● De allra flesta myndigheter kommunicerar oftast genom texter: rapporter, broschyrer, pressmeddelanden, webbplatser. Någon gång en debattartikel, ibland en replik. I bästa fall bildsatt, då och då med grafik. Sedan kompletterar man gärna med rörlig bild eller en flodvåg av Powerpointpresentationer.

Allt det där behövs förstås på olika sätt. Jag är dock övertygad om att myndigheter i allt större utsträckning också behöver lära sig att arbeta med ljud och poddradio. Vi vet att poddar växer starkt – i åldrarna upp till 35 är poddlyssnandet rätt vanligt – och fördelarna framför mer traditionell myndighetsinformation är många.



Tidigare generaldirektören Barbro Westerholm och Ola Billger i inspelningsstudion. Foto: Socialstyrelsen.

Poddradio är ett billigt och enkelt sätt att nå fram med information – och framförallt ger det möjlighet till reflektion, samtal och fördjupning på ett sätt som text och film inte alltid är bra på.

Socialstyrelsen är Sveriges kunskapsmyndighet för vård och omsorg. Vår podd *På djupet* har funnits sedan hösten

2016 och är ett viktigt sätt att nå ut med fördjupad information.

Vi hanterar ofta komplicerade frågor: Hur är det att leva med endometrios? Hur känns det att få en njurtransplantation? Hur kommer en ung människa tillbaka från stroke och afasi? Hur bekämpar vi könsstymning?

Oftast kompletterar vi experternas information med hjälp av berättelser som berör: I *På djupet* finns Sukran som berättar om hur det är att fungera som tolk till sina föräldrar och få ta del av deras sjukdomar och journaler. Där finns Hanna som berättar om hur det är att ta hand om utsatta barn och Mathilda som sätter ord på känslan av att komma till ett familjehem. Där finns också Tommy som berättar om vännerna som dött av överdoser och Elisabeth som beskriver hur det är att upptäcka att ens dotter fått en svår och sällsynt diagnos.

Vi vänder oss till professionen: sjuksköterskor, läkare, chefer och beslutsfattare inom hälso- och sjukvården och socialtjänsten.

Men vi vänder oss förstås också till patienter och till en intresserad allmänhet. Alla som är föräldrar har nytta av att lyssna till något av avsnitten som handlar om hur man bemöter och pratar med barn och ungdomar.

Vad är då det viktigaste att tänka på när man gör myndighetspodd? Det krävs inga stora resurser eller investeringar. Men det krävs ett viktigt ämne, lite nyfikenhet och en bra berättelse. Sedan

gör det goda samtalet resten.

Vi blir alla lite klokare av att våga prata om svåra frågor.

Ola Billger, kommunikationsdirektör på Socialstyrelsen och samtalsledare i På djupet

Språkfrågan

Vad fyller liksom för funktion egentligen?

De där småorden som vi använder när vi pratar, de där som inte verkar betyda något särskilt. Vad är de egentligen bra för? Det handlar förstås om ord som *liksom, väl, tycker jag, typ, ju, ba*. Många irriterar sig på dem och undrar om vi inte helt enkelt kunde klara oss utan dem. Kanske vore talet till och med bättre utan dem? Vi klarar oss ju fint utan dem i text!

Nja. Utan de där små orden, diskurspartiklar som de brukar kallas, skulle talet kanske bli mer likt text, men det skulle knappast bli bättre. I alla fall inte om man med bättre menar smidigt och välfungerande. Text och tal har olika förutsättningar. Tal, särskilt samtal, är betydligt mer dialogiskt än text och bygger på ett samspel mellan talare och lyssnare.

Diskurspartiklarna använder vi för att hjälpa varandra på traven. Man kan ta ordet med dem och man kan visa att man vill att någon annan ska prata: *Asså, du vet, jag ska hem till Elisen, tror jag. Faktiskt*. Att man inte är helt tvärsäker på sin sak utan bjuder in den andre att ha en annan åsikt gör vi med *typ, liksom, väl*. Diskurspartiklarna är samtalsmaskineriets smörjmedel.

Alla använder diskurspartiklar. Vissa mer, andra mindre. Men diskurspartiklarna är där för att samtalet ska bli begripligt och smidigt. De gör samtalet bättre!

Susanna Karlsson, docent i nordiska språk vid Göteborgs universitet

Notiser

Filmade föreläsningar om klarspråk



Ingrid Olsson.

VAD HAR FÖRELÄSARENS MAMMA med språklagens klarspråkspargraf att göra? Vad är skillnaden mellan

”vanligt” klarspråk och det man brukar kalla lästläst? Se två filmade föreläsningar med Språkrådets klarspråksansvariga Ingrid Olsson och Gabriella Sandström på webben: www.sprakochfolkminnen.se/klarsprak.

Ännu mer om skiljetecken



I DEN NYA UPPLAGAN av Siv Strömquists *Skiljeteckensboken* får vi lära oss mer om skiljeteckens användning. Ska det vara stor eller liten bokstav efter kolon? Kan man använda en emoji

istället för punkt eller var bör punkten placeras? Här finns ett nyskrivet avsnitt om semikolons betydelse och användning. När ska det egentligen vara semikolon och när passar det bättre med t.ex. tankstreck eller kolon? I boken finns också en snabbguide om hur man ska välja skiljetecken när flera alternativ verkar likvärdiga (men kanske inte är det).

Vad är stil egentligen?

DET ÄR INTE BARA VAD SOM SÄGS som är avgörande, utan också hur. I sin bok *Stil – språkets svärfångade signalsystem* undersöker Lars Melin fenomenet stil. Allt kan sägas på olika sätt och det får skiftande effekter, menar han. Han bjuder också på olika



exempel på det. Om den kända visan *Små grodorna* i stället vore en lag skulle den kunna se ut så här: ”I de fall små grodor ej har öron och ej heller svansar må de tillmätas en viss grad av underhållningsvärde.”

Språkrådsdagen 26 april

SNART ÄR DET DAGS att anmäla sig till Språkrådsdagen den 26 april. Temat för konferensen i år är *språkliga rättigheter*. Under dagen kommer dessutom Klarspråkskristallen och Minoritetsspråkspriset att delas ut av den nya kultur- och demokratiministern Amanda Lind. Håll utkik efter programmet och mer information på webben: www.sprakochfolkminnen.se/sprakradsdagen.

245 frågor och svar om språk

ÄR DET MEST KORREKT att säga *tvåtusentalet* eller ska man använda *tjugohundratalet*? Hur uttalar man årtalet 2353? I boken *När går skam på torra land?* har Språktidningen samlat 245 frågor om språk som Språkrådets experter har svarat på.

Om våra ”skärmhjärnor”



HUR PÅVERKAS HJÄRNAN av vår digitala livsstil med ständig uppkoppling och högre tempo? I *Skärmhjärnan* beskriver Anders Hansen vad forskningen säger om hur den påverkar våra hjärnor.

Emojiernas historia på Internetmuseum

I ÅR ÄR DET TJUGO ÅR sedan de första emojierna började användas, och sedan dess har de blivit ett självklart inslag i vår skriftliga kommunikation. Deras funktion är att underlätta sådant som annars inte är så lätt i texter, t.ex. att uttrycka attityder och förstärka känslor. Nu uppmärksammar Internetmuseum emojierna med en ny webbutställning: www.internetmuseum.se/emoji.



Ur kalendariet

11 april 2019: Språkforum, Språktidningens heldagskonferens om språk. Stockholm.

26 april 2019: Språkrådsdagen, Språkrådets heldagskonferens. Stockholm.

8–10 maj 2019: Svenskans beskrivning, tema: *Språket och det sociala*. Åbo, Finland.

10–11 juni 2019: Forum för textforskning, tema: *Texter i tiden – texter i utbildning, samhälle och historia*. Uppsala.

25–27 september 2019: Plain 2019, internationell klarspråkskonferens, tema: *Clear communication – clear results*. Oslo, Norge.

Klarspråk.

Ett informationsblad från Språkrådet, Institutet för språk och folkminnen.
Box 20057, 104 60 Stockholm
Ansvarig utgivare: Harriet Kowalski
Redaktör: Gabriella Sandström
Tfn (växel): 0200-28 33 33
E-post: klarsprak@sprakochfolkminnen.se
Webbplats: www.sprakochfolkminnen.se
facebook.com/sprakradet
twitter.com/sprakradgivning
Tryck: Lenanders Grafiska AB.