

Klarspråk.

BULLETTIN FRÅN SPRÅKRÅDET | NUMMER 2023|1

Prata inte med hat i munnen

Debattklimatet blir allt mer hätskt och hetsigt. Det är inte ovanligt att vi som arbetar på myndigheter måste svara på mejl eller samtal med rena påhopp eller hot. Det här numret av Klarspråk fokuserar på detta. Vad händer med oss och samhället när det hatiska, giftiga eller toxiska språket normaliseras? Och hur utbredd är det egentligen? Du får också experternas bästa tips för att svara på otrevliga mejl.

Vi på Språkrådet är ganska förskonade från elakheter. Häromveckan var en läsare mycket upprörd över en tidningsartikel. Mejlet innehöll hårda ord som "språklig horror" och skribenten ondgjorde sig över såväl journalistkåren som utbildningsväsendet och språkvården. Jag hittade inget språkfel i texten, så jag svarade "vad är du så upprörd över?" Då kom det ett ursäktande svar. Hen hade reagerat för snabbt. Det var ju bara en lite ovanlig meningsbyggnad med objektet först.

Om du blir upprörd över något i det här numret är mitt råd att du sparar ditt mejl som utkast och låter det ligga över natten. Läs nästa dag igenom det igen och fundera över om du fortfarande vill trycka på skickaknappen.

Som det moderna ordspråket lyder: prata inte med hat i munnen!

Ingrid Olsson, redaktör



Språket som ett gift

Tanken att språket kan förgifta ett samhälle går tillbaka till Viktor Klemperers observation att ord kan fungera som små arsenikdoser. Klemperer var en judisk filolog som analyserade nazisternas propagandaspråk och visade hur detta språk bidrog till att möjliggöra barbariet.

I vår tid är det toxiska språket förknipat med kränkningar, trakasserier och hot på sociala medier. De digitala plattformarna är förstas inte enbart skadliga ur ett demokratiperspektiv. De tillåter människor att delta i debatten och stå i en form av direktkontakt med samhällets maktbärare. Samtidigt är det just detta som medför risker. Personangrepp möjliggörs på ett nytt sätt, särskilt som det går att vara anonym och använda falska konton. Istället för att diskutera saksfrågor, argument för och emot ett visst påstående, angrips personen som fört fram åsikten. Det innebär dels att kvaliteten på offentlig debatt försämras, dels att människor ägnar sig åt självensur.

Skadorna på samhället blir särskilt stora när de som tystas är aktörer som är centrala för demokratin. Undersökningar visar till exempel att svenska journalister är svårt utsatta. Fyra av tio rapporterar att de avstått från att bevaka vissa ämnen på grund av risken för hot. Den vanligaste orsaken till trakasserier är texter som berör immigration eller flyktingar.

Men det toxiska språket förgiftar inte bara det offentliga samtalet utan också vårt tänkande. Klemperer beskriver hur det nazistiska språket sakta åt sig in i



Vi har alla ett ansvar att motverka det giftiga språket, skriver Åsa Wikforss.

FOTO: CHRISTER STURMARK

människorna och blev en oupplöslig del av deras identitet och verklighetsuppfattning. Folkmordet föregicks av att språket användes för att skilja ut och avhumanisera den judiska befolkningen. *En böld på samhällskroppen. En pest värre än digerdöden. Masken i en ruttande kropp.*

Vi lever i en tid då extremistgrupper av olika slag flyttar fram positionerna.

I takt med det smyger sig deras språk in i offentligheten. Man talar om folkförrädare, och man beskriver vissa grupper av människor som insekter, ohyra eller farsoter. Det är avhumaniseringens språk och vi har alla ett ansvar att motverka dess gift.

” Det toxiska språket förgiftar inte bara det offentliga samtalet utan också vårt tänkande.

Åsa Wikforss, professor i filosofi och ledamot av Svenska Akademien



FOTO: GÖRAN BILLESON

3 FRÅGOR TILL ...

... **Jakob Carlander**, som är legitimerad psykoterapeut och en av författarna till boken *Rättshaveristiskt beteende – bemötande i praktiken*.

Vad är ett rättshaveristiskt beteende?

– Beteendet kännetecknas av en person som är kränkt och upprörd, som själv anser sig veta bäst och som misstänksamt avfärdar det mesta du svarar. Man ställer egna krav som går utöver det möjliga och är påstridig. Ofta hotar man med anmälningar, massmedia och inspelade samtal. Beteendet tenderar att bli långvarigt.

Hur pratar och skriver en rättshaverist?

– Språket kännetecknas av en arrogant, aggressiv, oempatisk och krävande ton. De svar man får är sällan goda nog. Ofta skriver man med kopior till en rad andra personer och med versaler, utrops- och frågetecken i mängd och många understrykningar. Man låter juridiskt påläst men har en bristfällig förståelse för hur rättssamhället fungerar.

Hur kan jag svara och bemöta på bästa sätt?

– Du ska alltid vara saklig, korrekt och hålla god ton. Gå inte i försvar, undvik förklaringar och tala med en trygg och neutral röst. Visa att du har förstått den andre, samtidigt som du ger klara svar som är förenliga med ditt uppdrag. Avsluta långdragna samtal eller då den andre blir hotfull och utsätter dig för verbala kränkningar.

SKRIVRÅDET

Hur bemöter man hatiska synpunkter i en kris?

Under pandemin ökade inflödet av frågor till Folkhälsomyndigheten avsevärt. Myndigheten anställde medarbetare enbart för att svara på frågor i sociala medier och inrättade en helt ny funktion – svarstjänst. Svarstjänsten samordnar och koordinerar myndighetens svar om covid-19 på telefon och mejl. Vi besvarar frågor från allmänheten, föreningar, organisationer, företag, kommuner, regioner, statliga myndigheter och ambassader.

Förutom att många frågor resulterade i stor arbetsbelastning, kunde det vara utmanande att bemöta personer som var upprörda. Här listar vi lärdomar om hur vi hanterade hatiska synpunkter.

Ilkska kan bero på oro och rädsla

Det kan vara frustrerande och energi-krävande att varje dag ta emot arga och ibland hotfulla synpunkter. Då kan det underlätta att tänka på att ilskan troligtvis uppstår som resultat av en annan känsla. I början av pandemin handlade det om rädslan för ett nytt virus, och en oro för vad konsekvenserna kunde bli. Sedan kom vaccinerna och med det ryktesspridning, vilket orsakade en oro hos många.

Om det kommer in hot till myndigheten ska man förstås polisanmäla dem.

I vissa sociala medier kan man aktivera ett filter som exempelvis filtrerar bort svordomar och kränkningar.

Håll dig kort och utgå från fakta

Vi som myndighet har en skyldighet att svara på frågor, men samtidigt vill vi undvika att hamna i utdragna diskussioner. Därför strävar vi efter att ge tydliga, kortfattade och adekvata svar anpassade till mottagaren och frågeställningen och att länka till vår eller någon annan myndighets webbplats för mer information. På så sätt kan man undvika frustration från frågeställaren.

Ventilera och stäm av med kollegor

Att ha en nära dialog med kollegor är en förutsättning, både för att hantera svåra frågor och för att ventileras en ansträngande arbetssituation. Arbetar man på distans, som många av oss gjorde då, kan man ha regelbundna möten inom arbetsgruppen. Är man ensam i sin roll kan det vara bra att prata med sin chef eller hitta någon annan som är beredd att lyssna.

Linnéa Linderholm, kommunikatör, och Lena Bill, handläggare på svarstjänsten, Folkhälsomyndigheten



Kent Nilsson och Lena Bill på Folkhälsomyndighetens svarstjänst i Östersund.

FOTO: GABRIELLA SANDSTRÖM

Så vanligt är toxiskt språk i svenska sociala medier

Även om internet erbjuder fantastiska möjligheter för alla att delta i diskussioner när som helst och var som helst så finns det också baksidor. Ett exempel är när samtalsklimatet blir infekterat av toxiskt språk.

●●● *Toxiskt språk* används för att beskriva kommunikation som förgiftar samtalsklimatet i sociala medier. I begreppet rymms kommunikation som är förbjuden i lag (exempelvis hets mot folkgrupp och förtal), men också andra former av kränkningar, som nedsettande tilltal, integritetskränkningar eller respektlöshet.

För att undersöka omfattningen av toxiskt språk i svenska sociala medier har data från fem olika källor analyserats. Dessa är Reddit, Flashback, Familjeliv, Twitter och kommentarsfält för nyhetsmedier på Facebook.

Det finns flera faktorer som kan påverka nivån av toxiskt språk. Dels beror det på vilka ämnen som diskuteras, dels i vilken omfattning forumen modereras. Det gör att andelen toxiskt språk skiljer sig åt i de olika källorna som undersökts, men om man slår ihop alla källor får man ett medelvärde på strax under 5 procent. Flashback, som är känt för att vara väldigt liberalt när det kommer till vad som publiceras, har den högsta nivån toxiskt språk, 10 procent. Därefter kommer Facebook (5,7 procent) och Reddit (4 procent). Familjeliv har den lägsta andelen toxiska kommentarer, 1,5 procent.

Det är speciellt diskussioner om politiker, politiska system, ideologier och samhällsinstitutioner som har en tendens att bli toxiska. Måltavlorna för toxiskt språk är framför allt enskilda individer som deltar eller som diskussionen handlar om.



Lisa Kaati är en av forskarna bakom FOI:s rapport *Toxiskt språk i svenska digitala miljöer*. FOTO: JANIS LUKAS

Toxiskt språk på nätet är ett stort problem. De individer som utsätts upplever ofta psykologiska konsekvenser som kan leda till att de drar sig tillbaka från det offentliga samtalet. Det kan dels leda till att vissa röster tystnar men också att de mer lågmälda och diskuterande samtalen drunknar och försvinner. Ett sätt att minska andelen toxiska kommentarer är att använda sig av olika former av teknik för att identifiera toxiskt språk. Den snabba teknikutvecklingen framför allt inom AI (artificiell intelligens) gör det idag möjligt för oss att med relativt bra träffsäkerhet kunna identifiera texter som kan uppfattas som toxiska. Tekniken kan användas för att moderera diskussioner på olika sätt men eftersom tekniken (ännu?) inte är perfekt och dessutom fungerar olika bra på olika språk är det fortfarande viktigt att ha med människor i bedömningarna.

Lisa Kaati, universitetslektor vid Institutionen för data- och systemvetenskap, Stockholms universitet

SPRÅKFRÅGAN

Varför killgissa men inte batikhäxa?

Känsliga ord var vanligare förr i nyordslistan, som *dampa* 2007 för 'vara störig' efter diagnos termen *damp*. Idag undviker vi sådana laddade ord för att inte spä på kränkande eller politiserad användning av dem. Det gäller särskilt rena skällsord, hur vanliga *batikhäxa* och *fiskemåsbögern* än är i bruket.

Att utelämna frekventa ord väcker kritik ibland, men också att ta med ord. *Killgissa* och *mansplaining* avspeglar en relevant samhällskritik av den traditionella mansrollen, men när vi tog med dem ansågs det kränkande av många män.

Kritiken kan även komma retroaktivt. När Per Bolund hösten 2021 kallade Jimmie Åkesson *blåbrun* pekade han på att det enligt nyordslistan 2014 kunde betyda 'koalition med högerpopulistiskt, främlingsfientligt parti'. Definitionen speglade en urvattning av betydelsen 'nazistisk' i språkbruket, men eftersom många ogillade denna utvidgade betydelse fick vi kritik för att ha redogjort för den.

Nyordslistors och ordböckers uppgift är att deskriptivt ange vilka ord som används. Men många uppfattar det i stället som ett godkännande av orden och deras användning. Hur hanterar vi det? Jo, vi ska precis som ordböckerna fortsätta att publicera ord, även de känsliga, men undvika de allra mest laddade. Det kräver samtidigt att vi blir bättre på att upplysa om hur både språk-användarnas och språkvårdens makt över orden fungerar.

Ola Karlsson, Språkrådet

NOTISER

Språkrådet rekommenderar

Äntligen finns vår nya bok om språkriktighet, *Språkrådet rekommenderar – perspektiv, metoder och avvägningar i språkriktighetsfrågor*. Boken går



att ladda ner som pdf från vår webbplats, isof.se/sprakradet-rekommenderar, och kan även köpas som tryckt bok.



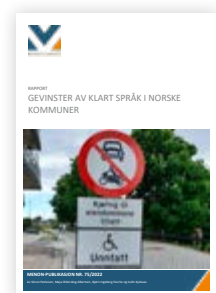
De språkarbetare som samarbetade om att göra webinariet.

Språkarbetare i samarbete

Missade du vårt webinarium *Språkarbetare i samarbete* i oktober? Filmerna finns på vår webb. Här finns bland annat tips om hur myndigheter kan samarbeta och hur man får med sig chefen i arbetet. Du hittar filmerna på isof.se/sprakarbetare-i-samarbete.

Klarspråk lönar sig!

Att skriva om texter till klarspråk ger en avkastning på 30 till 300 procent. Det visar den nytkomna norska rapporten *Gevinster av klart språk i norske kommuner*. Du hittar rapporten och ett webinarium där den presenteras på klarsprak.no.



Visioner om språk

Språkrådet och Svenska Akademien har låtit fem språkvisionärer ta fram var sin vision om den språkpolitiska framtiden.



Du hittar kortversioner av visionerna (och kan lämna in en egen!) på isof.se/sprakvisionen.

Du blir vad du säger

I antologin *Du blir vad du säger – om hatspråk, yttrandefrihet och vikten av ett demokratiskt samtal* diskuterar författare och journalister det allt hårdare samtalsklimatet.



Expertparadoxen

När ska man lyssna på forskarna, och när vet man om forskarna har fel? Det reder Emma Frans ut i den nytkomna boken *Expertparadoxen*.



Arkitektsvenska

För den som är arkitekt och håller på att lära sig svenska finns nu läroboken *Arkitektsvenska* som skrivits av Emil Molander och Sofi Tegsveden Deveaux i samarbete med Sveriges Arkitekter. Boken finns på arkitekt.se/arkitektsvenska.



Vill du prenumerera på Klarspråk?

Anmäl din e-postadress på: isof.se/bulletinen. Det kostar inget.

Inkluderande kris- och samhällsinformation

Rapporten *Inkluderande kris- och samhällsinformation – en kunskapsöversikt med praktiska råd* är ett samarbete mellan Myndigheten för tillgängliga medier (MTM) och Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB). Den har tagits fram av Yvonne Eriksson, Mälardalens universitet, och Catharina Nyström Höög, Stockholms universitet.



UR KALENDERN

24 mars 2023: *Grammatikdagen*

21 april 2023: *Starta och driva klarspraksarbete* (på distans)

27 april 2023: *Språkrådsdagen*, Stockholm

11–12 maj 2023: *Klarsprog 2023* (på distans)

23–24 maj 2023: *Clear writing for Europe*, Bryssel, Belgien (och på distans)

14–15 juni 2023: *Nordterm 2023*, Stockholm

27–29 september 2023: *Plain 2023*, Buenos Aires, Argentina

Klarspråk.

En tidning från Språkrådet, Institutet för språk och folkminnen. Box 20057, 104 60 Stockholm
Ansvarig utgivare: Harriet Kowalski
Redaktör: Ingrid Olsson
Telefon (växel): 0200-28 33 33
E-post: klarsprak@isof.se
Webbplats: isof.se/klarsprak

