

Respektfullt och inkluderande eller skorrande falskt – hur talar egentligen den moderna myndigheten till sin läsare?

I Sverige är det ideal som ofta kallas *klarspråk* etablerat och välkänt. Det handlar traditionellt om att myndighetstexter som vänder sig till enskilda personer ska vara enkla och begripliga så att alla kan förstå de handlingar som berör dem. Ett klarspråksideal som lägger tonvikt på (ytspråklig) begriplighet och språklig enkelhet har dock ifrågasatts. Exempelvis diskuterar Henrik Rahm (2012) utifrån en broschyr som var språkligt enkel men dåligt anpassad till målgruppernas behov hur *mottagaranpassning* snarare än en enkel språkyta borde vara det primära och kallar föreslår det han kallar ”Klarspråk 2.0”. En strävan som i dag allt oftare också lyfts är att texten även ska möta sin mottagare känslomässigt, utifrån en tanke att texter behöver spegla den avsedda mottagarens situation, upplevelse och attityder för att nå fram. Ett sådant vidgat ideal kan t.ex. anses när Kronofogden formulerar sina ledord för kommunikation som ”mänskligt, lyhört [och] enkelt” (Johansson, 2024, s. 28). Nyckelord är ofta sådant som respektfullhet, inkludering och engagemang.

Att tillämpa detta innebär dock ofta en balansgång för felträffar kan upplevas som oäkta eller tondöva. Ett talande exempel är kommentaren ”Jag är nöjd med *hur* ni svarar, inte *vad* ni svarar”, yttrat av en medborgare när kommunen hon skrivit till hoppades att hon var nöjd trots att svaret innehöll ganska lite substans (Nord, 2018, s. 39).

Så hur går svenska myndigheter egentligen denna balansgång i mitten av 2020-talet? I föredraget redovisas några nedslag som belyser hur dagens myndigheter talar till sina läsare och hur detta kan förstås. Utifrån detta diskuteras också framtiden. Behöver vi kanske ett nytt ideal för ett ”Klarspråk 3.0” – och hur ska det i så fall se ut?

Referenser

- Johansson, M. (2024). I samtal med Kronofogden: Hur myndighetservice görs i språkliga möten mellan inringare och kundservicehandläggare. Acta Universitatis Upsaliensis.
- Nord, A. (2018). Klarspråk i nätinteraktion: Trevlighet, trafikordningsplaner och undringar om döda rådjur i ett kommunalt e-serviceforum. I A. Kjærgaard & J. Lauridsen (Red.), *Sprog og kommunikation i digital borgerbetjening: Rapport fra Nordisk klarsprogskonference København 4.-5. Maj 2017* (s. 33–48). Nätverket för språknämnderna i Norden.
- Rahm, H. (2012). Mottagaranpassning och delaktighet: Klarspråk 2.0. I P. Bülow, D. P. Thunqvist, & I. Sandén (Red.), *Delaktighetens praktik: Det professionella samtalets villkor och möjligheter* (s. 143–160). Gleerups.