

Når språket stemplar

– Vi fekk unison tilbakemelding om at vi ikkje skulle stemple psykisk sjukdom med ordet *alvorleg*, fortel psykiater Kristin Lie Romm ved Oslo universitetssjukehus. Ho meiner helsevesenet har noko å lære av beskjeden det fekk under brukartestinga av nye nettsider.

AV ASTRID MARIE GROV

Kristin Lie Romm er psykiater og seksjonsleiar ved regional kompetanseneste for tidleg intervensjon ved psykose ved Oslo universitetssjukehus (OUS). Saman med kollegaer har ho laga nye nettsider til hjelp for pasientar som er råka av *alvorlege psykiske lidingar*, ei medisinsk fellesnemning som særleg omfattar *bipolar liding* og *psykose*. Undervegs i arbeidet med nettstaden vart menneske som sjølve var eller hadde vore råka av desse sjukdomane, inviterte til å seie meininga si. Romm fortel at det gav henne ei språkleg aha-oppleving.

– Vi hadde tenkt å bruke opningsteksten «For deg med alvorlig psykisk lidelse» på nettstaden, for å skilje sjukdomane frå lettare psykiske lidingar. Men under brukartestinga fekk vi unison tilbakemelding om at ordet *alvorlig* måtte ut, og at

ingen av brukarane hadde lyst til å lese vidare med den inngangen. Det dei ønskte å finne på nettsiden, var noko som gav håp om betring.

Kontraproduktivt

Kristin Lie Romm seier ho har nokre tankar om kvifor brukarane reagerte som dei gjorde.

– Ordet *alvorleg* bidreg til å gjere sjukdomen til ein større del av eit menneske enn det treng å vere. Pasientane som lever med slike diagnoser, ser jo som regel at dei er så mykje meir enn diagnosen sin. Eg trur ordet gjer at ein tenkjer på diagnosen og sjukdomen som noko meir permanent. Pasientane vil oppleve at livet går opp og ned, og då er det ikkje heldig med eit konstant «alvorleg»-stempel frå helsevesenet. Det blir kontraproduktivt, ►

Vi trenger språkdata så roboten skal skjønne hva du sier

Hvis automatiske oversetterverktøy, talegjenkjenning, prateroboter (chatboter) osv. skal kunne brukes på norsk, må programvarene føres med store mengder språkdata. Språkdata kan være f.eks. originale tekster, oversettelser, ordlister og transkriberte lydopptak. Sammen med bl.a. Nasjonalbiblioteket arbeider Språkrådet med å samle inn slike språkdata, særlig fra offentlige virksomheter, slik at de teknologiske nyvinningene skal forstå, snakke og skrive norsk. Ta vel imot oss når vi banker på døra!

Brukertesting av tekster trenger ikke å være omfattende og vanskelig.

På plakaten, side 3

for det siste vi vil, er at pasientane skal misse håpet om å bli friske.

Det var ikkje berre reaksjonane på bruken av ordet *alvorleg* som overraska Romm og kollegaene hennar. På førehand hadde dei tenkt å unngå namna *bipolar lidning* og *psykose* av frykt for at dei verka stigmatiserande. Tilbakemeldingane frå brukartestinga viste at det slett ikkje var nødvendig. Slik fekk nettstaden namnet *psykose-bipolar.no*.

– Brukarane syntest det var bra at vi gjekk rett på sak og bruka dei medisinske fagomgrepa, så lenge gjennomgangstonen på nettstaden var positiv og signaliserte håp. Om sjukdomen var *alvorleg* eller ikkje, vart noko anna.

Heile helsevesenet kan lære av tilbakemeldingane om kva ord pasientar vil bli møtte og ikkje møtte med, meiner Kristin Lie Romm.

– I helsevesenet er vi raske med å definere pasientar ut frå sjukdomen deira, og det skal vi nok vere litt forsiktige med. Eg har ikkje tidlegare tenkt over at eg har definert nokon ved å seie at «du har ei alvorleg psykisk lidning», men det er jo det eg gjer. Forsking viser at kreftpasientar som har håp, lever lenger enn dei som ikkje har det. Eg synest kommunikasjonssjefen i Mental Helse Ungdom, Adrian Lorentson, har samanfatta dette godt: «Helsevesenet er redd for å gje falskt håp, men det bør òg vere redd for falsk håpløyshe».

Lærdom for alle

Åse Wetås, direktør i Språkrådet, meiner funna frå brukartestinga ved OUS seier noko viktig om grensene mellom god og dårleg kommunikasjon.

– Dette er eit godt eksempel på at det som ser ut som språklege detaljar, kan vere avgjerande for kommunikasjonen mellom borgarane og det offentlege, seier Wetås.

Ho framhevar at det ikkje berre er helsevesenet som kan lære av erfaringane til

Kristin Lie Romm og kollegaene hennar.

– Godt tilpassa kommunikasjon er avgjerande for helsevesenet ettersom det steller med noko så viktig som helsa vår. Men overalt i staten må vi passe på ordvala våre. Det er viktig at folk har tillit til det vi driv med, og til den informasjonen vi sender ut. Dersom vi vel ord som folk ikkje kjenner seg heime i, sluttar dei fort å lese det vi skriv. Då når vi ikkje ut med informasjonen vår, og vi oppfyller samfunnsoppdraget vårt på ein dårlegare måte.

– Eg trur ordet *alvorleg* gjer at ein tenkjer på diagnosen og sjukdomen som noko meir permanent.

Kristin Lie Romm

Reaksjonane på ordet *alvorleg* hjå brukarane ved OUS illustrerer kor viktig det er å kjenne målgruppa si, seier Wetås.

Språklege merkelappar kan heilt klart påverke korleis vi oppfattar verda. Difor er det viktig å brukarteste tekstar for å finne ut kva ordval brukarane reagerer negativt på.

Wetås meiner det er særleg interessant at brukarane fekk negative assosiasjonar til ordet *alvorleg*, men ikkje til *bipolar lidning* og *psykose*.

Brukarane godkjende dei medisinske faguttrykka, men ikkje det dei oppfatta som ein normativ merkelapp frå helsevesenet. Av det kan vi lære at det ikkje nødvendigvis er dei prototypiske fagomgrepa som skremmer. Det kan like gjerne vere «vanlege» ord som har negativ verknad, utan at vi som fagfolk tenkjer over det.

Presist språk + digitalisering = sant

I framtida skal informasjonen flyte saumlaust i det offentlege. Då er det heilt naudsynt at språket i dei digitale løysingane er presist.

Digitaliseringa i det offentlege inneber at statlege etatar skal utveksle datasett, statistikk og annan informasjon automatisk mellom seg. Difor må alle etatar som nyttar informasjonen, leggje det same innhaldet i omgrepa som vert nytta. Døme: Vert *sambuar* definert og forstått på same måten i Nav som i Skattedirektoratet? Det trengst altså ein felles omgrepskatalog eller termbase for det offentlege. Brønnøysundregistra utviklar no ein slik base der statlege etatar kan leggje inn fagord med definisjonar som er viktige i sakshandsaming og samhandling med andre etatar eller innbyggjarar. Difi leiar arbeidet med å lage ein felles standard for registrering av fagord og definisjonar som skal gjelde alle offentlege etatar. Lurer de på korleis de skal komme i gang? Språkrådet hjelper gjerne til med kurs i omgrepсарbeid og definisjonsskriving.



Juryleder Cathrine Krøger
Foto: Lise Åserud / NTB scanpix

Gratulerer!

21. mars delte kommunal- og moderniseringsminister Monica Mæland ut klarspråksprisene for 2017.

Klarspråksprisen for staten gikk til Utdanningsdirektoratet, som har utviklet tilgjengelige og brukervennlige nettsider som belyser et komplisert og regelstyrt fagområde.

Plan- og bygningsetaten i Oslo kommune fikk klarspråksprisen for kommunene. Etaten har laget et felles, gjennomarbeidet og langsiktig opplegg for klarspråk som kommer alle brukerne til gode.

Årets temapris for godt språk i helse- og omsorgstekster gikk til Helse- og omsorgsdepartementet for forskrift om pasientbetaling for poliklinisk helsehjelp i spesialisthelsetjenesten.

– Nivået på kandidatene har aldri vært høyere enn i år. Jeg er imponert over resultatene og det store engasjementet, sier juryleder Cathrine Krøger.

Les mer om vinnerne og se opptak fra utdelingsarrangementet på klarsprak.no.

Brukertest med terningkast



Det er alltid lurt å prøve ut en tekst på potensielle brukere. De kan si noe om hvordan teksten fungerer. Brukertesting av tekster trenger ikke å være omfattende og vanskelig. Her er en enkel metode.

Brukerne gir teksten terningkast etter 18 kriterier som gjelder funksjon, struktur, formuleringer, rettskriving og visuell utforming. Resultatene av testen gir et godt utgangspunkt for videre arbeid med tekstene. Hvis dere bruker metoden både før og etter tekstbearbeiding, får dere også målt effekten av arbeidet.

1 TRINN 1 Forbered testingen

- Gjør dere kjent med skjemaet med kriterier og terningkast.
- Rekrutter testdeltakere blant potensielle brukere av teksten. Dere kan samle alle deltakerne samtidig, eller gjøre avtaler med én og én.

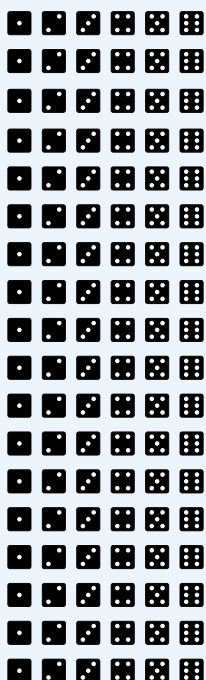
2 TRINN 2 Gjennomfør testingen

- Del ut teksten som skal testes, og skjemaet med kriteriene.
- Be hver enkelt deltaker lese teksten grundig og deretter sette ring rundt det terningkastet han/hun vil gi teksten etter hvert kriterium. Høyeste mulige skår er 6, laveste er 1.
- Samle resultatene, for eksempel ved å legge informasjonen inn i registreringskjemaet.

3 TRINN 3 Analyser og vurder innspillene

- Studer resultatene. Bruker dere Excel-skjemaet, blir svarene automatisk sortert i kategorier. Hver kategori blir framstilt visuelt, slik at det er enkelt å se hva deltakerne har gitt gode eller mindre gode tilbakemeldinger på.
- Vurder om funnene bør følges opp med andre tester. Siden denne testmetoden ikke gir noen forklaring på deltakernes tilbakemeldinger, kan det være lurt å følge opp med andre metoder i etterkant, for eksempel dybdeintervju.
- Lag en plan for hvordan dere skal jobbe videre med tekstene.

Gi dine karakterer til teksten ved å sette ring rundt terningene.

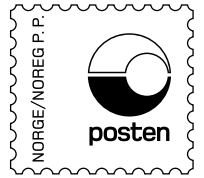
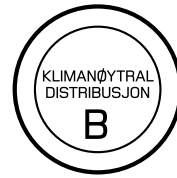


1. Jeg skjønner hvorfor [navnet på virksomheten] har skrevet denne teksten.
2. Teksten får fram hva jeg kan eller må gjøre etter å ha lest den.
3. Teksten gir meg et godt inntrykk av [navnet på virksomheten].
4. Det var lett å finne den informasjonen som er viktigst for meg.
5. Det er lett å få oversikt over innholdet i teksten.
6. Hovedoverskriften eller emnefeltet forteller meg hva teksten handler om.
7. Teksten inneholder informative mellomtitler.
8. Det er lett å lese setningene i teksten.
9. Teksten er formulert slik jeg selv snakker og skriver.
10. Teksten henvender seg direkte til meg.
11. Jeg forstår alle ordene som er brukt i teksten.
12. Teksten gir et profesjonelt inntrykk.
13. Ordene i teksten er skrevet riktig.
14. Teksten inneholder ingen forstyrrende feil.
15. Skriftstørrelsen i teksten passer meg.
16. Teksten er luftig og lett å finne fram i.
17. Teksten har en tiltalende utforming.
18. Samspeilet mellom tekst og bilder og figurer er godt.

Dette trenger dere

- inntil 15 deltakere
- teksten som skal testes
- et skjema med kriterier og terningkast til hver deltaker (bruk dette, eller last ned gratis fra ks.no)
- eventuelt et Excel-skjema der du registrerer resultatene og får dem framstilt grafisk (kan lastes ned gratis fra ks.no)

Returadresse:
Språkrådet
Postboks 8107 Dep
0032 OSLO



Språk i skvis

– I dag er det marknadskreftene åleine som avgjer kva for språkteknologiske løysingar som blir utvikla. Mykje finst berre på engelsk, noko finst på bokmål og svært lite finst på nynorsk. Ein vel-fungerande språkbank kan vere med på å justere og motverke denne utviklinga, seier leiaren for Språkrådets framtidsutval, Unn Røyneland.

Framtidsutvalet er eit breitt samansett eksternt utval. Det skal peike på tema som bør prioriterast i norsk språkpolitikk i åra framover for å sikre at norsk språk framleis skal vere i bruk på alle samfunnsområde. På Språkdagen 15. mars presenterte utvalet tre viktige innsatsområde: språk i digitale verktoy, det fleirspråklege samfunnet og språk i skjæringspunktet mellom akademia og næringsliv. Utvalet skal levere den endelege rapporten sin 15. september 2018.

[Sjå opptak frå Språkdagen og les meir om arbeidet i utvalet på \[sprakradet.no\]\(http://sprakradet.no\).](#)

SPRÅKEGGET – sakset fra en riksavis

Iranske medier hevder å ha gjennomført en vellykket rakettoppskyting.

Hvem er det da som produserer nyheter i Iran?

SPRÅKTIPS

Klarspråkstipset

«Hvis det er mulig å stryke et ord, stryk det», er et råd fra forfatteren George Orwell. Ofte bruker vi flere (eller vanskeligere) ord enn vi egentlig trenger. Det enkleste er ofte det beste.

- for så vidt ikke → hvis ikke
- i den utstrekning → så langt
- så vidt gjørlig → hvis (det er) mulig, hvis det lar seg gjøre
- er egnet til å → kan
- er beheftet med usikkerhet → er usikker(t)

[Flere klarspråkstips får du i nettkurset «Den gylne pennen» på \[klarsprak.no\]\(http://klarsprak.no\).](#)

Språkspørsmålet

Kjøleg står ikkje i nynorskordboka, men *kjølig* står. Er dette ein glipp? Vi må vel kunne skrive *kjøleg* på nynorsk, jamfør andre adjektiv på *-leg* (nynorsk) og *-lig* (bokmål).

Svar: Det heiter *kjølig* både på bokmål og nynorsk. Det er rett at etterleddet *-lig* i bokmål svarer til *-leg* i nynorsk (til dømes *frykteleig* – *frykteleg*, *rolig* – *roleg*), men ordet *kjølig* er danna med etterleddet *-ig* (*kjøl* + *ig*), jf. ordet *kjøl* 'kaldt luftdrag'.

Hvem, sa du?

Etter seks måneder i presidentstolen er selv de mest trofaste Trump-tilhengerne i ferd med å miste troen.

Dette stod å lese i riksnhyetene sist høst, og man kunne lure på hvor trangt det er om plassen i den presidentstolen.

Det kan fort bære galt av sted når en setning som omhandler to aktører, innledes med et preposisjonsuttrykk som skjuler den ene aktøren. Forklaring følger: I denne setningen underforstås det i preposisjonsuttrykket *etter seks måneder i presidentstolen* et logisk subjekt («noen») som «sitter» i presidentstolen. Ifølge den såkalte subjeksregelen må dette logiske subjektet være det samme som det grammatiske subjektet i setningen. Men det grammatiske subjektet her er *de mest trofaste Trump-tilhengerne*. Strengt tatt står det altså at tilhengerne både sitter i stolen og er i ferd med å miste trua. Men det var neppe tanken bak. Det er altså viktig å nevne subjektet. Husk å vise hvem som gjør hva!