

Klarsprog

– kommunikationsteknik eller holdningsændring?

Gamle Hansen kom engang hjem fra sygehuset uden sine kunstige tænder. Det var jo ikke så godt, så familien ringede til sygehuset og spurgte om han havde glemmt dem på afdelingen? Det resulterede i følgende brev blandt de ansatte på hospitalet:

Vedr. forespørgsel ang. A. Hansen

Pårørende til ovennævnte patient efterlyser en over- og undermundsprotese.

I sagens anledning skal forespørges, hvorvidt tænderne måtte bero i afdelingen samt om det implicerede personale i øvrigt erindrer forholdet.

Det er jo en noget uklar og indviklet måde at udtrykke sig på når man i stedet kunne havde skrevet sådan:

Hansens familie kan ikke finde hans tænder. Derfor vil vi godt spørge om I har dem eller ved noget om sagen

Eller man kunne selvfølgelig også have brugt den ultrakorte version:

Har I Hansens gebis?

Min påstand er at det ikke er særlig svært at udtrykke sig klart som i de to sidste tilfælde, for det er en sprogkode som alle normale danske sprogbrugere mestrer og

forstår – hvorimod den første kræver nogle flere mentale anstrengelser og noget mere sproglig træning, især i den officielle sprogkode. Men hvordan kan det så være at folk vælger at udtrykke sig på den mest indviklede og uklare måde hvis det er så let at skrive klart og forståeligt? Og hvorfor er det så svært at ændre institutionelle sprogvaner, f.eks. inden for det offentlige?

Det grundlæggende problem når man skal ændre folks institutionelle sprogvaner, er den udbredte forestilling at klarsprog primært er et kommunikationsteknisk problem som derfor – logisk nok – også skal løses ved hjælp af sproglige teknikker, f.eks. ved at bruge korte sætninger, undgå fagterminologi og skrive konkret, aktivt og personligt. Når folk har lært disse teknikker, har man også løst kommunikationsproblemet – tror man.

Erfaringen viser imidlertid at det ikke går så let, men at det er en lang og sej proces over flere år at ændre institutionelle sprognormer. Når man arbejder som sproglig rådgiver, gør man hurtigt den erfaring at modstanden kan være massiv, og at man må have boksehandskerne på. Det er kort sagt sværere at ændre folks sprogvaner end deres rygevaner – så ved rygerne i hvert fald havde vi snakker om.

Trægheden består i at det kommunikationstekniske problem kun er toppen af isbjerget, og at de største problemer ligger skjult under vandoverfladen. Det kan illustreres med denne lille model (Jensen, 1998: 19):



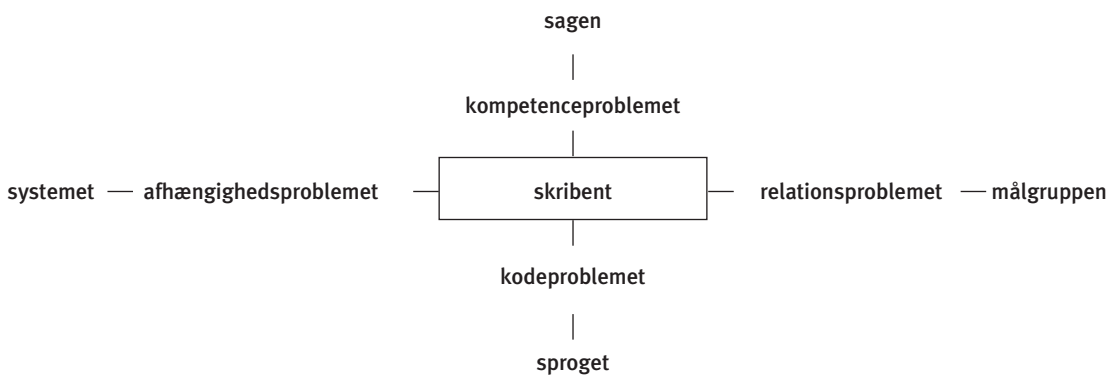
Sprog og bevidsthed er koblet tæt sammen og er to sider af samme sag: Sproget er udtryk for vores bevidsthed og holdninger, og omvendt: Når man stiller spørgsmål ved og problematiserer folks sprog, så problematiserer man også deres *bevidsthed og holdninger* – og man må arbejde med begge dele for at ændre sproget.

Hvis man f.eks. piller ved myndighedssproget, piller man også ved folks selvforståelse og rolleopfattelse af sig selv om myndighed.

Under sproget og bevidstheden ligger *de institutionelle praksisbetingelser*, f.eks. arbejdsrutiner, kompetencer og beslutningsprocesser, og det hele er selvfølgelig bestemt af nogle *samfundsmæssige betingelser*, f.eks. politiske forhold og økonomiske ressourcer.

Min pointe er at hvis man problematiserer sproget, så problematiserer man også de underliggende lag. Og omvendt: Hvis man ikke inddrager dem i den sproglige rådgivning, så kan man heller ikke ændre sproget. Det nytter f.eks. ikke at kræve klart sprog hvis chefen i virkeligheden synes at den snørklede kancellistil er skabt af Vorherre og ikke kan ændres. Man kan kort sagt ikke ændre sproget hvis man ikke også ændrer holdningerne – i modsat fald bliver der tale om en ren kosmetisk behandling.

Når man skal ændre sproget fra uklart sprog til klart sprog, skal man derfor arbejde med fire problemer som kan illustreres med denne lille model (Jensen, 1998: 119):



Inde i midten af modellen sidder den skrivende der hver gang han skriver, skal tage stilling til fire problemer: *Kodeproblemet* handler om hvilket sprog man skal bruge når man skriver, *relationsproblemet* handler om hvilken rolle og relation man vil indtage i forhold til målgruppen, *kompetenceproblemet* handler om hvem der har den faglige kompetence i forhold til det behandlede emne, og *afhængighedsproblemet* handler om den afhængighed den skrivende har af det bagvedliggende institutionelle system.

I det følgende vil jeg kort gennemgå dem hver for sig.



Kodeproblemet

Kodeproblemet svarer til det jeg før kaldte det “kommunikationstekniske” problem, og som består i at gå fra uklart til klart sprog ved at skrive i en anden kode, f.eks. fra kancellistil til hverdagsprog og erfaringsprog. Det er det vi mener, når vi siger: Skriv lige ud ad landevejen, til Maren i Kæret, på almindeligt dansk – eller hvordan vi nu vælger at udtrykke os.

Det vil jeg ikke komme nærmere ind på her, for det er som regel det dominerende fokus i den sproglige rådgivning. Der hersker nemlig, i hvert fald i den danske tradition, en forbavsende enighed blandt sprogfolk om hvad der stilistisk kendetegner klarsprog, f.eks. at man skal undgå fagsprog, klicheer, verbalsubstantiver, lange ord, passiv, forvægtskonstruktioner, lange sætninger, højt lix og så ellers sørge for at få pointerne helt frem i teksten i modsætning til den faglige skrivetradition hvor konklusionen kommer til sidst. Denne diagnose (som jeg i parentes bemærket stort set er enig i) er influeret af den journalistiske sprogkode og blev i Danmark knæsat som ny norm for det offentlige helt tilbage i 1968 med cirkulæret *Vejledning om sproget i love og andre retsfor skrifter* (1969) der var bemærkelsesværdigt ved specifikt at definere klarsprog stilistisk, og det er blevet fulgt op af en række populære

bøger om godt og klart sprog, f.eks. Jacobsen (1997), Hansen (1986), Møller (1981), Veirup (1995) og Jensen (1998, 2001). At klarheden i den anbefalede kode så kun i ringe grad er videnskabeligt dokumenteret, er en anden sag, men almindelig sund fornuft og erfaring er heller ikke at foragte.

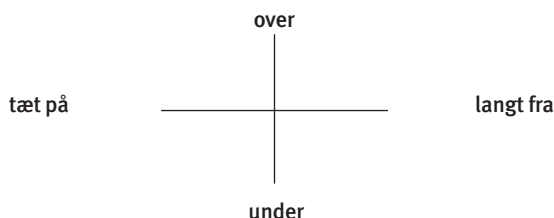
Min påstand er at kodeproblemet stilistisk set er veldefineret og let at gå til fordi det kan mestres af enhver normal sprogbruger. Derfor vil jeg i det følgende se nærmere på de tre andre problemer der alle tilhører de dele af det sproglige isbjerg som ligger under vandoverfladen. De udgør sprogets kontekst og er de virkelige forhindringer for at ændre sproget.

Relationsproblemet

Det første problem der som regel kommer først op til overfladen i den sproglige rådgivning, er relationsproblemet, og det består i at vi gennem sproget ikke blot taler om virkeligheden, men også udtrykker vores relation og rolle i forhold til den vi taler til. I eksemplerne med Hansens forsvundne tænder er sagsindholdet stort set det samme, men relationen ændrer sig fra en meget formel og distancerende relation over en nærmest neutral til en uformel og tæt relation.

I den offentlige forvaltning er et typisk eksempel om man skal skrive 'De' eller 'du' til borgerne, eller om sagsbehandleren kan tillade sig at starte med "Kære..." i sin afgørelse? Det kan medføre endeløse og ophidsede diskussioner, og de er jo netop ophidsede fordi der for den enkelte sprogbruger er meget på spil, nemlig ens egen selvforståelse.

Sproget bruges i to vigtige rollerelationer som kan illustreres på denne skala:



Relationerne er udtryk for de roller vi har i forhold til hinanden, og man kan placere sig forskellige steder på skalaen: *Over-under* er tit udtryk for magtforhold og kan

f.eks. være chef/ansat eller myndighed/borger, mens *tæt på-langt fra* går på formaliteten: Derfor er der f.eks. forskel på hvordan vi kommunikerer med vores ægtefælle, vores kolleger og ekspedienten i supermarkedet. Sproget udtrykker altid en bestemt relation, og derfor medkommunikeres vi altid et billede af os selv – hvad enten vi er os det bevidst eller ej. Det kan simpelthen ikke undgås.

Et af de væsentlige problemer i den offentlige forvaltning er at der er to dominerende forståelser af relationen mellem forvaltning og borger som ofte er i direkte modsætning til hinanden: Den ene er *myndighedsholdningen*, dvs. den rolle der udsteder påbud, kræver skat ind, giver dispensationer osv., og den lægger direkte op til kancellistilen som er udtryk for relationen 'over' og 'langt fra'. Den anden er derimod *serviceholdningen* – ”vi er til for borgernes skyld” – som for alvor slog igennem med ungdomsoprøret og demokratiseringstendenserne fra slutningen af 1960'erne. Den er udtryk for relationen 'tæt på' og 'ligeværdig' og lægger op til et klart og uformelt sprog, nogle gange endda noget der kan minde om managementsprog.

Her er en lille smagsprøve fra en pjece hvor en kommune inviterer borgerne til åbent hus på rådhuset:

Vi har pyntet rådhuset, fordi du kommer, og vi gør os umage med at betjene netop dig i disse dage [...] Skatteforvaltningen viser video om maskinen der sluger dit oplysningskort. Socialforvaltningen holder nettet for dig hele livet m.v. [...] Kulturforvaltningen har ikke flere skrankepaver [...] Kvikskranken – rådhuset er stort, men i Kvikskranken kan du finde en guide, der vil vise dig rundt. Og her vil du blive modtaget med musik og blomsterudsmykning.

Nogle forvaltere synes sproget her er ok, andre mener at det er alt for påtaget reklameagtigt og utroværdigt, men eksemplet illustrerer ganske godt den rolleforvirring der eksisterer i den offentlige forvaltning. Pointen her er at man ikke kan vælge en sprogkode som man selv finder hensigtsmæssig og relevant, før holdningen og relationen til borgerne er afklaret. Det er det der i moderne managementfilosofi hedder afklaring af institutionens egne værdier.

Valget – og forvirringen – forstærkes af at forvalteren som regel har relationer til mange forskellige målgrupper, typisk mellem den primære målgruppe og så statusmålgrupperne. Den *primære målgruppe* er den man rent faktisk skriver til, f.eks. fru Jensen der har søgt om at få bevilget en kørestol. *Statusmålgrupperne* er alle de instanser der også er involveret i skrivelsen, typisk f.eks. advokater, domstole,

ankestyrelse, chefer og politikere, som man – bevidst eller ubevidst – også prøver at tilfredsstille ved at bruge et sprog med større status, f.eks. kancellisprog. F.eks. er de mange lovhenvendelser i en skrivelse ofte irrelevante og uforståelige for fru Jensen, men er udelukkende med af hensyn til statusmålgruppen, eller fordi det er et lovkrav. Skribenten skal have sin ryg fri, og så må klarheden for fru Jensen komme i anden række. Dybest set er det selvfølgelig helt ulogisk at indrette sproget efter nogle andre end netop den konkrete person man skriver til, men det omvendte, nemlig at ofre statusmålgruppen til fordel for fru Jensen, opleves som langt mere problematisk fordi den involverer afhængighedsproblemet som jeg senere skal vende tilbage til.

Kompetenceproblemet

Vi bruger jo ikke blot sproget til at udtrykke relationer imellem os, men naturligvis også til at sige noget om virkeligheden, og i den offentlige forvaltning er kompetencen til at udtale sig om bestemte emner typisk uddelegeret til de forskellige faggrupper: Juristen udtaler sig om juridiske spørgsmål, psykologen om psykologiske... osv. Denne specialisering er blevet forstærket siden starten af 70'erne. Tidligere var det mere almindeligt at man uddannede sine egne folk i systemet, men i dag kommer der flere og flere eksperter ind i den offentlige forvaltning som er uddannet andre steder, f.eks. på de højere læreanstalter.

Disse faggrupper medbringer hver især sin egen fagkode, f.eks. fagterminologi, som man har tilegnet sig i løbet af sin uddannelse: Juristen bruger jurasprog, lægen medicinsk sprog, for ikke at tale om datalogerne der de sidste årtier har forsynet os med sproglige velsignelser der mildt sagt er uklare for lægmand. Det særlige ved fagkoden er at den er et arbejdsprog der er klar og præcis for andre fagfolk fordi sproget er koblet til deres fælles viden og erfaringer, men den er ofte komplet uklar og uforståelig for de ikke-indviede, kort sagt os andre lægfolk (Møller 1984).

Det er ofte en hård nød at knække at få fagfolk til at fravige deres eget fagsprog når de skriver til ikke-fagfolk, og de kommer gerne med en lang række indvendinger:

Den første indvending er som regel at fagsproget er præcist, og at sproget bliver upræcist hvis man prøver at omskrive det. Det er dog en sandhed med mange modifikationer: For det første vil man ofte kunne finde et synonymt hverdagsord – der er f.eks. ingen grund til at lægen over for patienterne bruger *appendix* når han lige så

godt kunne skrive *blindtarm*, eller at bruge *randomisering* når man lige så godt kunne skrive *lodtrækning*. Revisoren behøver ikke bruge *aktiver* og *passiver* når *formue* og *gæld* er lige så dækkende. Andre gange hvor der ikke eksisterer et almindeligt kendt ord, kan man selvfølgelig blive nødt til at forklare begrebet.

Det er også vigtigt at gøre sig klart at præcision er et relativt begreb, og at ordenes præcision afhænger af den enkelte sprogbruger. Fagsprogets præcision består bl.a. i at det for fagmanden rummer en lang række nuancer som hverdagssproget ikke gør, simpelthen fordi vi ikke har brug for dem: Medicineren har f.eks. en betegnelse for alle vores fem tæer, vi har kun store- og lilletå – og vi klarer os fint endda. Meteorologerne har tilsvarende 12 kategorier for vind, f.eks. let, jævn, let til frisk, frisk, som jeg slet ikke kan skelne fra hinanden. Sejleren og fiskeren har måske brug for alle 12 nuancer mens jeg som cyklist kan nøjes med fire.

En anden almindelig indvending er at sagsforholdet, f.eks. på skatteområdet, er komplekst, men her er svaret naturligvis at sagen for lægmand ikke bliver mindre kompleks af at man beskriver den i et komplekst sprog – tværtimod.

Bag disse indvendinger ligger ofte en tredje forklaring, nemlig at sproget er en vigtig del af vores personlighed, så når man beder folk om at skifte sprogekode, beder man dem samtidig om at skifte identitet. Sproget er en markør for vores sociale status på linje med lægens hvide kittel – og derfor vækker det selvfølgelig modstand når man beder folk om at smide den og i stedet bruge deres hverdagstøj.

Problemet med uklart sprog gælder ikke kun forholdet mellem forvaltning og borger, men også mellem forvalterne indbyrdes fordi de ikke altid forstår hinandens sprog og sagsområde: Juristen forstår ikke økonomen der ikke forstår psykologen der ikke forstår datalogen... osv. Derfor får vi ofte det slutresultat, som jeg kalder *tekstens kinesiske æske*, hvor man i samme skrivelse kan finde flere forskellige sprogekoder indlejret i hinanden. Det skyldes at sagsbehandlingen ofte er en proces der involverer flere eksperter, f.eks. socialrådgiver, psykolog og jurist, som ikke tør rette i hinandens tekster og derfor lader dem passere – også selv om de ikke selv forstår dem – og den form for tekstproduktion er gået hånd i hånd med pc'ens indtog så det er blevet lettere og mere almindeligt at inkorporere hele tekststykker i egne tekster. Resultatet er som regel en tekst der bliver 3-dobbelt uforståelig for fru Jensen.

Her er et enkelt lille eksempel hvor en kommuneingeniør skal forklare politikerne om den såkaldte 3-meterregel:

Specialet har en ny bestemmelse i færdselsloven, kaldet 3 m-reglen, hvorefter et køretøj, herunder en bus, ikke må standse ved siden af en spærrelinje, hvis afstanden mellem køretøjet og linjen er mindre end 3 meter, og der ikke mellem køretøjet og linjen findes en punkteret linje, nødvendiggjort disse buslommer, idet muligheden for at benytte en anden bestemmelse i cirkulære om vejafmærkning, efter hvilken en varslingslinje undtagelsesvis over en strækning på 35 meter kan erstatte en spærrelinje i tilfælde, hvor standsning ønskes tilladt uanset 3-reglen, af politiet og vejvæsenet ikke er ansat for færdselsmæssig forsvarlig.

Den kursiverede tekst er ingeniørens egen, mens den ikke-kursiverede er direkte kildeafsmitning fra færdselslov og cirkulære som primært skal sikre at skribenten har ryggen fri. Teksten ville have vundet i klarhed hvis en person med sprogkompetence, f.eks. en informationsmedarbejder, havde skrevet den igennem, men det ville til gengæld have kostet flere ressourcer, jf. afhængighedsproblemet nedenfor.

Det er imidlertid ofte svært for en informationsmedarbejder at få lov til at ændre i fagfolks tekster fordi den sproglige og kommunikative kompetence i det institutionelle system rangerer lavere end de andre faglige kompetencer, f.eks. juristens og økonomens. Det danske sprog er jo noget vi alle kan (!), men det er ikke alle der ved noget om jura og økonomi.

I sådanne konflikter plejer jeg at anbefale den omvendte bevisbyrde: Når kommunikationsmedarbejderen retter i en fagmands tekst, så er det som regel kommunikationsmedarbejderen der skal bevise at hans omformulering er fagligt korrekt. I stedet bør det være reglen at det er fagmanden der skal bevise at den er fagligt ukorrekt. Hvis han ikke kan det, så er den nye formulering i orden. Logikken bag den omvendte bevisbyrde er ganske enkelt at fagmanden ofte har svært ved at skelne mellem faglig holdbarhed og egen identitet i sin egen tekst.

Afhængighedsproblemet

Afhængighedsproblemet består i at den enkelte skribent ikke har frit spillerum når han skriver, men er afhængig af en række institutionelle faktorer hvoraf jeg her kun vil nævne de vigtigste:

For det første skal den skrivende ofte *legitimere* sig over for de andre eksterne institutioner i systemet, f.eks. ankestyrelse, domstole, advokater, politikere og in-

teresseorganisationer. Disse hensyn kommer typisk til udtryk i indvendinger som f.eks. at ”vi skal i hvert fald have ryggen fri i denne sag”.

For det andet skal han *undgå sanktioner* fra det interne hierarkiske system, f.eks. chef og politikere, og disse hensyn kommer ofte til udtryk i vendinger som f.eks. ”det må vi ikke for chefen!”

For det tredje skal han tilpasse sig den uniformering der ligger i den institutionelle *sprogkultur*, og derfor er ”plejer” et af de ofte benyttede ord når man prøver at ændre sproget: ”Sådan plejer vi ikke at skrive her i kommunen!”

For det fjerde er han afhængig af det *kompetenceproblem* som jeg nævnte ovenfor, og det kommer f.eks. til udtryk når ingeniøren undskylder sig med at ”juristen siger at sådan hedder det!” – eller når juristen omvendt siger det samme om ingeniøren.

Endelig – for det femte – er han afhængig af *ressourcerne*, og en ofte hørt indvending er da også at ”det har vi ikke tid til”.

Hvis man vil skrive klarsprog, er man nødt til at tage denne afhængighed alvorligt og gøre noget ved problemerne, og det vil ofte sige at give den enkelte skribent større autonomi. Det kræver til gengæld at man ændrer nogle grundlæggende rammer i selve institutionen, f.eks. afhængigheden af hierarkiet, uddelegering af kompetencer og ansvar samt bedre økonomiske ressourcer – for hvis man ikke gør det, så vil nye sproglige tiltag stort set kun være overfladebehandling.

Bevidst og ubevidst uklart

Et af de helt centrale problemer ved at skrive inden for rammerne af en institution er at skribentens autonomi er begrænset – hvad enten vi taler om en kommune, en bank, en organisation eller et universitet. Vi kan ikke selv bestemme suverænt over teksten som når vi f.eks. skriver dagbog, men bliver nødt til, som jeg allerede har været inde på, at tage en lang række hensyn som ikke altid kan forenes. Det er typisk en konflikt mellem på den ene side hensynet til læseren og på den anden side hensynet til systemet og det faglige indhold – og det er som regel læseren der bliver taberen i denne konflikt. Det er f.eks. svært både at skrive forståeligt til en almindelig borger og samtidig overholde faglige krav om præcision. Det er også svært kun at

medtage relevante informationer for modtageren i teksten samtidig med at den skal være juridisk holdbar, og det er svært at skrive venligt og serviceminded hvis chefen mener man skal udtrykke sig autoritært. På samme måde er det svært at planlægge og afpudse sin tekst ordentligt hvis man ikke har tid til det.

I skrivesituationen prøver vi at balancere på en knivsæg mellem alle disse modstridende hensyn, men problemet er at de ofte er ubevidste for den skrivende selv. Derfor sætter de sig igennem bag om ryggen så teksten ender med at blive uklar, og derfor er det vigtigt at man bliver bevidst om de modstridende hensyn så man har en mulighed for at vælge og prioritere i den konkrete skrivesituation, f.eks. at skrive direkte til fru Jensen i stedet for også at prøve at skrive til advokaten.

Der er imidlertid forskel på at skrive ubevidst og bevidst uklart – og den består i om man selv er klar over at man gør det. At skrive *ubevidst uklart* er et udtryk for at man ikke kan overskue de mange hensyn i skrivesituationen, og det er ikke så godt. At skrive *bevidst uklart*, som man engang imellem kan blive nødt til, er derimod et udtryk for at man har tjek på skrivesituationen – og handler taktisk derefter.

Det interessante er jo at det som regel – og denne konference er ingen undtagelse – ligger som en underforstået præmis at det altid gælder om at skrive klart. I den gængse forståelse af klarsprog handler det bl.a. om at skrive uden omsvøb, og det er da også er titlen på en af de pjecer der har været med til at sætte normen for den sproglige rådgivning i Danmark (Møller, 1981). At skrive klart gælder selvfølgelig i langt de fleste tilfælde, men engang imellem har man faktisk også behov for at kunne skrive bevidst uklart. Det gælder f.eks. i de tilfælde hvor der er en (forhandlings)proces i gang, og hvor det gælder om at tilbyde noget uden at binde sig for endegyldigt og udelukke andre muligheder. Det gælder f.eks. også i de tilfælde hvor man er nødt til at henvende sig til flere forskellige målgrupper i samme tekst, og hvor den ene skal forstå noget som den anden helst ikke skal forstå. Det kan være i tilfælde hvor man skal servere en brutal sandhed om sygdom svøbt i formildende gevandter, mens man atter andre gange har behov for at kunne udtrykke sig diplomatisk, dvs. sende et klart fordømmende signal uden at fornærme. Eksemplerne er legio.

Som hovedregel er det derfor klart nok en fordel at kunne skrive bevidst klart, men det skulle nødvendig gøre os blinde for at vi ofte i mange af livets sammenhænge har behov for at svøbe indholdet ind og skrive bevidst uklart.

Klarsprog – funktionelt eller normativt?

Overskriften på denne konference er at ”Godt sprog er klarsprog” – men omvendt gælder det også at ikke alt klarsprog er godt sprog. Der er nemlig i hvert fald to måder at definere godt sprog på, nemlig den funktionelle og den normative – og det gælder også begrebet ’klarsprog’.

Det funktionelle sprog kan defineres som det hensigtsmæssige sprog, dvs. som det sprog der opfylder afsenderens formål i forhold til modtageren. Efter denne definition er godt reklamesprog det sprog der sælger flest produkter i forhold til målgruppen, på samme måde som en god lærebog er en bog der får læseren til at forstå et fagligt problem. Det har den skønhed at sproget kan efterprøves empirisk, f.eks. ved at studere salgskurven eller tale med læseren.

Det normative sprog kan defineres som det sprog der svarer til vores egne sprogkulturelle normer, dvs. det sprog vi selv bedst kan lide. Det er derfor fagfolk ofte vælger deres eget normative fagsprog – også selv om det fungerer uhensigtsmæssigt i konteksten.

Det interessante er at begge definitioner er på spil når vi taler om begrebet ’klarsprog’: Funktionelt set er klarsprog det sprog vi anser for at kommunikere hensigtsmæssigt – og det gør det jo også i langt de fleste tilfælde, ingen tvivl om det. Men samtidig er det også udtryk for en *stilistisk opfattelse* der er normativt bestemt, f.eks. at vi skal skrive aktivt og ikke bruge verbalsubstantiver. Det er en stilistisk udbredt norm som der – som tidligere nævnt – stort set er enighed om i litteraturen, også selv om der reelt ikke – eller i hvert fald kun sporadisk – findes empiriske undersøgelser og videnskabelige belæg for den. Den bygger snarere på overleverede erfaringer fra den journalistiske skrivetradition, og det er selvfølgelig heller ikke at foragte.

Det er imidlertid vigtigt at skille skæg fra snot og holde de to definitioner ude fra hinanden, for klarsprog normativt bestemt er ikke nødvendigvis hensigtsmæssigt når vi skriver til fagfolk, og når vi for tredje gang skal sende en rykker til en dårlig betaler, så kan det være mere hensigtsmæssigt at skrue kancelli-bissen på! Og at skrive ’kære’ til en pensioneret oberst der godt vil holde kommunen tre skridt fra livet, er heller ikke særlig hensigtsmæssigt. At fastholde at den én gang vedtagne stilistiske norm for klarsprog er den eneste rigtige, er derfor lige så dogmatisk som at fastholde at kancellistilen er den eneste rigtige.

Det gælder altså om at holde sig midt på vejen og ikke falde i nogen af grøfterne, og det er ikke nok at angribe problemet om uklart sprog som et rent kommunikationsteknisk problem, dvs. et problem der drejer sig om at erstatte det ene stil-ideal med det andet. Det er nødvendigt også at opøve andre kompetencer, som f.eks. kommunikationsplanlægning, hos den skrivende så man er i stand til i den konkrete kontekst ikke blot at skrive klarsprog, men også at vælge netop det klarsprog blandt flere som er mest hensigtsmæssigt.

Litteratur

Hansen, Erik (1986): *Ping- og pampersprog*. Hans Reitzel.

Jensen, Leif Becker (2007): *På patientens præmisser – en brugsbog om skriftlig patientinformation*. Roskilde Universitetsforlag.

Jensen, Leif Becker (1998): *Kancellistil eller Anders And-sprog? – en undersøgelse af forvaltningssproget og dets institutionelle betingelser*. Roskilde Universitetsforlag.

Jensen, Leif Becker (2001): *Den sproglige dåseåbner – om at formidle faglig viden forståeligt*. Roskilde Universitetsforlag.

Møller, Bent, m.fl. (1981): *- 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.

Møller, Bent (1984): *Svære ord – og lette. En undersøgelse af, hvordan folk forstår – og ikke forstår – en række udvalgte ord, som bruges i skrivelser fra det offentlige og andre steder*. Statens Informationstjeneste.

Veirup, Hans (1995): *Klart og enkelt – kort og godt. Sproglige råd til den fagmand, der vil skrive til gud og hvermand*. Systeme.

Vejledning om sproget i love og andre retsfor skrifter. Justitsministeriets vejledning af 15. oktober 1969.

