

Klarspråk.

BULLETIN FRÅN SPRÅKRÅDET NUMMER 202013

Klarspråk i kristider

Skogsbränder, terrordåd, översvämningar, elavbrott, utslagna it-system och nya virus. Listan över möjliga kriser är lång, och ingen vet vad det blir för slags kris nästa gång.

Just därför är det klokt att vara väl förberedd. I det här numret fokuserar vi på riskkommunikation och på det område som kallas riskkommunikation. Det går i korthet ut på att kommunicera

begripligt om hur människor kan förbereda sig inför allvarliga händelser och kriser.

Vi får också veta hur Folkhälsomyndig-

heten har arbetat med presskonferenserna under coronapandemin och om vad som är viktigt att tänka på när man kommunicerar muntligt.

Skrivrådet handlar bland annat om hur kommunikatörer kan förbereda sig genom att ha bra rutiner för flerspråkig information. Och att – när det väl gäller – använda klarspråk i texter som ska översättas.

Under pandemin har vi sett många kreativa sätt att kommunicera. Visualiseringar är ofta effektiva för att visa exempelvis hur långt ett visst avstånd är.

Till sist: Nu ger vi ut *Klarspråk* enbart i digital form. Du har väl anmält din e-postadress på sof.se/bulletinen/? Tipsa gärna andra!

Gabriella Sandström, redaktör

Riskkommunikation förbereder människor inför nästa kris

Välinformerade och engagerade samhällsmedborgare är en tillgång vid allvarliga olyckor och kriser. Med lättillgänglig och användbar information blir det lättare för människor att fatta välgrundade beslut.



Stormar kan orsaka långa elavbrott. Foto: Thomas Henrikson, MSB.

●●● Privatpersoners ansvar att vara förberedda för att kunna klara en svår påfrestning på samhället har fått allt större uppmärksamhet. Inte minst i samband med utskicket 2018 av broschyren *Om krisen eller kriget kommer*.

Budskapet i broschyren är att alla som bor i Sverige behöver stärka sin motståndskraft inför allvarliga händelser. Det betyder att människor ska vara välinformerade om vad som kan hända, vilka risker som finns, hur en allvarlig händelse kan påverka deras vardag och hur de kan förbereda sig.

Men om privatpersoner förväntas ta ansvar för att kunna hantera en kris måste myndigheter, kommuner och företag ta ansvar för att det finns lättillgänglig och användbar information om vad man ska förbereda sig inför och hur. Det är det som kallas riskkommunikation.

Tänk så här när du planerar informationen: Vad är bra för min målgrupp att känna till så att de har en beredskap den dagen något händer? Exempelvis: vad kan hända i vår kommun som riskerar att drabba invånarna?

Lista potentiella hot och beskriv riskerna med dem kort och övergripande, med fokus på hur de kan påverka den kommunala verksamheten som barn-

och äldreomsorg, skola och vattenförsörjning. Sådant som direkt berör invånarna.

Nästa steg är att beskriva den kommunala beredskapen för de olika hoten. Här är det ganska ointressant med krisledningsnämnder och ansvarsprinciper. Lägg i stället fokus på hur det kommer att fungera med nödvatten, värmestugor och skolmat. Det är konkret information som invånarna har nytta av att känna till i förväg.

Ge till sist konkreta råd om hur invånarna själva kan agera. Hur kan de exempelvis komma i kontakt med kommunen under en kris eller skydda sitt hus vid översvämningar?

Och kanalerna då? Använd den egna webbplatsen, utskick till hushållen, sociala medier, informationskvällar, Krisberedskapsveckan med olika aktiviteter på temat. Allt vi gör för att förbereda människor innan något händer, har vi dubbelt igen när det väl händer.

Mer information finns att läsa på msb.se/riskkommunikation.

*Christina Andersson,
riskkommunikatör på Myndigheten för
samhällsskydd och beredskap, MSB*



Tre frågor till ...

Elisabeth Wall Bennet, kommunikationschef, Folkhälsomyndigheten:

● Hur har ni förberett era talespersoner inför de dagliga presskonferenserna under våren?

Förberedelserna sker delvis samma dag utifrån det epidemiologiska läget, den aktuella situationen och eventuella nya beslut som har fattats. Experterna som deltar är kunniga inom smittskyddsområdet, och vi finslipar och samordnar med de andra myndigheterna på ett kort möte samma dag. Vi har också ett fast format för hela upplägget av presskonferenserna, vilket skapar stabilitet och trygghet för de som medverkar.

● Vad är det viktigaste att tänka på när man kommunicerar muntligt, särskilt under en krissituation?

Att vara saklig, tydlig och att aldrig spekulera. Kommunikationen ska vara trovärdig och inte skapa onödig oro.

● Vilken har varit den största språkliga utmaningen, tycker du?

I och med att presskonferenserna fått ett så stort genomslag och att de har följts av allmänheten blir det knepigt med alla fackuttryck och att det dessutom har tillkommit nya ord och uttryck under pandemin. Men också ”vanliga” ord blir ibland lite svårtolkade: vad innebär exempelvis en *rekommendation*? Vi sammanställer nu en språkbank internt för att ta tillvara och ensa terminologin.

Skrivrådet

Klarspråk ger bättre översättning av krisinformation

Tänk på att översättaren också kan behöva få tillgång till information om textens avsändare, syfte och målgrupp på samma sätt som skribenten haft. Då blir det lättare att välja rätt stil och ton på målspråket.

● ● ● Sverige är sedan länge ett mångspråkigt land. Här finns invandrare, forskare, utbytesstudenter och turister som i en krissituation kan behöva få kvalitetssäkrad information på andra språk än svenska. På många håll inom det offentliga saknas dock rutiner och riktlinjer för hur man ska kommunicera om en samhällsstörning på andra språk. Såväl under terrorådet på Drottninggatan i Stockholm 2017 som när covid-19 i ett tidigt skede av pandemin fick stor spridning i en mångspråkig Stockholmsförort saknades information på andra språk än svenska.

Så vad kan kommunikatörer och andra ansvariga göra för att vara bättre förberedda när nästa kris, kanske helt olik de föregående, uppstår? Här är ett par tips:

● **Var påläst i förväg.** Det är svårt att ha en detaljerad, fastställd policy för vilka språk som man ska översätta till i varje enskild kris. Befolkningens språkliga sammansättning förändras över tid. Invandrargrupper som kommit till Sverige lär sig efter hand svenska, och nya kommer till.

Därför behöver kommunikationsavdelningen vara påläst – vilka befolkningsgrupper talar vilka språk? Hur identifierar och når vi dem som är i störst behov av information på andra språk än svenska? Var hämtar de sin information?

● **Använd klarspråk i underlaget.** När man skriver text som ska översättas är det extra viktigt att följa klarspråkråden och tänka på mottagarna. Eventuella fel, krångligheter eller tolkningsmöjligheter i källtexten följer lätt



Sofia Malmgård. Foto: Maria Sjödin, Morfem.

med till målspråket; i värsta fall kan de till och med förvärras. Fel i översättningar är dessutom ofta både svåra att upptäcka och arbetskrävande att rätta till.

De flesta översättare är duktiga på att gissa sig till vad skribenten vill ha sagt, men ofta finns det ingen tid att ställa frågor – och med långa kommunikationsvägar mellan översättare och skribent ökar risken för att det blir fel. Se till att ha en öppen dialog med översättaren så att hen kan ställa frågor om det trots allt skulle finnas oklarheter i texten, eller val mellan olika uttrycksätt som måste göras i det nya språket.

*Sofia Malmgård,
översättare och språkkonsult i svenska*

Lästips

Böckerna *Sveriges språkflora – handbok för ett flerspråkigt samhälle* av Sofia Malmgård och Morena Azbel Schmidt (2019) och *Sveriges språk i siffror* av Mikael Parkvall (2016).

Hur långt är egentligen två meter?

Under våren och sommaren 2020 har alla sorters verksamheter haft en extraordinär kommunikationsbörda med anledning av covid-19. En av de saker som har kommunicerats är uppmaningen att hålla avstånd.

För att undvika spridning genom droppsmitta kom avståndet i Sverige att bestämmas till två meter. Men hur långt är egentligen två meter? Mycket snart började affischer med visualiseringar av avståndet dyka upp.

Göteborgs stad har tagit fram en bild som används med viss variation i olika trycksaker och på ljusstavlor vid infarterna till Göteborg. Vi ser två stiliserade personer med en pil mellan och texten *två meter*. I trycksaken *En annorlunda sommar* finns ingen måttangivelse. Där emot ser vi ett hjärta, som troligen ska tolkas som solidaritet och omtanke.

Djurparken Nordens Ark använder sig av det egna djurbeståndet i sin information. Avståndet konkretiseras genom att man radar upp några av parkens djur mellan två stiliserade personer.

Besökarna påminns sedan inne i parken. Vid leopardhägnet uppmanas de att göra som leoparder – hålla avstånd. På den fasta informationsskylten får besökare pedagogiskt veta att amurleoparder lever ensamma och alltså håller rejält avstånd till sina medleoparder.

En omfattande kampanj är 1177 Vårdguidens och Region Skånes kampanj #enkrampådistans. Här finns inte några stiliserade personer, utan det enda vi ser är variationer på hur olika föremål, som falafelrullar och spettekakor, kan kombineras för att uppnå två meter. Genomgående används humor och lokal anknytning. Snart sagt varje kommun i Skåne har sin egen variant. Kampanjen finns även i varianter på tyska, med älgskylt och korv, danska, med öl och



En konkretisering av lämpligt avstånd. Foto: Susanna Karlsson.

Den lille havfrue, och engelska, med smörgåsbord och ombudsmän. Det finns förstås många fler exempel, listan kan göras mycket lång.

Utgångspunkten som kan kännas igen i alla bilderna är ett neutralt grundformat i stil med Göteborgs stads kampanj. Variationen av formatet gör att företeelsen får karaktären av ett mem. Själva formatet blir till slut så bekant för oss att delar av grundformatet kan uteslutas, som personerna som ska hålla avstånd, själva måttangivelsen, eller till och med skälet till att vi ska hålla avstånd.

Humorn skapar nyfikenhet och vi läser affischerna mer uppmärksamt. När informationsflödet kring smittspridningen är mycket omfattande kan humorn vara det som gör att vi alls lägger märke till affischen. Den kan med andra ord göra hela skillnaden i kommunikationen.

Susanna Karlsson, docent i nordiska språk vid Göteborgs universitet

Läs mer

Fler exempel, bilder och länkar finns i webbversionen av artikeln på isof.se/bulletinen.

Språkfrågan

Varför använder de så mycket termer?

Under presskonferenserna som Folkhälsomyndigheten regelbundet håller berättar olika fackexperter om det aktuella coronaläget. Och rätt ofta med hjälp av termer. Men varför använder de termerna över huvud taget? Är det för att vi inte ska förstå eller för att de vill briljera? Nej, detta fackspråk är snarare deras "modersmål".

Men när de står där i direktsändning kan budskapet komma ut på lite olika sätt. Ibland använder de en term utan att tänka på att det är en term som andra kanske inte förstår. Ibland hittar de inte ett annat ord, de vet helt enkelt inte vad det heter på "allmänspråkiska". I bästa fall använder de termen men förklarar den, därför att de vet att de vänder sig till både experter och allmänhet.

Så gjorde också en expert från Folkhälsomyndigheten när hon svarade på en fråga om vad som hänt med de falskt positiva tester som upptäcktes i augusti: "De har uppvisat en specifik artefakt, en felaktighet."

Här använder experten termen *artefakt* men är medveten om att inte alla förstår, så hon ger en kort förklaring. För experten är *artefakt* adekvat och självklart att använda: det sammanfattar en mängd kunskap som hon besitter och ligger antagligen längst ut på tungan.

Och vi som aldrig hört termen i detta sammanhang har lärt oss något nytt.

Åsa Holmer, språkvårdare i fackspråk och terminologi

Notiser

Nordisk klarspråkskonferens

DEN 19–20 NOVEMBER arrangerar vi en nordisk klarspråkskonferens med föredragshållare från hela Norden. Temat är *nya metoder och samarbeten för klarspråksarbete*. Du kan delta antingen på plats i Stockholm eller på distans. Obs.! Lägre deltagaravgift om du anmäler dig senast 30 september. Mer info finns på isof.se/klarsprak2020.

Anmäl din e-postadress!

Du har väl inte missat att du måste anmäla din e-postadress om du vill fortsätta läsa *Klarspråk*? Det gäller både dig som varit prenumerant på den tryckta tidningen och dig som redan har en digital prenumeration. Anmäl din e-postadress på isof.se/bulletinen.

Handbok för språkpoliser

SARA LÖVESTAM, författare till en rad böcker om grammatik, har nu gett ut en handbok för alla språkpoliser. Eleverna vid Saras språkpolishögskola får välja mellan



de två inriktningarna *good cop* och *bad cop*. Med humor och pedagogik ger hon läsaren en kurs i ”det språkpolisiära hantverket”.

Klarspråkskristallen 2021

TEMAT FÖR Klarspråkskristallen nästa år blir *klarspråksarbete i kristid*. Kanske har din organisation gjort något enastående på området? Börja samla argument redan nu! Mer information om hur du nominerar kommer på isof.se/kristallen.

Emojiernas historia

I BOKEN *Emoji* berättar Daniel Hånberg Alonso den intressanta historien bakom de enkla figurerna som utvecklats till över 3 000 bilder som vi i dag kan förstärka och förtydliga våra texter med.



Boken beskriver vilken roll emojierna har i digital kommunikation, om hur det går till när nya emoji läggs till och om arbetet med att göra dem mer inkluderande.

Översättningssvenska

I BOKEN *Svenskan går bananer* skriver översättaren och språkvetaren Alexander Katourgi om översättningssvenska – alltså översatta texter med synliga spår



av ursprungsspråket. Ofta är det texter med engelska inslag vi möter, och i boken bjuds läsaren på många sådana exempel. I stället för att gå bananer, förlåt *bli tokig*, över detta kan hen inspireras av bokens rikliga förslag på mer idiomatiska ord och uttryck.

Kommunikationspris till pressträff

VID EN DIGITAL gala i maj delade föreningen Sveriges Kommunikatörer ut flera kommunikationspriser. Årets hederspris gick till den dagliga pressträffen kl. 14 som Folkhälsomyndigheten och Socialstyrelsen håller. Ur motiveringen: ”Med fakta och analys i botten, uppdaterad lägesbild, samordnande budskap, öppen-

het, tydlighet och ödmjukhet har de drivit kommunikation på ett sätt som kommer gå till historien.”

Forskning om coronainformation

KRISKOMMUNIKATIONEN har under coronapandemin inte fungerat lika bra i utsatta områden som i övriga Sverige, enligt en ny forskningsrapport från Göteborgs universitet. En av forskarnas slutsatser är myndigheter måste bli bättre på att nå ut till alla.

Ur kalendariet

13–15 oktober 2020: *Access for all*, internationell klarspråkskonferens, distans

19–20 november 2020: Nordisk klarspråkskonferens (se notis), Stockholm och på distans

4 december 2020: Halvdagskurs om kriskommunikation anordnad av föreningen Examinerade språkkonsulter i svenska, distans

28 januari 2021: Språkrådets halvdagsseminarium Starta och driva klarspråksarbete, distans

19 mars 2021: Språktidningens konferens Språkforum, Stockholm

Klarspråk.

En tidning 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@isof.se
Webbplats: isof.se/klarsprak
Facebook: facebook.com/sprakradet
Twitter: twitter.com/sprakradgivning