



Klarspråk med andraspråksfokus

En guide för valideringsfrågor

Förord

Under våren 2023 bearbetade LYS förlag det svenska språket i valideringsfrågor. Målet var att göra frågorna mer lättbegripliga för validanden, särskilt med tanke på att alla inte har svenska som förstaspråk.

Arbetet var en del av Sobonas partsgemensamma främjandearbete, med delfinansiering av Arbetsförmedlingen, för att stödja nyanländas etablering på arbetsmarknaden.

Guiden riktar sig främst till dig som arbetar med att ta fram valideringsfrågor, men även till handledare och bedömare som arbetar praktiskt med frågorna i valideringsprocessen.

I guiden kan du läsa mer om vad klarspråk är, klarspråk med andraspråksfokus och även om klarspråk i valideringssituationer.

/Conny Larsson, chef kompetenskansliet Sobona

Innehållsförteckning

Klarspråksguide med andraspråksfokus	4
Vad är klarspråk?	4
Ett vårdat språk	4
Ett enkelt språk	5
Ett begripligt språk	6
Mottagare med svenska som andraspråk	6
Klarspråk i valideringssituationer	8
Tydligare, inte enklare	8
Tips för tydligare valideringsfrågor	10
1. Var konkret	11
Fråga om en sak i stället för flera	11
Berätta hur många exempel man ska svara med	11
Använd case-formatet	12
Undvik snedstreck	13
2. Tänk igenom strukturen	14
Avsluta med frågan	14
Använd frågeformat	15
Undvik kompakta frågor	16
Var tydlig med vem du pratar om	17
Var konsekvent i svarsalternativen	18
3. Ha koll på grammatiken	19
Använd aktiv form	19
Använd aktiv form	19
Undvik hypotetiska frågor	21
Använd ord även om de kan släpas	21
4. Använd skiljetecken och stava rätt	22
Var noggrann	22
Använd rätt skiljetecken	23
5. Välj rätt ord	23
Använd rätt pronomen och subjekt	23
Var konsekvent	24
Checklista	25
Är frågorna konkreta?	25
Är frågorna välstrukturerade?	25
Är grammatiken anpassad för målgruppen?	25
Har du dubbelkollat stavning och skiljetecken?	25
Är ordvalet lämpligt?	25

Klarspråksguide med andraspråksfokus

En viktig del av validering är de frågor som validanden ska svara på. Att validanden förstår frågan och kan formulera ett svar innebär att språket är ett centralt verktyg för att utföra valideringen. Genom att använda klarspråk i valideringsfrågorna kan du underlätta för den som har svenska som andraspråk, utan att tumma på det yrkesrelaterade innehållet i frågorna.

Vad är klarspråk?

Man brukar säga att klarspråk är vårdat, enkelt och begripligt. Klarspråk ska framför allt vara anpassat efter mottagarnas behov. I den här guiden fokuserar vi på en särskild grupp mottagare, nämligen vuxna andraspråkstalare.

Det handlar alltså om individer som inte har svenska som förstaspråk, utan som har lärt sig svenska som vuxna. De flesta av de rekommendationer som vi ger i guiden är förmodligen också till hjälp för den som har svenska som modersmål.

Klarspråk

Klarspråk är språk som är anpassat för mottagaren. Det ska vara:

1. Vårdat
2. Enkelt
3. Begripligt

Ett vårdat språk

Vad är då ett vårdat språk? I det här sammanhanget betyder det inte att man inte ska svära, utan att man använder skriftspråket enligt de språkliga normer som finns. Det här kan verka självklart, men i vårt arbete med valideringsfrågorna upptäckte vi att det inte är så.

En enkel sak som många missar är till exempel att sätta frågetecken efter en fråga, och att sätta punkt efter ett påstående eller en uppmaning.

Exempel på frågor där man *inte* använt ett vårdat språk:

Ge exempel på ett bränsle?

Vad har företaget för syfte.

Att förklara hur avfallstrappan fungerar.

Att det här blir rätt är extra viktigt när man har att göra med mottagare som inte har svenska som förstaspråk. Som andraspråkstalare har man inte samma känslighet för när ordföljden visar att det är en fråga eller en uppmaning, och därför är skiljetecken (som till exempel frågetecken eller punkt) till stor hjälp.

Förslag på bättre versioner av frågorna ovan:

Ge exempel på ett bränsle.

Vad har företaget för syfte?

Hur fungerar avfallstrappan?

Dubbelkolla alla frågor och uppmaningar innan publicering. Om du är osäker på vad som är rätt i olika sammanhang kan du använda boken *Svenska skrivregler*, som är ett referensverk för just skrivregler.

Ett enkelt språk

I andra klarspråkguiden kan man ibland läsa att det är viktigt att använda "enkla ord", och med det menar man oftast ord som tillhör talspråket och har en mindre formell stil. I stället för *tillse* bör man enligt dessa guider skriva *se till* och i stället för *juridik* kanske man föreslår ordet *lagar*.

Vad som är ett enkelt språk beror dock på hur mottagargruppen ser ut. För den som håller på att lära sig svenska kan ett partikelverb som *se till* vara väldigt svårt, eftersom det har en betydelse som inte har att göra med att se något.

Ordet *tillse* är förstås också svårt och ovanligt för en andraspråksinlärare, men det ordet går i alla fall att slå upp i en ordbok, vilket är svårt med *se till*.

Ordet *juridik* tycker många är mer avancerat än ordet *lagar*, men för en andraspråksinlärare är det större chans att det latinska lånordet *juridik* heter ungefär samma sak på förstaspråket, än det urgamla svenska ordet *lag*.

Det hela handlar om mottagaranpassning.

Den stora utmaningen med ett enkelt språk i en valideringssituation är att vi inte kan förenkla frågans innehåll. Därför rekommenderar vi inte att man förenklar eller byter ut till synes svåra ord eller termer, utan att man i stället fokuserar på att förenkla frågornas struktur och upplägg. Vi vill inte sänka den rent yrkesmässiga nivån i valideringen.

Ett begripligt språk

För en lyckad valideringsprocess är det givetvis viktigt att validanden förstår själva frågan. Ibland kan validanden ha bristande kunskaper i svenska. Hur gör vi det begripligt då? Jo, då är de viktigaste att vara så *tydlig* som möjligt. En tydligt formulerad fråga är mer begriplig än en vagt formulerad fråga.

Det här gäller språket, men också det kulturella. I en vanlig valideringsfråga kan det finnas kulturella undertexter som påverkar begripligheten.

I frågan *Varför kan konflikter vara bra?* är det underförstått att konflikter framför allt ses som något negativt, för annars hade man inte ställt frågan på det här sättet. Det här är något typiskt för en svensk arbetsplatskultur där vi vill ha så få öppna konflikter som möjligt.

I många andra kulturer är konflikter som en konstruktiv metod för utveckling vanligt. En individ som kommer från en sådan kultur kan få svårt att svara på den här frågan. För det är ju en självklarhet.

Här kan det vara bättre att formulera frågan till två delfrågor som inte bygger på underförstådda kulturella normer: *Varför kan konflikter vara dåliga? Varför kan konflikter vara bra?*

Mottagare med svenska som andraspråk

Målgruppen vuxna med svenska som andraspråk är en mycket heterogen grupp. De har varierande kunskaper i svenska, olika erfarenheter av svenska språket och svensk kultur.

De har olika modersmål, talar olika många språk och har olika erfarenheter av språkinläring. Trots detta finns några allmänna punkter som är gemensamma för de flesta.

Ett begränsat ordförråd i svenska

- Ta inte för givet att det är yrkesrelaterade ord som är svårast. Den som har arbetat eller haft praktik i Sverige kan ha ett stort yrkesrelaterat ordförråd, men kan fortfarande sakna många vardagliga ord, eftersom språket hemma ofta inte är svenska.
- Nya eller okända ord behöver inte alltid skapa problem. Det finns förutom traditionella ordböcker en mängd appar och andra digitala verktyg som man kan använda för översättning. Däremot kan det vara svårt med ord som skiljer sig mycket från sin grundform. Ordet *nyinköpt*, till exempel, är ett så kallat perfekt particip. Om man läser *nyinköpt* är det inte uppenbart att det här är en participform av partikel verbet *köper in* och att det har hänt nyligen. I stället kan man tolka det som en form av ett verb som man tror heter *nyinköpa*, och så försöker man förgäves ta reda på vad det ordet betyder.

- Partikelverb som: *se till*, *bli av*, *slå ut* och *lägga till* är en vanlig källa till missförstånd. Det här är fraser som är väldigt vanliga i svenskan. De består av till synes enkla och korta ord, men som kombineras på ett sätt som gör det väldigt svårt för andraspråkstalare. De flesta svenskar känner till att "slå på teven" kan betyda två olika saker, beroende på hur man betonar "slå på". Den som har svenska som förstaspråk hör skillnaden direkt, men det gör inte andraspråkstalaren. När partikelverb står i skrift kan man ju inte heller höra betoningen, så då blir det extra svårt.

En ovana vid utfyllnadsord

- Som modersmålstalare är det lätt att tänka att ett enkelt språk är detsamma som ett vardagligt språk. Man kan tro att en text blir lättare att läsa om den liknar talspråk. För en andraspråkstalare kan det dock bli precis tvärtom, eftersom man ofta saknar stora delar av det vardagliga språket. Ett annat vanligt fenomen är att den som är ny i språket bedömer vartenda ord i texten som lika viktigt, och då kan småord som *ju* och *väl* störa tolkningen.

Svårt att tolka felstavade ord.

- I sitt modersmål ser man snabbt att ett ord är felstavat, men som andraspråkstalare kan man tro att man stött på ett helt nytt ord som man inte kan än. En felstavning kan dessutom råka bli ett annat befintligt ord. Till exempel kan *skarvning* lätt bli *skavning* och *miljöbalken* kan bli *miljöbanken*. Som modersmålstalare är det ganska lätt att avgöra att felet beror på avsändaren, men som ny i språket tror man lätt att bristen sitter hos en själv.

Klarspråk i valideringssituationer

Klarspråk ska vara anpassat till mottagaren. Det innebär att man tar hänsyn till i vilken situation som språket används.

- En validering är ett stressmoment. Validanden gör någonting som kan ha stora konsekvenser för framtiden, och det är mycket som står på spel. Det påverkar vissa mer än andra och kan göra att man får svårt att fokusera, vilket påverkar språkkunskaperna negativt.
- Validanden måste behärska två kompetenser: yrkeskompetensen som ska valideras och språkkompetensen som krävs för att förstå och svara på frågorna. Om den ena eller andra av kompetenserna är låg blir det svårare att klara uppgiften. Den som har svenska som andraspråk måste lägga mer mental energi på den språkliga delen, och det tar på krafterna. Den kognitiva bördan är extra stor, eller i klartext: det blir jobbigt.
- En validand som växt upp i en annan kultur kan sakna underförstådda kulturella referensramar som behövs för att förstå frågorna och för att veta vad som förväntas vara ett bra svar. Hur man genomför ett test och svarar på frågor skiljer sig åt mellan olika kulturer. I vissa kulturer kan ett test handla om att "sätta dit" den som testas, så där finns det en ojämn maktbalans. Den som är van vid en sådan kultur kan känna sig väldigt underlägsen i testsituationen och förvänta sig en mycket kritisk bedömare. I en del kulturer har man bara en enda chans att bli testad, medan i det andra kan finnas oskrivna regler om att man måste ta testet flera gånger innan bedömarens kan överväga att godkänna en. Om man är van vid en sådan kultur kan första försöket av en validering kännas som ett spel för gallerierna.

De ovanstående tre punkterna är egentligen inte språkliga, men det är saker som påverkar kommunikationen i bedömningssituationen. Fokus ska ju vara på att bedöma någons yrkeskompetens och inte personens språk eller kulturella bakgrund. Därför är det viktigt att känna till detta.

Tydligare, inte enklare

Att göra språket tydligare betyder inte att man ska göra frågorna enklare eller sänka nivån på det som man testar. Om yrket kräver en viss kompetens, inklusive ett antal termer och begrepp, måste man förstås testa den kompetensen och de termer och begrepp som krävs.

Det betyder att vi bara kan förenkla språket till en viss gräns. Däremot kan vi göra mycket för att kommunikationen ska bli *tydligare*. Den största insatsen vi kan göra är att minska den kognitiva bördan genom att strukturera frågorna så att de blir mindre jobbiga att ta sig igenom.

Genom att presentera olika moment i en fråga på ett strukturerat sätt kan vi hjälpa validanden att först processa frågan i huvudet och sedan svara. Därför

bör grundprincipen vara **att minska den kognitiva bördan** genom att använda **ett tydligt och välstrukturerat språk**.

Att utföra ett arbete på sitt andraspråk är svårt, och att bli validerad kan kännas stressigt. Hjälpt validanden så att hen inte behöver ha flera saker i huvudet samtidigt. Följande punkter går ut på att minska den kognitiva bördan.

Tips för tydligare valideringsfrågor

När du klarspråksbearbetar valideringsfrågor ska du inte göra frågorna *enklare*, utan *tydligare*. Det finns flera sätt att göra detta på, och beroende på varje enskild frågas art behöver du arbeta med olika saker.

Fem tips:

1. Var konkret.
2. Tänk igenom strukturen.
3. Ha koll på grammatiken.
4. Använd skiljetecken och stava rätt.
5. Välj rätt ord.

1. Var konkret

Fråga om en sak i stället för flera

Några frågor handlar om utrustning, installationer eller anläggningar. Man kanske ska beskriva hur något fungerar eller vad skillnaden är mellan olika typer.

Här är det onödigt att fråga om hur *flera* saker används eller fungerar, om man lika gärna kan fråga om hur *en* sak används eller fungerar.

Rent språkligt blir det lättare att svara om man berättar om *en* sak. Använd singular i stället för plural om möjligt.

Ursprunglig fråga	Förslag
Vad är skillnaden på elskåp och transformatorstationer?	Vad är skillnaden på ett elskåp och en transformatorstation?
Hur kopplar man in belysningsstolpar?	Hur kopplar man in en belysningsstolpe?
Vad gör du om kunder ställer frågor som du inte kan svara på?	En kund ställer en fråga. Du kan inte svara på frågan. Vad gör du?

Berätta hur många exempel man ska svara med

Om du vill ha exempel, specificera hur många, till exempel ett, två, tre eller fem. Om man inte vet hur många man ska svara med kan det bli ett onödigt stressmoment att ta det beslutet.

Ursprunglig fråga	Förslag
Ge exempel på lagar och allmänna föreskrifter som reglerar och påverkar det dagliga arbetet inom tillsyn och skötsel av fastighet:	Det finns lagar och allmänna föreskrifter som reglerar och påverkar det dagliga arbetet inom tillsyn och skötsel av fastighet. Vilka är de här lagarna och allmänna föreskrifterna? Ge tre exempel.
Ge exempel på icke behörighetspliktiga el-arbeten:	Vad är icke behörighetspliktiga elarbeten? Ge ett exempel.
Ge exempel på vanligt förekommande passagesystem:	Vilka passagesystem är vanliga? Ge tre exempel.

Använd case-formatet

Om frågan handlar om hur man bör agera i en viss situation blir den ofta onödigt abstrakt. Det innebär dels att meningsstrukturen blir mer komplex, dels att det är svårare att formulera ett svar på frågan.

Här kan du jobba efter konkreta case i stället för att göra en lång fråga.

Ursprunglig fråga	Förslag
Vilken skyddsutrustning ska användas när man tar ner en nödställd från en stolpe eller korg?	Du ska ta ner en nödställd person från en stolpe eller en korg. Vilken skyddsutrustning ska du använda?
Vad är viktigt att tänka på när du bemöter en person som är osäker och precis har börjat på din arbetsplats?	Du bemöter en person som är ny på din arbetsplats. Vad gör du?
Vad kan hända om man blir en halvtimme sen och inte meddelar sina kollegor?	Du kommer till jobbet en halvtimme för sent. Du har inte sagt det till dina kollegor. Vad kan hända?
Hur gör du om du inte kan hjälpa en kund eller besvara dennes fråga?	En kund har en fråga eller ber dig om hjälp. Du kan inte svara på frågan eller hjälpa kunden. Vad gör du?

Undvik snedstreck

Om du lägger in ett snedstreck (/) verkar det som att du inte har bestämt dig för vad du vill fråga om. Lämna inte det beslutet till validanden. Dela i stället upp frågan i flera frågor, och överväg att korta ner den till en av delfrågorna.

Ursprunglig fråga	Förslag
Vad finns det för syfte och vision/mål med svensk avfallshantering?	Vad finns det för syfte med svensk avfallshantering? Vad finns det för vision med svensk avfallshantering? Vad finns det för mål med svensk avfallshantering? Eller enbart: Vad är syftet med svensk avfallshantering?
Vad behöver du tänka på när du hanterat/emot/sorterat olika okända ämnen och material så som: - stickande föremål - skärande föremål - frätande vätskor/material	Du ska ta emot, hantera och sortera okända ämnen och material, som till exempel - stickande föremål - skärande föremål - frätande vätskor - frätande material. Vad ska du tänka på då?
Beskriv varför du behöver splitta/dela fiber.	Varför behöver man splitta fiber? Varför behöver man dela fiber?

2. Tänk igenom strukturen

Avsluta med frågan

När du beskriver en situation som kräver ett visst agerande blir frågan ofta lång. Det kan vara svårt för validanden att minnas vad man egentligen ska svara på när hen har läst igenom hela frågan.

Använd gärna en case-modell där du beskriver situationen först och ställer frågan sist.

Ursprunglig fråga	Förslag
Om du upptäcker att problem kan lösas smidigare än vad företagets befintliga rutiner kan, till vem ska du föreslå din förbättring?	Företaget har rutiner för hur man ska lösa ett problem, men du har en idé för hur man kan lösa det här problemet på ett bättre sätt. Med vilken person ska du prata om den här idén?
Beskriv vilket material du använder för att tätta hålet när kanalisationsrör är på plats i hålet igenom husväggen.	Du har installerat ett kanalisationsrör i ett hål i en husvägg. Nu ska du tätta hålet. Vilket material använder du?
Vem bestämmer var hål genom fastighetsväggen ska tas för att få in fiberkabel i huset?	Du ska ta in en fiberkabel i ett hus. För det behöver du göra ett hål i väggen. Vem bestämmer var hålet ska vara?

Använd frågeformat

Ställ frågor i stället för att be validanden förklara eller beskriva något.

Ursprunglig fråga	Förslag
Beskriv hur belysningsnät är uppbyggda och hur de fungerar.	Hur är ett belysningsnät uppbyggt? Hur fungerar ett belysningsnät?
Beskriv ett vanligt problem eller en avvikelse som kan uppstå i en arbetssituation och ge 2 alternativ till hur detta problem skulle kunna lösas:	Vad är ett vanligt problem som kan uppstå i ditt arbete? Hur kan man lösa det här problemet? Ge två exempel på lösningar.
Ge exempel på minst 2 problem som kan uppstå vid mekanisk rening och hur de åtgärdas på bästa sätt.	Vilka problem kan uppstå vid mekanisk rening? Ge två exempel. Hur löser man de här problemen?

Undvik kompakta frågor

Det kan vara svårt att processa frågor som innehåller flera beståndsdelar. Det gör också att det blir svårare att svara på den, eftersom man måste komma ihåg andra delar av frågan när man svarar på en.

Dela upp frågan i flera delfrågor. Då blir det också mycket lättare för bedömare att tydligt se vilka delfrågor validanden kan svara rätt på.

Ursprunglig fråga	Förslag
Vad har du för uppgifter/ansvar kring arbetsmiljö och säkerhet på din arbetsplats?	Vad har du för uppgifter kring arbetsmiljö på din arbetsplats? Vad har du för ansvar kring arbetsmiljö på din arbetsplats? Vad har du för uppgifter kring säkerhet på din arbetsplats? Vad har du för ansvar kring säkerhet på din arbetsplats?
Beskriv hur spillvatten från hushåll och industri kommer från kund till reningsverken:	Hur kommer spillvatten från hushåll till reningsverken? Hur kommer spillvatten från industri till reningsverken?
Vid markarbeten är det viktigt att man följer de säkerhetsregler och föreskrifter som finns för att undvika risk för skada och att olycka uppstår. Beskriv några av de krav som ställs utifrån arbetsmiljö och säkerhet kring grävning, öppet schakt och återställande av schakt.	Vid markarbeten är det viktigt att du följer säkerhetsregler och föreskrifter. Om du inte gör det kan det inträffa skador eller olyckor. Vilka krav finns utifrån arbetsmiljö och säkerhet när det gäller grävning? Vilka krav finns utifrån arbetsmiljö och säkerhet när det gäller öppet schakt? Vilka krav finns utifrån arbetsmiljö och säkerhet när det gäller återställande av schakt?
Vad är syftet med återbruk och vad är skillnaden mellan återbruk och återvinning?	Vad är syftet med återbruk? Vad är skillnaden mellan återbruk och återvinning?

Var tydlig med vem du pratar om

Undvik abstraktioner utan egentligt subjekt. De här frågorna, där man inte vet *vem* frågan gäller, är svåra att svara på. Välj hellre du-form än "man".

Ursprunglig fråga	Förslag
Det är viktigt att kommunicera.	Det är viktigt att du kommunicerar.
Vad betyder det att "ta eget initiativ"?	Vad gör du när du tar eget initiativ?
Före idrifttagning finns det speciella riskbedömningar att följa. Vad kan hända om man slarvar med detta?	Du ska utföra en idrifttagning. Det finns speciella riskbedömningar som du måste göra. Vad kan hända om du slarvar med riskbedömningarna?

Var konsekvent i svarsalternativen

Om du har svarsalternativ i kryss- eller flervalsfrågor så gör du det lättare att svara på om alternativen är formulerade enligt samma mönster. Varje alternativ ska kunna läsas för sig.

Ursprunglig fråga	Förslag
<p>Vad kan påverka samarbetet? Bestäm om det påverkar positivt eller negativt.</p> <ul style="list-style-type: none">- Tydliga mål- Alla vet vem som gör vad- Kommunikation- Alla bidrar- Ingen pratar- En bestämmer allt- Ingen lyssnar- Man jobbar ensam	<p>De här meningarna beskriver saker som kan påverka samarbete på arbetsplatsen. Påverkar de samarbetet på ett positivt sätt eller på ett negativt sätt?</p> <ul style="list-style-type: none">- Företaget har tydliga mål.- Alla vet vad varje person ska göra.- Alla kommunicerar med varandra.- Alla tar initiativ för att göra arbetet bättre.- Ingen pratar.- En person bestämmer allt.- Ingen lyssnar.
<p>Välj de alternativ som räknas som friskvård:</p> <ul style="list-style-type: none">- ansiktsbehandling- träna på gym- massage- tandläkare- gå i parterapi- vilorum- språkkurs- simma	<p>Vilka av de här alternativen räknas som friskvård?</p> <ul style="list-style-type: none">- träna på gym- få massage- gå till tandläkaren- gå i parterapi- använda ett vilorum- gå en språkkurs- simma
<p>Vad är viktigt att tänka på när det gäller utrymningsvägar?</p> <ul style="list-style-type: none">- Utgångar ska vara tydligt markerade.- Lås alltid alla dörrar.- Inte ställa saker framför dörrar.- Det ska vara galler på fönstren.	<p>Vad måste man tänka på vad gäller utrymningsvägar?</p> <ul style="list-style-type: none">- Alla utgångar måste vara markerade på ett tydligt sätt.- Man ska alltid låsa alla dörrar.- Man får inte ställa saker framför dörrar.- Det ska vara galler för fönstren.

3. Ha koll på grammatiken

Använd aktiv form

Undvik s-passiv. Det är lättare att förstå frågan om man vet vem den rör.

Ursprunglig fråga	Förslag
Vilken skyddsutrustning ska användas när man tar ner en nödställd från en stolpe eller korg?	Du ska ta ner en nödställd person från en stolpe eller en korg. Vilken skyddsutrustning ska du använda?
Vid rondering av fiberanläggning rapporteras det som upptäcks. Skriv ner 2 saker du rapporterat om senast.	När du ronderar en fiberanläggning rapporterar du det som du upptäcker. Vad har du rapporterat om nyligen? Ge två exempel.
Vilka säkerhetsåtgärder behöver göras innan och under arbetet?	Vilka säkerhetsåtgärder behöver du vidta innan du börjar arbetet? Vilka säkerhetsåtgärder behöver du vidta medan du arbetar?

Vad är s-passiv?

S-passiv kallas en konstruktion när man inte beskriver vem som gör något. Verbet slutar på s.

Hur **dokumenteras** avvikelser?

Hur **rengörs** trapphus i rätt ordning?

Vilka digitala system **används** för rapportering?

S-passiv kan vara användbart i många situationer, men vi avråder från det i valideringen, just för att det är en onödig svårighet för andraspråkstalare.

Använd aktiv form

Undvik perfekt participformer som kan vara svåra att känna igen.

Ursprunglig fråga	Förslag
När du dokumenterar är det bra att bifoga bilder på utfört uppdrag eller gjord justering. Varför är det bra?	Du dokumenterar ett uppdrag som du har utfört eller en justering som du har gjort. Du bifogar bilder. Varför är det bra att bifoga bilder?
Beskriv tågordningen i hur man åtgärdar en hittad störning i fiberanläggningen.	Man har hittat en störning i en fiberanläggning. Nu ska man åtgärda den. Vilka moment ingår i åtgärden? I vilken ordning utför man dem?
Vilken vinkel bör ett borrar hål i fastighetens vägg ha och ska högsta punkten vara inne i fastigheten eller på utsidan?	Du ska borra ett hål i ytterväggen på ett hus. Vilken vinkel ska hålet ha? Ska hålets högsta punkt vara inomhus eller utomhus?

Vad är perfekt particip?

Perfekt particip är en form av ett verb som fungerar som ett adjektiv. Det beskriver ofta ett resultat.

Hur är ett belysningsnät **uppbyggt**?

Varför ska kanalisationsrör inte böjas mer än minsta **tillåtna** böjradie?

Hur ser du att svetsen är **lyckad**?

Precis som s-passiv är perfekt particip en form som är användbar och som inte alltid går att undvika. I vissa fall kan man dock byta ut den mot en aktiv form som gör frågan mer tydlig och mindre kompakt.

Undvik hypotetiska frågor

Undvik konditionella satser (*hur skulle du göra...?*) och ersätt det i möjligaste mån med presens indikativ (*hur gör du...?*).

Det är grammatiskt sett mycket svårare för en andraspråksinlärare att svara på en fråga som är ställd i konditionalis.

Ursprunglig fråga	Förslag
Beskriv ett vanligt problem eller en avvikelse som kan uppstå i en arbetssituation och ge 2 alternativ till hur detta problem skulle kunna lösas:	Vad är ett vanligt problem som kan uppstå i ditt arbete? Hur kan du lösa det här problemet? Ge två exempel på lösningar.
Hur skulle du göra om du vill lära dig något nytt i ett arbete?	Du vill lära dig något nytt i arbetet? Vad gör du?
Ge ett exempel på en konflikt som kan uppstå och hur du skulle lösa konflikten? Ta exempel från arbete, studier eller privatliv.	Ge ett exempel på en konflikt. Konflikten kan vara på arbetet, i en studiesituation eller i vardagslivet. Hur löser du den här konflikten?

Använd ord även om de kan skippas

Ibland kan vi ta bort *har* och *som* i bisatser. De här orden kan dock vara till hjälp för en andraspråkstalare som ska analysera en fråga, så låt dem finnas med.

Använd *har* i bisatser, även om det inte behövs.

Ursprunglig fråga	Förslag
Prata med personen som utfört jobbet.	Prata med personen som har utfört jobbet.
Vad gör du när du dokumenterat?	Vad gör du när du har dokumenterat?
Hur kan du göra för att kontrollera att du förstått information på rätt sätt från en annan person?	Du har fått information från en annan person. Du vill kontrollera att du har förstått rätt. Vad gör du?

Använd *som* i bisatser, även om det inte behövs.

Ursprunglig fråga	Förslag
Ring den du pratat med.	Ring den som du har pratat med.
Spara dokumentet du arbetat med.	Spara dokumentet som du har arbetat med.
Beskriv arbetet du utfört.	Beskriv arbetet som du har utfört.

4. Använd skiljetecken och stava rätt

Var noggrann

Dubbelkolla att allt är rättstavat. Det kan låta enkelt, men små fel smyger sig lätt in, och allt syns inte i stavningskontrollen. Tänk på att vissa ord kan betyda någonting helt annat om de stavas fel. Om det inte är rätt finns det en risk att validanden misstolkar frågan.

Ursprunglig fråga	Förslag
Hur kan du kontrollera och se till att nycklar, brickor, kort och/eller fysiska kontakter finns tillgängliga för att kunna utföra aktuella uppdrag?	För att kunna utföra ditt uppdrag behöver du kontrollera att de här sakerna är tillgängliga: - nycklar - brickor - kort - kontanter Hur gör du det?
Var hittar du mest och lättillgänglig information kring hur ni inom bolaget ska hantera avfall? Miljöbalken eller Avfallsförordningen?	Du vill ha lättillgänglig och utförlig information om hur ditt företag ska hantera avfall. Var hittar du det? Miljöbalken eller Avfallsförordningen?
Beskriv vilka verktyg och maskiner som används vid skavning av optisk fiber.	Vilka verktyg använder man när man jobbar med skarvning av optisk fiber?

Använd rätt skiljetecken

Dubbelkolla att du använder frågetecken i frågor och punkt när du ger instruktioner. Det här är särskilt viktigt om du kopierar frågorna från en annan typ av dokument, till exempel en checklista, då de sällan är formulerade som frågor i sådana.

Ursprunglig fråga	Förslag
Förklara vad som menas med avfall:	Vad är avfall?
Ge exempel på minst 3 olika förpackningar och var de ska slängas?	Ge exempel på tre olika förpackningar. Var ska de slängas?
Att förklara hur dokumentation i digitala system fungerar.	Hur fungerar dokumentation i digitala system?

5. Välj rätt ord

Använd rätt pronomen och subjekt

Var tydlig med vem frågan handlar om: Är det *du*, *man* eller *ni*? På svenska skriver vi gärna *ni* när vi pratar om hela företaget, men det kan vara otydligt för den som har ett annat förstaspråk.

Hen kan tolka *ni* som en artigare form av *du*. Skriv i stället *företaget* eller *arbetsplatsen*.

Ursprunglig fråga	Förslag
Vad har ni för rutiner för avfallsåtervinning?	Vad har arbetsplatsen för rutiner för avfallsåtervinning?
Vad har ni för tjänster och produkter som ni erbjuder era kunder?	Vilka tjänster eller produkter erbjuder företaget?
Varför kan det vara viktigt att ha en sorteringslista från återbruksentreprenören när ni ska ta emot varor till återbruk?	Din arbetsplats ska ta emot varor till återbruk. Det är viktigt att ni har en sorteringslista för återbruksentreprenören. Varför är det viktigt?

Var konsekvent

Använd samma ord för samma sak. Skriv inte både *bolaget* och *företaget* i samma fråga om du menar samma sak, för då är det risk att mottagaren tolkar detta som att det är två olika saker.

Ursprunglig fråga	Förslag
Vilka på företaget ansvarar för bolagets arbetsmiljö?	Vilka personer på företaget ansvarar för arbetsmiljön?
Hur fungerar rökgaskondensering? Varför uppstår rökgasavfuktning?	Hur fungerar rökgaskondensering? Varför uppstår rökgaskondensering?
Vad har företaget för syfte? Hur ska man uppnå det här målet?	Vad har företaget för mål? Hur kan man uppnå det?

Checklista

Är frågorna konkreta?

- Har du berättat hur många exempel du vill ha i svaret?
- Gäller frågan *en* sak i stället för samma sak i plural?
- Är långa frågor formulerade som konkreta case?
- Har du ersatt alla snedstreck med ett tydligare alternativ?

Är frågorna välstrukturerade?

- Inleder du frågan med en lägesbeskrivning och avslutar med själva frågan?
- Använder du ett frågeformat i stället för en instruktion som börjar med "beskriv" eller "förklara"?
- Har du delat in kompakta frågor i flera delfrågor?
- Är det tydligt vem frågan gäller?
- Är svarsalternativen i flervalsfrågor konsekventa?

Är grammatiken anpassad för målgruppen?

- Har du ersatt s-passiv med aktiv form?
- Har du ersatt perfekt particip med aktiv form?
- Använder du presens i stället för *skulle*?
- Använder du *har* även om du kan skippa det?
- Använder du *som* även om du kan skippa det?

Har du dubbelkollat stavning och skiljetecken?

- Är alla ord rättstavade?
- Använder du frågetecken vid fråga och punkt vid instruktion?

Är ordvalet lämpligt?

- Har du ersatt *ni* med *företaget* eller *arbetsplatsen*?
- Använder du samma ord för samma sak om saken återkommer i frågan?

© Sobona (2023)

www.sobona.se

Hornsgatan 20, 118 82 Stockholm
08-452 77 00, kontakt@sobona.se

sobona
Kommunala företagens
arbetsgivarorganisation