

mål¹+mæle



Runer på Internettet

Hvert år findes der nye runeindskrifter, blandt andet på genstande af metal og træ. Et nystartet projekt skal gøre alle danske runeindskrifter tilgængelige på internettet. Michael Lerche Nielsen, der er en af projektets bagmænd, beretter om runologiens fortid, nutid og fremtid. Læs side 7

Sproglege og sprogviden

Hvad skal man vide om dansk sprog for at vinde i Lykkehjulet og andre populære sproglege? Professor i anvendt sprogvidenskab Carsten Elbro giver nogle gode råd. Læs side 19

Vedr. sagsnummer 35294775

Kan et brev fra et forsikringssselskab have denne overskrift? I forsikringssselskabet Topdanmark har piben nu fået en anden lyd. 4000 standardbreve er skrevet om, og 1000 medarbejdere har været på skolebænken for at lære hvordan man skriver venligt til kunderne. Sprogchefen, Line Pedersen, fortæller. Læs side 25

Mål og Mæle har rundet de 100 ...

og redaktionen er udvidet.

Læs side 17

Sprogligheder 2

»Da klinger i Muld...« 7

Redaktionelt 17

Sprogvriss... 18

Sådan vinder man i Lykkehjulet og i galgeleg 19

Jeg skriver til dig, fordi... 25

Løsninger på bagsidens opgaver 29

Bagsideopgave 32

MÅL & MÆLE udkommer 4 gange om året, og abonnementsprisen er kr. 25,00 pr. årgang.

Mål og Mæle,
1. årgang, nr. 1
(1974)

Sprogligheder

Denne brevkasse handler om sprogligheder. Det er spørgsmål og problemer om sprog, men det er også fine detaljer i sproget som man bliver opmærksom på, og som man vil gøre andre bekendt med. Går I rundt og tænker på sprogligheder, så send et brev om dem til redaktionen. De vil svare på brevet hvis de kan. Ellers kender de nok nogen de kan sætte til det. Send brevet til:

Birgit Bjerre Hansen
Inavej 12
3500 Værløse

? Have eller være gået

Hvorfor hedder det »han er gået«, men, forekommer det mig, »det har gået sin sejrsgang hele verden over«? Ganske vist ser man, fx i Politiken i dag (9.1.03), sidste eks. også med »er gået«, men jeg kan ikke lide det.

Anne Zeeberg,
Hørsholm

! Kære Anne Zeeberg

Verber der betegner en overgang fra en tilstand eller et sted til noget andet, har som hovedregel hjælpeverbet være. Det hedder *han har sovet* (tilstand), men *han er vågnet* (overgang). Hvis et sådant verbum har objekt (genstandsled), skal det dog have *have*: *hun er fratrådt, men hun har fratrådt sin stilling; de var mødt til tiden,*

men de havde mødt problemer; han er vokset meget, men han har vokset sig stor og stærk.

Problemet med din sætning er at vi sommetider er i tvivl om om noget er et objekt eller om det er et adverbial (biled). Hedder det *han er gået sin vej*, eller skal det være *han har gået sin vej*? *Sin vej* ligner i høj grad et objekt, men er nok snarere et adverbium, jf. *han er gået ud*, og derfor *han er gået sin vej*. Nogle tilfælde giver os problemer fordi vi er usikre på analysen: er det et objekt eller et adverbium? Her vælger vi snart være, snart have: *hun er/har vist fyldt de fyrre; jeg er/har tit løbet ærinder for naboens; nu er/har klokken passeret otte*. Hertil hører *det er/har gået sin sejrsgang*. Sproget, dvs. det danske sprogsamfund, har ikke besluttet sig, og derfor må begge løsninger anerkendes.

EH

? I alt fald

Hedder det ikke 'i alt fald'? (Mål & Mæle 2002 nr. 4, s 32: Find femten fejl).

Ane-Marie Speth

! Retskrivningsordbogen har i overensstemmelse med sprogbrugen i *al(t) fald, i alle fald, i hvert fald*. Det er *fald* i betydningen 'tilfælde' vi har her. Og da ordet er intetkøn, får vi i *alt fald* og *i hvert fald*. Men i ældre tid kunne *fald*

også være fælleskøn, altså *en fald*. Derfor har vi også *i al fald*. Og så selvfølgelig flertalsudgaven *i alle fald*.

EH

? At præsentere for

Der er sket et sprogligt skred, som for mig at se skyldes, at forskellige kasus ikke er særlig tydelige på dansk.

Det handler om takt og tone, eller hvem der præsenterer hvem for hvem.

Jeg så en annonce, og det var vistnok selvste Brdr. Andersen der skrev: »Må vi præsentere Dem for denne dejlige sommerfrakke?« Jeg så situationen for mig: En intetanende kunde kommer ind i forretningen, ekspedienten iler hen til kunden, trækker ham i retning af frakkerne, standser ved den dejlige sommerfrakke, tager frakken frem og siger: »Kære frakke, jeg vil gerne præsentere denne kunde, hr. osv.«

Senere faldt jeg over to læserbreve lige efter hinanden i Berlingeren, hvor præsentationen var foretaget henholdsvis forkert og korrekt:

- 1) »Når man bliver præsenteret for noget så overraskende, bør man vel osv.«
- 2) »Her præsenterede han for Hendes Kongelige Højhed, Prinsesse Elizabeth I af England den netop hjembragte tobak.«

Jeg ved godt, at løbet er kørt, og Emma Gad og jeg kommer til at finde os i sædernes og sprogets forfald, men vil Mål og Mæle ikke nok fortælle lidt om de grammatiske principper der ligger til grund for, at det ikke er

ligegyldigt, hvordan og i hvilken rækkefølge man nævner elementerne, når det drejer sig om at præsentere noget eller nogen. Det vil i det mindste give den gammeldags rangorden og høflighed en smuk død.

Venlig hilsen

Vibeke Hvidtfeldt

Slagelse

! Ja, det er rigtigt at udtrykket *præsentere for* i løbet af de sidste ca. halvtreds år har skiftet betydning og brug. Den oprindelige betydning, oversat direkte fra latin via tysk, er 'fremstille for'. *B blev præsenteret for A* betyder at A er hovedpersonen, den vigtigste eller fornemste i situationen, mens B er den der bliver hentet og vist frem: *ambassadøren blev præsenteret for dronningen, man præsenterede den nye lærling for mester, vil du ikke præsentere mig for chefen?* Det er den eneste betydning af *præsentere for* som Ordbog over det danske sprog XVI (1936) kender.

Den nye brug og betydning af *præsentere for* er 'vise', 'fremlægge for', som der står i Politikens Nudansk Ordbog (1999). Det vil sige at hovedpersonen, opleveren, nu er blevet sætningens objekt, mens tingen eller genstanden står efter *for*: *mester blev præsenteret for lærlingen; dronningen blev præsenteret for de fremmødte ambassadører; bestyrelsen bliver præsenteret for den nye direktør*. Når vi først er nået dertil, kan tingen eller genstanden også være en virkelig ting: *han præsenterede dronning Elisabeth for tobakken; man præsenterede mig*

for en kæmperegning; vil De virkelig præsentere mig for sådan en gang sjuksk!

Det vil sige at præsentere for nu bruges parallelt med kritisere en for noget og rose en for noget (altså person før ting). Hvis man agter og selv bruger den gamle betydning af udtrykket, opstår der sådanne absurde situationer som du beskriver, hvor der er byttet om på ting og person. Svarende nogenlunde til at jeg skjulte chokoladen for børnene bliver udtrykt jeg skjulte børnene for chokoladen. Men sådan oplever de allerfleste næppe udtrykket præsentere for.

EH

? Relevant

Hej! Jeg er sygeplejestuderende, og der er et ord, jeg møder igen og igen, når jeg er ude i praktik. Når de garvede sygeplejersker og i øvrigt de andre ansatte på sygehuset skal beskrive et ældre menneske, der ikke er påvirket af aldringen i psykisk forstand (altså ved sine fulde fem), så siger de, at personen er »relevant«! – Er det virkelig korrekt at bruge ordet relevant i den forbindelse? »Hun virker meget relevant at tale med«, siger de. – Det lyder da forkert!?

Tine Langdal Wollesen,
Aabenraa

! De fleste fagprog har et vist privat ordforråd som bruges i strengt faglige sammenhænge. Du skulle bare vide hvordan man i sprogvidenskaben bruger ordene *stød*, *tryk*, *brydning*, *knude*, *kløvning*, *beskæring*, *loft*, *bagvægt*,

tung, *let*, *køn*, *udsyn* og mange andre gode ord fra det danske fælles ordforråd, som i faglig sammenhæng har fået en ny betydning.

Formålet med denne manipulation med dagligdags ord er at man kan definere en faglig betydning af et ord meget nøjagtigt og slippe for at fremlægge en hel journal når man skal omtale en patients eller en sætnings tilstand.

Det er derfor sygeplejen har valgt at definere og bruge ordet relevant på en måde som fagligt er præcis og entydig, men som ikke stemmer helt med dagligdagens sprogbrug og derfor støder eller overrasker.

I min studietid var der en journalist ved et dagblad der undrede sig over at professoren i nordiske sprog holdt øvelser i *brydning*. Jeg gik til det selv, og fik ikke så meget som et forstuvet håndled eller et blåt øje.

EH

! Legedatid

At »legedatid« skulle være noget der er opstået i løbet af den sidste generation [sådan som Erik Hansen skrev i 2002 nr. 4], er en overraskende oplysning for en der er morfar og dermed efter almindelig regning skulle tilhørende den næstforegående. Da jeg legede på gaden i 1940'erne, var legedatid i fuld brug, og det var det også i 60'erne da mine børn legede.

Formen er helt naturlig i sproget, den kan slet ikke undværes, har formentlig aldrig kunnet det. Mon ikke vi står over for det fænomen at legedatid ikke, så vidt vides, er beskrevet af

forskningen før i den sidste generation, så manglende beskrivelse opfattes som ikke-eksistens?

Venlig hilsen,
Søren Sørensen

? Lækkersøvnig

Af børn og fulde folk skal man høre sandheden – og sprogfornyelsen. Børn kan ihvertfald være uhyre kreative, rent sprogmæssigt. Forleden stod jeg i en lang kassekø i et supermarked. Foran stod en ung mor med en lille pige siddende i indkøbsvognen. Pludselig strakte hun sig velbehageligt, smilede op til sin mor og sagde: »Mor, jeg er lækkersøvnig!«. Det er et pragtfuldt og rammende ord, og det burde omgående indlemmes i det danske ordforråd. Jeg har ikke hørt det før – har I?

Med venlig hilsen
Agnes Licht
Fredensborg

! Nej, vi har ikke hørt det ord før. Men konstruktionen er velkendt fra børnesprog. *Lækkersøvnig* er en analogidannelse; pigen bruger *lækker-* som produktivt forled i analogi med *lækkersulten*. Reklamefolk har på tilsvarende måde dannet ordet *lækkertørstig*. Otto Jespersen har tilsvarende eksempler i bogen *Børnesprog* og selv husker jeg, at min datter som ganske lille satte sig på skødet og sagde »far, du er sød i nakken«.

JL

? Fed

Har I nogen forklaring på at ordet *fed* i de sidste (tyve?) år er blevet et af de

mest yndede adjektiver, især hos de yngre generationer, når den højeste begejstring skal udtrykkes: *fed fest*, *superfed film*, etc.? Der er jo tale om en betragtelig udvidelse af anvendelsesområdet. Tidligere brugtes ordet primært om mad og kroppe; men her er det just ikke positivt ladet, specielt hos yngre mennesker: Fedme er ikke smart; det er fedt at være slank. Kan udtrykket *fyre en fed* have noget med »fortegnsskiftet« at gøre, eller er det opstået efter skiftet?

Venlig hilsen
Ole Trier Andersen
Lyngby

! Nej, en overbevisende forklaring kan vi ikke klare. Men jeg kan da minde om at *fed* også i nudansk kan bruges som en positiv karakteristik: *Fed muld* er bedre end *mager jord*. Og man taler om *et fedt embede*, *en fed fortjeneste* og om *en fed kontrakt*. Det kan jo være herfra ordet er hoppet over til at kunne bruges om det positive i almindelighed, men den forklaring er mangelfuld. I gamle dage var den fattige mager, mens fedme var et tegn på velstand. Sådan er det ikke mere, og *fed* er i de fleste sammenhænge noget usundt, uskønt og negativt. Undtagen altså i ungdommelig slang. Det er måske oprindeligt ment som en provokation.

EH

! Efter min mening har vi med et sjældent eksempel på sejlivet slang at gøre, ja, faktisk kan man ikke være sikker på, at det går ud af sproget. Jeg har hørt udtrykket brugt af 50-årige,

som måske mener at trække lidt fra deres alder ved at sige sådan.

Pia Jarvad sporer det i *Nye ord* 1955-1998 til 1969, hvor det omtales som karakteristisk for »de yngste«. Det er i et andet citat henført til »psykedelisk slang«. Ytringen *det er bare fedt* var i perioder højfrequent.

Det er rigtigt, at ordet ellers ikke har positiv ladning, men i denne oprindeligt legende sprogbrug er overdrivelser og stilistiske dristigheder ingenlunde sjældne, og ifølge grundbetydningen er der 'rigeligt af noget' – og det bliver så positivt. *Det er sejt* er jo også langt fra grundbetydningen af *sej*, og hvad skal man sige om udtrykket *bred ymer* – andet end at det udtrykker en leg med ordene, på tværs af deres grundbetydning?

JL

! Som alle modestrømninger er sproglige moder meget uforudsigelige.

I starten af 80'erne forsøgte jeg med en vis ihærdighed at lancere udtrykket *det er bare kage* som afløser for det allerede dengang forslidte *fedt mand!* Forsøget mislykkedes – eller som man ville sige i dag: det gik i kage. *Fed* har dog fået andre afløsere. *Kanon* står fx stærkt for tiden, og igen er det svært at sige hvorfor. Men *fed* er ikke slået af banen. Udtrykket er derimod blevet så etableret at det både kan gradbøjes (*fed, federe, fedest*), negeres (*ufed*) og modificeres (*halvfed, selvfed*). Det kan man ikke med de nyere slangudtryk: En koncert kan være *kanon*, men den kan ikke være *halvkanon*. Som ungdommeligt begejstringsudbrud er *fed* med andre ord ved at falde af på den. Hvilket – udtrykkets alder taget i betragtning – næsten kan kaldes en forudsigelig udvikling: Fyrre, fed og snart færdig?

HJ

mål · mæle

Mål og Mæle
ISSN 0106-567X

REDAKTION:
Carsten Elbro, Erik Hansen, Holger Juul,
Jørn Lund, Pernille Frost.

TYPOGRAFISK DESIGN: Henrik Birkvig
SKRIFT: FF Olsen

EKSPEDITION OG PRODUKTION:
Elbro-Tryk
Håndværkervej 10, postboks 3072
6710 Esbjerg V
Giro 747-3494
Telefon 75 15 43 60
E-post: elbro@tiscali.dk

Mål og Mæle udkommer 4 gange om året, og abonnementsprisen er 185,00 kr. pr. årgang. Man kan tegne abonnement ved at skrive eller ringe til Elbro-Tryk. Hertil henvender man sig også om adresseforandring eller fejl ved bladets levering. Eftertryk af tekst og illustrationer er tilladt når kilden angives.

Spørgsmål til læserbrevkassen samt manuskripter til Mål og Mæle sendes til:

Birgit Bjerre Hansen
Inavej 12
3500 Værløse

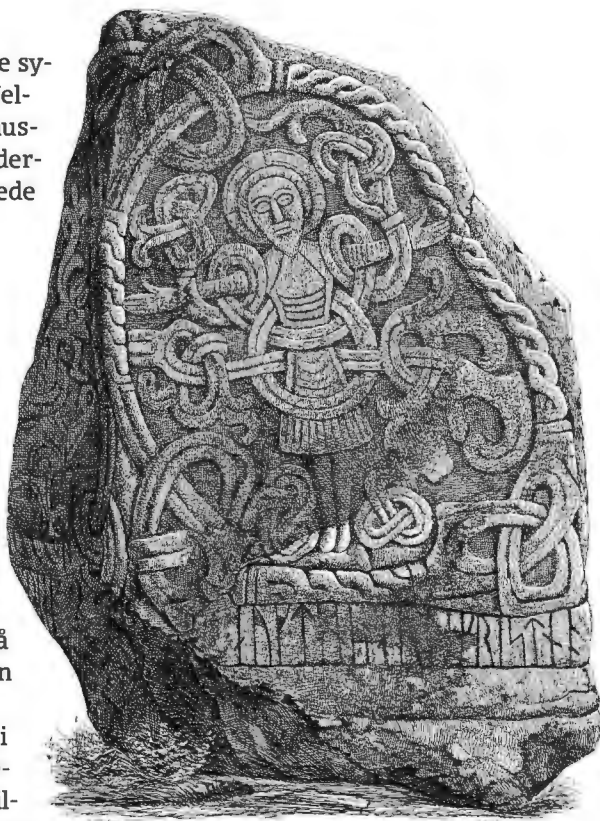
Eller som elektronisk post til
Carsten Elbro på adressen
ce@cphling.dk

Hjemmeside: www.cphling.dk/Maal+Maele

»Da klinger i Muld...«

■ – runer fra Guldhornene til Internettet

Runerne er for mange danskere synonyme med de to runesten i Jelling og guldhornene. Og flere husker som i et glimt fra danskundervisningen den smukt allittererede indskrift på det mindste guldhorn: *Ek Hlewagastir holtijar horna tawido*, dvs. »Jeg Lægæst, skovbeboeren, fremstillede hornet«. Mindre »alment dannede« medborgere kender måske runerne som den underlige skrift, der blev brugt af vikingerne. Atter andre mener vel blot, at det er noget underligt gammelt skidt, som kun nørder beskæftiger sig med. Trods disse forskelle i synet på runerne må de siges at være fælleseje og en integreret del af vores kulturarv. Og det har runerne været i efterhånden lang tid. Jellingstenene og guldhornsindskriften illustrerer dette udmærket, og ved at følge de spor, de to nationalklenodier trækker, opridses et par vigtige aspekter af runernes historie. Denne artikel om runerne tager udgangspunkt dér, og dertil vil der blive føjet lidt om runeforskningens barndom og storhedstid, brugen af runer i nutiden, resultater fra den nyere runeforskning og runologiens fremtidsudsigter.



Jellingstenen, Kristussiden. Tegning af Magnus Petersen i Wimmers De danske Runemindesmærker (bind 1, 1895).

Jellingstenen og den tidlige runeforskning

Caspar Markdanner (1533–1618) var knapt blevet lensmand på Koldinghus, før han i 1586 lod den store Jellingsten

opgrave og tyde: Åbenbart var stenen i årenes løb sunket lidt ned i jorden og det omkringliggende jordsmon hævet af de mange begravelser på kirkegården. Markdanner lod opsætte en forklarende tavle i våbenhuset – turistformidling ville vi sige i dag –, som desværre forlængst er gået tabt. Prospekter af Jellingmonumenterne og udtegninger af indskrifterne begyndte snart at cirkulere i antikvariske kredse, og de blev trykt i historiske værker i ind- og udland. Så snart Jellingindskrifterne blev internationalt kendte, kastede den lærde verden sig

med interesse ud i studier af disse kuriøse og »barbariske« oldtidsmonumenter.

Derved var runologien født, og vi kan takke datidens ihærdige runeforskere, her i landet først og fremmest Ole Worm (1588–1654) og hans assistenter, for at have aftegnet og beskrevet en mængde runesten, som i mange tilfælde er gået tabt sidenhen. Selvom »kuriøs« er et ord, der oftest møntes på 1600-tallets forskning, såvel på forskningens genstandsområde som dens arbejdsmetoder, skal man ikke misforstå de bagvedliggende intentioner. Forskerne tjente en selvbevidst kongemagt med stormagtsambitioner, og især i rivaliseringen med Sverige blev det vigtigt at kunne bevise, at goternes, ja civilisationens vugge havde stået i Danmark.

Det er derfor ikke underligt, at mange af denne periodes »tolkninger« af runemonumenter afspejler forherligelsen af kongen eller fremtrædende adelsslægter. I den driftige og kulturhistorisk interesserede adelsfrue Anne Krabbes håndskrift over Jydske Antikviteter fra 1607 omtales Kristusfiguren på Jellingstenen som »kongh Harald sielff ij sitt fulde kiuritze [dvs. 'kyrads'] wdhuggen med een folditt kiortell offuer harnishedt« (citeret efter Danmarks Runeindskrifter 1942, spalte 66). En anden kendt billedfremstilling på runestenene, den øksebærende mandsfigur på det skånske Hunnestadmonument, udnævnte Worm til at være *priscum nostrarum amazonum*, »én af vore fordums skjoldmøer« i sit runeværk fra 1643.

ƿ ƿ ƿ ƿ ƿ <

f u b a r k

Runerne er de germanske folks skriftsystem. Futharken, som runerækken kaldes efter de første runetegn i runerækken, bygger på et eller flere af alfabeterne i middelhavsområdet, først og fremst det latinske alfabet. Den ældst daterede indskrift er en kamfundet i Vimose på Fyn fra midten af det andet århundrede, og man regner derfor med, at runerne blev skabt i tiden omkring vor tidsregnings begyndelse, dvs. i jernalderen. Udformningen af runetegnene med lodrette linjer og skrå, aldrig vandrette linjer mener man skyldes, at de var »designet« til at skulle skrives på træpinde og lignende.

Identifikationen hviler på en forestilling med rødder i antikken om, at amazonerne holdt til i et fjernt område hinsides Østersøen.

Senere perioders undersøgelser af runeindskrifterne i Jelling har været præget af historikere og – med efterhånden monopollignende status – af sprogforskere: Betyder *Danmarkar bot* på den lille Jellingsten »Danmarks pryð« eller »Danmarks bødning« (dvs. 'udbedring, værn'). Og er dette epitæt møntet på stenrejseren, kong Gorm, eller den afdøde, dronning Thyra? I dag er runologerne vist enige om, at *Danmarkar bot* er et hædrende tilnavn til Thyra, og at det betyder »Danmarks pryð«. Medvirkende til denne skråsikkerhed er dels en analyse af lignende udtryk i den islandske sagalitteratur, dels nutidens præcise dendrokronologiske dateringer af de forskellige opførelsesfaser af Dannevirke, som ellers siden 1200-tallets historieskrivning har været tilskrevet dronning Thyra. Dateringerne viser, at voldanlægget er flere hundrede år ældre end Thyra. Eksemplerne afspejler, at runetolkningerne i høj grad farves af skiftende tiders videnskabelige landvindinger og modefænomener.

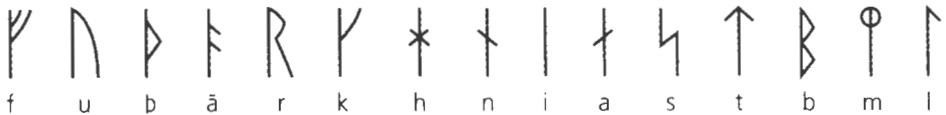
Jelling er om noget symbolet på det danske rige, og det er derfor næppe tilfældigt, at motiverne fra Jellingstenen blev inkorporerede i det nye design af de danske pas, som kom for nogle år siden. Paradoksalt nok er der jo tale om et EU-pas, men derfor kan man vel nok officielt bruge Jellingstenen til at fremhæve landets kulturelle og historiske egenart over for omver-

denen. Ringen tilbage til Ole Worm er på sin vis sluttet.

Guldhornene®

I juni 1734 gjorde Erich Lassen et bemærkelsesværdigt fund under gravearbejde i Gallehus nær Møgeltønder. Fundet bestod i et afbrækket horn i guld prydet med sære figurer og en runeindskrift langs kanten for oven. Hundrede år forinden – i 1639 – havde en bondepige, Kirsten Svendsdatter, på det samme sted fundet et tilsvarende, men lidt længere horn. De usædvanlige guldhorn med de sære udsmykninger blev genstand for stor opmærksomhed, og guldhornene, herunder runeindskriften på det korte horn, findes gengivet i flere, indbyrdes uafhængige tegninger og stik. I 1802 skete det ulyksalige, at en falletret guldsmed, Niels Heidenreich, stjal hornene ved et indbrud i Kunstammeret og omsmeltede dem; måske en af de bedst kendte forbrydelser i dansk kriminalhistorie.

Tabet af hornene inspirerede som bekendt den unge Adam Oehlenschläger til digtet »Guldhornene« fra 1803, som blev et af den danske romantiks mest kendte digte. Hartmann satte musik til, og ikke et øje var tørt. Ved siden af bronzelurerne og solvognen er guldhornene vel det bedst kendte oldtidsminde fra Danmark, og dermed kan hornene tjene som et *trademark* for nationen. Guldhornene var således afbildet på nogle af afstemningsplakaterne, der var med til at sikre, at den dansktalende del af Sønderjylland atter blev dansk i 1920. I nyere tid er det



Vikingetidens runer. I 700-tallet forenkles runerne grafisk, og antallet af tegn reduceres til 16. Den nye runerække – vikingetidsrunerne – er karakteriseret ved at have én hovedstav med eventuelle bistave. 16-tegnssystemet betød, at den enkelte rune måtte bruges for flere forskellige lyde i sproget. Runen »t« fx benyttes både for lydene t og d. Vikingetidsrunerne skabes i 700-tallet og benyttes til ca. 1100. (Reproduceret efter Den Store Danske Encyklopædi.)

prunkløs træeske med skydelåg dukkede op under tørvegravning i en mose ved Garbølle nær Stenmagle nord for Sorø. Udsagnsordet tawide i runeindskriften på træesken: Hagirad_{ar} tawide »Hågråd (dvs 'den der giver kloge råd') fremstillede [æsken]«, kunne jo dårligt betyde »udsmykkede«, og æsken bar ikke tegn på reparation. Enden på historien blev altså endnu en konstatering af, at arbejdet med tolkningen af indskriften havde været farvet af andre eksperters forestillinger om hornenes anvendelse og proveniens.

Runamo og runologiens barnesko

En vigtig forudsætning for at kunne bedrive god runologi er systematik og

klarsyn. Indskrifterne er kortfattede og ofte tilmed beskadigede, og de visionære forskere kan derfor undertiden få for meget vind i sejlene. Som eksempel herpå vil jeg nævne Runamo-sagen fra første halvdel af 1800-tallet. I 1833 udsendte Videnskabernes Selskab i København geologen Georg Forchhammer, der siden fik opkaldt en vej på Frederiksberg efter sig, og sprogforskeren Finn Magnussen til Blekinge for at undersøge en klippespalte i Hoby sogn kaldet Runamo. Baggrunden var Saxos beskrivelse i 7. bog af Gesta Danorum af, hvordan sagnkongen Harald Hildetand hér havde indhugget en indskrift til minde om sin fader. Saxo fortæller desuden i værkets indledning, at kong Valdemar den Store forgæves havde undersøgt



Middelalderens runer. I middelalderen påvirkes runeskriften af den latinske skrift, og der udvikles flere tegn og tegnvarianter for at dække lydinventaret i sproget. Der skabes også runetegn for de latinske bogstaver x og z, idet man også nedskrev latinske tekster med runer. Runernes brug som levende skrift ebber gradvis ud omkring 1400. (Reproduceret efter Den Store Danske Encyklopædi.)

stedet. I de mellemliggende år havde også Ole Worm i 1643 beskrevet denne *Rupes Haraldiana* (dvs. 'den haraldske klippe').

Forchhammer mente ved undersøgelsen i 1833 at kunne påvise, at nogle af revnerne i klippen var delvis kunstgjorte, og på baggrund af hans tegning »tydede« Magnussen derpå Runamoindskriften som et olddansk kvad om Harald Hildetand. Efter hjemkomsten publiceredes undersøgelsen over 620 sider (!) i Videnskabernes Selskabs Handlinger. Begejstringen for dette heltedigt var naturligvis stor i København, indtil arkæologen Jakob Worsaae i bogen Runamo fra 1844 på kun 40 sider endegyldigt kunne godtgøre, at sprækkerne i klippespalten var naturskabte forvittringer.

Enhver, der kommer forbi klippen ved Runamo, vil kunne forvise sig selv om, at revnerne i klippesprækken ikke har det mindste at gøre med runer, og man må spørge sig selv, hvorledes to ansete videnskabsmænd kunne overbevise sig selv og hinanden om det modsatte. En del af forklaringen ligger i den anvendte metode, hvor der usystematisk lægges streger til og trækkes fra, indtil furerne kommer til at ligne »runer«. Arbejdsmetoden er ikke helt fremmed for den tilgang til videnskaben, der blev dyrket af romantikken, men perioden bød dog også på runeforskning af en nogenlunde kaliber. Svenskeren Johannes Liljegren udgav i 1832 en *Run-Lära* og året efter *Run-Urkunder*, der samlede alle dengang kendte indskrifter. Da det på det tidspunkt var fysisk

umuligt at undersøge samtlige indskrifter påny, udgik Liljegren fra gamle manuskripter og trykte værker, bl.a. Ole Worms *Monumentorum* og Worms svenske rival Johannes Bureus' håndskrifter fra 1600-årene. Det siger sig selv, at mange detaljer der ved blev forkerte, og at der var et påtrængende behov for mere pålidelige udgaver baseret på fornyede undersøgelser af indskrifterne.

Runeforskningens storhedstid

Runeforskningens absolutte blomstringsperiode blev den sidste halvdel af 1800- og første halvdel af 1900-tallet. En medvirkende faktor til dette var, at sprogforskning på universiteterne dengang var synonym med sproghistorie, hvad enten det nu var de nordiske eller de antikke sprog. Anden halvdel af 1800-tallet kom derfor til at byde på en række mere eller mindre velovervejede udgaver af de danske runeindskrifter: Den farverige skotske filolog George Stephens (1813–95) udgav i perioden 1866–68 tobindsværket *The Old-Northern runic monuments of Scandinavia and England*. I samme periode, i 1864 og 1879–80, udgav historikeren og filologen P. G. Thorsen (1811–83) et ufuldendt runeværk *De danske Runemindesmærker* over indskrifterne i Slesvig og Jylland. Ingen af de to værker regnes særligt højt i dag.

Samtidig puslede Ludvig F. A. Wimmer med en banebrydende afhandling om Runeskriftens oprindelse (1874), som senere blev omarbejdet og publiceret på tysk i 1885. Wimmers *Die Ru-*

nenschrift er stadig en vigtig opslagsbog, men hans vigtigste indsats blev nu det monumentale og fuldendte værk *De danske runemindesmærker* 1-4, 1893-1908. Samtidig med Wimmer begyndte lignende korpusudgaver at udkomme i Sverige og Norge, og dermed var fundamentet lagt for en kildekritisk sikrere behandling af det samlede runemateriale. I 1941-42 udgav Lis Jacobsen og Erik Moltke afløseren for Wimmer i form af tobindsværket *Danmarks Runeindskrifter*, der medtog et større materiale end Wimmer, vigtigst alle de urnordiske indskrifter på smykker, brakteater m.v. I kraft af sin gennemarbejdede struktur og systematik samt et nyttigt Saglexikon, er »DR«, som vi siger i daglig tale, et overordentligt værdifuldt værk.

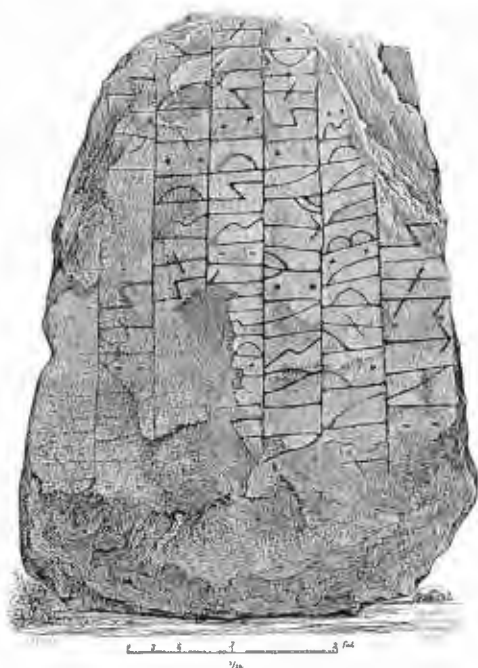
Også inden for det, som kan kaldes den moderne runologi vil man kunne finde stærkt divergerende tolkninger og opfattelser af de enkelte indskrifter. Det skyldes dels vanskelighederne ved at læse enkelte af indskrifterne, dels at fortolkerne har ladet sig påvirke af samtidens modestrømninger. Der er allerede givet et par eksempler på dette, men der er flere at øse af: Wimmer mente på baggrund af en detaljeret undersøgelse af de sidste og meget beskadigede linjer på runestenen, som vi i dag benævner Sønder Vinge-stenen 2, DR 83, at kunne læse en mindestrofe: [*Sæll sáls arði áuk sáð i ungr; sár mun ágóði* (dvs. »Sæl (dvs. lykkelig) den, som pløjede og såede ung; det vil sikkert give udbytte!«)]. Periodens dominerende danske histo-

riker Erik Arup greb med kyshånd denne pastorale idyl, da han i 1925 skulle skrive om de danske runesten i 1. bind af *Danmarks Historie*. Arups hovedærinde var at udglatte de mulige store sociale rangforskelle, der kommer til syne i indskrifternes personbetegnelser til fordel for tanken om de stolte og frie selvejende bønder, der i fælles flok løftede opgaverne.

Selvom det politiske systemskifte i 1901 ikke lå langt tilbage, og tankegangen måske var smuk nok, har det ikke skortet på ublu kritik fra eftertiden. Lis Jacobsen og siden Erik Moltke og Niels Åge Nielsen har da også efter fornyede studier kunnet fremkomme med en langt mere sandsynlig tolkning af indskriftafslutningen som en forbandelsesformel vendt mod en potentiel ødelægger: *Wærþi særþi ok seþrr(e)tti sár mannr æs øþi minni þwi* »Gid ham må regnes for at være en pervers mand (*særþi*) og en sejdtroldmand (*seþr-retti*), den mand som øder dette minde« (Her citeret efter Erik Moltkes bog: *Runerne i Danmark og deres oprindelse* 1976). Den skarpsindige læser vil bemærke, at kun ét ord, pronominet *sár* (oversat: den/det), er fælles for de to tolkningsforslag ...

Runerne i dagens kulturbillede

Runernes moderne liv er mangefacetteret: Fra folk, der har fået tatoveret hele indskriftsiden af Haralds Jellingsten på ryggen - *av!* -, til kunsthåndværkere, der eksperimenterer med skriften og det gamle værktøj på sten, læder, træ og ben. Også folk, der be-



Sønder Vinge-stenen 2, DR 83.
 Diskussionen står om læsningen af de tre (lodrette) linjer længst til venstre.
 Tegning af Magnus Petersen i *Wimmers De danske runemindesmærker* (bind 2, 1899-1901).

kender sig til den moderne fortolkning af asatroen, betjener sig af hemmelige runetegn og magiske, givetvis hjemmekomponerede runegaldrer. Over for det står borgmesteren, der hugger en runesten til det offentlige anlæg (ved Vikingebyen i Frederikssund); museet, der uden det helt store kendskab til det gamle sprog klamprer en »runeindskrift« ind på en sten i indkørselen og efterfølgende opmaler det hele i cyklamenfarver (ved Ladbyskibet); og christianitter,

der hylder månen og de tågede, særtduftende nætter ved »kaffehuset« Månefiskeren med en lang indskrift på en imponerende runesten.

Den moderne runeinteresse går langt tilbage, og der står mange runesten fra nyere tid rundt omkring, bl.a. adskillige gravsten fra begyndelsen af 1800-tallet og frem til 1990'erne. Der er flere moderne runesten, end Nationalmuseets runeekspert Marie Stoklund bryder sig om at tænke på. Man kan hurtigt blive kaldt ud til sådanne »nyfund« og da konstatere, at runeristerne har haft omsorg for efterslægten og læseren: Erik Moltke beskriver i en underholdende artikel om emnet i Nationalmuseets Arbejdsmark fra 1982, hvordan der engang blev indleveret et aftryk af en »ny« runesten, hvor den epokegørende indskrift blot bestod af ét indmejslet ord: *idiot!* Blandt de øvrige hjemmekomponerede indskrifter nævner Moltke en sværttolkelig runeindskrift med – skulle det vise sig – ordene: *Smuk natur*. Ved Moesgård Museum kan man se en runesten med indskriften *Leve revolutionen!* Tør man gætte på, at stenen stammer fra 1970'erne? Indtil for et par år siden kunne man samsteds på marken med net arrangerede bronzealderfund (!) se to små sten med urnordiske runer. Stenene var ristet i 1920'erne af et par knægte fra Vinterslev, men det tragikomiske var, at en kendt sprogprofessor i første omgang tog indskrifterne for gode varer og diskuterede fundet i en lang videnskabelig artikel.

Ikke al runebrug er dog for sjov: I

Ekstrabladet den 12. januar 2003 kunne man læse om anholdelsen af en ung svensk nynazist med et langt synderegister, heriblandt knivdrab. Manden beskrev i sin dagbog, der naturligvis var skrevet med runer, en række planlagte overgreb og mord på indvandrere. Også de svenske generaler i 30-årskrigen skrev notater og depecher til generalkommandoen hjemme i Stockholm med runer. Det var praktisk, eftersom der næppe var nogen af fjenderne på det europæiske fastland, der kunne dechifrere runerne på eventuelle opsnappede meddelelser. Runerne spiller så vidt vides ikke nogen rolle i dansk militærhistorie. Det højeste vi kan svinge os op til er, at adelsmanden Bent Bille (1509–1555) beskriver sine erotiske eskapader med runer i sin dagbog – tænk hvis konen fandt på at smuglæse!

Selv om det ofte for den udenforstående kan virke komisk, er det helt indiskutabelt, at runerne i dag ubevidst betyder en masse for danskerne. Og runerne taler til følelserne: Den 23. oktober 1999 kunne Fyens Stiftstidende berette om et højtideligt optog – foreviget af avisens fotograf –, der udgik fra Højskolen på Helnæs til det sted, hvor man mener, at Helsnæsstenen blev fundet i 1860. Desværre er selve Helnæsstenen siden havnet på Nationalmuseet i København og kløvet i mange stykker. Hvad værre er, så manglede der allerede på fundtidspunktet et stykke af indskriften foroven. De lokale højskoleelever fremstillede derfor under kyndig vejled-

ning af en russisk kunstner en kopi i flamingo (!), men for en ordens skyld blev indskriften »genskabt« i fuldstændig stand. Den reparerede indskrift omtaler nu en spændende vikingefærd til Normandiet, hvilket ikke står at læse på originalen – ikke så dårligt! Den nye Helnæssten blev derpå i procession fragtet til det formodede fundsted fra 1860, og så blev stenen atter rejst »under hensyn til vikingetidens skikke«. Det sidste består – hvis nogen skulle være i tvivl – af musik, trommer, en blomsterkrans og mjød. Man kan læse denne historie dels som en tidens hang til kuriøse »events«, dels som beretningen om et projekt, hvor runerne leverer den historiske ramme for nutidens selskabelige og kunstneriske udfoldelse.

Nutidens runeforskning

Runeforskningen anno 2003 tager sig måske knapt så anekdotisk underholdende ud som de forløbne 400 år. Mens fortidens frontfigurer inden for runologien knapt havde truffet hinanden, er der i dag et velfungerende, internationalt samarbejde mellem de ca. 100–150 aktive runeforskere i verden. Man udveksler forskningsresultater på internationale kongresser hvert femte år – den seneste blev afholdt i Jelling i 2000. Derudover mødes en snæver kreds af »feltarbejdende« runologer årligt til internaturkurser med undersøgelser af stedets runeindskrifter. Dette mønster ligner det, der findes blandt øvrige videnskabsgrene, fra astrofysikere til hjerotelæger og entomologer, men det er

ikke desto mindre en relativt ny foreteelse.

I modsætning til mange andre specialområder inden for den historiske sprogforskning findes der hvert år nye runeindskrifter, og selvom det langt fra er alle nye fund, der er epokegørende, så sker det ikke sjældent, at nye fund kræver revisioner af håndbøgerne. Inden for de seneste år vil jeg fremhæve de urnordiske runeindskrifter på genstande af metal og træ, der er dukket op ved udgravninger af våbenofferfund i Illerup Ådal nær Skanderborg og i Nydam ved Sundeved. Fundene giver anledning til spekulationer om, hvilke sociale lag der i jernalderen beherskede runerne, og indholdsmæssigt er i hvert fald økseskaftet fra Nydam (fundet 1993) på højde med guldhornsindskriften: *Wagagastir. Alu wighu(?) sikijar aipalatar* (dvs. »Vågegæst, alu! jeg vier(?), sigbeboeren, edsudsigeren«). Det er ikke for meget sagt, at de mange nye urnordiske indskrifter har flyttet afgørende på vores syn på den urnordiske sprogperiode. Også fundområdet udvides af og til: I 2002 dukkede det første sikre urnordiske runefund op på Bornholm på den velkendte lokalitet Sorte Muld, hvor bl.a. de mange guldgubber tidligere er fundet.

Af andre fund kan nævnes to såkaldte overgangsindskrifter fra den tidligste vikingetid, dels runeamulettens på et stykke hjerneskal (!) fra Ribe (fundet 1973), der arkæologisk kan dateres til 720'erne, dels den unikke og endnu ikke fuldtud tolkede runesten fra Malt (fundet 1987). Fra selve

vikingetiden er der dukket mere end 10 nye runesten op, senest i Nørre Borup (fundet 1995), Bjerling (fundet 1996) og Mygind (fundet 2001), alle med en spændende fundkontekst. Fra senvikingetid og tidlig middelalder stammer fx et træskaft fundet fastklemmt under et af vrageene ved anlæggelsen af museumsøen i Roskilde Havn. Også byer som København (Højbro Plads) og Vordingborg er kommet med på det runologiske landkort de senere år. Fra middelalderen stammer endelig en række foldede blyamuletter med sygdomsafværgende formler, bl.a. det vestsjællandske Blæsingeblystykke (fundet 1983) med Danmarks længste runeindskrift. Denne indskrift er specielt interessant ved, at der findes en tekstligt set nært beslægtet blyamulet fra Romdrup kirke i Himmerland, der er skrevet med latinske bogstaver. I øvrigt er blypladerne ofte svært korroderede og i øvrigt skødesløst indristede; de har tydeligtvis ikke været beregnet på at skulle læses af jordiske væsener i et museumsmikroskop.

Har runeforskningen en fremtid?

Runologien har i dag relativt trænge kår. Faget er ikke en institutionaliseret del af universiteternes undervisningstilbud, hvilket er paradoksalt, eftersom der er stor interesse, når det udbydes. Studenterne kommer mestendels som udvekslingsstuderende fra udlandet, fra fagene arkæologi, religionsvidenskab eller historie, mens de danskstuderende med skam at

melde er sværere at lokke. På Nationalmuseet har Marie Stoklund hidtil videreført runologien med registrering, undersøgelse og publicering af nyfund. Eftersom genstande med runeindskrifter i princippet er danefæ, må denne registrering naturligvis fortsætte, men det ser desværre ikke for lyst ud i skrivende stund.

Danmark er i kraft af sine mange urnordiske runefund og sine – set i et skandinavisk perspektiv – relativt tidlige runesten fra vikingetiden et runologisk kerneområde, måske endog – som Moltke foreslog – runernes vugge. Havde runerne haft vinger, ville Danmark for længst være blevet udlagt som et beskyttet RAMSAR-område. Desværre kan runerne ikke flyve, men de kan så meget andet, dels i sig selv som sprogmindesmærker fra en svunden tid, dels som formidling af fortiden.

Runerne kan ikke undværes, og det er derfor glædeligt, at Statens Humanistiske Forskningsråd har bevilget 3,5 million kr. til et treårigt fælles rune-projekt mellem Københavns Universitet og Nationalmuseet, der netop er begyndt (i marts 2003). Projektet skal først og fremmest levere en tidsvarende udgave af de danske runeindskrifter på internettet, men ambitionerne rækker længere. Runerne er nemlig mere livskraftige, end man skulle tro! – Foreløbig har de holdt i 2000 år.

*Michael Lerche Nielsen, f. 1964,
lektor, Institut for Navneforskning,
Københavns Universitet*

Mål og Mæle nr. 101

Vi kan fejre, at Mål og Mæle har rundet 100 numre. Ja, dette nummer er det første i 26. årgang og dermed nummer 101. Vi har allerede fejret jubilæet med at udvide redaktionen, så den nu omfatter fire generationer af sprogfolk.

Jørn Lund er den ene af de to nye. Han er bl.a. kendt som hovedredaktør af Den Store Danske Encyklopædi, tidligere professor ved Danmarks Lærerhøjskole og nuværende direktør for Det Danske Sprog- og Litteraturselskab. Og så har han bidraget til Mål og Mæle lige siden bladets første årgang. Holger Juul er den anden nye redaktør. Han er uddannet i almen sprogvidenskab og er ved at afslutte sit ph.d.-studium om børns og unges bevidsthed om sprog.

Begge de nye redaktører har allerede sat deres præg på dette første nummer. Man kan fx se hele tre svar på ét og samme spørgsmål i brevkassen.

I de kommende numre kan vi blandt andet love artikler om krigens retorik, om den sproglige redaktion af den nye salmebog og om hverdagssprogets metaforer. Man vil også kunne læse hvad en sprogfætter er for en fætter.

Sprogvis...

»Ministeren *takkede nej* til at deltagere.« Udtrykket har aldrig været elegant, snarere petitjournalistisk, og efterhånden er det så nedslidt, at det virker som en kliché.

»*Et brag* af en film, *et brag* af en roman, *et brag* af en oplevelse«. Kan vi ikke snart blive fri for alle de brag? Skalaen over positive udtryk er i forvejen devalueret, og måske skal brugen af *et brag* ses på den baggrund. Når en god film er blevet *utrolig god*, må der jo stærkere midler til. Man kan fx sige, at den er *kanon*, et udtryk, der mest tilhører talesproget, og set på den baggrund er *et brag* er jo mindre krigerisk.

»Den nyansatte direktør *tilføjede* sit nye firma mange kvaliteter«. Nej, han *tilførte* det mange kvaliteter. Men de to ord sammenblandes ofte, og *tilføre* er i defensiven. Hjælp!

»Det blev for meget for *Peter og jeg*«. Akkusativangsten møder man mange steder. »Vi tænkte på *de*, der ikke var nået frem« er ukorrekt, ligesom *jeg* i første sætning. Det skal hedde henholdsvis *mig* og *dem* efter præpositionen. Der er nok tale om en reaktion på børnesprogets naturlige »*Mig og Peter går lige ud og leger*«, altså, hvad sprogfolk kalder en hyperkorrektion:

Af angst for at sige det forkerte, siger man det forkerte.

I skrivende stund kunne søgemaskinen Google på internettet på 0.19 sekund præsentere 476 eksempler på udtrykket *skulle jeg hilse og sige*. Vi skal hilse og sige, at vi er trætte af det udtryk. Det lyder åh-så-uformelt og underfundigt, men er brugt op. Google nævner blandt de mange eksempler »Det er jo ikke mange år siden at Schlüter sagde at »unionen er stendød«, skulle jeg hilse og sige« og »...det er virkelig hårdt arbejde. For kvinderne, skulle jeg hilse og sige..«

På *sigt* kan man ikke indvende noget sagligt imod, men derfor behøver man ikke at elske udtrykket. Sådan set er det udmærket, at man ikke tvinges til at vurdere, om der er tale om *langt sigt* eller *kort sigt*, men alligevel er det irriterende, måske fordi det skal lyde lidt smart, og fordi det som regel betyder 'på langt sigt', uden at skabe vished for det.

Man kan heller ikke komme med tunge indvendinger mod *tiltag* som variant af *initiativ*, tværtimod er der tale om nordisk ordstof over for fransk. Men alligevel: *grrrrrr!* Igen skyldes modviljen dem, der skamrider glosen. De synes vist, at det tilføjer deres sprog et *modernet* præg. *Grrrrrrr!*

Sådan vinder man i Lykkehjulet og i galgeleg

☛ Om sproglege som anledning til indsigt i sprog

»Nå, hvad har du så lært i skolen i dag?« spurgte jeg min 12-årige datter.

»Vi har leget galgeleg, du ved; lige som i Lykkehjulet, hvor man gætter bogstaver, og til sidst gætter ordet. Det var ret sjovt.«

»Var det i dansktimen?«

»Ja, skal vi ikke prøve?«

Det gjorde vi så.

Spillet går i al enkelhed ud på, at man skal gætte den andens ord, inden man bliver hængt. Man må gætte på et bogstav ad gangen; og så længe bogstavet findes i ordet, bliver man ikke hængt. Men hvis man gætter på et bogstav, der ikke er i ordet, bliver man hængt en lille smule (se illustrationen). Når man har et vist antal fejl, er man hængt og har tabt.

Vi prøvede seks gange. Så vi gættede tre gange hver. Heldigvis blev ingen hængt. Men min datter var overrasket over, at jeg ikke havde mere end ét fejl-gæt på nogen af hendes tre ord. Og hun havde endda taget nogle af dem, der havde været vanskelige i klassen.

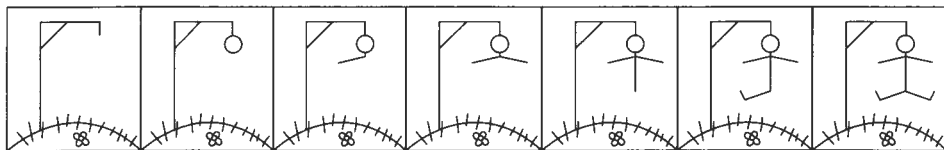
Hvordan bar jeg mig ad? ville hun vide.

Hvis man vil være god til galgeleg og Lykkehjulet, er det en betydelig fordel at vide noget om dansk sprog. Det er selvfølgelig en fordel at have et stort ordforråd. Og det er også en betydelig fordel at kunne få fat på ord i sit ordforråd ud fra enkelte lyde (bogstaver) hist og her i ordene. Børn er tit gode til at gætte et ord, hvis ordet er velkendt og flere af lydene er fundet.

Men derudover er der i hvert fald tre former for viden om sprog, som kan være til hjælp. Det er former for viden, som danskundervisningen godt kunne formidle fx med udgangspunkt i en sproglege som galgeleg. I sig selv er galgeleg ikke danskundervisning.

1. fase: hyppige bogstaver, hyppige lyde

Til at begynde med har man kun antallet af bogstaver i ordet at gå ud fra. Det er ikke meget. Sådan så min dat-



I galgeleg bliver man hængt, hvis man ikke gætter bogstaverne i ordet.

ters første ord ud, det havde sytten bogstaver:

Og dog er der viden om dansk sprog, som er nyttig. I denne første fase af legen er det nyttigt at vide, hvilke bogstaver der er hyppige, og hvilke der er sjældne. Det kan man fx få at vide i Retskrivningsordbogen (2001) i den elektroniske udgave. Erfarings-



Er ordet mon litograf-søger, antistof-acces eller auograf-jæger? I Lykkehjulet vinder man ved at vide, hvordan ord er skruet sammen. Programmet findes i adskillige elektroniske udgaver.

mæssigt er langt de fleste ord i galgeleg og Lykkehjulet substantiver. Retskrivningsordbogen har 43.590 substantiver. Hvis man søger på *e*, får man alle de ord, der indeholder bogstavet e. Der er 29.973 af dem, begyndende med *abandonnering*, *abbed* og *abbedi*. Det vil sige, at 69% af alle substantiver indeholder mindst ét e.

Her er bogstaverne ordnet efter, hvor mange (tusinde) substantiver de optræder i: e (30), r (26), s (23), n (22), i (21), a (20), t (20), l (19), o (16), d (15), g (15), k (15), m (11), u (9), b (8), p (8), f (8), v (8), æ (5), h (5), ø (4), y (4), j (3), c (2), å (2), z (0), w (0), x (0), q (0).

I galgeleg må man nøjes med at gætte ét bogstav ad gangen, og så er e det bedste bud til en begyndelse. Hvis der ikke er noget e i ordet, eller hvis man skal gætte på en konsonant, er det mest oplagt at gå videre med det næsthyppigste bogstav, r. Men hvis der er et e i ordet, er intet givet. Det næste gæt vil så afhænge af, hvor e'et står i ordet.

I finalen af Lykkehjulet har man derimod fire konsonanter og en vokal at gøre godt med fra starten. Umiddelbart virker det derfor mest oplagt at forsøge med r, s, n, t og e. Det er dog et spørgsmål, om disse bogstaver også forekommer hyppigst i fællesskab. Det har jeg ikke undersøgt.

Det første gæt på bogstaverne i min datters ord var altså e. Det bogstav forekom netop én gang:

----- E -----

Det næste gæt var r:

----- RER -----

Det tredje gæt var s. Men det var ikke med, så nu hang hovedet i galgen.

Det fjerde bogstav var n:

- N - - - N - RER -----

2. fase: bogstavkombinationer, fonotaks

Med *e*, *r* og *n* gættet er der en hel del at gå ud fra. Det andet bogstav er et *n*. Hvad kan det første så være? Der er en del muligheder. Men da det ikke kan være *s*, for det bogstav er ikke i ordet, så er sandsynligheden ikke særlig stor for, at det er en konsonant. Ordet kunne begynde med *fn-*, *gn-* eller *kn-* eller ganske få ord med andre konsonanter (der er 216 substantiver med de begyndelsesbogstaver i Ret-skrivningsordbogen). Sandsynligheden er dog ca. 8 gange større for, at det første bogstav er en vokal, (Ret-skrivningsordbogen har 1622 substantiver, der begynder med vokal + *n*). Blandt vokalerne er *in-* dobbelt så sandsynlig som *an-*, der er det næstbedste gæt. Jeg gættede derfor på *i*. Men lad os lige vente lidt på svaret og se på nogle andre muligheder.

De bedste bogstaver er de første. Det er lettere at gætte ord, når man har det første bogstav. Det skyldes i hvert fald to ting. For det første lader vores mentale søgemekanisme til at virke bedst med den første lyd. Et ord, man har lige på tungen, men ikke kan hente frem, kommer lettere frem, hvis man finder den første lyd snarere end senere lyde i ordet. Når man har et ord lige på tungen, er det således meget almindeligt, at man har fat på en eller flere af ordets lyde, men ikke lige den første. Det er nok, fordi ord siges forfra, ikke fra midten eller bagfra. For det andet er det mest almindeligt med tryk på første stavelse

i danske ord. Og stavelser med tryk er mere prominente ledetråde end stavelser uden tryk.

De hyppigste bogstaver i *begyndelsen* af ord er *s* (6), *k* (4), *f* (3), *b* (3), *t* (3), *p* (3), og *a* (2). Derfor kan man skele til denne hitliste, når man begynder at gætte. Men det er noget af en satsning at gætte på fx *f* eller *b*, fordi de ikke er særlig hyppige i øvrigt, og fordi der er temmelig lille spredning i bogstavernes hyppighed først i ordet. Mange bogstaver er altså nogenlunde lige hyppige i *begyndelsen* af ord.

Man kan også se på slutningen af ordet. De hyppigste bogstaver i slutningen af ord er ikke de samme som de hyppigste bogstaver i *begyndelsen* af ord. De hyppigste bogstaver i slutningen af ord er *e* (9), *g* (7), *r* (6), *t* (4), *d* (3), *n* (3), *l* (2), *s* (2), *k* (2), *i* (1), *m* (1). De øvrige vokaler er relativt sjældne sidst i ord. Det skyldes især den store vokalsvækkelse (i middelalderdansk ml. år 1100 og 1500), som reducerede alle trykssvage vokaler i flerstavellesord til *e* (modsat fx i svensk, hvor man stadig siger *rinna*, *sopor*, *salu*).

I den konkrete opgave med at gætte ordet - N - - N - RER - - - - - kan *e* ikke bruges som gæt på det sidste bogstav, for det er allerede brugt. Der er heller ikke så god grund til at gætte på det næsthypigste slutbogstav, *g*, fordi det mestendels optræder i *endelsen* -*ing*, og den kan det ikke være, fordi der ikke er *n* i *endelsen* af ordet. Derimod er -*t* et bedre bud på et slutbogstav, fordi det optræder sammen

med flere af de bogstaver, som endnu ikke har været gættet. Det samme gælder *-k*, hvor især *-ik* er en hyppig kombination.

Bogstavernes rækkefølge er selvfølgelig først og fremmest bestemt af lydenes rækkefølge. Og den er der visse regelmæssigheder i, en såkaldt fonotaks. Skemaet neden for viser række-

				v		
				m		
	p	l		n		
s	t	r	vokal	ng	s	t
	k	j		l		k
				r		
				j		
				d		

Lydenes (og dermed bogstavernes) rækkefølge omkring vokalen i danske stavelser med tre konsonanter på hver side af vokalen. Lyden *-ng* findes fx i *seng* og *længst*. Ud over konsonantkombinationerne i skemaet kan danske stavelser også ende på *-rft*, *-rts*, *-kst* og *-lkt*.

følgen i konsonanterne i en stavelse med tre konsonanter på hver side af vokalen. Det er ikke alle kombinationsmuligheder, der er udnyttet i dansk. Og nogle kombinationer er meget sjældne, fx *skl-*, som kun findes i *sklerose*.

Hovedprincippet i stavelsens opbygning er, at de stærkeste, mest vokalagtige lyde kommer nærmest vokalen. Der er således en vis symmetri omkring vokalen. Vi kan begynde en stavelse (eller et ord) med *s*, men vi kan ikke have *s* efter en anden konsonant inden vokalen, *msok*, *ksak*, eller *rson* er grundlæggende udanske bogstavfølger. Vi kan godt skrive *psyke*, men så udtales *p*'et ikke.

Der kan godt være fire konsonantlyde efter vokalen, men det er ikke ret almindeligt, *bornholmsk*, *Ernst*. Ja, i princippet kan der komme fem konsonanter efter vokalen, fordi vi altid kan sætte et genetiv-*s* på: *Ernsts*.

Der er mange muligheder for kombinationer af to konsonanter før vokalen (især med *s* som den første) og to konsonanter efter vokalen. Der findes en oversigt over mulighederne i *Fonetik og fonologi* af Nina Grønnum (Akademisk forlag, 2001)

Det er slet ikke alle mulige konsonantkombinationer, der er udnyttet på dansk. Men rækkefølgen af konsonanter er temmelig fast. Denne faste rækkefølge kan ikke bare bruges til at gætte konsonanter med; den kan også bruges til at gætte stavelsesgrænser med. For eksempel kan man gå ud fra, at der i det konkrete ord, *- N - - - N - RER - - - - -*, må være en stavelsesgrænse mellem *N* og *RER*. Ingen stavelser begynder eller ender med *n-r*. Så kendskab til fonotaks er lige noget for deltagere i *Lykkehjulet* og sproglege andre steder.

3. fase: betydningsselementer, morfologi

Retskrivningsordbogen rummer 431 substantiver med netop 17 bogstaver – fra *accelerationsbane* til *åremålsansættelse*. Ord med så mange bogstaver som 17 er altid sammensatte, dvs. at de har mere end én rod. Vi kan altså forsøge at finde grænserne mellem rødderne i ordet.

Inde i midten står der *-rer-*. Det ligner en endelse. Selvfølgelig kunne *-rer-* være slutningen af en rod og begyndelsen af den næste som i *blære/røv* og *bore/rig*. Men sandsynligheden taler for, at det er en endelse. Det kan dog ikke være en bøjningsendelse (fx en nutidsendelse på et verbum), for bøjningsendelser er knyttet til den sidste rod i sammensatte ord. Det hedder *huspriserne*, ikke **husenepriis*, *grøngule*, ikke **grønnegul* osv. Men *-er* kan være en afledningsendelse som i *lærer*, *tømrer* eller *brøndborer*.

Man kan faktisk også bruge viden om betydningselementer (morfologi), når man afgrænser sine gæt på de sidste syv ukendte bogstaver i ordet, *- N - - - N - RER - - - - -* (uden *s*). Den sidste vokal i ordet er tydeligvis ikke et *e*. Det betyder, at den sidste rod enten er et fremmedord eller et hjemligt ord på blot én stavelse. Hjemlige, usammensatte flerstavelsesord har *e* i sidste stavelse, *bille*, *huse*, *broder*, til forskel fra fremmedordene, fx *sofa*, *skema*, *giro*, *tabu* osv.

Med det næste gættede bogstav, *i*, ser ordet sådan ud:

IN - - - N - RER - - - I - I -

Nu er der for alvor gået hul på opgaven. Nu kan man begynde at gætte på begyndelsen af ordet. Det er mest sandsynligt, at det første betydningselement er *ind-*, for det er hyppigere end den latinske forstavelse *in-* som i *invasion*, *investering* og *inkasso*.

Altså er *d* et velbegrunder gæt:

IND - - NDRER - - - I - I -

4. fase: ord

Nu er den første del af ordet nok til at gætte. *Ind-* var med, og den næste del må være en verbal rod, som indgår i en afledning af et substantiv. Der er ikke andre muligheder end *indvandr*. Altså:

INDVANDRER - - - I - I -

Så er der det sidste led i sammensætningen tilbage. Der er sådan set ikke mange muligheder med de allerede gættede bogstaver. Men derfor kan ordet nok alligevel være svært at komme på.

Man kan gå tilbage til de tidligere strategier og se på, hvilke hyppige bogstaver man endnu ikke har gættet på. Man kan se på fonotaks og mulige stavelsesgrænser. Men man kan også søge på mulige betydningsområder, der passer sammen med det gættede førsteled, *indvandr*. Jeg overlader derfor trygt det sidste gæt til læseren.

Svære ord

Meget af det ovenstående drejer sig om sandsynligheder. Og det er klart,

at ord bliver sværere at gætte, hvis de har en usædvanlig og dermed usandsynlig struktur. Nogle ord kan drille mere end andre. Det kan opgavestilleren selvfølgelig udnytte. Så jo mere opgavestilleren ved om de nævnte sprogvidenskabelige emner, desto vanskeligere opgaver kan han eller hun stille.

For eksempel bliver galgeleg vanskelig, hvis bogstaverne i ordet er sjældne, som fx i *jazzquiz*. Hvis der samtidig er få bogstaver, kan man risikere at blive hængt, fordi der ikke er hjælp at hente i rigtigt gættede bogstaver. Fra dette synspunkt er ord som *zoom* og *wow* svære. Måske er de heller ikke så sjove. Måske er legen sjovest, når ordene har en vis minimumslængde, fx 9 bogstaver eller længere. Ni bogstaver er faktisk ikke så meget; det er den hyppigste ordlængde for danske substantiver i Ret-skrivningsordbogen!

Andre sproglege, anden sprogviden

Pointen er den samme for både opgaveløser og opgavestillere. Begge har hjælp af viden om hyppige bogstaver (og lyde), hyppige kombinationer af bogstaver (fonotaks) og om opbygningen af ord (morfologi).

Derfor kunne man udmærket tænke sig danskundervisning *med udgangspunkt i sproglege*. Det burde være klart, at sproglege i sig selv ikke er danskundervisning, ligesom en hvilken som helst omgang med tal heller ikke er matematikundervisning. På den anden side er der virkelig me-

gen viden om sprog, som kan være en hjælp, når man leger sproglege. Dermed er der masser af muligheder for, at eleverne kan lære sig noget om sprog, når de først kan se, hvad der er relevant at lære. Der er masser af projektmuligheder i galgeleg og Lykkehjulet *med dansk sprog som emne*.

Andre sproglege gør andre former for viden om sprog væsentlige. I *krydsogtværs* er det fx først og fremmest ordbetydninger og synonymik, det drejer sig om (se *Mål & Mæle*, 24. årg. nr. 3). Også ordklasser og deres bøjningsformer er relevante. Men det ender nok ikke her. Det kunne være interessant at gennemføre en mere systematisk undersøgelse af, hvilke af sprogvidenskabens discipliner der er gode at have i bagagen som krydsordsløser. En sådan undersøgelse kunne være guld værd for undervisningen i dansk sprog.

Men hvad med andre sproglege som fx *scrabble*? Eller *fup* eller *fakta*? Her er et område, hvor sprogvidenskabens kunne yde sprogundervisningen en betydelig håndsrækning.

Carsten Elbro (f. 1955)
professor i anvendt sprogvidenskab
Københavns Universitet

Jeg skriver til dig, fordi...

»I har sendt mig et brev. Kan du fortælle mig, hvad der står i det?«. For to år siden måtte sagsbehandlerne i forsikringsselskabet Topdanmark lægge øre til tusindvis af den type opkald. Cirka hvert fjerde opkald kom fra kunder, som ville have forklaret indholdet i brevene, fordi de ganske enkelt var for svære at forstå.

Det er slut nu. Sammen med to cand.mag.'er blev jeg i 2001 projektleder for et 2-årigt sprogprojekt, hvor opgaven lød på at få sat styr på sproget og strukturen i de 12 millioner breve, vi hvert år sender til kunderne. Via vores breve ville vi forbedre forholdet til kunderne, lægge afstand til forsikringsjargonen og få telefonsamtalen og brevsproget til at ligge i harmonisk forlængelse af hinanden. Alt sammen for at få mere tilfredse kunder.

Projektet sluttede 31.12.2002 – og målet blev nået. Vores kunder er glade for de nye breve, og på den måde har vi fået 8 procent flere tilfredse kunder.

4000 nye standardbreve – og 1000 underviste kolleger

Projektgruppens konkrete opgave blev at gennemskrive de 4000 mest brugte standardbreve, undervise 1000 brevskrivende medarbejdere, fremtidssikre sprogarbejdet ved at udvikle et

elektronisk undervisningsprogram og desuden understøtte det kulturelle arbejde, der ligger i at ændre ved koncernsproget.

1000 brevskrivende medarbejdere har således siden 2001 arbejdet hårdt med at ændre de breve, de selv skriver, til mundret og menneskeligt sprog, sideløbende med at vi i sproggruppen har skrevet områdernes standardbreve igennem.

På den måde har vi i fællesskab sørget for at luge kraftigt ud i de passive formuleringer, der skaber distance mellem afsender og modtager, få budskaberne op foran i brevene, være venlige og menneskelige, forklare afgørelser og sagsbehandlingsforløb osv. Vi har set med friske øjne på alt fra de overordnede linjer og helt ned i detaljerne. Selv de klassiske forsikringsord som *præmie* og *tegning* er der blevet taget livtag med. I dag *køber* man derfor en forsikring. Og ikke til en præmie, men til en bestemt *pris*, hvilket forresten var vores administrerende direktør Michael Pram Rasmussens idé.

Bør, straks og rykker er forbudte ord

Alle breve tager nu udgangspunkt i Topdanmarks værdier: De skal være hjælpsomme med glæde, uformelle og ukomplicerede, skabe værdi for kun-

den og dermed for Topdanmark og have kunden i fokus. Kort sagt, de skal være menneskelige.

Det betyder for eksempel, at sætninger som »Der skal aftales besigtigelse« er blevet ændret til »Vi vil gerne aftale med dig om, hvornår vores taksator kan komme ud for at se nærmere på skaden.« Og hvis kundens forsikring ikke dækker skaden, lyder overskriften på brevet nu, »Vi kan desværre ikke erstatte din skade« i stedet for »Vedr. sagsnummer 35294775«.

I sproggruppen har vi brugt Topdanmarks værdier som tjekliste ved for eksempel at spørge: »Er den overskrift menneskelig, og har den kunden i fokus?« På den måde har det været muligt at bevæge sig helt ned på ordniveau. Truende og negativt ladede ord som *bør*, *straks*, *snarest*, *rykker*, *omgående*, *hvis ikke ...* så er på den konto røget ud til fordel for ord og vendinger som *jeg vil gerne bede dig om*; *jeg håber, at du kan acceptere vores forklaring*; *du kan naturligvis have glemt at sende det*.

En tommelfingerregel er, at medarbejderne altid skal skrive deres breve, så de ville kunne være bekendt, at det var deres egen mor eller en anden nær bekendt, der modtog dem.

Værdi-tjeklisterne har været rigtig gode at arbejde med. For alle mennesker har en mening om sprog, og det vil samtidig sige, at de også foretager smagsdomme. Men det er umuligt at styre en virksomheds sprogstil ud fra smagsdomme. Der skal være et fælles regelsæt, og i Topdanmark har det

altså været kravet om menneskelige, hjælpsomme og uformelle breve, der har kunden i fokus. Det giver en sprogstil, der er nemmere at styre, og som desuden ikke er neutral. Og det har været meget vigtigt for os: Vores ansigt udadtil skal ikke være neutralt, det skal være dét, som er kendetegnende for virksomhedens interne kultur, nemlig det hjælpsomme, uformelle og menneskelige.

Et skift i sproget er også en kulturel forandring

Overordnet set har vi ladet journalistiske principper og et nutidigt og venligt sprog erstatte jurasproget og den juridiske opbygning. Derfor står hovedbudskabet nu i overskriften og ikke sidst i brevene, og en række mellemoverskrifter ned gennem brevene gør det nemt for vores kunder at orientere sig i brevene.

Det er vores erfaring, at det i højere grad er en kulturel fastlåsthed end en juridisk nødvendighed, der har gjort, at forsikringsbranchen ikke har flyttet sig sprogligt i takt med det omgivende samfund. Når branchen traditionelt har holdt fast i kancellisproget og de juridiske formuleringer, har den primære grund været, at brevene fra et forsikringsselskab til dets kunder er juridisk korrespondance, der i værste fald skal kunne holde til en nærmere gennemgang i retten.

Men sådan anskuer vi det ikke længere i Topdanmark. Nok skal brevene stadig holde i retten, men at have kunden i fokus betyder, at brevene først og fremmest bliver skrevet

for kundens skyld og ikke for rettens eller juristernes. Vores jurister og teknikere har da også sagt god for juraen i de nye breve, hvor alt kan læses af lægmand, og hvor sproget er nutidigt og hverdagsagtigt. Modsat hvad mange tror, er der ikke juridiske problemer i at formulere sig »almindeligt« i brevene.

En af de store udfordringer har imidlertid været at overbevise vores brevskrivende kolleger om, at de hverdagsagtige formuleringer altoverskjende er lige så gangbare og holdbare i retten som de juridiske. Sprogskiftet, som i princippet involverer 2300 medarbejdere, er derfor i høj grad et kulturelt forandringsprojekt. Selvom de fleste i princippet kan lære at skrive passive sætninger om til aktive fra den ene dag til den anden, har det vist sig, at det ikke er altid, at den faglige identitet kan følge med og acceptere skiftet. Der skal tilvænnings-tid til. Men slagsmålet betaler sig, dokumenterer vores målinger på kundernes tilfredshed.

Arbejdet med den faglige identitet

Alle skal skrive i den nye stil. Derfor har vi undervist hver af de 1000 brevskrivende medarbejdere to gange – med en måneds mellemrum, hvor de har skullet øve sig. Så der har ikke været nogen vej udenom. Hvad enten medarbejderne kommer til undervisning eller gennemgår vores e-learning-kursus, er det i dag en del af deres jobfunktion at skrive i den nye stil.

Og alle kan lære den nye stil, når bare de bliver instrueret – om end det tager tid at vænne sig til skiftet. En af vores kolleger skrev om det i et internt nyhedsbrev og udtrykte det sådan:

– I begyndelsen blev projektet mødt med nogen skepsis – for der er da grænser for, hvad man kan skrive til for eksempel en advokat! Man kan da for eksempel ikke skrive: »Jeg skriver til dig fordi ...«. Men vi må have undervurderet advokaternes evner til at forstå vores nye, direkte og kundevenlige breve. For det går faktisk rigtig godt, og vi har tilmed fået et par positive tilbagemeldinger fra selv samme advokater. Nogle af dem er endda begyndt at skrive *du* til os. Og én ting er sikker. De forbehold, vi havde til projektet i starten, kan vi ikke genkende i dag. Den nye måde at skrive på har ganske stille og roligt sneget sig ind under huden på os. Mon ikke vi en skønne dag har glemte alt om, hvordan vi skrev »i gamle dage«?

Hvor går grænsen – og hvor har vi måttet rette ind?

Hos nogle medarbejdere har der været en bekymring for, at sproget skulle kamme over og blive for jovialt og kammeratligt. For eksempel er der stadig om end få interne reaktioner på, at vi i dag er *dus* med kunderne. Det har vi været i mange år i telefonen, og der er ingen tvivl for os om, at det ligger godt i tråd med både vores interne kultur og de kunder, vi har.

Men der er også nogle medarbej-

dere, der synes, at den nuværende stil er for talesprogsagtig. Og der er naturligtvis en grænse – selvom den for nogle kan være svær at finde. Vores standpunkt og erfaring er, at vi som forsikringselskab skal passe på ikke at omklamre kunderne med jovialitet. Vores første målinger viste fx, at vi skrev for mange du'er i brevene. Det brød kunderne sig ikke om, og det rettede vi os naturligvis efter.

Over for vores erhvervskunder tog vi også et lidt for stort spring i begyndelsen, da vi valgte at skrive i *du*-form til dem. Det gik ikke at skrive *du* til en stor virksomhed, hvor vi ikke vidste, præcis hvem modtageren var – så nu bruger vi *I* i stedet, altså fx »I skal huske, at jeres forsikringsaftale udløber den 1. januar 2004.« Erhvervskunderne er lige så tilfredse med den nye sprogstil som privatkunderne, viser vores analyser.

Internt har vi haft problemer med ordet *fortælle* i sætninger som »Jeg skriver til dig for at fortælle ...«. Det ord var der mange, der reagerede på. De syntes, ordet hørte sammen med historiefortælling. Faktisk blev det en vandrehistorie, at vi i sproggruppen brugte det ord, og det har vi lært meget af. Så ud med *fortælle* i langt de fleste sammenhænge.

I arbejdet med at lære medarbejderne, hvor grænsen går, har vi desuden givet eksempler på, hvor sproget kammer over. For eksempel går disse to formuleringer langt over strengen:

Tillykke – din erstatning er hjemme.

Jeg har været enormt glad for at have med dig og din sag at gøre.

Men også brugen af ordet *kære* eller endnu værre *hej* eller *hejsa* er forbudt, for vi er ikke på kammeratlig fod med kunderne.

Meget er nyt – men kommaet er det traditionelle

Endelig er der nogle, der spørger os, om vi bruger nyt eller traditionelt komma. Og der er vi ikke i tvivl. Vi bruger traditionelt komma. Med det nye komma ville de fleste af vores kunder tro, at vi sjuskede og ikke kunne sætte kommaer. Og det ønsker vi naturligvis ikke. Kun ganske få procent af danskerne har sat sig ind i reglerne for det nye komma. Og sammen med stavfejl er forkert kommatering noget af det, der kan fjerne opmærksomheden fra vores breves budskaber.

Brevene giver mere tilfredse kunder

Analyser, som vi har fået udført sideløbende med sprogprojektet, viser, at de nye breve står utvetydigt stærkere end de gamle: Kunderne vurderer de nye breve som både mere menneskelige, mere uformelle, venligere og lettere at forstå end de gamle. I løbet af sprogprojektets to år er kundetilfredsheden steget med cirka 8 %. Og selvom stigningen ikke alene kan tilskrives de ændrede breve, vurderer vi, at den nye menneskelige tone i de 12 millioner årlige breve har en væsentlig indflydelse på resultatet.

40 % af de ledere, der har brevskri-

vende personale, siger, at de nye breve giver positive reaktioner fra kunderne, og 37 % siger, at antallet af kunder, der ringer for at få forklaret brevenes indhold, er faldet. Og ansu-ker man forandringerne ud fra Topdanmarks værdier, er brevene på to år blevet:

18 % mere menneskelige – det vil sige at 18 % flere kunder end tidligere synes, at brevene er menneske- lige i sprog og stil.

19 % mere ukomplicerede

20 % mere uformelle

26 % mere brugbare og troværdige

Så for Topdanmark har det virkelig kunnet betale sig at arbejde med sproget.

*Line Pedersen (f. 1965),
mag.art.,
sprogchef i Topdanmark Forsikring*

Løsninger på bagsidens opgaver

Her kan du læse, om du har gættet rigtigt eller forkert, og du får samtidig Topdanmarks sproggruppes forklaring på, hvorfor formuleringerne er henholdsvis rigtige eller forkerte.

Overskrifter

Brandskade på udhus

Forkert. Overskriften er ikke en hel sætning, og den indeholder ikke hovedbudskabet. Den har ikke kunden i fokus, og den ikke er menneskelig. Desuden er både afsender og modtager skjult i teksten.

Anmeldt skade på ejerskifte- forsikring

Forkert. Overskriften indeholder ikke hovedbudskabet og har derfor ikke kunden i fokus. Den fortæller højst noget, som kunden allerede ved i forvejen, nemlig at han/hun har anmeldt en skade. Hvad kunden i dette tilfælde er interesseret i at høre, er, om skaden dækkes.

Godtgørelse for svie og smerte

Forkert. Overskriften indeholder ikke hovedbudskabet. Den fortæller ikke det, som kunden gerne vil vide, nemlig om han/hun får godtgørelse. Den er med andre ord ikke hjælpsom – og den har ikke kunden i fokus.

Vi bliver nødt til at ændre i din pensionsordning

Rigtigt. Kunden er i fokus, og tonen er venlig, imødekommende og direkte. Han/hun får hovedbudskabet med det samme.

Tillykke – din erstatning er hjemme

Forkert. Overskriften er for jovial. Selv om selskabets medarbejdere skal være menneskelige og have kunden i fokus, skal de ikke kamme over. Topdanmark er trods alt kun et firma, som kunden har sine forsikringer hos, og derfor er selskabet ikke bonkammerater med kunden.

Her får du din police

Rigtigt. Kunden er i fokus, og tonen er ligefrem og venlig. Desuden indeholder overskriften hovedbudskabet og er en hel sætning.

Indledninger

I henhold til samtale af 19.3.2003 skal det meddeles

Forkert. Indledningen er ikke venlig og imødekommende. Samtalen den 19. marts var forhåbentlig ikke så stiv og formel som denne overskrift. Både afsender og modtager er skjult i teksten, der er ikke nogen venlighed, og der er ikke noget uformelt over formuleringen.

Hej Jørgen, tak for snakken forleden

Forkert. Denne indledning er alt for jovial. Selv om vi er dus med kunderne, tiltaler vi dem ikke med for-

navn, men viser dem respekt ved at bruge deres fulde navn. Og det er også kun sjældent i orden at skrive *hej* eller *kære*. Brevene skal være menneskelige og uformelle, men det betyder ikke, at de skal skrives, som man ville skrive til en af sine gode venner. Topdanmark er et firma, som kunden har sine forsikringer hos.

Jeg var ude hos dig forleden for at se på den skade, du har på dit udhus

Rigtigt. Sådan kan man godt indlede. Indledningen er venlig og refererer til mødet forleden.

I Topdanmark har vi udviklet en helt ny forsikring

Forkert: Det er kunden, der skal være i fokus – og ikke Topdanmark. Man skal med andre ord indlede med at tale om kunden og kundens behov og ikke med at bryste sig af, hvad Topdanmark kan.

Tak for telefonsamtalen i dag

Rigtigt. Sådan kan man godt indlede. Indledningen er venlig, og den refererer til en samtale med kunden.

Svaret på det spørgsmål, du har sendt os, er nej

Forkert. Formuleringen er ganske vist uformel, men bestemt ikke venlig og imødekommende. At være uformel er ikke ensbetydende med, at det er tilladt at være indforstået. Kunden skal vide præcis, hvad brevet handler om, og derfor er det nødvendigt at gentage kundens spørgsmål i brevet. Desuden indeholder formuleringen snarere

hovedbudskabet end indledningen. Indledningen kunne i stedet lyde: »Tak for dit brev, hvor du spørger om ...«

Afslutninger

Hvis du har spørgsmål, er du velkommen til at ringe til mig

Ja, det er rigtigt. Sådan slutter vi af, når vi skriver til private kunder. Afslutningen er hjælpsom og har kunden i fokus.

Husk skadenummeret – hvis du ikke har det parat, sinker du os unødigt

Forkert. Sådan skriver vi ikke til kunderne. Det er ikke særlig venligt, og vi kan jo sagtens hjælpe, selvom kunden ikke lige har sit skadenummer parat. Og frem for alt er kunden aldrig til besvær – selskabet er til for kunden og ikke omvendt.

Ved enhver henvendelse i sagen bedes De oplyse skadenummer 120398108371

Forkert. Afslutningen skal være venlig, og den skal leve op til målsætningen om, at medarbejderne er uformelle. *De og bedes* er gammeldags sprogbrug. Og heller ikke formuleringen *ved enhver henvendelse* er god. Sådan ville man aldrig formulere det i telefonen – i hvert fald ville det lyde meget uvenligt.

Jeg har været enormt glad for at have med dig og din sag at gøre

Forkert. Nok skal sagsbehandlerne

være venlige, men de må ikke kamme over. Topdanmark er stadigvæk et forsikringsselskab – og ikke en af kundens gode venner

Hvis du har spørgsmål til det fremsendte, er du velkommen til at ringe

Forkert. Formuleringen er en sammenblanding af formel og uformel sprogbrug. *Fremsendte* er gammeldags sprogbrug, og sådan ville man aldrig formulere sig i telefonen. Det er bedre at skrive: »Hvis du har spørgsmål til det, jeg har sendt dig, er du velkommen til at ringe til mig.«

Opstår der nogle spørgsmål, kan nedenstående telefonnummer benyttes

Forkert. Formuleringen er ikke uformel og har ikke kunden i fokus. *Nedenstående* og *benyttes* er gammeldags sprogbrug, og man ville ikke bruge ordene i en telefonsamtale. Det er bedre at skrive: »Hvis du har spørgsmål, er du velkommen til at ringe til mig på mit direkte nummer, som står under mit navn nederst på siden.«

Hvordan skriver man til sine kunder?

Her kan du prøve, om du kan gennemskue, hvilke formuleringer der er henholdsvis rigtige eller forkerte i forhold til Topdanmarks nye skrivestil (se artiklen side 25). På side 29 får du svarene og forklaringen på, hvorfor sætningerne er enten rigtige eller forkerte.

Overskrifter

- Brandskade på udhus
- Anmeldt skade på ejerskifteforsikring
- Godtgørelse for svie og smerte
- Vi bliver nødt til at ændre i din pensionsordning
- Tillykke - din erstatning er hjemme
- Her får du din police

Indledninger

- I henhold til samtale af 19.3.2003 skal det meddeles
- Hej Jørgen, tak for snakken forleden
- Jeg var ude hos dig forleden for at se på den skade, du har på dit udhus
- I Topdanmark har vi udviklet en helt ny forsikring

- Tak for telefonsamtalen i dag
- Svaret på det spørgsmål, du har sendt os, er nej

Afslutninger

- Hvis du har spørgsmål, er du velkommen til at ringe til mig
- Husk skadenummeret - hvis du ikke har det parat, sinker du os unødigt
- Ved enhver henvendelse i sagen bedes De oplyse skadenummer 120398108371
- Jeg har været enormt glad for at have med dig og din sag at gøre
- Hvis du har spørgsmål til fremsendte, er du velkommen til at ringe
- Opstår der nogle spørgsmål, kan nedenstående telefonnummer benyttes