

Dis HARMONI I DEN

Service-tonen

Kommunerne skal arbejde på at få en mere venlig og serviceminded tone i deres breve til borgerne, men det kan være problematisk for en kommune at formulere sig, når den som myndighed måske har et ubehageligt budskab, mener sprogkonsulent

Af Lotte Winkler

Foto: Linda Hansen

Tonen er et problem i kommunale breve. Den er bureaukratisk og formel og harmonerer ikke med den venlighed og servicevillighed, som møder de fleste borgere, der kommer på rådhuset. Og det er synd. Den formelle tone giver grobund for fordomme om kommunerne og et vrangbillede af den service, som kommunerne kan yde. Det mener sprogkonsulent Yngve Søndergaard. Han har været med til at præge den

offentlige sprogkultur lige siden 1980'erne, hvor der for alvor kom fokus på "offfipykkens" uforståelighed. Som konsulent i Statens Information har han rådgivet en lang række offentlige virksomheder, og i dag har han sit eget kommunikations-fir-

