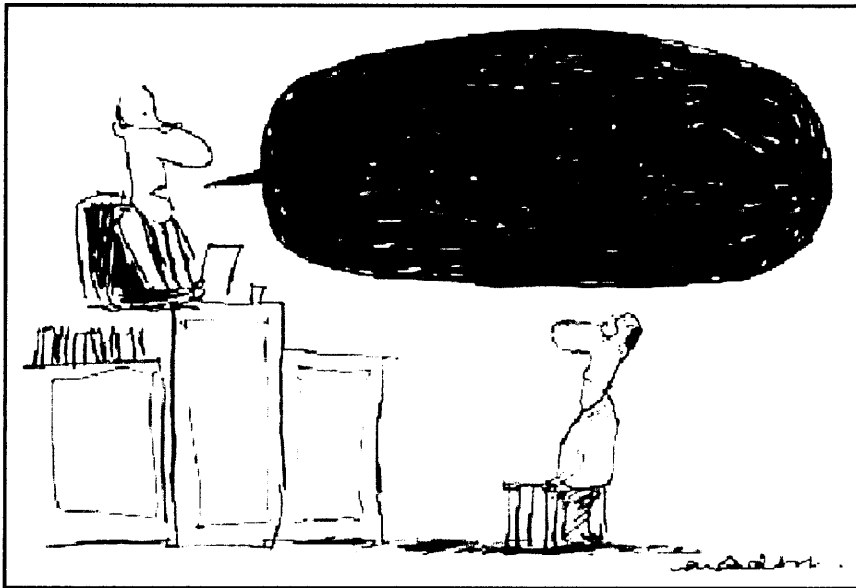


Kronik: En formuleret sprogpolitik er vigtig både i offentlige institutioner og private virksomheder. Domstolenes sprogpolitik er en landvinding inden for juraens verden og et eksempel til efterfølgelse.



Sprogpolitik som problemknuser

Af sprogkonsulent, cand.phil. Yngve Søndergaard

Danmarks Domstole har netop fået en sprogpolitik. Det affødte blandt andet et indslag i TV2-nyhederne hvor et par tilfældigt udvalgte borgere fik lejlighed til at fundere over udtrykket "in solidum". Umiddelbart lyder det som noget man smører på havemøblerne, men det er en musketéred: en for alle, alle for en.

Det er i øvrigt yderst sjældent man støder på udtrykket i en dom. Langt de fleste dommere skriver at de dømte "i fællesskab" hæfter for beløbs betaling. Dommerne ved godt at det kun er de professionelle brugere af retssystemet der forstår hvad "in solidum" betyder.

Eksemplet var morsomt, men ikke så velvalgt. Måske havde det været mere relevant at spørge om hvad det vil sige at "beramme et møde", "nægte en sag fremme", "nedlægge en påstand", "aflevere en duplik", eller hvad fogedrettens "rekvirent" eller "rekvisitus" er for noget.

Men hvad er en sprogpolitik, og hvorfor er det vigtigt at have en - hvad enten man er domstol, offentlig myndighed eller en privat virksomhed?

I den sprogpolitik domstolene netop har vedtaget, står der at man ønsker at være "en højt respekteret og tillidsskabende organisation" der kan "kommunikere i et klart og forståeligt sprog - på et ubureaukratisk og nutidigt dansk. Sproget skal afspejle den høje kvalitet, service og effektivitet, vi ønsker at være kendt og respekteret for".

En sprogpolitik har med andre ord to formål: Den skal på den ene side sikre at breve, vejledninger, afgørelser og andre tekster er skrevet i et klart og forståeligt sprog i forhold til dem man henvender sig til, det være sig borgere, virksomheder eller kunder. På den anden side skal den sikre at den skriftlige kommunikation aktivt understøtter de værdier som organisationen ønsker at være kendt for, og som den vel at mærke kan stå inde for.

“I anledning af, at De har begæret retsmøde i ovennævnte sag”, er formentlig forståelig for de fleste, men stilen er gammeldags og formel og fremkalder billeder af støv, tungt bureaukrati og langsommelig administration. En sprogpolitik ville ændre formuleringen til fx: “De har bedt om et retsmøde i Deres sag”. Nogle ville måske gå et skridt videre og bruge du-formen.

Pointen er at den måde en organisation skriver på, har stor betydning for den måde den opfattes på - for det billede som omverdenen får af den. Sproget fremkalder billeder og forventninger på samme måde som en persons påklædning og en bygnings udseende gør det. Senere kan det så vise sig at man tog fejl, for hverken sproget, tøjet eller husets fremtoning behøver nødvendigvis være identisk med de værdier eller kvaliteter der ligger bagved.

At den skriftlige kommunikation kan skabe endog meget detaljerede billeder hos modtagerne, opdagede ToldSkat da de sidste år spurgte en række tilfældigt udvalgte borgere om hvordan de mente en ToldSkat-medarbejder ser ud. Svarene var “sjove, men ikke særlig flatterende”, som det blev formuleret i personalebladet. “Vi er kort fortalt grå, kedelige og håbløst gammeldags”. Kvinderne går “med plisserede nederdele til under knæet”, og mændene går med grå cottoncoat og grå herrebukser og er “sådan nogle, der sidder og piller bussemænd, mens de bladrer i Ligningsvejledningen”.

Nu er der i sig selv hverken noget galt i plisserede nederdele eller grå herrebukser, men fordomme om sprog og påklædning er vanskelige at udrydde. Den overførte betydning er ikke til at tage fejl af. Et besøg i hovedkvarteret i Østbanegade i København eller i en af regionerne vil imidlertid hurtigt afsløre at det er de færreste i ToldSkat der i overført (eller bogstavelig) forstand har “knold i nakken og gammeldags briller”, og at det er et særsyn at se mænd “der sidder og piller bussemænd”.

Når mange danskere stadig har den slags fordomme om offentlige myndigheder, skyldes det sjældent den fysiske kontakt med kommunen, amtet eller fx ministeriet. De fleste bliver tværtimod positivt overraskede når de opdager hvor god service de får, hvor venligt de bliver modtaget, og hvor hurtigt og professionelt offentligt ansatte kan behandle en sag eller løse et problem. Fordommene stammer først og fremmest fra den måde det offentlige skriver på, fra den ofte noget

upersonlige stil og det omstændelige sprog med vanskelige fagbegreber og kompliceret sprog.

Derfor er det vigtigt at have en formuleret sprogpolitik. Det har mange efterhånden fundet ud af, både i det offentlige og det private. Den skriftlige kommunikation kan være et aktivt og stærkt instrument til at afmontere omgivelsernes fordomme - og at understøtte de værdier man gerne vil være kendt for.

En sprogpolitik ændrer naturligvis ikke på at tekster skal være præcise, juridisk holdbare og fagligt korrekte. Som der står i domstolenes sprogpolitik: "Den faglige kvalitet i vores sagsbehandling, afgørelser og andre ydelser skal altid være i orden".

Men hvis modtageren af en afgørelse, et brev fra et forsikrings- eller pensionselskab eller en vejledning fra a-kassen ikke forstår teksten, skaber det mistillid og usikkerhed - uanset hvor korrekt indholdet måtte være. Og hvis stilen og henvendelsesformen er stiv og gammeldags, skabes der billeder af uvenlighed, arrogance, kold autoritet og dårlig service.

Sproget kommer til at modarbejde ønsket om at fremstå som en moderne, serviceorienteret og effektiv organisation. Og med tyve års erfaring med sprogkonsulentarbejde i offentlige og private virksomheder ved jeg at det hører til undtagelserne at tekster ikke kan skrives så modtageren kan forstå indholdet. Det er domstolenes sprogpolitik et udmærket eksempel på. Det er både præcist og korrekt at skrive "Det ved salg af rekvisiti ejendom indvundne provenu", men ingen domstol ville finde på at underkende det mere forståelige: "Overskuddet ved salget af Jens Hansen gård" - hvis det er hvad sagen drejer sig om.

Nu er Danmarks Domstole ikke de første der har fået en sprogpolitik. Det er heller ikke noget der er sket fra den ene dag til den anden. Domstolene har i mange år arbejdet med deres sprog - gennem kurser for dommerne og de ansatte ved retterne. Og et nedsat sprogudvalg, hvor jeg selv var tilknyttet som ekstern sprogkonsulent, har arbejdet i to år for at få formuleret og vedtaget en sprogpolitik som kunne vinde bred tilslutning.

Hvor udbredt det er at have en sprogpolitik, og hvornår den første dukkede op, ved jeg ikke. Vist nok var det hedengangne Hafnia blandt pionererne. De ansatte et antal professionelle sprogkonsulenter som bl.a. skulle modernisere virksomhedens standardbreve. Ikke nogen god reklame for sprogpolitikker, må jeg indrømme. Men fallitten skyldtes nu næppe Hafnias investering i sproget.

I det offentlige lød startskuddet med forvaltningsloven fra 1985 og den tidligere ombudsmand Lars Nordskov Niensens betænkning om offentlig information fra 1987 (nr. 1117). Først gik en række kommuner og amter i gang, og i midten af 1990'erne fulgte statsadministrationen

med. Mange steder begyndte man bevidst at gennemføre sprogprojekter, bl.a. i Arbejdsdirektoratet, der indtil for nylig kaldte sig Direktoratet for Arbejdsløshedsforsikringen.

I Arbejdsdirektoratet blev sprogprojektet ledet af en "kvalitetsgruppe" som både så på det juridiske indhold i afgørelserne og på sproget og formidlingen. Alle chefer og medarbejdere, inklusive direktøren, kom på kurser i skriftlig kommunikation. Det gav meget synlige resultater. Ikke blot blev afgørelserne "vendt på hovedet", så konklusionen kom frem på første side. Papirordene, de bagvendte ordstillinger og de tidligere umanerligt lange sætninger blev luget ud - og det blev vedtaget at afgørelsesdelen højst måtte have et lix-tal på 45.

Det blev bemærket i omverdenen da Justitsministeriet i 1998 gennemførte en sprogpolitik. Igen skete det efter et omfattende kursusprojekt for chefer og medarbejdere - bl.a. med den nuværende rigspolitichef som engageret deltager. Interessant nok var det i første omgang det forsvundne "P.M.V. E.B." der vakte størst opmærksomhed. Nu stod der pludselig "Med venlig hilsen", og det gør der så vidt vides stadig væk.

Men en række andre ministerier og styrelser har også en vedtaget sprogpolitik med synlige resultater. Blandt andet Miljøstyrelsen og departementets landsplanafdeling gennemførte en omfattende "sprogkampagne" i 1999-2000. Styrelsen ville gerne skrive mere klart, nutidigt og forståeligt til sine målgrupper, og den daværende miljø- og energiminister Svend Auken ønskede sig nogle enklere og lettere tilgængelige notater og indstillinger. Det nyder Hans Chr. Smidt forhåbentlig gavn af nu.

Hos Folketingets Ombudsmand var effekten af sprogpolitikken så synlig at institutionen i midten af 1990'erne modtog Statens Informations Sprogpris. Den blev fra 1990 til 1998 uddelt til offentlige organisationer der kunne dokumentere en borger- og brugervenlig modernisering af den skriftlige kommunikation.

Da ombudsmanden fik overrakt prisen i Nationalmuseets festsal, nævnte han i sin takketale at det var med en anelse vemod at han nu gav slip på traditionens papirord, de sirlige vendinger og de lange, smuktsvungne sætninger. Og sådan er der sikkert en del der har det. De kan så til gengæld glæde sig over at de fleste modtagere i deres stille sind vil rose dem for at skrive så det er til at forstå - og at det vil føre til færre telefonopringninger og færre misforståelser. Ikke flere håndskrevne breve fra borgere der forgæves har ledt efter en duplik i deres toværelseslejlighed ...

Og det er en fejl at tro at det kun er det offentlige der kan have gavn af en sprogpolitik. Mange private virksomheder, bl.a. pensions- og forsikringsselskaber og store medlemsorganisationer, kan have gavn af at sende deres skriftlige kommunikation til et serviceeftersyn. Ofte halter

de oven i købet bagud og er mere konservative og formelle end i staten og kommunerne. Domstolenes sprogpolitik er en landvinding inden for juraens verden - et eksempel til efterfølgelse.

Ordforklaringer

Beramme et møde

At fastsætte et mødetidspunkt

Nægte en sag fremme

At afvise at fortsætte behandlingen af en sag i fx fogedretten

Nedlægge påstand om

Fremsætte påstand om / kræve modparten (sagsøgte) dømt til

Aflevere en duplik

Fremkomme med et svar eller en kommentar i en sag

Rekvirent

Fx den udlejer der har bedt fogedretten om at sætte en lejer ud

Rekvisitus

Fx den (mandlige) lejer som rekvirenten/udlejeren har bedt om at få sat ud af en lejlighed (hvis lejeren er en kvinde, hedder det "rekvisita")

P.M.V. E.B.

På ministerens vegne efter bemyndigelse