

Från byråkratspråk till floskelspråk – nya utmaningar för begripligheten

Hanna Lundquist – din textexpert

Suniweb 27 oktober 2016

Innehåll:

- Allmänt om språklig tillgänglighet
- Exempel på vad som kan uppfattas som floskelspråk, exempelvis abstrakta och vaga modeord med alltmer urholkad betydelse
- Varför kan dessa orsaka problem och bli till hinder för fungerande kommunikation med exempelvis allmänhet, studenter och journalister?
- Tips och råd för hur vi kan undvika att floskelspråk leder till dåligt fungerande kommunikation

Klassiska klarspråksråd

- Enkel meningsbyggnad
- Ord som är bekanta för läsarna
- Tydlig textstruktur
- Informativa mellanrubriker
- Direkt tilltal
- Läsarperspektiv

och så vidare ...

Klarspråkskurs = grundkurs i språklig tillgänglighet

Viktigast för vissa ...

Enkelt och tydligt språk på webben är allra viktigast för personer som av något skäl har extra svårt att avkoda eller ta till sig meningen i text. Skälen kan vara exempelvis:

- Håller på att lära sig svenska
- Dyslexi
- Vissa neuropsykiatriska funktionsnedsättningar
- Hög eller låg ålder (exempelvis ovana vid webbläsning, ovana vid arbetslivstexter)
- Låga kunskaper om ämnesområdet
- Dåligt språkligt självförtroende

... men underlättar för alla

- Alla tjänar på ett enkelt och tillgängligt språk på webben.
- Webbläsare som letar information är ofta stressade och har dåligt tålamod.
- Ett lättläst språk och en struktur som guidar rätt leder till mindre ansträngning och tid som kan användas till roligare eller viktigare saker. Tid att ta reda på mer, leta djupare.

Byråkratspråk

- Kanslisvenska, knastertorr myndighetsprosa med invecklade meningar och svåra, typiskt byråkratiska ord.
- Myndighetspråket behövde demokratiseras, förenklas, rensas från ålderdomliga uttryck som låg långt från hur människor normalt kommunicerade.
- Svarta listan "bannlyser" ord som anhängiggöra, anmoda och avnämare. Den sortens ord ovanliga på dagens myndighetswebbar. Även meningsbyggnaden har blivit enklare.
- Klarspråksarbetet bytt fokus: mottagaranpassning, engagerande perspektiv, läsarfokus, relevant innehåll.

Vi behöver prata om ord igen

- Inte om svarta listan, utan om fina flådiga ord.
- Modeuttryck som främst kommer från management-, organisations- och kvalitetsområdet.
- Spridits kraftigt inom politik, statliga myndigheter, kommunal förvaltning, högskolor och universitet.
- Används så flitigt och i så skilda sammanhang att de lätt börjar uppfattas som slitna klichéer utan djupare innebörd. Så öppna för skilda tolkningar att de inte förpliktar till särskilt mycket.

A word cloud on a black background featuring various Swedish terms. The words are arranged in a roughly circular pattern. The largest words are 'dialog' (orange), 'arena' (orange), and 'hållbarhet' (teal). Other prominent words include 'partnerskap' (teal), 'tillväxt' (teal), 'kvalitetssäkra' (teal), and 'hållbarhet' (teal). Smaller words include 'främjande', 'öppenhet', 'innovativ', 'delaktighet', 'samverkan', 'inkludering', 'helhetslösning', 'gränsöverskridande', 'samsyn', and 'konkurrenskraftig'.

partnerskap
främjande
öppenhet
dialog
innovativ
delaktighet
kvalitetssäkra
tillväxt
samverkan
inkludering
arena
helhetslösning
gränsöverskridande
hållbarhet
samsyn
konkurrenskraftig

Våra innovativa arenor för dialog främjar en strategiskt hållbar helhetssyn.

Det är viktigt för oss att kvalitetsoptimera alla processer i vår strävan efter flexibla och hållbara lösningar.

tillgänglighet

Finns det de som tycker att det har gått inflation i själva temat för vår konferens?

- Floskler är inte alltid floskler, det beror på vem man frågar. Vem frågar vi? Oss själva? Räcker det?
- Det som för vissa låter som tomt ekande fraser, diffust och svårgreppbart, kan för andra ha en konkret, tydlig innebörd.
- Det som uppfattas som floskler är ofta fackord som har gått vilse i offentligheten.

hållbarhet

Allt från miljö och kommande generationer till hållbara ekonomiska lösningar (neddragning?) och hållbart flyktingmottagande (för vem?).

Om hållbar kan användas i så många aspekter, vad innebär samlingsbegreppet hållbarhet? Hur mycket ryms under det paraplyet?

- Inte ovanligt med flertydiga ord. Men dessa ord kastas ofta upp i luften utan att det framgår tydligt vad avsändaren menar, utan att ge tillräckligt med ledtrådar som hjälper mottagaren.
- Jag kan inte se att vi når varandra särskilt bra med vida, tjusiga, abstrakta modeord.

Fler exempel från nätet:

Vi har ett flexibelt och kundfokuserat synsätt och utvecklar avancerade metoder för att optimera resursanvändningen och effektiviteten.

Vi satsar på kunskap och professionalism, och förädlar ständigt arbetsprocesserna för att skapa en stimulerande och kreativ miljö.

Vi har en stabil grundplattform för flexibla lösningar och utför kontinuerlig verifiering av uppdragens omfattning och tidsramar för att säkra kvalitet genom hela processen.

Vi strävar efter att alltid se helheten och arbetar ständigt med kontinuerlig kunskapsförbättring för att stärka vår strategi att positionera oss som en visionsstyrd organisation.

flexibel

kvalitet

process

plattform

optimera

resurs

effektivitet

professionell

stimulerande

helhetssyn

ständiga förbättringar

strategisk

positionering

- Fulladdade med positivism och gemenskap, långt från svarta listans trökord.
- Man måste bara gilla hållbarhet, dialog och kvalitet.
- Ändå:

Ett av de största hoten mot språklig tillgänglighet i dag.

Vad är problemet då?

- abstrakta
- stänger ute
- urvattnade
- förblindar
- utan eftertanke
- flyttar mellan texter
- heliga
- Kejsarens nya kläder

1. De är **abstrakta**, svåra att se framför sig. Kräver mer ansträngning att avkoda och skapa mening i. Många förstår inte vad som menas med exempelvis samverkan eller plattform.
2. De **stänger ute** människor som inte är vana vid strategi- och kvalitetssnacket. (Det har de gemensamt med fackord, men med skillnad att de har fått stor spridning i tv, debatter, utbildning, på webb och annan kommunikation riktad till allmänhet.)

3. De har blivit **urvattnade** på grund av överanvändning. Det händer lätt positivt laddade ord med hög status – de börjar användas allt mer och i allt fler sammanhang, vilket gör betydelsen allt vagare, vilket leder till att orden kan användas i ännu fler avseenden. Det blir en spiral och det blir allt svårare att sätta fingret på substansen.
4. De **förblindar** oss, genom sin aura av framgång. Strävan efter begriplighet kan bli övertrumfad av viljan att framstå på ett visst vis och kopplas ihop med positivt laddade värdeord.

5. De används ofta **utan eftertanke**, utan att vi reflekterar över vilken innebörd vi avser vid detta tillfälle. Ibland vet inte ens avsändaren vad hen menar, och hur ska då andra förstå?
6. De **förflyttar sig** lätt mellan olika texter, genrer och sammanhang. Från strategidokument till utbildningar till pressmeddelanden och publik webb.

7. De blir lätt **heliga** i organisationer, eftersom de härstammar från viktiga texter med hög status.
8. **Det blir lite som Kejsarens nya kläder**. När alla pratar om *långsiktigt hållbara strategier* blir det svårt att ställa de dumma frågorna: Vad menas egentligen? Vad menar vi med *kvalitativa processer*?

Inte så lätta att komma åt. Varför?

- Floskler är inte alltid floskler. Orden i sig går omöjligen att svartlista. De är problematiska ibland, men inte alls alltid.
- Symboliserar yrkesmässig kompetens och tillhörighet. Motstånd mot dem kan möta motstånd.
- Svåra att språkgranska bort i efterhand. Eftersom orden är abstrakta och har bred innebörd är det ofta svårt att veta vad de avser mer konkret. Ibland verkar ingen i organisationen veta, och då kan det bli så att man lägger orimligt mycket tid på att i efterhand ta reda på vad någon från början egentligen menade.

Vad kan vi göra så att orden inte ställer till bekymmer?

- Skriv bara sådant du själv förstår.
- Avfloskla viktiga ord genom att förklara och precisera.
- Klipp och klistra med förnuft. Formulera hellre nytt om mottagarna och syftet är nya.
- Våga fråga: Vad är det här tänkt att betyda? Vad vill vi ha sagt?
- Var modig, ifrågasätt. Hävda din kommunikationskompetens!
- Påminn om språklagen i lägen då du tror att det hjälper – skyldigheten att vara enkla, vårdade och begripliga.
- Var uppmärksam på positivt laddade abstraktioner. Låt varningsklockan ringa. Finns någon substans och uppfattar läsarna det rimligen så? Finns andra uttryckssätt som fungerar bättre?

Lite om att imponera

- Ibland är det främsta syftet med en text inte att överföra information eller att hjälpa läsaren. Ibland är syftet snarare att bygga varumärke, positionera er inom högskolevärlden, marknadsföra och imponera.
- I sådana texter är det extra vanligt med fina, abstrakta och positivt laddade ord. Språklagen lämnar dock inget utrymme för att vara mindre begriplig i marknadsförande texter.
- Och ...

- Om ni ändå vill skriva texter som framför allt imponerar utan att nödvändigtvis vara maximalt begripliga, vem är det ni vill imponera på? Är det motiverat utifrån ert samhällsuppdrag? Har ni en bra balans mellan service och image? Mellan innebörd och effekt?
- Och igen: vem är det ni vill imponera på? Hur tror ni att studenter och journalister reagerar på den här typen av ord och formuleringar? Journalister = floskelallergiker.
- Det som kan låta vackert och viktigt i styrelserum och på strategimöten kan låta som tomhet och trams i journalistens headset.

Tack!

Hanna Lundquist – din textexpert

hannalundquist.se

070-305 93 68

hanna@hannalundquist.se

twitter: [@hannalundquist](https://twitter.com/hannalundquist)

[linkedin.com/in/hannalundquist](https://www.linkedin.com/in/hannalundquist)