

”Men inte kommer de svenska
second hand behandlat”

Språkval och internt språkbruk i ett företag ur personalpolitisk synvinkel

Elina Rauhala 82784
Tammerfors universitet
Fakulteten för språk, litteratur och
översättning
Nordiska språk
Avhandling pro gradu
Maj 2012

Tampereen yliopisto
Pohjoismaiset kielet
Kieli-, käänös- ja kirjallisuustieteiden yksikkö

RAUHALA, ELINA: ”Men inte kommer de svenska second hand behandlat”.
Språkval och internt språkbruk i ett företag ur personalpolitisk synvinkel.

Pro gradu -tutkielma, 66 sivua (+ suomenkielinen tiivistelmä, 1 sivu)
Kevät 2012

Kansalliskielemme suomi ja ruotsi kohtaavat Suomessa työpaikoilla joka päivä. Useimmiten ruotsinkielinen vähemmistö puhuu ruotsia keskenään, ja vaihtaa suomen kieleen kun paikalle tulee ruotsia taitamaton henkilö. Paitsi tasa-arvon kannalta, tulisi ruotsin kieli huomioida myös yrityksen resurssina. Uudemman henkilöstöjohtamisen mallin (Human Resource Management) mukaan henkilökunnan resurssit tulee mahdollisimman huomioida, sillä se on myös yrityksen etu.

Haastatteleamalla viittä ruotsinkielistä ja kolmea suomenkielistä Neste Oil Porvoon jalostamon työntekijää selvitin, miten ruotsin kieli näkyy sisäisessä viestinnässä, millä perusteilla kieli valitaan eri tilanteissa ja hyödynnetäänkö ruotsia resurssina. Selvitin myös, huomioidaanko kaksikieliset henkilöstöpolitiikassa ja vaikuttaako se tasa-arvon tunteeseen ja työviihtyvyyteen. Tutkimuksen hypoteesina on, että ruotsi näkyy vähän sisäisessä viestinnässä eikä kieltä ole hyödynnetty resurssina. Toinen hypoteesi on, että ruotsinkielisten huomioiminen sekä ruotsia äidinkielenään puhuvien mahdollisuus käyttää ruotsia työssä parantaa tasa-arvon tunnetta ja sitä kautta työviihtyvyyttä ja motivaatiota, ja että ruotsia voisi hyödyntää paremmin resurssina työpaikalla.

Molemmat hypoteesit toteutuivat. Vastauksista kävi ilmi, että ruotsin kieli näkyy sisäisessä viestinnässä hyvin vähän, lähinnä kahdenvälisissä keskusteluissa. Osa ruotsinkielisistä vastaajista haluaisi puhua äidinkieltään enemmän, ja ruotsinkielen voisi huomioida työpaikalla paremmin. Mahdollisuus käyttää äidinkieltään voi jopa vaikuttaa työpaikan valintaan. Ruotsinkieliset pärjäävät suomella, mutta täysin tasa-arvoisia he eivät koe olevansa suomenkielisten kanssa. Ilmapiiiri ruotsia kohtaan vaikuttaa tasa-arvontunteeseen ja työviihtyvyyteen, ja sen koettiin olevan positiivinen. Syrjintää tai kiusaamista ei ollut koettu. Kielen valintaan vaikuttaa toisen henkilön kielitaito, käytännön syyt ja kohteliaisuus. Tärkeintä on, että kaikki ymmärtävät kaikkia. Asiakkaan kieli ratkaisee, mutta poikkeuksen muodostavat tilanteet ruotsalaisten asiakkaiden kanssa. Kieleksi valitaan tällöin englantia, sillä Neste Oilin henkilökunnalla ei ole tarpeeksi henkilöitä, joilla olisi riittävät ruotsinkielen taidot esim. neuvottelutilanteessa.

Ruotsia voisi hyödyntää resurssina nykyistä enemmän. Oma äidinkieltä tulisi voida käyttää mm. työterveydenhuollossa sekä muissa tilanteissa, joissa varsinkin nyansseilla on suuri merkitys. Sopimuksenteko- ja neuvottelutilanteissa ruotsalaisten sekä ruotsinkielisten suomalaisten kanssa olisi järkevämpää tehdä sopimukset ruotsiksi käytännön syistä. Toisen kotimaisen kielen käyttö ruotsalaisten kanssa olisi kohteliasta ja osoittaisi vieraanvaraisuutta, joka puolestaan voisi olla myöhemmin etu yritykselle.

Avainsanat: kaksikielisyys, HRM, henkilöstöpolitiikka, tasa-arvo, resurssi.

Förkortningar

HRM = Human Resource Management

PA = Personaladministration

NOB = Neste Oil Borgåraffinaderi

INNEHÅLL

1 Inledning	1
1.1 Syfte.....	3
1.2 Material.....	4
1.3 Tidigare forskning	7
2 Tvåspråkighet	12
2.1 Officiell tvåspråkighet	12
2.2 Individuell tvåspråkighet	14
2.2.1 Kompetensdefinitioner	14
2.2.2 Funktionsdefinitioner	15
2.2.3 Attityddefinitioner	16
2.2.4 Ursprungsdefinitioner.....	16
2.3. Tvåspråkighetsdefinition i denna undersökning.....	17
2.4 Olika strategier i flerspråkig kommunikation.....	18
2.5 Företags interna kommunikation	20
3 Personalpolitik	21
3.1 Från personaladministration till HRM.....	22
3.2 Personalpolitik	23
4 Presentation av företaget	24
4.1 Det tvåspråkiga Borgå	24
4.2 Neste Oil Borgå raffineri	26
5 Metod	27
5.1 Intervjufrågor.....	28
6 Analys	30
6.1 Huvudfrågorna.....	30
6.1.1 Svenska i dagligt arbete.....	31
6.1.2 Svenska och personalpolitik	38
6.2 Övriga frågor	43
6.3 Sammanfattning av analys.....	51
7 Resultat	52
7.1 Språkval och språkliga strategier.....	53
7.2 Svenska som resurs.....	57
7.3 Tvåspråkighet och jämlikhet	58
7.4 Inställning till svenskan	59
7.5 Sammanfattning av resultaten	61
8 Diskussion	64
Källor	

1 Inledning

I världen har det i alla tider funnits nationer där människor pratar flera olika språk i stället för att ha ett gemensamt språk, och i dag är det ännu svårare att tänka sig ett samhälle där man kan höra bara ett språk pratas. I Finlands historia har svenskan haft en viktig roll: på grund av Finlands och Sveriges gemensamma historia har svenskan fortfarande en viss status i Finland. I dag är minoritetsspråket svenska ett officiellt språk i Finland vid sidan av finska¹.

Statsrådet bestämmer vart tionde år på grundval av den officiella statistiken vilken kommun är enspråkig och vilken tvåspråkig. I de tvåspråkiga kommunerna ska man ha möjlighet till betjäning på båda språken. I språklagen tillförsäkras tvåspråkiga jämlikt bemötande hos myndigheter² vilket visar att tvåspråkigheten som samhällsligt fenomen anses vara en värdefull sak.

Speciellt på tvåspråkiga orter kommer man i kontakt med personer med olika modersmål och språkförmåga och detta händer ofta på arbetsplatser. I dag är cirka 5,5 % av befolkningen tvåspråkig³ och troligtvis använder de finska och svenska på ganska olika sätt på sitt arbete. Språkbruk i privata, tvåspråkiga organisationer har man inte undersökt mycket i Finland.

Personalpolitikens status i företag började så småningom förändras på 1990-talet och speciellt på 2000-talet. Den har blivit en del av HRM, *Human Resource Management*. HRM omfattar all verksamhet som gäller personalledning och rekrytering i ett företag⁴. Förr var den allmänna tanken att företaget är det som gör vinst och ”lever sitt eget liv”, att personalen bara hjälper vid sidan och är helt beroende av företaget. I dag tänker företagsledare tvärtom: företaget finns därför att personalen finns, och det gör vinst bara om personalen mår bra, är motiverad och trivs på sitt arbete. De anställdas skickligheter

¹ Finlex: Finlands grundlag. (11.6.1999/731) (31.1.11).
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

² Finlex: Språklag. (31.1.11). <http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2003/20030423>

³ Folktinget: Svenskan i Finland (14.3.11). <http://www.folktinget.fi/sve/svenskan/>

⁴ Boxall & Purcell 2008: 1.

och styrkor skall beaktas och utnyttjas så att också jämlikheten förverkligas på bästa möjliga sätt. Modersmål och språkkunskaper är en av de många beaktansvärda resurserna som personalen har. Modersmål är också en del av personens identitet, och därför kan företagsledningen genom att beakta olika språk på arbetsplatsen medverka arbetstrivseln och jämlikhetskänslan.

I denna undersökning ska jag redovisa hur personalen på en flerspråkig arbetsplats upplever arbetet, hur de väljer språket i olika situationer och på vilka grunder de gör det. Undersökningen koncentrerar sig på svenska språket och den tvåspråkiga minoriteten på arbetsplatsen. Undersökningen görs ur personalpolitisk synvinkel: har man tagit hänsyn till svenska i personalpolitiken, kan detta påverka jämlikhetskänslan och har svenska utnyttjats som resurs? Olika modersmål, speciellt när det handlar om det andra inhemska språket, borde beaktas i personalpolitiken därför att det anknyter till jämlikhet och rättvisa: det förbättrar motivation och arbetstrivseln när de anställda har en känsla att alla är likvärdiga med sina olika egenskaper och får använda sitt modersmål på arbetsplatsen. Att få använda sitt modersmål i vissa sammanhang handlar också om grundvärden. Ur företagsledningens synvinkel är svenska och tvåspråkig personal en resurs som kan utnyttjas. Undersökningen bygger på intervjuerna gjorda på företaget Neste Oil Borgåaffinaderi i Borgå, Östra Nyland. Det finns sammanlagt åtta anställda som berättar om det dagliga språkbruket på NOB och dess anknytning till personalpolitik.

Först i avhandlingen presenterar jag syftet, materialen och tidigare forskning, sedan teoribakgrunden tvåspråkighet och personalpolitik. Efter det presenterar jag företaget Neste Oil Borgåaffinaderi samt metoden. Sedan analyserar jag svaren som jag har fått av personalen på NOB. I resultatet görs en syntes av de mest centrala svaren och forskningsfrågorna och jämförs resultaten med tidigare undersökning. Till sist finns en slutdiskussion där jag diskuterar metoden och informanterna, språkanvändning på företag förr och nu samt resultatens betydelse och tillämpning i praktiken.

1.1 Syfte

Syftet med föreliggande arbete är att undersöka hur flerspråkigheten i praktiken fungerar på en arbetsplats, närmare sagt i ett företag där majoriteten av personalen är finskspråkiga och minoriteten är tvåspråkiga som har modersmålet svenska men som behärskar finska. Undersökningen har personalpolitisk synvinkel: jag tar fram de anställdas åsikter om svenskans och de tvåspråkigas språkliga ställning på arbetsplatsen, dess anknytning till jämlikhet och arbetstrivseln samt om svenska kan utnyttjas mer som resurs. Undersökningen omfattar bara intern kommunikation (se kapitel 4.4).

Forskningsfrågorna:

- Hur syns svenska i den interna kommunikationen?
- Kan svenska utnyttjas mer som resurs på arbetsplatsen?
- Beaktar man de tvåspråkiga och svenska i personalpolitiken på något sätt?
- Hurdana tankar har personalen om användning av svenska med tanke på jämlikhet på arbetsplatsen och arbetstrivseln?

Jag anknyter undersökningen till tvåspråkighet samt Human Resource Management (HRM) som teoribakgrund (se kapitel 2 och 3). Tvåspråkighet finns på officiell och på individuell nivå, och den kan definieras på flera olika sätt. Borgå stad, där undersökningen utförs utgör den officiella nivån, och personalen på NOB den individuella nivån. I föreliggande arbete definieras individuell tvåspråkighet enligt kompetens och ursprung. På NOB är majoriteten av anställda finskspråkiga, men det finns också anställda som har svenska som modersmål och behärskar också finska (se mer i kapitel 2.3). Huvudvikten i denna undersökning är i användning svenska och de tvåspråkiga men den handlar också om språkbruk på arbetsplatsen i allmänhet.

HRM är den verksamheten i en organisation som sköter personalens resurser. Strategiskt ledande av personal innebär tanken att personalens styrkor beaktas i strategin. Det betyder att de anställdas egenskaper och förmågor utnyttjas och att det i sig ökar motivationen samt förnöjelsen. Språkkunskaper är en egenskap bland andra, och speciellt olika modersmål är viktigt att beakta på arbetsplatsen så att alla känner sig

jämlika och trivs på sitt jobb. Hypotesen är att svenska och tvåspråkighet syns litet i den dagliga kommunikationen därför att svenska är ett minoritetsspråk på NOB. Det att svenska används litet kan leda till att man inte utnyttjar svenska som resurs i situationer där det är möjligt. Den andra hypotesen är att om svenska beaktas i personalpolitik och de tvåspråkiga får flera möjligheter att använda sitt modersmål kan det öka jämlikhets känslan och förbättra arbetstrivsel.

I seminariearbetet 2011 har jag per e-post frågat två personer om deras åsikter om flerspråkighet på arbetsplatsen och hur den syns i personalpolitik på Neste Oil Borgå raffineri (NOB). Jag fortsatte undersökningen 2012 med intervjuer som omfattade sex personer på samma företag. Jag presenterar informanterna i kapitel 1.2 och undersökningsfrågorna i kapitel 5.

1.2 Material

Materialet i denna undersökning består av totalt åtta anställdas svar på frågor gällande internt språkbruk samt tvåspråkigheten på arbetsplatsen ur personalpolitisk synvinkel på Neste Oil Borgå raffineri. På våren 2011 genomförde jag en pilotundersökning för att få ett förstahandsintryck av Neste Oil med tanke på språkbruk i det dagliga arbetet genom att skicka frågorna till den dåvarande personalchefen på NOB. Hon besvarade själv frågorna samt skickade dem till en tvåspråkig anställd. Jag fortsatte undersökningen i januari 2012 då jag kontaktade den nuvarande personalchefen⁵. Han med sin assistent tog kontakt med de sex personer som skulle delta i undersökningen. Jag informerade dem att jag skulle vilja intervjua kvinnor och män, i olika ålder, och som har olika arbetsuppgifter samt olika utbildning. Intervjuerna genomförde jag den 17 och 30 januari 2012. Tyvärr var det av praktiska skäl inte möjligt att intervjua de personer som fick e-postfrågorna 2011 därför att personalchefen hade bytts och den tvåspråkiga personen som besvarade mina e-postfrågor hade gått i pension.

⁵ Telefonsamtal den 9 januari 2012.

Tillsammans fyra män och fyra kvinnor besvarade mina frågor. Materialet består alltså totalt av åtta personers svar varav sex kommer från intervjuer ansikte mot ansikte och två är e-postintervjuer. Fem av de intervjuade är tvåspråkiga, av vilka tre män och två kvinnor. Alla blev intervjuade och fick svara på sitt på eget modersmål: de tvåspråkiga på svenska och de finskspråkiga på finska.

I tabell 1.2 presenteras bakgrundsinformation om informanterna: personernas modersmål, kön och ålder. Undersökningen var anonym så jag har markerat de tvåspråkiga med påhittade svenska respektive finska namn så att det i fortsättningen är lättare att läsa deras svar. Jag har inte presenterat all bakgrundsinformation som jag fick i tabellen pga. anonymitet. I tabellen presenteras personerna i den ordning som jag har fått svaren, närmare sagt först de två som svarade per e-post och sedan de intervjuade. I analysdelen presenteras svaren i samma ordning.

Person	Kön	Modersmål	Ålder (år)
Tuula	K	Finska	42
Ingrid	K	Svenska	59
Björn	M	Svenska	54
Stig	M	Svenska	55
Erik	M	Svenska	64
Gunilla	K	Svenska	46
Aleksi	M	Finska	33
Marja	K	Finska	54

Tabell 1.2 Bakgrundsinformation om informanterna.

Som det kan ses i tabellen finns det ganska stora skillnader i informanterna ålder: den yngsta är 33 och den äldsta 64 år. Det finns också stor variation i det hur länge informanterna har arbetat på NOB: från 4,5 år till 40 år. Det är värdefullt att jag fick personer med så olika bakgrunder och arbetshistoria på NOB, detta möjliggjorde olika slags åsikter och upplevelser av arbetsplatsen i fråga. Det finns variation i utbildning och arbetsuppgifter (titel) vilket är också positivt ur undersökningens synpunkt.

Intervjuerna var semistrukturerade⁶: jag hade ett visst huvudtema jag ville få information om och jag hade samma huvudfrågor för alla, men jag lät också de intervjuade berätta fritt om sina upplevelser och jag ställde några frågor bara till vissa personer om det blev aktuellt i situationen. Temat som behandlar modersmålet kan upplevas som känsligt eftersom det berör informanternas identitet. För att få innehållsmässiga och personliga svar valde jag att intervjua en person åt gången. Mer information om metoden finns i kapitel 5, analysen av svaren presenteras i kapitel 6 och resultaten i kapitel 7. Intervjuerna spelades in och efteråt littererade jag dem. I analysdelen samt i resultatpresentationen är svaren förkortade av praktiska skäl.

När jag frågade den dåvarande personalchefen Tuula om antalet tvåspråkiga på våren 2011 var svaret ”väldigt många”, och att det i NOB inte finns siffror på hur många anställda har svenska som modersmål. 2012 berättade den nya personalchefen att det officiella språket på företaget är finska, att de tvåspråkiga pratar svenska bara sinsemellan och att svenska kan höra pratas väldigt sällan⁷. I januari 2011 när jag utförde intervjuerna fick jag ändå från personalavdelning uppgifter om antalet personer som har svenska som modersmål i hela Neste Oil i Finland som omfattar Sköldvik, Esbo och Nådendal (innehåller inte teknikcentret Neste Jacobs i Sköldvik). Jag fick också uppgifter om antalen hurdan de anställda har ansett deras kunskap i svenska var när de anställdes hos Neste Oil, dvs. på något av de tre nämnda raffinaderierna. Tillsammans var det 54 med svenska som modersmål. 442 anställda hade markerat goda kunskaper, 683 har tillfredsställande kunskaper och 551 tyckte att de har dåliga kunskaper. Det var överraskande att det inte finns mer tvåspråkiga. I intervjun med Marja konstaterar hon dock att hos Neste Jacobs finns det fler tvåspråkiga, eller åtminstone då hon arbetade där hörde hon svenska mycket oftare. Det finns ändå ganska stort antal människor som anser att de har goda kunskaper, vilket kan betyda att det finns tvåspråkiga som har finska som modersmål men att de kan båda språk lika bra (dvs. tvåspråkighet definierad med attityd, se kapitel 2.2.3).

⁶ Hirsjärvi & Hurme 2001: 43-47.

⁷ Telefonsamtal med personalchefen den 7 april 2011 och den 9 januari 2012.

1.3 Tidigare forskning

Tvåspråkighet på arbetsplatser har internationellt undersökts mycket men väldigt lite i Finland med tanke på finska och svenska. Solveig Strömman presenterar svenska undersökningar hos Volvo och vid postgirot i Stockholm. Dessa arbetsplatser är officiellt enspråkiga och undersökningarna hör till projektet *Arbete och språkmiljö*. Syftet var att undersöka de språk som används på arbetet, samt sambandet mellan arbetsorganisering och språkbruk. I Kanada har man i början av 1990-talet undersökt användning av franska och engelska termer i privatföretag i Quebec. I Wales har man undersökt tvåspråkigheten som initierades av obalansen mellan engelska och walesiska. Det kanadensiska och det walesiska arbetet utgjorde underlag för språkplanering för att främja det svagare språket.⁸

Interaktion på företag har fått en betydande roll eftersom den är det centrala mediet för planer, problemlösning och beslutfattning, och olika möten tar en allt större del av arbetstiden.⁹ Ett speciellt fall är det när två företag med olika språk fusioneras. Vid Aalto-universitet vid institutionen för språk och kommunikation i Helsingfors har under år 2000-2002 utförts forskningsprojektet *Finska, svenska eller engelska? Intern kommunikation i nyligen fusionerade finsk-svenska företag*. Tuija Nikko, Helena Kangasharju, Marjaliisa Charles sekä Leena Louhiala-Salminen och Anne Kankaanranta har undersökt hur personal anpassar sig till den nya situationen i ett fusionerat företag och hur kommunikationsverksamheten ändras när olika kulturen möts och engelska har blivit det officiella språket¹⁰. Undersökningarna som ingår i projektet har samma material men forskarnas synpunkter skiljer sig från varandra. Materialet består av videoinspelningar, intervjuer och en enkätundersökning inom Stora Enso och Nordea.

⁸ Strömman 1995:9-10.

⁹ Kangas & Kangasharju 2007: 378.

¹⁰ Kangas & Kangasharju 2007: 341-464. Kangasharju, H: 341-377. Nikko, T: 378-415. Charles, M; Louhiala-Salminen, L: 416-447. Kankaanranta, A: 448-464.

Tuija Nikko har undersökt förståelsen och betydelseskapandet i interna sammanträden.¹¹ Materialet består av fyra sammanträden (10 timmar) vid Nordea och Stora Enso. Det kom fram att samförstånd uppnås gott och att de interaktionella metoderna är i hög grad samma som när modersmålstalare diskuterar. Deltagarnas starka engagemang för gemensamma målsättningar, sammanträdenas informella karaktär, en positiv atmosfär samt regelbundna sammanträden lade bakgrunden för uppnådd förståelse.¹² Det kommer fram också i denna undersökning att personalens starka engagemang för de gemensamma målsättningarna påverkar informanternas inställning till språkval (se kapitel 7.2).

Helena Kangasharju¹³ har undersökt finländarnas och svenskarnas praxis vid mötesbordet i de två fusionerade företagen. Syftet i analysen var att granska olika slags praxis och alternativa förfaringssätt utan att förknippa dem med en särskild kultur. I tvåspråkiga sammanträden främjar man diskussion i stället för monologer och inriktning på resultat och beslut. Sittordningen är inte så hierarkisk heller utan chefen kan sitta mitt i en rad mellan andra deltagare, i stället för att sätta sig vid ändan av bordet som är typiskt för finskspråkiga sammanträden. Fusionspartner beskrivs enligt Kangasharju ofta på ett stereotypt sätt och motsatsförhållandet ”vi” och ”ni” är vanligt speciellt i början av fusionen.¹⁴

Undersökningen utförd av Mirjaliisa Charles och Leena Louhiala-Salminen¹⁵ koncentrerar sig på vilken betydelse språket och den tillhörande kulturen har i finsk-svenska företag med vardagskommunikation som synvinkel: vilket språk används i de dagliga situationerna och hur väljer man det. Engelska används om det finns både finsk- och svenskspråkiga på plats. Alla använder den på sitt eget sätt utifrån sin egen kunskap, och för några känns det mer naturligt än för andra. Detta betyder att även om engelska är ett främmande språk för alla påverkar det ändå maktförhållandena. När man sköter gemensamma ärenden och tänker på företagets målsättningar är det ändå ett

¹¹ Se också Tuija Nikkos doktorsavhandling 2009: *Dialogic Construction of Understanding in Cross-border Corporate Meetings*. (12.3.2012) <http://hsepubl.lib.hse.fi/pdf/diss/a351.pdf>

¹² Kangas & Kangasharju 2007: 378-415

¹³ Kangas & Kangasharju 2007: 341-377.

¹⁴ Kangas & Kangasharju 2007: 346.

¹⁵ Kangas & Kangasharju 2007: 416-447.

bättre alternativ att ha ett tredje språk än någondera partens modersmål:¹⁶ på det sättet har alla samma språkliga utgångspunkter till exempel i förhandlingar.

Anne Kankaanranta har undersökt e-postmeddelanden på engelska mellan finländare och svenskar.¹⁷ Materialet består av 282 e-postmeddelande som åtta personer mottog eller skickade under en vecka. Hon tog fram hur meddelanden skrivna av finskspråkiga och svenskspråkiga skiljer sig från varandra och om de har gemensamma drag samt hur de skiljer sig från meddelanden skrivna av en engelskspråkig person. Modersmålet påverkar språket i e-postmeddelanden och det finns även sådana drag som en engelskspråkig inte skulle använda, t.ex. utropstecken eller hälsningsord i e-postmeddelanden.

Svenska språkets användning på företag i Finland har undersökts t.ex. vid Svenska Handelshögskola i Helsingfors. Andrea Borenius och Charlotta Renvalls har utfört en enkätundersökning¹⁸ *Ett företag – två språk* som är en utredning av användningen av svenska i den finländska företagsvärlden samt av användningen av finska på företag i Österbotten. Syftet har varit att i 130 medelstora företag kartlägga både den verkliga användningen och det upplevda behovet dels av svenska i företagsvärlden, dels av finska i en tvåspråkig region, i detta fall Österbotten. Undersökningen omfattar både intern och extern kommunikation. Faktorer som påverkar den faktiska användningen av svenska och inställningen till det andra inhemska språket är utbildning, ålder, ort och allmänna språkkunskaper. I södra Finland och i Österbotten är kraven på språkkunskaper högre än i övriga Finland och kunskaperna är också bättre. Jyväskylä skiljer sig från de andra undersökta orter genom att vara den enda ort där utom de två inhemska engelska används i större utsträckning. Finska och svenska upplevs som likvärdigt viktiga av företagsledarna i Österbotten. Framför allt yngre svarspersoner tycker att det är viktigt att behärska finska flytande. En tredjedel av de finländska företagsledarna anser att svenskan har en viktig roll i företagsvärlden. De högre

¹⁶ Kangas & Kangasharju 2007:442.

¹⁷ Kangas & Kangasharju 2007: 448-463.

¹⁸ Borenius & Renvall 2005.

utbildade anser flytande kunskaper i det andra inhemska språket, finska respektive svenska, vara viktigare än vad de med en lägre utbildning gör.¹⁹

En av de första undersökningarna på detta forskningsfält och som har stor betydelse för denna undersökning är Solveig Strömmans fyra delstudier som har alla samlats i verket *Tvåspråkighet på arbetsplatsen – status och förändring* (1995). Delstudierna har utförts under 1980- och 1990-talen i Österbotten i Vasa. De fyra delstudierna är: *Tvåspråkighet på arbetsplatsen*²⁰, *Tiden har sin gång. Ett företags interna tvåspråkighet 1981 och 1991*²¹, *Bilingualism in enterprises. The form and his language attitudes and language choice*²² och *En term – två språk. Studier i fackslang*²³.

I Strömmans licentiatavhandling *Tvåspråkighet på arbetsplatsen* är tre företag i Vasa med. Undersökningsfrågorna gäller dels språket på jobbet och dels språket hemma med familj och vänner. Strömmans slutsats är att en av de faktorer som påverkar språket inom företaget är verkställande direktörens och avdelningschefernas språktillhörighet, men att det geografiska läget också har betydelse. Det kommer fram att de tvåspråkiga håller sig mer till svenska i samtal som inte handlar om arbetsfrågor, och att språkkunskaper och ”praktiska skäl” är de största skälen för språkval.²⁴

Tiden har sin gång är en uppföljning till licentiatavhandlingen. Eventuella förändringar i språkbruk är i centrum och därför upprepade Strömman undersökningen i samma tre företag efter tio år. Resultaten var att svenskan hade förlorat domän, men orsaken var inte medvetna beslut utan t.ex. val av en finskspråkig styrelsemedlem eller helt enkelt rationalisering av det dagliga arbetet.²⁵

Bilingualism in Enterprises handlar om ledande tjänstemäns attityder till språk och språkval i företag i Vasa. Idén till denna studie kom från den första delstudien där många anställda betonade att förmännens språk har stor betydelse för valet av språk på

¹⁹ Borenus. & Renvall. 2005: 49.

²⁰ Strömman 1986.

²¹ Strömman 1994.

²² Strömman 1989.

²³ Strömman 1995a.

²⁴ Strömman 1995: 380–381.

²⁵ Strömman 1995: 384.

arbetsplatsen.²⁶ Två faktorer undersökts närmare: hur en individs medlemskap i en språkgrupp (majoritet eller minoritet) påverkar språkvalet samt hur stor betydelse individens position i företaget har för valet av språk. Slutsatsen var att personen i chefsposition har en vidare lingvistisk repertoar och att tvåspråkiga förmän har de bästa språkkunskaperna och använder det andra språket mest samt att finskspråkiga förmän använder det andra språket mer än övriga finskspråkiga anställda.²⁷

I studien *En term – två språk. Studier i fackslang* undersökte Strömman om de undersökta avdelningarna har ett eget internt termförråd i fackslangen och ifall sådant finns, om det är övervägande svenskt eller finskt.²⁸ Den språkliga fördelningen samt den språkliga miljön inom företaget i övrigt och i omgivningen påverkar om fackslangen är svensk eller finsk. Äldre språkliga relationer inom företaget syns i förfinskaformer av svenska slangtermer som används då man talar finska. Också finska slangtermer från den tid det fanns fler finskspråkiga anställda lever kvar bland de tvåspråkiga.²⁹

Strömman konstaterar till sist att tvåspråkiga är vana vid sin minoritetsstatus i samhället och att de har tagit denna roll också på arbetsplatsen: de byter språk till finska genast då en finskspråkig kommer in i rummet även om denna person behärskar svenska. Samtidigt är de tvåspråkigas benägenhet att övergå till finska ett skäl till att konflikter inte uppstår, och i bakgrund ligger språkkunskaper: de tvåspråkiga behärskar finska bättre än de finskspråkiga behärskar svenska.³⁰ Jag utesluter fackslang i min undersökning och därför är de tre första av Strömmans studier speciellt viktiga. Framför allt *Tvåspråkighet på arbetsplatsen* har stor betydelse för denna undersökning därför att syftet och resultaten är delvis de samma. Det är ändå viktigt att komma ihåg att Strömmans studier har utförts på 1980-talet då företagsvärlden och språkliga förhållanden var annorlunda. Jämförelse mellan resultaten i denna undersökning och i de tidigare undersökningarna finns i kapitel 7.

²⁶ Strömman 1995: 14.

²⁷ Strömman 1995: 381.

²⁸ Strömman 1995: 16.

²⁹ Strömman 1995: 349.

³⁰ Strömman 1995: 382–384.

2 Tvåspråkighet

Begreppet tvåspråkighet har många olika definitioner, nästan lika många som det har funnits forskare på området. Det är omöjligt att finna en absolut definition för tvåspråkighet därför att det finns många slag och grader av tvåspråkighet: språkkunskapen är inte något stabilt utan dynamiskt. Problemet med de olika definitionerna av tvåspråkighet är att det är svårt att jämföra resultaten i olika slags empiriska undersökningar då begreppen varierar.

I detta kapitel presenteras tvåspråkighet först på officiell nivå, som ett samhälleligt fenomen, och sedan på individuell nivå, som individens språkliga kunskap. Jag presenterar Tove Skutnabb-Kangas teori om hur individuell tvåspråkighet kan definieras med fyra olika faktorer: kompetens, funktion, attityd och ursprung. Efter det redogör jag hur tvåspråkighet definieras i denna undersökning. Till sist presenteras kort vad olika språkliga strategier i flerspråkig kommunikation betyder samt intern kommunikation i företagsvärlden och hur de relaterar till denna undersökning.

2.1 Officiell tvåspråkighet

Finland har två officiella språk, finska och svenska, och medborgarna har rätt att få service på sitt eget modersmål hos de statliga myndigheterna oberoende av personens officiella modersmål eller språkkunskap i andra språk. För att försäkra betjäning för tvåspråkiga på deras modersmål omfattar språklagen också kommunerna. En kommun är en- eller tvåspråkig beroende på statsrådets bestämmelse, och en tvåspråkig kommun har samma skyldigheter som de tvåspråkiga statliga myndigheterna: de ska tillgodose invånarnas språkliga rättigheter i praktiken.³¹

Statsrådet fastställer kommunernas språkliga status för 10 år åt gången utgående från officiell befolkningsstatistik. Kommunen är tvåspråkig om den har både finsk- och

³¹ Information om språklagen. (14.3.11). <http://www.om.fi/7100.htm> och myndigheternas skyldigheter (6.3.12). <http://www.om.fi/sv/Etusivu/Julkaisut/Esitteet/Kielilaki/Viranomaisenvollisuudet>

tvåspråkiga invånare och minoriteten utgör minst 8 % av invånarna eller minst 3 000 invånare. Kommunen blir enspråkig om minoritetens andel ha sjunkit under 6 % eller om minoriteten består av färre än 3 000 invånare. Kommunernas nuvarande språkförhållanden har fastställts av Statsrådet till år 2012 (se tabell 2.1).³²

I kommuner med majoritetsspråket finska bor 140 000 tvåspråkiga, när det i tvåspråkiga kommuner bor 37 000 finskspråkiga. Totalt bor 1,5 miljoner finländare i en tvåspråkig kommun.³³ Majoriteten av alla finlandssvenskar bor vid kusten i Österbotten, Åboland, Nyland och Åland. Drygt 12 000 av alla 280 000 finlandssvenskar bor i enspråkigt finska kommuner.³⁴ I början av 1900-talet var den tvåspråkiga befolkningens andel av hela befolkningen ca 13 %. Därefter har andelen minskat så att 1950 var knappt 9 % finlandssvenskor.³⁵ I dag är 280 000 invånare finlandssvenskar vilket betyder 5,5 % av befolkningen. Det är allt vanligare att tvåspråkiga familjer registrerar barnen som tvåspråkiga³⁶.

Språklig kommunindelning i Finland	2011
Tvåspråkiga kommuner, majoritetsspråket svenska	12
Tvåspråkiga kommuner, majoritetsspråket finska	18
Svenskspråkiga kommuner	19
Finskspråkiga kommuner	287
Tillsammans	336

Tabell 2.1 Antalet en- och tvåspråkiga kommuner i Finland 2011 enligt den språkliga kommunindelningen.³⁷

I tabellen 2.1 ovan finns det antalet en- och tvåspråkiga kommuner i Finland 2011. För att klargöra skillnaden har jag lagt till antalet finskspråkiga kommuner som inte finns i den ursprungliga tabellen. Tillsammans finns det alltså 30 tvåspråkiga kommuner med finska eller svenska som majoritetsspråket i Finland och sammanlagt 49 kommuner av

³² Finlex: Språklag (6.6.2003/423)(. (31.1.11). <http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2003/20030423>

³³ Svensk- och tvåspråkiga kommuner. (16.4.11) <http://www.kunnat.net/sv/kommuner/svensk-tvasprakiga/Sidor/default.aspx>

³⁴ Folktinget: Svenskan i Finland. (14.3.11). <http://www.folktinget.fi/sve/svenskan/>

³⁵ Statistikcentralen: den tvåspråkiga befolkningens del av hela befolkningen 1900-2009 (13.10.10). http://www.tilastokeskus.fi/til/vaerak/2009/01/vaerak_2009_01_2010-09-30_kuv_001_fi.html

³⁶ Helsingin Sanomat: Suomenruotsalaisten määrä kasvaa. (1.10.2010).

<http://www.hs.fi/kotimaa/artikkeli/Suomenruotsalaisten+m%C3%A4%C3%A4r%C3%A4+kasvaa/1135260552114>.

³⁷ Kommunernas nuvarande språkförhållanden. (11.5.12)

<http://www.kommunerna.net/sv/kommuner/svensk-tvasprakiga/Sidor/default.aspx>.

alla 336 är två- eller svenskspråkiga. I de tvåspråkiga områdena kommer personer med olika modersmål i kontakt med varandra, framför allt på arbetsplatser. På tvåspråkiga orter kan personalen utgöras av finskspråkiga, svenskspråkiga eller tvåspråkiga. Denna undersökning utförs i den tvåspråkiga staden Borgå i Östra Nyland där majoritetsspråket är finska och nästan en tredjedel av invånarna är tvåspråkiga (se kapitel 4).

2.2 Individuell tvåspråkighet

Vid sidan av den officiella nivån som omfattar hela befolkningen, finns det också tvåspråkighet på individuell nivå: tvåspråkiga individer har olika kunskaper i de två språken de behärskar. Tvåspråkighet kan också ändras under livet så att kunskaper i det ena språket förbättras och det andra försämras. Tvåspråkigheten på individuell nivå kan enligt Tove Skutnabb-Kangas basera sig på de fyra olika faktorerna kompetens, funktion, attityd eller ursprung beroende på aspekten³⁸. Definitionerna är inte uttömmande och teorin är bara ett sätt att definiera tvåspråkighet. Här presenterar jag Skutnabb-Kangas teori för att klargöra hur tvåspråkighet i denna undersökning definieras och hur det har definierats i tidigare undersökningar, närmare sagt i Solveig Strömmans delstudier.

2.2.1 Kompetensdefinitioner

Det finns stor variation mellan kompetensdefinitioner: de kan vara stränga eller mindre krävande. Ett exempel på stränga krav är Leonard Bloomfields klassiska definition: ”native-like control of two or more languages”, dvs. att man ska behärska två eller flera språk som en infödd³⁹. Mindre kunskaper i andra språk kräver John Macnamaras definition: han räknar upp de fyra områdena av språkförmågan (förstå, tala, läsa, skriva) och indelar dem i ytterligare fyra aspekter: fonem (eller grafem), lexikon, syntax och semantik. En person som behärskar ett delområde på sitt andra språk i det minsta är

³⁸ Skutnabb-Kangas 1981:84.

³⁹ Bloomfield 1933:56.

tvåspråkig (egen översättning)⁴⁰: m.a.o., för att vara tvåspråkig räcker det att personen förstår fonem på sitt andra språk. Fonem är konsonant- och vokalsegment som är de minsta betydelseskiljande enheter i språket: t.ex. om man byter fonemet /g/ i 'glass' mot/k/ så ändras betydelsen och man får ordet 'klass'⁴¹.

Om man lägger olika kompetensdefinitioner på en linje kan man se att i ena ändan kräver forskare att "tvåspråkigheten börjar då talare kan producera fullständiga meningsfulla yttranden på det andra språket"⁴². I andra ändan räcker det att man "förstår det främmande språket utan att själv ännu kunna tala det"⁴³. Problemet är att definitioner mellan de båda ytterligheterna inte lyckas precisera kompetensgraden på alla områden: definitionerna borde precisera vilka krav man har på de fyra områdena av språkförmågan.⁴⁴

Kompetensdefinitionerna är ofta för snäva så att ingen kan fylla kraven eller för vida så att alla människor är tvåspråkiga. Det är också svårt att precisera kraven på de olika delområdena av språkförmågan tillräckligt exakt. Kompetensdefinitionerna bestämmer inte vems språkförmåga den tvåspråkigas kompetens ska jämföras med. De tar inte heller ställning till om normen ska vara en annan tvåspråkigs eller enspråkigs kompetens.⁴⁵ Det kan bero på undersökningen, dess syfte och andra egenskaper samt på forskaren.

2.2.2 Funktionsdefinitioner

Funktion handlar om till vad talaren använder eller kan använda språket. Enligt det funktionella kriteriet är personen tvåspråkig om hon använder två språk. Variationen i funktionsdefinitionerna är mindre än i kompetensdefinitionerna. William F. Mackeys definition är funktionell: att samma individ alternativt använder två eller flera språk.

⁴⁰ Skutnabb-Kangas 1981: 85-86.

⁴¹ Engstrand 2007: 11.

⁴² Haugen 1953: 7.

⁴³ Pohl 1965: 344.

⁴⁴ Skutnabb-Kangas 1981: 86.

⁴⁵ Skutnabb-Kangas 1981: 88

Oksaars definition försöker förena kompetens och funktion: ”den är tvåspråkig som i de flesta situationer utan vidare kan använda två språk som kommunikationsmedel och övergå från det ena språket till det andra om så behövs”. Mackey anser att tvåspråkigheten inte är ett fenomen i språket utan ett drag i talet, den är inte ett drag i koden utan i meddelandet. Den hör inte till domänen språk utan tal.” (egen översättning). Enligt denna tanke har funktionsdefinitioner intresset hos språkbrukarna och språksamfund i stället för språket i sig som är fallet med kompetensdefinitioner.⁴⁶

2.2.3 Attityddefinitioner

Utgående från attityddefinitioner är man intresserade av hur talaren själv förhåller sig till språken. Modersmålet anses vara det språk som man identifierar sig med som infödd talare. Attityddefinitioner utgår från talarens egen bedömning: talarens egen uppfattning om sin kompetens, om sin lätthet att kommunicera på två språk och hur talaren uppfyller tvåspråkighetskraven. Också andras bedömning kan vara utgångspunkten.⁴⁷

Olika individers attityddefinitioner om sin tvåspråkighet är inte entydiga därför att de opererar med dikotomier, och dikotomier är kontinua: det finns vertikala och horisontella glidningar: skalor i kompetens, lätthet, identifikation, och de kan t.o.m. variera enligt tidpunkter och situationer beroende på inre (trötthet, motivation) och yttre (statuskillnader, samtalspartner, samtalsämnet) faktorer. När andra bedömer är ytterligare interaktionen en faktor som försvagar reliabiliteten och validiteten.⁴⁸

2.2.4 Ursprungsdefinitioner

En person kan vara tvåspråkig också på grund av ursprung: om personen har lärt sig två språk tidigt i livet, ofta hemma som barn, så är personen tvåspråkig.⁴⁹ Simultan och

⁴⁶ Skutnabb-Kangas 1981:91.

⁴⁷ Strömman 1995:35.

⁴⁸ Skutnabb-Kangas 1981:92-93.

⁴⁹ Börestam & Huss 2001: 50-51.

successiv tvåspråkighet handlar om hur personen ha lärt sig språken: samtidigt eller en efter den andra. Simultant tvåspråkigt barn har lärt sig två språk före barnet fyllt tre år. Typiskt rör det sig om en familj där föräldrarna talar var sitt språk till barnet som då lär sig båda språken från allra första början. Om det andra språket tillägnas efter att barnet har fyllt tre år, handlar det om successivt tvåspråkighet eller med andra ord om andraspråksinläring. Till exempel när ett barn som under de första åren endast har talat föräldrarnas språk som är ett minoritetsspråk, kommer i kontakt med majoritetsspråket, handlar det om andraspråksinläring. I den här undersökningen använder jag ursprung och kompetens som kriterier för att definiera tvåspråkighet.

2.3. Tvåspråkighetsdefinition i denna undersökning

Skutnabb-Kangas konstaterar att alla de sätt att definiera tvåspråkighet som presenterades ovan har brister, och att det inte finns en enda riktig definition utan den beror på målet, det vad man använder definitionen till. Ett bra sätt att få en allmän definition är att kombinera de goda sidorna av de olika definitionerna. I denna undersökning definieras tvåspråkighet med hjälp av ursprung och kompetens: en tvåspråkig person har lärt sig två språk tidigt i livet eller från allra första början, och kan också klara sig på båda språken i olika vardagliga situationer. Modersmål är alltså det språk som personen lär hemma som barn. De tvåspråkiga informanterna har lärt sig svenska hemma som barn men de har också kunskaper i finska och klarar sig på finska i olika situationer. Jag har inte frågat dem närmare i vilket ålder de har lärt sig finska, om det har lärt sig den hemma eller först i skolan, det vill säga om de är simultant eller successivt tvåspråkiga. Det viktigaste är att de behärskar båda svenska och finska, och att de har lärt sig svenska från första början. Ordet flerspråkig beskriver alla informanter bäst därför att de alla har kunskaper i flera språk och de använder åtminstone ett främmande språk i sitt arbete, oftast engelska.

Strömman har använt attityddefinition i sina delstudier⁵⁰: de anställda själv kunde välja om de är tvåspråkiga eller enspråkiga när de besvarade enkäten. Attityddefinition

⁵⁰ Strömman 1995:7.

handlar om hur personen känner sig själv, och definierar själv om hon eller han är tvåspråkig. Då kan personen ändra sin åsikt om sin tvåspråkighet genom sitt liv, och detta kan vara en orsak till det att Strömman fick olika resultat i sin delstudie *Tiden har sin gång* (se kapitel 1.2). Kompetens- och ursprungsdefinitioner är stabilare när kriteriet för språkinlärning (dvs. hemma, som barn) är gemensam för alla informanter, och detta gör också svaren mer jämförbara.

I Borenus och Renvalls undersökning har informanterna själv evaluerat sina språkfärdigheter i finska och svenska.⁵¹ I undersökningen på de fusionerade företagen kom personalen från Sverige och Finland så att de anställdas modersmål var antingen finska eller svenska. När jag 2011 kontaktade den dåvarande personalchefen informerade jag henne (och senare 2012 den nuvarande chefen och hans assistent)⁵² att jag behöver tvåspråkiga informanter, närmare sagt personer med svenska som modersmål. Personalchefen och assistenten har valt informanterna utifrån sina kunskaper om de anställdas modersmål. Också praktiska skäl påverkade: för att kunna utföra intervjuerna valde de personer som har dagsarbete.

2.4 Olika strategier i flerspråkig kommunikation

I situationer där olika modersmål möts befinner människorna sig i en stadig växelverkan. Människor byter sociala system beroende på situation och detta händer speciellt i internationella organisationer där man tvingas byta sociala kretsar många gånger per dag.⁵³ I flerspråkiga företag är det allt vanligare att företagets officiella språk är engelska eller något annat språk som man antar att alla behärskar. Meningen är att försäkra alla en språkligt jämlik status och likadana möjligheter att förstå informationen som finns på det officiella språket. Det finns ändå en annan synvinkel för detta: även om engelska är ett bra val eftersom det inte är någons modersmål, när man inte

⁵¹ Borenus & Renvall 2005: 8-9.

⁵² Personalchefen byttes efter att jag hade tagit kontakt med företaget 2011. Det var alltså inte samma person 2012 som valde informanterna för min undersökning med sin assistent.

⁵³ Borenus & Renvall 2005: 9.

jämlikhet därför att människor har olika kunskaper i engelska⁵⁴. Ändå är engelska det bästa valet till exempel för möten där det är viktigt att ingen har ett förmånligare läge och inte avsiktligt kan använda sådana uttryck som den andra parten kan förstå fel. I sådana situationer där det finns något annat språk som båda parterna behärskar bäst (och bättre än engelska) är det naturligt att man väljer det. På NOB är de officiella språken finska och engelska. Företaget har utländska kunder och det har flera projekt utomlands, till exempel i Rotterdam och Singapore. När informationen är på engelska når den alla på samma gång och i samma form.

I DYLAN-projektet undersökte man flerspråkighet i olika institutioner i EU-länder för fem år.⁵⁵ Syftet med undersökningen var att ge vetenskapligt stöd till den tanken att flerspråkighet kan utnyttjas i olika sammanhang, bl.a. i företags affärsverksamhet. Det kom fram olika strategier enligt vilka man betar sig språkligt på företag. Företagen i vilka undersökningen har utförts ligger i Frankrike, Schweiz, Skotland och Tyskland. De språkliga strategierna har delats in i enspråkiga strategier och i flerspråkiga strategier. De enspråkiga strategierna handlar om att man väljer ett språk, ofta engelska som officiellt språk för extern och intern kommunikation. Detta alternativ kallas OLON (= one language only). Ett annat alternativ är OLAT (= one language at a time) som handlar om att andra språk används i översättningar. Flerspråkiga strategier innebär att man använder flera språk, antingen ibland (ALAST = all languages at some time) eller hela tiden (ALAAT = all languages at all times).

Det finns alltså olika grader av flerspråkighet, och det kommer också fram att dessa strategier inte är stabila, utan människan utvärderar situationen hela tiden och är väldigt flexibel i att ändra från en strategi till en annan. I situationer där det finns ett språk för alla, har personer olika språkliga kunskaper och detta påverkar formen av lingua franca. Formen kan variera beroende av personers språkliga repertoarer, från det att de är väldigt asymmetriska till det att alla har samma repertoar. Även om företagsledningen väljer ett officiellt språk så är det inte fråga om en absolut språkval: i praktiken

⁵⁴ Kangas & Kangasharju: 2007: 442.

⁵⁵ Projektet började i 2006 och pågick fem år. Det är finansierat av EU och det har utförts av 18 olika universiteten från 12 EU-länder (3.5.12) http://www.dylan-project.org/Dylan_en/home/home.php och DYLAN-booklet (3.5.12) http://www.dylan-project.org/Dylan_en/resources/Dissemination/Final-Dissemination/DYLAN-Project_Final-Booklet_A4_300412.pdf

använder man också andra språk i vissa situationer. Det finns ytterligare en alternativ strategi, nämligen den att alla pratar sitt modersmål utgående av det att alla förstår alla (=lingua receptiva mode).⁵⁶ Företag har alltså flera olika alternativ för flerspråkig verksamhet. Att ha engelska som officiellt språk är inte den enda lösningen även om den verkar vara det vanligaste alternativet.

Strömman konstaterar att ”valet av språk i samtal och i olika arbetsrutiner avgörs oftast av språkkunskaper och ”praktiska skäl”⁵⁷.” Enligt henne kan detta anses vara en förmån för finskan: vid Kemira-laboratoriet övergick de tvåspråkiga genast till finska så snart en finskspråkig kom med. De finskspråkiga hävdade att de tvåspråkiga byter språk genast efter det att en finskspråkig yttrar sig, och att de ofta omedelbart återgår till svenska när den finskspråkiga lämnar rummet. Strömman fick inte några uppgifter om att de finskspråkiga skulle övergå till svenska när en tvåspråkig anslöt sig till ett samtal. Språkkunskaper och ”praktiska skäl” avgör språkvalet och då uppkommer det inte konflikter. Orsaken till detta är de tvåspråkigas bättre kunskaper i finska jämfört med de finskspråkigas kunskaper i svenska och deras benägenhet att övergå till finska. Detta visar att de tvåspråkiga är vana vid sin minoritetsställning i samhället.⁵⁸ Det kom fram olika språkliga strategier också på NOB och dessa redovisas i kapitel 7.

2.5 Företags interna kommunikation

Kommunikation i organisationer kan delas in i intern och extern kommunikation. Den förstnämnda har en speciell inverkan på ett bra arbetsklimat vilket för sin del påverkar på motivation och attityder. Den interna kommunikationen omfattar medlemmar i arbetsgemenskapen, och närmaste chefen har vanligtvis haft ansvaret för dess förverkligande. I praktiken betyder det att olika slags kommunikationsmedel är tillgängliga för alla, att alla har möjlighet att få meddelanden i olika ärenden dvs. alla blir informerade och att personalen har möjlighet att meddela och informera andra inom

⁵⁶ DYLAN –booklet (3.5.12) http://www.dylan-project.org/Dylan_en/resources/Dissemination/Final-Dissemination/DYLAN-Project_Final-Booklet_A4_300412.pdf. S. 12-13.

⁵⁷ Strömman 1995:381.

⁵⁸ Strömman 1995:382.

företaget. Meningen med den interna kommunikationen är att hålla personalen informerad om bl.a. affärsverksamhet, strategi, marknadsföring, företagets ekonomiska situation och samarbete. Ytterligare främjar den interna kommunikationen samarbete inom personalen samt förbättrar produktiviteten och effektiviteten.

Olika medel kan användas för intern kommunikation beroende på vem man vill nå. E-post, internet, intranet (organisationens eget lokalnät) och mobiltelefon är de mest använda medlen vid sidan av personligt umgänge, interaktion ansikte mot ansikte. Kostnader, möjlighet till feedback, ärendets viktighet, begriplighet, mottagarens fysiska läge och målgruppens storlek, utbildning osv. är faktorer som påverkar valet av kommunikationsmedel och -form.⁵⁹ Den här undersökningen koncentrerar sig på intern kommunikation vilket betyder att jag utesluter all information som företagen riktar utanför företagets egen arbetsgemenskap.

3 Personalpolitik

Som det kommer fram i syftet har undersökningen en personalpolitisk synvinkel vilket betyder att jag ska ta reda på om företagsledningen på NOB har beaktat det andra inhemska språket i personalpolitiken, om detta anknyter till jämlikhets känslan och arbetstrivseln samt om svenska utnyttjas som resurs. Jämlikhet är en central del i personalpolitiken. Personalpolitiken är de principer som styr de anställdas relation till organisationen samt till arbetsgivaren, medan HRM hänvisar till personalpolitikens tillämpning. Dessa två termer överlappar ofta varandra därför att de innehåller samma teman⁶⁰. Den tidigare termen personaladministration (PA) har bytts ut till Human Resource Management som är mer omfattande och därför mer praktisk i internationella företag.

⁵⁹ Kauhanen 2010: 174-181.

⁶⁰ Jämför t.ex.: Heathfield, Susan: *What is Human Resource Management?* (18.3.12).
http://humanresources.about.com/od/glossaryh/f/hr_management.htm och
Free Management Library: *Role of Personnel Policies* (18.3.12)
<http://managementhelp.org/personnelpolicies/policies.htm#about>

I detta kapitel presenterar jag en redovisning av skillnader mellan PA och HRM för att få en uppfattning om personalpolitikens bakgrund och dess anknytning till denna undersökning. Termerna HRM och personalpolitik är mycket överlappande och därför skall personalpolitik i denna undersökning betyda samma som HRM. Till sist diskuterar jag ämnet personalpolitik och jämlikhet som står i centrum i föreliggande undersökning.

3.1 Från personaladministration till HRM

Personaladministration har så småningom ersatts av Human Resource Management. I USA har man först på 1980-talet börjat använda termen Human Resource Management Department i stället för Personnel Department (personaladministration) för att framhäva arbetsgivarens och de anställdas relation och dess viktighet för företagets framgång.⁶¹ Förr har personaladministration varit något som i företagets verksamhet hamnar på andra plats, ett mjukt värde som kommer någonstans efter strategin och de företagsekonomiska målen, m.a.o. de hårda värdena. Under de två senaste årtiondena har företagsledningen börjat förstå att om man offrar en tanke eller två åt personalen och dess kompetens och kunskap kan man öka företagets produktivitet och samtidigt spara i kostnaderna och få en nöjd och motiverad personal. I dag ska personalpolitik vara en del av företagets strategi, och man har börjat inse att det är speciellt tack vare de anställda företaget gör vinst, och tack vare dem det överhuvudtaget finns.⁶²

Om man jämför den gamla och snävare termen personaladministration med HRM, är de viktigaste skillnaderna följande: HRM har uppmärksamheten på resultaten, medan PA har den på åtgärder. HRM ser personalen som en resurs, PA som kostnadsfaktor. PA har en kortsiktig syn och ett reaktivt närmandesätt medan HRM försöker förutse framtiden.⁶³ HRM innebär tanken att ledningen ska ta till hänsyn både företagets strategier och personalens resurser, dvs. styrkor och svagheter, när de ställer in målen.

⁶¹ Sibson 1992: xii.

⁶² Boxall & Purcell 2008 och Kauhanen 2008.

⁶³ Luoma Mikko 2008: *HR-kentän kokonaisuus ja strategialähtöisyys*. (31.1.11). Johtamistaidon Opisto. <http://india.haaga-helia.fi/fi/haaga-helia/tapahtumat/tapahtumien-sivustoja/hsoforum2008/Mikko%20Luoma%20HR-kentan%20kokonaisuus%20ja%20strategialahtoisuus%20APR08.pdf>.

Personalen är en grundläggande faktor för att företaget gör vinst, och man ska inte åsidosätta dess resurser när man formar strategier och försöker förutse framtiden.

3.2 Personalpolitik

Som sagt har HRM och personalpolitik mycket gemensamt dvs. de innebär samma områden eller verksamheter. Om man vill skilja dem så innebär personalpolitik de lagar, regler och principer som reglerar den anställdas relation till arbetsgivaren och till organisationen. De mest centrala temana som nästan oundvikligt finns i alla företags personalpolitik är till exempel företagets värden, jämlikhet och belöning. Vissa teman, t.ex. jämlikhet, är reglerat i lagstiftningen, men det kan också i personalpolitiken finnas principer som ledningen vill förverkliga i företags verksamhet. De kan vara värden med vilka företagsledare försöker skapa en god bild av organisationen och därför är politiken ibland officiell (som den är på Neste Oil, se kapitel 4.2). Termer HRM och personalpolitik blandas också ofta därför att HRM förverkligar principer som finns i personalpolitiken. HRM hänvisar dock till hela den verksamheten och är omfattande.

Den viktigaste uppgiften för personalpolitiken är ändå att behålla den kunniga personalen i företaget och svara på de anställdas vilja att utveckla sig. ”En viktig del i personalpolitiken är också utbildningen, utvecklingen och bevarandet av personalens arbetsförmåga. De har obestridliga effekter på motivation, trivsel, arbetsresultat och produktivitet”⁶⁴ (egen översättning). Petri Mäki-Fränti (2009) har undersökt relationen mellan de intellektuella resurserna, arbetsförmågan och produktiviteten och konstaterar att en av de viktigaste aspekterna som påverkar arbetstrivseln och välmåendet är rättvisa. Ju bättre personalens mentala resurser är desto större är företagets omsättning.⁶⁵ Till rättvisa hör många olika delområden och ett av dem är språket. Det förbättrar inte arbetstrivseln om de anställda inte känner sig språkligt jämlika med varandra. Ännu

⁶⁴ Kommunerna.net (13.10.10)

http://www.kommunerna.net/k_perussivu.asp?path=255;264;15297;49696;108261;108280;108281

⁶⁵ Mäki-Fränti 2009: Tuottavuustyö: Johtajuus, viihtyvyys, oikeudenmukaisuus - henkilöstön henkinen hyvinvointi kasvattaa liikevaihtoa. (14.3.11)

http://www.tuottavuustyoy.fi/tietoa/artikkeleita/johtajuus_viihtyvyys_oikeudenmukaisuus_-_henkiloston_henkinen_hyvinvointi_kasvattaa_liikevaihtoa.html

värre är situationen där alla inte förstår varandra helt pga. olika modersmål och känner att de inte kan uttrycka sig på sitt eget språk.

Personalen och dess resurser och välmående har en stor betydelse för företagets framgång. Företaget finns inte utan personalen och dess resurser vilket betyder att cheferna borde stärka personalens resurser och se till att alla har jämlika möjligheter att påverka arbetsplatsen och arbetsuppgifter. Om modersmålet är ett hinder för detta har alla inte jämlik status, och då kan arbetstrivseln försämrats och motivationen minska. Därför ska jag ta reda på om personalen på den arbetsplats jag har valt för min undersökning tycker att de är språkligt jämlika med varandra, om de tycker att olika språk beaktas i personalpolitiken och om svenska syns i den interna kommunikationen.

4 Presentation av företaget

Jämfört med de tidigare undersökningarna som presenterades i kapitel 1.3 har denna undersökning utförts i annorlunda omständigheter. För det första är de flesta studierna (t.ex. Strömmans studier) utförda i Österbotten i mindre företag. Denna undersökning utfördes i Östra Nyland vid ett företag med ca 1850 anställda. För det andra, är antalet tvåspråkiga inte är så stort i relation till antalet finskspråkiga vid NOB. I de tidigare studierna har det varit annorlunda: de tvåspråkiga har utgjort en större andel av alla anställda. I detta kapitel presenteras det tvåspråkiga Borgå stad och NOB.

4.1 Det tvåspråkiga Borgå

Borgå stad ligger ca 50 km öster om Helsingfors. Staden har nästan 50 000 invånare. Av dessa har 31,1 % (ca 15 500 invånare) modersmålet svenska. Andelen finskspråkiga är 65 % (32 500 invånare). Övriga språk talas av 3,5 % av befolkningen.⁶⁶ Borgå fick sin

⁶⁶ Borgå stad: allmänt om Borgå (12.3.11)
http://www.porvoo.fi/se/allman_information/allmant_om_borga

första bosättning på 1200- och 1300-talet och den är Finlands näst äldsta stad och den är ”metropolområdets centrum i öst”⁶⁷.

Borgå stad beslöt 2007 att utarbeta ett språkprogram vilket trädde i kraft i början av 2011⁶⁸. Språkprogrammet har en intention att utveckla den språkliga jämställdheten i tjänsterna. I programmet har man beaktat huvudsakligen finska och svenska. Enligt resultaten i kundenkäterna har den språkliga jämställdheten mottagits väl och staden har strävat efter språklig jämställdhet innan den nya språklagen stiftades 2003 och nivån för språkkraven har varit högre än vad lagstiftningen kräver. Staden har finsk-, svensk- och tvåspråkiga daghem (och i ett daghem ordnas språkbad på svenska för finskspråkiga barn)⁶⁹, finsk- och tvåspråkiga grundskolor och gymnasier⁷⁰ samt några övriga utbildningsinstitutioner för tvåspråkiga, t.ex. Östra Nylands yrkesinstitut.⁷¹ Kultur samt verksamhet för ungdomar ordnas för både en- och tvåspråkiga.

I Borgå Sköldvik ligger Nordens största centrum för oljeraffinering och kemisk industri. På området förädlas råolja till olika slag av plast i en produktionskedja, och 11 olika företag svarar för produktionsverksamheten. I Sköldvik finns också Finlands största hamn och en lossningscentral för järnvägsvagnar (se mer i kapitel 5.2).⁷²

Orsaken till att undersökningen utförs i Nyland är att de tidigare undersökningarna som behandlar tvåspråkighet på arbetsplatsen samt flera tvåspråkighetsundersökningar överhuvudtaget har utförts i Österbotten och i västra Finland. I detta fall vill jag se hur svenska syns i den interna kommunikationen på en arbetsplats i södra Finland, närmare sagt i Borgå i Östra Nyland. En tredjedel av borgåborna har svenska som modersmål vilket möjliggör det att olika språk ofta möts på arbetsplatser.

⁶⁷ Borgå stad: historia (6.3.12) http://www.porvoo.fi/se/om_borga/borgas_historia

⁶⁸ Borgå stads språkprogram. (17.4.11)

http://www.porvoo.fi/easydata/customers/porvoo/files/Tiedotteet_2010/100408kieliohjelma.pdf

⁶⁹ Borgå stad: dagvård i Borgå. (24.4.11) <http://www.porvoo.fi/se/service/dagvard/daghemmen>

⁷⁰ Borgå stad: svenska skolor i Borgå (24.2.11) <http://www.porvoo.fi/se/service/utbildning>

⁷¹ Borgå stad: övrig utbildning på svenska (24.4.2011)

http://www.porvoo.fi/se/service/utbildning/ovrig_utbildning

⁷² Neste Oil Abp: Skyddsinformation till invånarna i Sköldviksregionen (16.3.11).

<http://www.nesteoil.fi/default.asp?path=35;53;76>

4.2 Neste Oil Borgå raffineri

Neste Oil -koncernen är ett raffinering- och marknadsföringsbolag vars verksamhet är inriktad på högkvalitativa bränslen.⁷³ Bolaget är bildat 1948 (då Neste Oil Ab). Det första raffinaderiet bildades i Nådendal och satte i gång 1957. Åtta år senare, 1965 satte bolaget i gång ett raffinaderi också i Sköldvik, i dag ett stort fabriksområde i Borgå. Huvudkontoret ligger i Esbo. Från och med 1960-talet har bolagets raffineringsskapasitet ökats speciellt i Borgå. Neste Oil har varit noterat på NASDAQ OMX Helsinki från 1995 och företaget har cirka 5200 anställda i Finland samt verksamhet i drygt tio länder.⁷⁴

Borgå raffineriet hör till de största i Nordeuropa. Personalantalet på hela fabriksområdet är ca 3500 av vilka ca 1850 arbetar hos NOB.⁷⁵ Företaget är alltså stor i personalen. Forskningsresultaten i denna undersökning blir troligtvis mångfaldigare i större företag därför att det finns mer anställda som alla har olika egenskaper, bl.a. språkkunskaper. I större företag har man ofta en officiell språkpolitik. Personalpolitik och gemensamma regler är viktigare på större arbetsplatser när flera människor bör komma överens med varandra.

Neste Oil har publicerat sin personalpolitik på Internet. Där finns en lista med sammanlagt fem punkter som behandlar utveckling, belönande, förbindning, ledning samt ansvar. Till sist konstateras att företaget alltid följer lagar, förordningar och etiska principer samt goda seder. I en av de fem punkterna står det att ”alla har jämlika rättigheter oavsett personens kön, etniska bakgrund, ålder, religion, politiska åsikt eller andra motsvarande faktorer” (egen översättning).⁷⁶ Vanligtvis hänvisar jämlikhet till kön eller etnisk bakgrund, men det kan ytterligare ligga andra grunder bakom diskriminering eller mobbing. Eventuellt kan också främmande språk vara en grund pga. språkbarriären, när man inte förstår varandra och det kan uppstå missförstånd.

⁷³ Neste Oil Abp: koncernen i korthet (28.2.11)
<http://www.nesteoil.se/default.asp?path=6799,6815,6862,6869>.

⁷⁴ Neste Oil Abp: historia (28.2.11) a: <http://www.nesteoil.fi/default.asp?path=35,52,62,163>.

⁷⁵ Neste Oil Borgå raffineri (28.2.11): <http://www.nesteoil.fi/default.asp?path=35,52,62,12271,12280>

⁷⁶ Neste Oil Abp: personalpolitik. (28.2.11)
[.http://www.nesteoil.fi/default.asp?path=35,52,110,12029,13490](http://www.nesteoil.fi/default.asp?path=35,52,110,12029,13490)

5 Metod

Jag har valt att intervjua personal på ett stort företag, Neste Oil Borgå raffineri (se mer kapitel 4). Tidigare undersökningar av tvåspråkighet på arbetsplatsen har genomförts med flera olika metoder. Till exempel Borenius och Renvall använde enkäter (se kapitel 1.2) medan Strömman genomförde sina studier med enkäter, intervjuer och observation (se kapitel 1.2).

I denna avhandling använder jag intervju som metod. Sirkka Hirsjärvi delar in de olika intervjumetoderna i strukturerade (m.a.o. enkätintervjuer), semistrukturerade och ostrukturerade intervjuer.⁷⁷ Jag använder en semistrukturerad intervju vilket betyder att jag har ett visst tema i intervjufrågorna och de intervjuades tolkningar och meningar står i centrum. Jag har använt färdiga intervjufrågor och frågorna är de samma till alla de intervjuade, men jag har ändå låtit informanterna berätta mer fritt om sina egna erfarenheter om de så ville. Detta möjliggör det att jag har kunnat fråga någonting som inte finns i de färdiga frågorna dvs. något oplanerat om temat, om detta blivit relevant i situationen.

Den personalpolitiska synvinkeln utgör teoretiska ramen för denna undersökning, och jag har analyserat svaren med en kvalitativ deskriptiv metod. Efter att ha littererat svaren läste jag igenom dem och utgående av syftet och forskningsfrågorna (se kapitel 1.1) plockade jag ut de mest centrala kommentarerna. Sedan har jag grupperat dessa kommentarer efter olika teman för att strukturera och läsbarvänligt presentera resultaten med syftet och forskningsfrågorna som utgångspunkt. Resultaten består av fyra olika teman: språkval och språkliga strategier, svenska som resurs, tvåspråkighet och jämlikhet samt inställningen till svenska. Resultaten presenteras i kapitel 7.

⁷⁷ Hirsjärvi & Hurme 2001: 43-47.

5.1 Intervjufrågor

Här presenterar jag frågorna som jag ställde till informanterna. Jag hade samma huvudfrågor i pilotundersökningen och i intervjuerna men beroende på personen och situationen så har jag ställt ytterligare några andra frågor i intervjusituationen, t.ex. om inställningen till svenska och jämlikheten mellan personer med olika modersmål. Jag har formulerat och valt frågorna så att det är möjligt att få så mycket information som möjligt men att de samtidigt är tillräckligt precisa. Frågorna 1-5 har ställts till alla informanter och frågorna 6-13 har ställts till några informanter.

Den första frågan handlar om informanternas åsikt om den språkliga situationen på NOB: anser de att NOB är tvåspråkig. Meningen var att få fram att hurdan den språkliga miljön är på NOB enligt informanterna. Frågorna 2 och 3 handlar om språkval och grunder till det. Dessa frågor är mest riktade till de tvåspråkiga informanterna, men också finskspråkiga har svarat på dem därför att det är intressant att få veta i vilken mån de tvåspråkiga jämfört med finskspråkiga kan välja sitt modersmål. Med frågorna 4 och fem handlar vill jag få fram om informanterna anser att modersmål, i detta fall svenska, borde beaktas mer på arbetsplatsen och om detta kan påverka arbetstrivselsen. De övriga frågorna har jag frågat om det blev relevant i situationen. Den viktigaste av de övriga frågorna med tanke på resultaten är frågan om inställningen till svenska på NOB (nr 12) samt frågan om svenska mer som resurs (nr 13). Svaren till frågorna analyseras i kapitel 6 och resultaten presenteras i kapitel 7.

Huvudfrågorna:

1. Anser du att du arbetar på en tvåspråkig arbetsplats? Vad tänker du om det? Väcker det positiva eller negativa tankar? Har det uppstått problem pga. tvåspråkighet? Hur har man löst problemen?
2. Enligt din mening, hur fritt får du välja språket du vill prata på arbetsplatsen i olika situationer? Hur ofta pratar du svenska? Vilka andra språk använder du i ditt arbete och hur ofta?

3. Hur väljer du språket i olika situationer, och varför?

Påverkar

- det om situationen är officiell eller inofficiell (t.ex. ett möte, en kaffepaus)?
- samtalspartners utbildning/ställning och språkkunskap?
- samtalsämnet: om samtalet behandlar en arbetsfråga eller inte?
- det om du kommunicerar muntligt eller skriftligt?
- det om du diskuterar ansikte mot ansikte eller använder olika kommunikationsmedel, t.ex. e-post?
- någon annan fakta, vad?

4. Har tvåspråkigheten och de tvåspråkiga anställda tagits hänsyn till i personalpolitiken, t.ex. så att meddelanden som berör hela personalen också är på svenska? Är tvåspråkigheten enligt din mening en sak som ska beaktas i personalpolitiken?

5. Tycker du att personer med olika modersmål har jämlik status på arbetsplatsen? Kan det påverka jämlikhets känslan och arbetstrivseln att olika språk beaktas på olika sätt?

De övriga frågorna:

6. Kan du ge ett exempel på typiska situationer där man använder finska, svenska respektive engelska?

7. Vad är en typisk situation där man först pratar svenska och sen övergår till finska?

8. Hur många svenskspråkiga kollegor har du?

9. Om du fick välja fritt, skulle du hellre vara i kontakt med en finskspråkig eller en tvåspråkig person?

10. Om du fick välja skulle du hellre vara i kontakt med en tvåspråkig eller en finskspråkig person?

11. Skulle du vilja prata mer svenska på arbetsplatsen?

12. Tycker du att det finns en positiv inställning till svenska på arbetsplatsen?

13. Hur skulle man kunna använda svenskan mer som resurs?

Frågorna till Tuula och Ingrid samt deras svar skickades per e-post. Frågorna var på finska och på svenska så att de kunde välja svarsspråk. Tuula svarade på finska och Ingrid använde antingen bara svenska eller både finska och svenska. De finska delarna har jag översatt till svenska. Även om de inte har blivit intervjuade muntligt så när det nämns intervjuer innebär det också deras svar.

I intervjusituationerna fick de tvåspråkiga välja vilket språk de vill prata, och eftersom det för de flesta inte spelade någon roll så valde jag att vi pratar deras modersmål, dvs. svenska. De två finskspråkiga, Aleksii och Marja, svarade på finska så jag har själv översatt deras svar till svenska. Två tvåspråkiga använde några få finska ord i intervjuerna. Jag har översatt dessa ord till svenska.

6 Analys

I detta kapitel analyseras svaren på intervjufrågorna och jämförs dem sinsemellan. Först behandlas frågorna som alla informanterna svarade på, dvs. frågorna 1-5 sedan de övriga frågorna nr. 6-13 (se kapitel 6.2). Jag har ytterligare delat in frågor 1-5 i två grupper, så att frågorna 1-3 handlar om svenska i dagligt arbete och frågorna 4 och 5 svenska och personalpolitik. Till sist presenteras en sammanfattning av analysen.

6.1 Huvudfrågorna

Jag ska i följande avsnitt analysera svaren till frågorna 1-5. I intervjun ställdes frågorna en i taget (möjligtvis också i annan ordning) men efteråt har jag grupperat huvudfrågorna för att göra svaren lättare att läsa och jämföra. Svaren har också förkortats av samma orsak. Svaren är direkta citat och de refereras i den ordning jag har fått dem, det vill säga först Tuulas och Ingrids svar som jag fick per e-post och efter dem intervjuerna i den ordning jag har intervjuat de sex personerna.

6.1.1 Svenska i dagligt arbete

De tre första frågorna behandlar de intervjuades personliga tankar om svenskan på arbetsplatsen, språkbruk överhuvudtaget samt språkval i olika situationer på arbetsplatsen. Den fjärde och den femte frågan (se kapitel 6.1.2) handlar om svenskan ställning i personalpolitik och dess anknytning till jämlikhet och arbetstrivseln.

1. Anser du att du arbetar på en tvåspråkig arbetsplats? Väcker det positiva eller negativa tankar? Har det uppstått problem pga. tvåspråkigheten? Hur har man löst problemen?

Tuula: Jag anser att jag arbetar på en enspråkig arbetsplats, alla pratar finska med finskspråkiga.

Ingrid: Jag anser att jag arbetar på en finskspråkig arbetsplats. Arbetsspråket är finska men med några arbetskamrater pratar vi svenska. Om det finns en finskspråkig och några få tvåspråkiga är språket finska. Ingen har ställt sig negativt mot mitt modersmål (svenska). (Egen översättning).

Jag önskar mera diskussioner på svenska, men det uppfylls troligtvis inte.

Björn: Nej, man pratar så lite svenska, mera engelska och tyska om inte finska. Det är klart att det är lättare att uttrycka sig på sitt modersmål. Det har inte uppstått problem. Någon gång i tiden då Neste Oil grundades så var det lite tjäfs, att ”i Finland pratar man finska” men inte finns det i dag någon negativ ställning mot svenska.

Stig: Ja, i en arbetsplats där man använder finska och engelska.

Erik: Nej, den är enspråkig, de officiella språken är finska och engelska. Det är inte negativt med flera språk, i dag måste många jobba tvåspråkigt i Finland. Aldrig har det varit några språkstrider eller sådana under de fyrtio år jag har arbetat här.

Gunilla: Mest pratar man finska, och sen engelska om det behövs. Jag tycker att det är väldigt positivt att vi har människor med olika modersmål här. Vi har inte haft några problem. Någon gång i tiden har man tänkt att vi tvåspråkiga är lite annorlunda men inte i dag, nej.

Alexi: Ordet flerspråkig beskriver kanske bäst den här arbetsplatsen, man använder finska och mycket engelska men svenska hör jag ibland också pratas. Det är positivt bara. Det har inte varit några problem, eller jag har åtminstone själv inte varit i en sådan situation.

Marja: Ja, även om man använder mest engelska vid sidan av finska och svenska hörs inte så mycket mer som förr. Men svaret är ja, i alla fall. Det är väldigt positivt, faktiskt. Jag kan inte komma ihåg att det skulle ha uppstått några problem.

Det som är mest överraskande är att den enda personen som anser sig arbeta på en tvåspråkig arbetsplats är själv finskspråkig och använder inte svenska alls på grund av dåliga kunskaper. De sju andra informanterna anser att de arbetar i en miljö där firmans officiella språk finska och engelska syns och hörs mest och att svenska hör pratas sällan. Andra säger att arbetsplatsen är enspråkig eller då tvåspråkig med finska och engelska. Som Aleksii anser, beskriver ordet flerspråkig kanske bäst den språkliga situationen på NOB inte bara på grund av de officiella språken finska och engelska, utan också därför att det finns människor på utlandskommendering från olika delar av världen så att det finns flera främmande språk representerade på NOB.

Även om det finns tvåspråkiga anställda på NOB anser båda personerna att de arbetar på en enspråkig arbetsplats därför att svenska hörs och pratas så sällan. Som jag konstaterade tidigare i kapitel 1.1, berättade den dåvarande personalchefen 2011 i telefonen att det officiella språket på företaget är finska, att de tvåspråkiga pratar svenska bara sinsemellan och att svenska kan höra pratas väldigt sällan. Hon säger att alla pratar finska med finskspråkiga men troligtvis menar hon att också de tvåspråkiga behärskar finska så att man pratar finska också med dem.

Ingen nämner negativa upplevelser gällande tvåspråkighet på arbetsplatsen. Björn säger att det alltid har funnits och det kommer alltid att finnas människor som inte gillar svenska men att det bara är så och att inställningen mestadels är positiv och det är det viktigaste (se kapitel 7.4.). Av alla informanter har Erik arbetat längst på NOB och han säger att det aldrig har funnits några språkstrider eller tydliga problem. Det är väldigt positivt att ingen har haft några negativa upplevelser, t.ex. blivit diskriminerad på grund av sitt modersmål. Det kommer fram av Gunillas svar att någon gång i tiden rådde tanken bland finskspråkiga att de tvåspråkiga är på något sätt annorlunda, det vill säga en slags motsatsförhållande mellan ”vi” och ”de”. Jag diskuterar ämnet närmare i kapitel 7.4. Informanterna anser det vara bara positivt att det finns människor med olika modersmål och att det i dag är sällan man klarar sig med bara på finska på sitt jobb.

Ingrid konstaterar att hon önskar mera diskussioner på svenska men att det troligtvis inte uppfylls. Kommentaren visar tydligt att hon på något sätt har gett upp tanken på att hon skulle kunna använda mera svenska på arbetsplatsen därför att svenska är modersmålet för flera personer och att detta skulle beaktas mer. Ingrid svarade på finska, bara den sista meningen är på svenska: ”jag önskar mera diskussioner på svenska, men det uppfylls troligtvis inte”. Det visar att modersmålet svenska är viktigt för henne, att hon hoppas att det skulle vinna mera terräng på arbetsplatsen så att det skulle vara möjligt oftare använda svenska på arbetsplatsen i arbetsuppgifterna eller med arbetskamrater.

2. Enligt din mening, hur fritt får du välja språk du vill prata på arbetsplatsen i olika situationer? Hur ofta pratar du svenska? Vilka andra språk använder du i ditt arbete och hur ofta?

Tuula: Jag kan prata fritt finska dvs. mitt modersmål. Svenska pratar jag i praktiken aldrig. Engelskan använder jag regelbundet men inte dagligen.

Ingrid: Företagets officiella språk är finska, de tvåspråkiga pratar svenska sinsemellan. Ibland ber en arbetskamrat om hjälp om det är en svenskspråkig person i telefonen och arbetskamraten inte förstår personen. Engelska pratar och skriver jag ett par gånger per månad.

Björn: Inte så fritt för att jag mest umgås med finskspråkiga, och sen när vi t.ex. gör upp kontrakt så använder man engelska, alltså man pratar hemskt litet svenska. Jag pratar svenska dagligen, med tvåspråkiga arbetskamrater. Jag använder också engelska och tyska.

Stig: Man väljer alltid det språk alla förstår, om det finns på ett möte tvåspråkiga och finskspråkiga så pratar man finska förstås. Men om man träffas på eget rum eller i korridoren så pratar man svenska om man så vill. Det är inget problem. Kanske kan jag säga att dagligen, men det varierar. Jag använder också engelska.

Erik: Inte så fritt, alltså man måste välja det språket alla förstår, att det inte är möjligt. Med min rumskompis pratar vi svenska, och han är finskspråkig. Jag pratar svenska dagligen, mest med min rumskompis men också några andra kollegor som pratar svenska. Engelska, det är mest finska och engelska.

Gunilla: Jag använder nästan alltid finska, men ibland på kaffestunder och så byter vi till svenska bara därför att det är roligt, man hittar några roliga meningar som man har lärt på skolan och sånt. Jag pratar svenska varje vecka, kanske, inte varje dag. Jag använder nästan bara finska, i vissa tillfällen engelska.

Aleksi: Inte på det sättet att på min avdelning så finns det människor från olika delar av världen så pratar man engelska, men jag är ganska flexibel att enligt det vad den andra personen kan och förstår. Svenska använder jag inte därför att mina kunskaper inte är tillräckliga, eller jag förstår det men jag kan inte prata det, speciellt svårt är det med alla tekniska termer. Jag använder finska och engelska på mitt arbete.

Marja: Ofta i sådana situationer där det finns finsk- och tvåspråkiga så väljer man engelska därför att det är ett neutralt språk, på det sättet att det inte är någons modersmål, annars finns risken att alla inte förstår allt (om man valde svenska). Jag kan inte svenska så pass bra att jag skulle kunna använda det i arbetet. Jag använder finska och engelska på mitt arbete.

Den andra frågan handlar om språkbruk i olika situationer på arbetsplatsen. Tuula säger att hon i praktiken aldrig pratar svenska. Hon använder engelska regelbundet men inte dagligen. Det är samma sak också med de andra två finskspråkiga, Aleksi och Marja: de använder inte svenska eftersom de inte behärskar det så bra, och de använder engelska vid sidan av finska. Tuula pratar bara finska med en tvåspråkig person. Tuula lämnar outtalat om hon kan svenska, men om hon behärskar det så använder hon det inte. Personalen skulle antagligen uppskatta det att personalchefen ibland skulle använda svenska när hon kommunicerar med en tvåspråkig person och speciellt om det finns flera tvåspråkiga i samtalet. Bland annat Strömman har visat att chefens inställning till språk liksom också till andra saker påverkar de anställdas attityd.⁷⁸ Det kan ändå vara att precis som Marja och Aleksi vill hon inte prata det därför att hon har dåliga kunskaper.

De tvåspråkiga får inte fritt välja sitt språk utan företagets officiella språk finska som är majoritetsspråket är det som pratas nästan alltid. Svenska används i samtal mellan två tvåspråkiga (eller svenskkunniga) arbetskamrater. En annan situation är kaffetimmarna där svenska pratas för skojs skull, också av finskspråkiga, som Gunilla nämner. Av Ingrid's kommentar kan man se att svenskkunnig personal ändå behövs på arbetsplatsen när till exempel någon svenskspråkig ringer. Alla använder engelska på sitt arbete, en del nästan varje dag och andra mera sällan. Björn använder också tyska som är vanligt inom teknik.

⁷⁸ Strömman 1995:380–381.

Även om man mestadels pratar finska, och sällan använder svenska så är det beaktansvärt att det finns en så positiv inställning till svenskan bland de finskspråkiga att de kan och vill skoja om sin svenska i den goda andan. Även om man inte får prata sitt modersmål så mycket man kanske skulle hoppas, är det ännu viktigare att den allmänna inställningen är positiv (se mer i kapitel 7.2.). Anställda hos NOB verkar också vara väldigt flexibla: de är färdiga att byta språk enligt den andra personens kunskaper så att alla förstår diskussionen och kan delta i den. Detta kommer framför allt i Stigs, Eriks och Aleksis svar när de säger att man måste prata det språk som alla förstår och man byter språk enligt samtalspartnerns kunskaper.

3. Hur väljer du språket i olika situationer, och varför?

Påverkar

- **det om situationen är officiell eller inofficiell (t.ex. ett möte, en kaffepaus)?**
- **samtalspartners utbildning/ställning och språkkunskap?**
- **samtalsämnet: om samtalet behandlar en arbetsfråga eller inte?**
- **det om du kommunicerar muntligt eller skriftligt?**
- **det om du diskuterar ansikte mot ansikte eller använder olika kommunikationsmedel, t.ex. e-post?**
- **någon annan sak, vad?**

Tuula: För mig har det inte uppstått situationer där jag borde ha valt mellan finska och svenska.

Ingrid: Svenska pratar vi bara inofficiellt med arbetskamrater. Alla möten och skriftlig kommunikation sker på finska. Största delen av personalen vill inte prata svenska. I samarbete med de andra företagen i Sköldvik är det nyttigt att kunna svenska. Två tvåspråkiga talar sinsemellan svenska men för att inte vara oartig byts språket till finska, om det kommer en finskspråkig med i diskussionen.

Björn: Det påverkar att vilka är med där, alltså samtalspartner. Vi tvåspråkiga gör en klar minoritet här, men sen finns det sådana människor som vill prata svenska för att lära sig den mer. Det är viktigast att var du hittar ett gemensamt språk. Sen det kan vara med de tekniska termerna att jag använder finska, även om jag är svensk. Om e-posten går till finskspråkiga och tvåspråkiga så skriver jag på finska, men om jag vet att mottagaren pratar svenska så skriver jag på svenska. Men om mottagaren kan svenska men den personen ska använda e-posten t.ex. i ett möte där finns också finskspråkiga så

skriver jag på finska. Det beror alltså om mottagaren och sen på det att var ska man använda posten.

Stig: Det är ju samtalspartners språk, och det att alla närvarande förstår. Ofta är det så att man med en tvåspråkig ändå skriver e-post på finska för ofta är det ju så att den här e-posten som hör till olika projekt och arbeten så den sänds ju vidare och så kommer den till en större grupp människor och då ska den vara på finska. Om man kan anta att den här e-posten sen lever sitt eget liv längre fram så använder man ju firmans officiella språk.

Erik: Jag pratar svenska om jag bara kan, för det är det första språket, jag väljer det om det inte finns hinder för det. Men sen i fackspråk är engelska lättare när man pratar om teknik, de är ofta lånord och har blivit engelskinfluerad, och om man översätter de så tappar de betydelse eller blir obegripliga. När jag skickar e-post till en kollega som jag vet att han pratar svenska så skickar jag på svenska, men om jag inte vet eller jag tror att de inte förstår så måste jag skicka på finska. Men att det blir ju mest finska och engelska.

Gunilla: Det är just det att vet man riktigt att någon är svensk, men vet du inte så tar du till finska. Vad gäller skriftlig kommunikation, om jag vet att det är någon tvåspråkig så då skriver jag på svenska. En gång så jag trodde personen var finsk och jag skrev på finska och sen så troligtvis kom det underfund pga. mitt namn att jag kan svenska så han svarade på svenska och vi fortsatt sen på svenska.

Aleksi: Det är den andra personens språkkunskap, att det känns naturligt att prata engelska, men att det beror på vad den andra behärskar. I skriftlig kommunikation är det samma sak som i muntlig kommunikation, att jag skriver på engelska om den går till större distribution till England, så får alla samma information på samma gång.

Marja: Jag tror att man har beslutit att språket är engelska i de här samarbetsgrupperna och memoranda. Språket kan variera pga. att liksom vi har sådana här sajter i Singapore och Rotterdam, att allt som gäller också dem är på engelska. Möten kan hållas på finska också men då är memoranda ändå på engelska. Ingen skillnad om man skriver e-post eller pratar ansikte mot ansikte, i såna här arbetsuppgifter behöver man ganska mycket engelska så det känns ganska naturligt.

Tuula har inte behövt byta språk till svenska därför att hon inte använder det. Enligt Ingrid hålls alla möten på finska och skriftlig kommunikation förs bara på finska. Svenskan används bara inofficiellt, bara mellan de tvåspråkiga. Det kan kännas motstridigt att arbetskamrater ber om hjälp med svenskan, som det kom fram tidigare, men samtidigt vill största delen av dem enligt Ingrid inte prata svenska så att man är beroende av hjälp av sådana som behärskar svenska.

Språket i e-postmeddelanden beror på mottagarens språkkunskaper samt situationen var meddelanden tills sist skall användas. Björn och Stig säger att om de vet att mottagaren är svensk så skickar de meddelandet på svenska, men om de vet att e-posten kommer att användas på ett möte där det också finns finskspråkiga så skickar de meddelandet direkt på finska även om mottagaren är tvåspråkig. På det sättet sparar man tid när den första versionen inte behöver översättas till finska. Här kommer det alltså fram att är viktigast att sköta arbetsfrågor. Ingrid nämner inte vilket språk hon använder i e-postmeddelanden men troligtvis är det finska därför att hon säger att ingen vill prata svenska. De andra tvåspråkiga informanterna använder svenska i skriftlig kommunikation om de vet att mottagaren är tvåspråkig. Om de inte är säkra på mottagarens språk så skriver de på finska vilket ju är förståeligt. Intern kommunikation på NOB sker enligt informanterna muntligt eller per e-post. Ingen av informanterna nämnde till exempel intranät som kommunikationsmedel.

Sköldvik är ett stort fabriksområde där de olika fabrikena samarbetar som en produktionskedja. Antagligen finns det tvåspråkiga anställda också på de andra företagen och då behöver man svenskkunnig personal i samarbetet. Tvåspråkig personal är nödvändigt och utan kunskaper i svenska skulle samarbetet kanske inte fungera så bra. Det ser ut som om man bara drar nytta av svenskkunnighet i nödsituationer, men tar inte hänsyn till att svenska är de tvåspråkigas modersmål och att kunskaper i svenska är viktigt och behövs i arbetet. Orsaken till att de tvåspråkiga genast byter till finska om det finns en finskspråkig i rummet enligt Ingrid är artighet, och det känns också motstridigt när majoriteten inte vill prata svenska och ändå ber om hjälp med den.

Den viktigaste grunden som påverkar språkbruk är den andra personens språkkunskap. Det kommer också fram att ett visst tema kan påverka språkval: med tekniska termer använder man ofta engelska. Björn och Erik säger att de ibland använder finska respektive engelska med tekniska termer därför att översättningarna inte blir så lyckade. Marja säger att det är lättare att använda dem på engelska därför att man har lärt sig dem på det språket. Aleksi har samma grunder som Marja och säger att de översatta finska termerna ofta låter tokiga.

Den andra personens språkkunskaper påverkar mest språkval, men det kommer fram att artighet och praktiska skäl (t.ex. behovet att översätta e-postmeddelanden) är också grunder för språkval. Däremot spelar kommunikationsformen ingen roll: samma grunder gäller i skriftlig och i muntlig kommunikation.

6.1.2 Svenska och personalpolitik

De två sista frågorna behandlar svenska på arbetsplatsen ur personalpolitisk synvinkel. Informanterna har berättat om huruvida tvåspråkighet har beaktats på deras arbetsplats i personalpolitiken, till exempel i allmänna meddelanden. De har kommenterat också språklig jämlikhet och dess anknytning till arbetstrivseln.

4. Har tvåspråkigheten och de tvåspråkiga anställda tagits till hänsyn i personalpolitiken, t.ex. på det sättet att meddelanden som berör hela personalen meddelas också på svenska? Är tvåspråkigheten enligt din mening en sak som ska beaktas i personalpolitiken?

Tuula: Tvåspråkighet har inte speciellt beaktats, anmälan och andra publikationer är i praktiken på finska. Jag tycker att det skulle kunna beaktas men det praktiska förverkligandet borde tänkas igenom med tanke på det verkliga behovet. Ofta är situationen väl det att företagen redan är tvåspråkiga på finska och engelska.

Ingrid: Tvåspråkighet har inte beaktats alls i personalpolitiken, alla anmälan är enbart på finska. Jag tycker att man på något sätt kunde beakta tvåspråkigheten. Ibland har man en känsla av att man kanske borde ha valt en arbetsplats där man skulle ha nytta av att kunna svenska.

Björn: Inte så mycket därför att det är så liten del av folk som är svenska.

Stig: Väldigt svårt att säga för jag har haft samma uppgifter under mina olika perioder här och jag har inte följt så noga den här personalpolitiken och det där. Jag inte har riktigt kollat personalpolitiken det kan jag inte uttala mig om hur språk beaktas mellan nya anställda.

Erik: Ja, jag tycker att det är bra att man ska utnyttja det, det är ju positivt. Det är många som har svenska som modersmål, och vi har vissa saker på svenska, vi har en informationstelefon och den läses in på finska och svenska. De behöver någon som gör det. Sen är det förstås att grannarna blir informerade. Neste var sin egen värld först när

den grundades men nu vet man att grannarna måste bli informerade så att de vet vad som pågår, för en bra grannsämja.

Gunilla: Jag tycker nog att lite mera skulle det få vara. Men det är inte något problem för mig heller, att jag klarar mig. Men meddelanden som gäller hela personalen kommer på finska.

Aleksi: På den här avdelningen verkar det vara så att allt görs mestadels på engelska. Jag vet inte om man beaktar de tvåspråkiga, jag tror att de här anmälningarna är mestadels på engelska eller på finska. Det skulle nog inte vara negativt att beakta de tvåspråkiga, men jag vet inte om det finns sådan kunskap på vår firma att det skulle kunna förverkligas i praktiken. Förstås ska man ha arbetsanmälan på flera språk så att innehållet är detsamma, men i kommunikation med mina kollegor spelar det ingen roll om det är på finska eller på engelska. Kanske skulle man bli van vid svenska om man var tvungen att prata det, att det är ju så att om man inte behöver prata språket så rostar och försvinner färdigheten.

Marja: Vi har ju personer med olika modersmål, min arbetskamrat har haft två kollegor som var holländska. Språkkunskaper beaktas ju på det sättet att man förutsätter till exempel att nya utvecklingschefer behärskar engelska och finska bra, men att kunskaper i svenska kräver man inte i dag, andra språk är då en förmån.

Tuula säger att tvåspråkighet inte beaktas i personalpolitiken men att det skulle vara möjligt om man bara tar i hänsyn det verkliga behovet. Som Tuula säger är det förstås fråga om det verkliga behovet när man tänker på hur mycket de tvåspråkiga skulle tas till hänsyn, t.ex. så att allmänna meddelanden också skrevs på svenska. Åtminstone utifrån Ingrid's svar kan man säga att behovet för beaktande av svenska faktiskt finns. Hon anser att hon borde ha valt sin arbetsplats på andra grunder för att ha nytta av sitt modersmål och att få använda det mer. Hennes kunskaper i svenska är till nytta då och då men svenska uppskattas inte, och det finns väldigt få situationer där hon får prata svenska. Kommentaren visar att möjligheten att använda sitt modersmål förbättrar arbetstrivseln samt motivation.

Tuula konstaterar också att många företag är tvåspråkiga i den bemärkelsen att finska och engelska är de officiella språken. På NOB är engelska ändå inte ett minoritetsspråk, det vill säga det är inte modersmålet för en viss grupp av människor. Om hon menar att man använder engelska med tvåspråkiga så att de skulle vara språkligt mer jämlika, förverkligas detta inte i praktiken därför att enligt Tuula (se nästa fråga) pratar man finska också med tvåspråkiga därför att de behärskar finska bra. Att alla skulle använda

bara engelska i den interna kommunikationen krävs det mer av personalen, speciellt på ett företag som NOB där finska ändå är det språk som alla behärskar. Av praktiska skäl är det troligtvis lättare att använda finska (när alla deltagare förstår finska) än engelska i den interna kommunikationen.

Björns svar hänger ihop med Tuulas kommentar, att svenska inte beaktas så mycket därför att det är ett minoritetsspråk. Erik säger att det är viktigt att tvåspråkighet beaktas och att den skulle utnyttjas, och enligt honom finns det många tvåspråkiga. Han berättar också var man behöver svenskkunskaper. Gunilla tycker att man skulle kunna lägga mer uppmärksamhet på svenska och de tvåspråkiga på arbetsplatsen men att det inte finns några problem med finskan ändå. De tvåspråkiga klarar sig på finska därför att de måste, det finns så lite tvåspråkiga, men det ju också förståeligt och naturligt att man hoppas få större möjligheter att använda modersmålet därför att man bäst kan uttrycka sig på det språket.

Aleksis säger att det förstås skulle vara positivt att beakta de tvåspråkiga men att det kanske är mer en resursfråga, om det finns tillräckliga kunskaper för det. Antagligen hänvisar han till exempel till service på svenska, att de tvåspråkiga skulle kunna använda svenska bland annat i arbetshälsovården. Marja och Stig tänker på rekryteringssituationen och hur modersmål beaktas i fråga om nya anställda. Som vid många internationella företag i Finland, krävs svenskkunskaper inte längre utan i många uppgifter måste engelskan vara flytande vid sidan av finska.

5. Tycker du att personer med olika modersmål har jämlik status på arbetsplatsen? Kan det påverka jämlikhets känslan och arbetstrivseln att olika språk beaktas på olika sätt?

Tuula: De tvåspråkiga känner sig troligen inte helt jämlika. Ändå pratar alla (de som jag känner) bra finska så att jag tror inte att det finns praktiska problem. Språkfrågan har inte uppstått som ett problem med tanke på välmående på arbetet, eller annars.

Ingrid: Svenskan beaktas egentligen inte alls på vår arbetsplats. Endast om det behövs hjälp när det kommer tvåspråkiga gäster eller någon text snabbt måste översättas. I det dagliga arbetet går allt på finska. Jag tänker inte egentligen på att mitt modersmål är svenska. Jag har redan jobbat så många år på finska.

Björn: Nå kanske inte alldeles, det tror jag inte. Man blir nu ingen generad på det att man har svenska som modersmål. Det är ju en sak att just all information är på finska, att det är ju majoritetens språk så går det efter det. Det är ju den frågan att vad sku vara en sådan information man skulle tänka sig att skulle gå på svenska. Men inte kan man säga att man kommer liksom second hand behandlat på nåt sätt därför att man är svensk det kan man, det kan man inte säga, nej.

Det påverkar en del av det för att oberoende av att man pratar olika språk så är det ju klart att om du uttrycker dig på ditt modersmål så är det lättare för dig, du får ju mera nyanser fram med ditt eget modersmål, du får välja. Finska är ju egentligen ett nyansrikare språk, det finns massor av olika ord som är för samma sak. Svenskan är att "rakt på sak". Jag gjorde mig bort alldeles på en gång när jag var åtta år. Jag hade inte hört finska ungefär före jag gick i skolan och så kom det en kamrat som pratade finska på besök, och när han gick ut så sa jag då hyvästi, och jag tyckte att det var skitbra. Den där killen sa att du kan säga näkemiin eller nånting liknande. Jag hade lärt mig att hyvästi är ett uttryck för adjö, men det var bara inte så lyckat i den situationen.

Stig: Jag vet inte, naturligtvis beror det på uppgiften. Det finns inte så många uppgifter på vår firma där man skulle behöva svenska, men det skulle vara bra med de anställda där i terveystalo (i arbetshälsovård), att de skulle kunna svenska för att det är ganska svårt att kunna uttrycka sig på ett främmande språk, där är det ju väldigt viktigt att det skulle finnas möjlighet att använda sitt modersmål i såna situationer för tvåspråkiga eller till och med helt svenskspråkiga. Det är svårt att uttrycka sig om sjukdomar och hur det gör ont och vad man känner, vad alla kroppsdelar och muskler heter på det där främmande språket, finska. Sen är det här räddningsväsen och brandkår, alla såna här i en farosituation. Då kan det ju hända att man är i shock och all språk blockeras, så det skulle säkert vara bra att det finns. Det har funnits här tidigare en tvåspråkig på den sidan också Vid sådana situationer där man kommer till de här grundvärdena, då är det ju bra. Det skulle kunna vara förstås, om någon vill ta emot en sådan vink.

Gunilla: Det kan vara, men jag måste säga att i alla fall på den platsen jag nu jobbar på så skulle jag säga att det är mer positivt än negativt.

Aleksi: Det är svårt att säga som finskspråkig men att om man inte behärskar finska så bra och det inte känns naturligt så kan det orsaka svårigheter. Och då det kan det vara svårt att delta i diskussioner. Förstås kan det då påverka jämlikhets känslan, man känner sig lätt utanför om man inte riktigt förstår samtal och inte kan delta i diskussioner. Det beror mycket på det att hur extrovert man är. Några som har svenska som modersmål är väldigt deltagande och deltar i finska diskussioner.

Marja: Jag tror inte att man får service på sitt modersmål på varje ställe, troligtvis sköter man sina ärenden på finska eller då på engelska i dag. Jag tycker att de här undersökningarna om trivseln i arbetet som jag också själv har gjort att de borde vara på eget modersmål. Också de här testningarna, att man testar en person för någon uppgift så skulle det vara jättebra att ha dem på sitt eget modersmål. När jag gjorde en sådan på engelska så märkte jag att det finns en möjlighet att man förstår fel, det var ganska svåra ord och det känns att om man gör det snabbt och svarar med intuition så kan det gå fel ändå när man inte vet hurdana nyanser ord har.

Frågan ställdes till Erik i samband med fråga nr 4, men tyvärr hördes svaret på frågan dåligt i inspelningen. Alla tre finskspråkiga konstaterar att de tvåspråkiga troligtvis inte känner sig jämlika. De har alltså märkt att några anställda sällan får prata sitt modersmål på arbetsplatsen. Aleksi funderar också på att om man inte förstår allt eller har tillräckliga kunskaper att delta i samtal så är det möjligt att man lämnar sig utanför, men att det också beror på personens egna egenskaper. De som har minoritetsspråk som modersmål måste vanligtvis byta till majoritetsspråket för att klara sig och inte bli utanför. Det har redan kommit fram att få möjligheter att använda sitt modersmål på arbetet kan påverka arbetstrivselen, men det har minst lika stor inverkan att en person känner sig utanför i arbetssamfundet. I slutändan är man hellre social och pratar främmande språk med dåliga kunskaper än känner sig ensam och inte vågar försöka delta i diskussioner. Tuula säger att alla tvåspråkiga pratar bra finska och det enligt henne visar att det inte finns några problem gällande språket. De tvåspråkiga behärskar också finska, och de använder finska också med tvåspråkiga. De tvåspråkiga använder finska också i samtal med en finskspråkig även om den finskspråkiga hade kunskaper i svenska.

Ingrid anser att de tvåspråkiga inte är jämlika på arbetsplatsen därför att all information och (skriftligt) kommunikation förs på finska. Det att hon skulle vilja ha nytta av sin tvåspråkighet på arbetet samt det att tvåspråkigheten inte beaktas på arbetsplatsen har lett till det att hennes identitet har ändrats: hon känner sig inte längre tvåspråkig därför att hon har arbetat på finska så lång tid. Detta visar att språkfrågor på arbetsplatser är av stor vikt och att attityder och språkpolitik kan ha stor inverkan på individen. Modersmålet är en del av identiteten och är därmed en väldigt personlig sak därför att modersmålet är en av de få stillgångarna som ingen kan ta bort av en. Därför är det naturligt och förståeligt att Ingrid reagerar starkt på intervjuvar.

Björn konstaterar också att de tvåspråkiga inte är helt jämlika men att det är förståeligt därför att majoritetsspråket är finska och att alla meddelanden är på det språket. De tvåspråkiga känner sig i alla fall inte behandlade annorlunda. Enligt informanterna har det inte uppkommit några språkliga problem, men Björn nämner språkliga nyanser som kan orsaka förvirring. Han anser att i svenskan finns det inte så mycket nyanser och

man går rakt på sak när det i finska finns flera ord för en och samma sak. Han säger också att man kan göra bort sig om man inte känner de små skillnader mellan olika ord. Han hade också en egen upplevelse av detta i sin barndom. Även om de tvåspråkiga behärskar finska bra kan det uppkomma situationer där de känner sig frustrerade när de inte kommer på det rätta uttrycket, med en viss nyans. På NOB finns det dock få tvåspråkiga så de hör samt måste använda så mycket finska att de lätt kan lära sig olika nyanser. Stig ger förslag om situationer där det skulle vara speciellt viktigt att kunna uttrycka sig på modersmål. Hos läkare är det viktigt att veta på vilket sätt det gör ont, eller vad olika kroppsdelar är på finska. Också i farosituationer, med räddningsväsendet är det viktigt därför att när man är i shock är modersmålet ofta det enda språket som man kan uttrycka sig på. Sammanfattningsvis kan man säga att det är väsentligt att använda modersmålet i situationer som angår grundvärden.

6.2 Övriga frågor

Som jag konstaterar i kapitel 5 var intervjun semistrukturerad, vilket betyder att jag har ställt några ytterligare frågor till några personer om det blev aktuellt i situationen. Det finns också frågor som är ställda till de intervjuade i den muntliga interaktionssituationen men var inte med i e-postfrågorna. I detta kapitel ska jag först analysera de frågor som inte var med i pilotundersökningen och sedan de frågor som jag inte heller ställde till alla de intervjuade personerna. Tillsammans handlar det om åtta frågor.

6. Kan du ge ett exempel på typiska situationer där man använder finska, svenska respektive engelska?

Björn: Finska pratar vi oftast, det är i olika slag av möten, möten, palaver som vi har, där det är folk bara från firman, inifrån firman. Det är det normala. Engelska eller tyska pratar vi sen med gäster. Folk från Europa, som Tyskland, är ofta äldre och i ledande ställning så pratar vi gärna tyska, och de har inte så stark t och de har inte så stark tyska egentligen, de har en kille med som pratar engelska för att de inte själv kan det. De är ändå ovilliga att använda engelska. De godkänner gärna att vi pratar tyska. Men engelska är det som vi hamnar att prata med gäster, egentligen.

Också med tvåspråkiga gäster, om vi har folk med i den här samlingen som inte kan svenska så kör man på engelska också. Vi utgår från det att det för det första just att våra egna killar hur de är och sen motparten. Om det är så att motparten verkar ha det svårt till exempel med engelska så pratar vi till exempel tyska med dem och så översätter våra killar. Vi försöker, att vi kommer emot så mycket som vi kan. Att om det är lättare att hoppa över från ett språk till ett annat så gör vi det.

Stig: Officiella språken är finska och engelska så mest pratar man dem. Om det nu råkar så att man har ett möte med enbart tvåspråkiga så talar vi ju svenska sinsemellan men gör vi det vid protokoll så gör vi det på finska. Det är ju 99 % av alla såna här möten så går på finska. det beror ju förstår på vad man har för uppdrag här men sen så är det ju engelska, finns det en engelskspråkig med i något sammanhang så pratar man engelska i övervägande del. Om man inte förstår så ber man om ursäkt och säger att man vill tala finska, då talar man finska och byter tillbaka till engelska. Så att inom vissa gränser så talar man det språket som alla förstår.

Erik: Med gäster pratar man engelska, samt om det finns en grupp av finsk-, svensk- och engelsktalande. Svenska pratar man sinsemellan med kollegor som vanligen pratar svenska. I en officiell situation pratar man finska eller engelska eller vi frågar gesterna vilket är bäst då.

Den allmänna tanken om den viktigaste grunden för språkval är motpartens eller samtalspartners språk, men i Björns kommentar kommer det fram att det inte alltid är så – nämligen vad gäller svenskan. Enligt honom pratar man i en samling med svenska gäster ändå engelska därför att personalen inte kan svenska eller inte förstår det, även om det skulle vara artigt för gästerna att använda svenska. Annars är svaren på frågan likadana: med gäster pratar man engelska och sedan svenska sinsemellan med en annan tvåspråkig. Mestadels är det finska som man använder på arbetsplatsen.

7. Vad är en typisk situation där man först pratar svenska och sedan övergår till finska?

Björn: Jo, jo, det är egentligen ju så att i princip så är det så att vi börjar med finska. Och om det finns en grund för att gå över till svenska så går vi. Det är ju ganska problematiskt på det sättet att i fråga om sopimusneuvottelut (förhandlingar) så är det ju oftast så att om det finns en som inte pratar svenska så gör vi över till finska. Och det är ju litet tokigt men så måste man göra det.

Stig: Jo, man till exempel pratar med en kollega eller en bekant i sitt rum och så kommer det in en finskspråkig och så fortsätter man på finska. Och det är artigt på det viset.

Erik: Om man vet att någon inte förstår eller om man inte vet om någon inte förstår svenska så byter man snabbt till finska och det som alla förstår det. Det är detsamma i det privata livet, att det är artigt på det sättet.

Carola: Nå det kan vara någon som ringer om något jobb, och man märker på telefonsamtalet att nu så ska vi prata ett helt annat språk, så ska jag fråga om vi kan ändra om till svenska. Men att sällan blir det ändrat att oftast blir det så att man börjar på finska nästan alla samtal.

Aleksi: Nej, jag har inte varit med i en sådan situation, men att de är privata samtal, mellan två personer när jag har hört svenska pratas.

Marja: Jag har inte lagt märke så mycket men jag tror att det går så att om det kommer en finskspråkig så byter man till finska.

Denna fråga är mer inriktad till de tvåspråkiga men det var ändå intressant att höra om en finskspråkig person har varit i en situation där hon har bytt språk av någon anledning. Som det har kommit fram också i Strömmans delstudier (se kapitel 1.2) byter de tvåspråkiga till finska alltid när det kommer in en som inte förstår svenska (eller deltar i diskussionen). Som Erik och Stig konstaterar är det artigt därför att då förstår alla vad man pratar om och ingen blir utelämnad på grund av olika språk.

Carola säger att det ibland händer att hon i telefonen byter språk om hon märker att den andra personen är tvåspråkig. Hon börjar på finska och byter sedan möjligtvis språk, och ibland frågar hon om den andra personen hellre pratar svenska. Björns svar är ganska likadant: han säger att på möten börjar man på finska och byter möjligtvis då till svenska. Även om det finns bara en som inte förstår svenska så måste man byta språk så att alla förstår - även om det känns lite tokigt. Marja tror också att på grund av bara en finskspråkig pratar man genast finska. Det beror kanske på att hon eller Aleksi inte har varit med i en sådan situation. Aleksi säger att svenska pratar man mest mellan två personer.

8. Hur många tvåspråkiga kollegor har du?

Frågan om antalet tvåspråkiga kollegor fanns inte med i pilotundersökningen, så Tuula och Ingrid har inte svarat på den. Antalet tvåspråkiga kollegor som informanterna har presenteras i tabell 6.2. Som jag tidigare konstaterat finns det tillsammans 54 som har

modersmålet svenska på hela Neste Oil i Finland, så med tanke på det är siffrorna i tabellen inte överraskande: alla informanterna har väldigt få tvåspråkiga kollegor.

Björn svarade med en procentsiffra, men 5 % är i varje fall väldigt lite och det gör ingen skillnad i relation till de andra informanterna. Erik svarade två, av vilket den ena är en finskspråkig person som vill prata svenska för att lära sig språket. Gunilla pratar svenska också med sådana som använder svenska då och då, för skojs skull, och sådana personer har inte räknats med här därför att de är finskspråkiga. Antalet tvåspråkiga kollegor och det hur mycket man använder svenska i praktiken på arbetsplatsen är inte alltså nödvändigtvis samma saker, speciellt om man tänker på Eriks svar. Situationen skulle också kunna vara tvärtom: att man väljer finska även om det skulle vara möjligt att använda svenska. Gunilla konstaterar att hon hellre väljer finska i arbetsfrågor därför att hon har använt det mer där och det känns lättare (se fråga nr. 10).

Informant	Antal tvåspråkiga kollegor
Björn	5%
Stig	10
Erik	2
Gunilla	7
Aleksi	7
Marja	3

Tabell 6.2 Antalet tvåspråkiga kollegor.

Marja berättade att när hon jobbade på Neste Jacobs det fanns flera tvåspråkiga där och man kunde oftare, flera gånger per dag, höra svenska och att det var en stark del av det vardagliga arbetet. På NOB hörs svenska väldigt sällan jämfört med det. Enligt personalchefen Tuula 2011⁷⁹ pratar man nästan enbart finska på arbetsplatsen, svenska pratas väldigt sällan och de tvåspråkiga pratar svenska bara med varandra, de finskspråkiga använder inte svenska även om de hade kunskaper i språket. Det kan emellertid vara så att på olika avdelningar har personalen olika upplevelser av svenskan

⁷⁹ Telefonsamtal med Tuula, den 7 april 2011.

och hur ofta den hörs, speciellt om det inte arbetar tvåspråkig personal på alla avdelningar. Informanterna har olika tankar också om antalet tvåspråkiga på NOB. Området är så stort att man är i kontakt bara med en bråkdel av alla anställda, och detta påverkar troligtvis också upplevelserna av användningen av svenska.

9. Om du fick välja fritt, så skulle du hellre vara i kontakt med en finskspråkig eller en tvåspråkig person?

Björn: Om jag fick välja så väljer jag ju svenska, det är ju kanske normalt att välja sitt modersmål. Men då kan det vara så att det finns två människor som gör precis samma sak, men det finns ju vissa saker som kanske den ena gör bättre än den andra, så kommer språkfrågan i andra hand att du får ditt jobb gjord.

Stig: Det har ingenting att göra med språket utan man är tillsammans med såna personer som man känner och om det är så att de är från samma grupp så behöver det inte alls vara så att jag nödvändigtvis väljer den tvåspråkiga. Det beror på andra preferenser. I vardagligt liv och tal och framträdande uttryckssätt här på jobbet är det inget problem med finska som språk. När man känner människor bra och är det nånting man inte kan uttrycka sig på finska så frågar man att hur var det nu igen och hur låter det här på finska.

De tvåspråkiga har sällan möjlighet att välja mellan finska och svenska därför att det finns så få tvåspråkiga, och därför var det intressant att veta om de hellre skulle kommunicera med en tvåspråkig än en finskspråkig person. Björn skulle hellre använda svenska och konstaterar att det kanske är normalt, det är naturligare och lättare att använda det språk som man lärt sig redan som barn. Han nämner att det viktigaste ändå är att få sitt arbete gjort och därför skulle han välja den person som är skickligast i sitt arbete. Stig anser att språkfrågan inte spelar någon roll i det med vem man är i kontakt med utan bara det vem man känner samt vem som är skickligast i sitt arbete. De tvåspråkiga kan alltid fråga om de är osäkra på ett uttryck på finska, och det berättar om en bra inställning till svenskan och till det att de som har svenska som modersmål inte kan finska lika bra som de finskspråkiga (se kapitel 7.4.).

10. Om du fick välja, så tar du hellre kontakt på finska eller på svenska?

Gunilla: Jag måste säga att i arbetsuppgifter och det som man är mest van så är det lättare på finska. Fast jag har modersmålet svenska men på något vis just de här

arbetsfrågorna och allt det här när allt går på finska så det är, det bara är lättare. Jag förstår inte hur det kan vara lättare men det är bara, arbetsspråket är mest finska.

Denna fråga handlar om språket som man använder i kommunikation i stället för modersmål hos de personer som man är i kontakt med (jämför fråga nr 9). Gunilla säger att hon skulle välja finska på arbetsplatsen även om hon är tvåspråkig. Hon undrar även själv hur det kan vara så att hon inte skulle välja modersmålet, men konstaterar då att hon använder mest finska på arbetsplatsen och då känns det lättare med det språket. Hon väljer språket alltså på grund av praktiska skäl, för att få arbetet smidigt gjort.

11. Skulle du vilja prata mera svenska på arbetsplatsen?

Stig: Nä, det är nu så att den här firman är finsk- och engelskspråkig och det är helt beroende personen, vad man har för projekt och på situationen, företaget har andra målsättningar som avgör att hur man reagerar.

Erik: Om förhållanden skulle möjliggöra, ja. Under de fyrtio åren har man inte pratat så mycket sitt modersmål. Hemma pratar jag mycket svenska så skulle säkert vara kanske positivt att prata mer sitt modersmål på arbetsplatsen.

Två av informanterna har svarat på denna fråga och svaren är motsatta. Stig har inte någon speciell vilja att prata svenska oftare än vad han nu gör och anser att på arbetsplatsen finns det andra målsättningar och språket kommer helt på andra plats, vilket är förståeligt. Han vill inte lägga så mycket märke till språket som används utan till problemen som kommer fram. Det viktigaste är att ta hand om dem. Han har helt anpassat sig till det att det finns två officiella språk som är finska och engelska av vilka han använder åtminstone det förstnämnda varje dag.

Erik tar upp att han har arbetat länge, fyrtio år, på NOB och har inte fått använda svenska så mycket på arbetet, utan han använder det hemma. Han anser att det faktiskt skulle vara positivt att kunna prata mera svenska också på arbetsplatsen om förhållanden skulle möjliggöra det. De tvåspråkiga utgör en liten minoritet på NOB och man pratar mest finska, och situationerna där svenska kan pratas är få – enligt Erik är det bara med hans finskspråkiga rumskompis och en annan tvåspråkig kollega.

Som man kan se av dessa svar har människor olika upplevelser om modersmålet och hur viktigt det är att få använda det varje dag. Om man hemma använder mest svenska och på arbetet bara finska så märker man kanske lätt skillnaden och vill prata mera svenska också på arbetsplatsen. En person som pratar också finska hemma lägger kanske inte så mycket märke till det vilka eller vilket språk hon använder på arbetsplatsen. Personens egenskaper påverkar också mycket hur hon upplever modersmål och dess viktighet och hur stort behov hon har att använda det i olika situationer.

12. Tycker du att det finns en positiv inställning till svenska på arbetsplatsen?

Björn: det finns några sådana som anser att i Finland pratar man finska. Det är ju tråkigt att det finns sådana men de känner sig på ett sätt hotade och de inte förstår vad sägs. Inte har vi så illaställt här, om svenska, kan jag säga. Vi har en bra inställning kanske därför att för det första, svenskarna är rätt bra att jobba också på finska. Kanske det oftast ses på det sättet att de försöker. Och så de är en annan sak är ju oftast att om det är problem på ett eller annat sätt så kommer det någon och säger att hej prata du med den här människan för det är från Sverige eller nånting sånt där att de är ju såna saker som gör att det är positivt ändå, i det stora hela.

Stig: Det är svårt att säga på det viset, det är inte aktuell så att det speciellt skulle avfattas eller avhandlas, det är så här helt vanlig, normal positiv jargong, man vittsar om svenskan och kommer med sina diplom som man har lärt sig i skolan för tio eller tjugo eller trettio år sen. Det finns inte mobbning eller på det viset. Inte ens så där indirekt utan det har varit väldigt stelt, fast tvåspråkighet och tvåspråkiga har varit nu i samhället kanske lite så här i skottgluggen. Det finns ju säkert olika åsikter till de här riktningarna men inte kommer de fram med dem på ett negativt sätt.

Aleksi: Det beror mycket på personen. Själv tycker jag inte det är negativt men då finns det förstås såna som inte upplever det som positivt. Jag tror att många har insett att man inte kan klara sig i dag bara med finska, att man använder engelska och övriga språk. Men inte finns det diskriminering eller liknande på grund av modersmål.

Marja: Man lägger inte så mycket märke till andra språk, det är så vardagligt att höra och använda också andra språk än finska.

Erik kommenterade också inställningen i sitt svar på fråga nummer 5. Inställningen till svenska är positiv på NOB. Det finns mycket folk hos NOB och människor har olika åsikter. De finns några som inte anser svenska som en positiv sak därför att man i Finland borde prata bara finska. Men som Aleksi säger är det sant att man klarar sig inte

mer bara på finska utan man måste bli van vid det att man hör också andra språk användas. Det viktigaste är ändå att ingen har upplevt diskriminering och att man även skojar med svenskan i god anda som Stig berättar.

13. Hur skulle man kunna använda svenskan mer som resurs?

Björn: I mitt tycke, i kontakter med såna som är absolut tvåspråkiga, att även om de officiella språken är finska och engelska skulle man kunna utnyttja i såna fall där det är liksom bättre för den andra parten. Kontrakt är ju såna att vi ska kunna båda leva med dem och båda kunna förstå vad de innehåller. Där är nyanser också viktiga. Det sku vara möjligt att göra kontrakten en del på engelska och en del på finska eller på svenska, så om man pratar med en svensk firma så utan vidare skulle man kunna göra den på svenska för att få en säker bakgrund på den. Problemet är bara att oftast de här kontrakten används också av andra i företaget och ofta har de inte svenskkunskaper.

Det är ju ett fall, sen är möten, att om den andra sidan är dåligt representerade av såna som kan något annat språk än svenska, så kunde man ju utan vidare kunna hålla alla mötena på svenska, och sen så förklarar man till och med för sina egna människor att vad det där är fråga om. Rätt bra skulle vara det att man högaktar den andra sidan genom att gå på deras modersmål.

Erik: Kanske till exempel i inköp där man är i kontakt med tvåspråkiga. Och sen i arbetshälsovård, det borde ju vara att man får berätta på sitt modersmål.

Stig: I kontrakten med svenskarna skulle man kanske kunna använda svenska, och i meddelanden för medier eller pressen, att det är såna lite underliga översättningar från finska, att där skulle man kunna använda litet översättningshjälp. (Se också fråga nr. 5).

Carola: Vi är så få här som pratar svenska så det är lite svårt att säga, men till exempel med kollegor i Sverige i Neste Jacobs, vad jag har förstått så pratas det engelska i kontakt med firman. Jag tycker det är lite konstigt. Men att alla inte kan då svenska heller och då blir språket engelska, i såna situationer. Jag måste säga att de är såna som jag inte har kontakt med, men det är vissa saker som man undrar att, kan det vara så här.

Alexi: Förstås från kundens synvinkel skulle det vara bättre att man skulle använda svenska med svenskspråkiga kunder. Men då måste det också finnas personer med tillräckliga kunskaper från vår firma. Det är ju ofta så att det finns en person som pratar något annat än finska som modersmål och sen pratar vi engelska.

Marja: Det skulle man kanske kunna göra, men det är svårt att säga hur därför att i dag finns det inte så många svenskkunniga som förr. Men kanske i kontakt med vissa kunder så skulle man kunna prata svenska.

Den sista frågan var öppen. Nästan alla informanterna, speciellt de tvåspråkiga, hade praktiska förslag svenskan som resurs. Det som kom upp flera gånger var kontrakten och kontakt med svenskarna. Det skulle visa högaktning för kunden om personalen hade tillräckliga kunskaper i svenska. Det finns också en praktisk sida: kontrakten skulle vara lättare att förstå för olika parter om de skulle kunna göra dem på det språket som de behärskar bäst. Igen kommer nyanserna fram. Nyanser är viktiga i kontrakten därför att de även kan påverka innehållet. I slutändan det är ju parterna som skall förstå den och leva med den. Enligt Björn borde kontraktens språk bero mera på situationen och på den andra parten. Stig nämner också företagets yttre kommunikation, där skulle man bättre kunna utnyttja svenskan för att få mer flytande översättningar. Stigs svar på fråga nummer 5 innehåller kommentaren om arbetshälsovård samt räddningstjänsten som också kan anses som förslag för att mer använda svenskan som resurs. Det finns alltså flera delområden på NOB där svensk kunskaper är till nytta.

6.3 Sammanfattning av analys

Finska och engelska är de officiella språken på NOB och man använder finska nästan hela tiden. Engelska använder man med gäster, men det är också möjligt att man pratar tyska. Samtalspartnernas språkkunskaper är det som mest påverkar grunder för språkval, men tekniska termer används ofta på engelska av praktiska skäl. Det viktigaste är att andra förstår och att man får sitt arbete gjort. De tvåspråkiga är få på NOB och svenska används relativt sällan och bara med vissa personer, antingen med tvåspråkiga eller med sådana finskspråkiga som kan svenska och vill lära sig bättre svenska. Svenska används oftast i privata samtal, mellan två personer, men till exempel på kaffestunder med finskspråkiga pratar man ibland svenska bara på skoj. Det har inte uppstått språkliga problem men det kom fram att nyanser i finskan ibland kan orsaka förvirring.

Informanterna har olika slags åsikter om svenskans ställning i personalpolitiken, men de flesta av dem anser att företagsledningen skulle kunna ta mer hänsyn till svenska i personalpolitik. Det kom fram att modersmålet och möjligheten att använda det på arbetsplatsen anknyter till arbetstrivseln och även till motivation. De tvåspråkiga klarar

sig, men de hoppas ändå få mer möjligheter att prata svenska. Några tvåspråkiga informanter ansåg det vara lite konstigt att man också med svenska kunder måste använda engelska i kontrakt samt på möten. Kontrakt borde skrivas på det språket som är lättare att förstå för båda parter. På möten skulle det vara artigt att prata svenska med svenskar, det är ju det andra officiella språket i Finland och det kan förväntas att personalen har kunskaper i det. I situationer som berör grundvärden skulle det vara viktigt att få använda sitt modersmål, bland annat i arbetshälsovårdsfrågor samt i farosituationer, med människor inom räddningsväsendet men också i t.ex. olika tester för en viss arbetsuppgift. I nästa kapitel diskuteras resultaten närmare.

7 Resultat

I denna undersökning är syftet att ta reda på hur flerspråkigheten fungerar på en arbetsplats, hur svenska syns i den interna kommunikationen och dess anknytning till personalpolitik (se kapitel 1.1). Resultaten är att svenska syns väldigt lite i den interna kommunikationen, man använder mest finska eller engelska. Det kommer fram att få möjligheter att använda sitt modersmål på arbetsplatsen kan påverka en persons identitet samt arbetstrivseln. Inställningen till svenska påverkar hur man trivs på sitt arbete. Enligt informanterna skulle svenska inte bara beaktas mer i personalpolitiken utan också utnyttjas mer som resurs inom olika delområden på NOB. I detta kapitel ska jag göra en syntes av de svar som är de mest centrala med tanke på syftet. Resultaten presenteras i den ordning som de anknyter till forskningsfrågorna. Forskningsfrågorna som presenteras i syftet är följande:

- Hur syns svenska i den interna kommunikationen?
- Kan svenska utnyttjas som resurs på arbetsplatsen?
- Beaktar man de tvåspråkiga och svenska språket i personalpolitiken på något sätt?
- Hurdana tankar har personalen om användning av svenska med tanke på jämlikhet på arbetsplatsen och arbetstrivseln?

7.1 Språkval och språkliga strategier

En av mina hypoteser var att svenska syns litet i den interna kommunikationen på NOB, och denna hypotes har blivit verifierad. I praktiken betyder det att de tvåspråkiga i de flesta situationerna måste välja något annat språk än sitt modersmål. Det kommer fram i analysdelen (se frågor 1, 2 och 6) att det oftast är finska man pratar eller då engelska, till exempel med gäster. Svenska används sällan och det är oftast i privata sammanhang, mellan två personer. Detsamma kommer fram också i Strömmans delstudie *Tvåspråkighet på arbetsplatsen* där de tvåspråkiga håller sig mer till svenska när de inte diskuterar arbetsfrågor (se kapitel 1.3). Också de finskspråkiga råkar ofta i situationer där de måste välja ett annat språk, och därför har jag frågat informanterna på vilka grunder de väljer språket i olika situationer.

I svaren kommer det fram att det finns tre språkliga strategier (se kapitel 2.4.) på NOB. Den första strategin är att de tvåspråkiga övergår till finska genast då en finskspråkig deltar i diskussionen. Detta resultat fick också Strömmen i den ovannämnda studien, och hon konstaterar att de tvåspråkiga är vana vid sin minoritetsstatus i samhället och de har tagit denna roll också på arbetsplatsen: de byter språk till finska genast då en finskspråkig kommer in i rummet även om denna person behärskar svenska. Konflikter uppstår inte därför att de tvåspråkiga är så benägna att övergå till finska. I bakgrunden ligger också språkkunskaper: de tvåspråkiga behärskar finska bättre än de finskspråkiga behärskar svenska. På grund av informanternas kommentar kan jag säga att detta gäller också på NOB.

Den andra strategin är att personalen använder engelska i sammanhang med tekniska termer. Det kommer fram att tekniska termer oftast används på engelska, eller på finska. Erik, Aleksi och Marja använder engelska då det gäller tekniska termer därför att de har lärt sig dem på det språket och speciellt förkortningar är svåra att översätta. I fråga om tekniska termer är praktiska skäl den viktigaste grunden. Björn är den enda som använder tekniska termer på finska när han pratar svenska, troligtvis ändå av samma skäl som de andra använder engelska.

Den tredje språkliga strategin är e-postmeddelanden i vilka språket väljs enligt mottagaren och hur meddelandet används vidare. Den vanliga situationen är att om man inte är säker på mottagarens språkkunskaper eller modersmål så skickar man meddelandet på endera officiellt språk. Men det finns en speciell strategi om sändaren vet hur meddelandet kommer att användas i fortsättningen: om mottagaren använder meddelandet på t.ex. ett möte där det finns finskspråkiga, och sändaren vet detta så skrivs e-posten direkt på finska. Om mottagaren inte använder meddelandet vidare och är tvåspråkig, skickas det på svenska. Björn säger att det beror på mottagaren och på det var ska man använda posten. Stig konstaterar också att till en tvåspråkig skriver man ändå ofta e-post på finska därför att den här e-posten som hör till olika projekt sänds vidare, och så kommer den till en större grupp människor. Med andra ord, om man kan anta att ett meddelande kommer att leva sitt eget liv längre fram så använder man firmans officiella språk. Troligtvis finns det en tanke bakom detta att mottagaren inte ska behöva översätta texten och sparar tid på det sättet, alltså det handlar om praktiska skäl. Gunillas kommentar stöder detta: på arbetsplatsen väljer hon hellre finska eftersom hon snabbast minns de orden som hon behöver och använder mest på finska. Med andra ord känns det lättare för henne att tala finska på arbetsplatsen. Språket på e-postmeddelanden och i Gunillas fall väljs av praktiska skäl.

Dessa språkliga strategier som jag behandlar ovan anknyter till de tre grunderna enligt vilka personalen enligt informanterna väljer språket (se tabell 7.1.) Dessa tre grunder hänger ihop också sinsemellan: att ta hänsyn till andra människor och deras språkkunskaper anknyter till artighet, det att alla förstår alla och ingen blir lämnad utanför diskussionen, och man väljer ett visst språk som alla förstår så att alla får samma information. För de finskspråkiga gäller det situationer där de använder engelska eller något annat främmande språk i stället för finska därför att de finskspråkiga informanterna inte använder svenska. För de tvåspråkiga gäller det också situationer där de byter från svenska till finska.

I sammanställningen nedan har jag markerat med ett plus om personen har nämnt grunden för sitt språkval. Alla har nämnt den andra personens språkkunskaper som grund. Tre av de fem tvåspråkiga informanterna har kommenterat att också artighet är

en grund att byta från svenska till finska. Att välja språket enligt andras kunskaper anknyter till artighet, och det kommer fram av flera kommentarer att informanterna visar artighet när de väljer språk på arbetet.

	Andra personens språkkunskaper	Artighet (sv)	Praktiska skäl
Tuula	+		
Ingrid	+	+	
Björn	+		+
Stig	+	+	
Erik	+	+	+
Gunilla	+		
Aleksi	+		+
Marja	+		+

Tabell 7.1 Grunder för språkval.

Björn konstaterar att det viktigaste är att man hittar ett gemensamt språk och beaktar den andra personens språkkunskaper i situationer där personer har olika modersmål. Stig anser att den andra personens språk är viktigast och det att alla närvarande förstår vad man diskuterar. Det samma menar också Gunilla när hon säger att om man inte vet så tar man till finska. Det som är undantaget till denna regel är tvåspråkiga gäster: med dem pratar man ändå inte svenska utan engelska därför att det nästan alltid på sammanträden finns med personer från NOB som inte behärskar svenska. Det är alltså det enda fallet där den andra parten inte påverkar utan i stället personalens egna språkkunskaper.

Sammanfattningsvis kan man konstatera att svenska syns väldigt lite i den interna kommunikationen på NOB. Det var ändå bara en informant (som var finskspråkig) som ansåg att hon arbetar på en tvåspråkig arbetsplats även om svenska inte pratas så mycket i dag. De andra tyckte att NOB är antingen enspråkigt finsk, tvåspråkigt med de officiella språken finska och engelska eller då flerspråkigt därför att företaget är internationellt och har funktioner i utomlands. Om man inte talar finska så väljer man

oftast engelska. Svenska är väldigt sällan samtalsspråket. De tvåspråkiga utgör en liten minoritet och mestadels använder personalen antingen finska eller då engelska. Svenska används mestadels i privata samtal. E-postmeddelanden skrivs oftast på finska, undantaget är om mottagaren är tvåspråkig och sändaren vet att meddelanden inte används vidare i en situation där också finskspråkiga skall förstå innehållet.

Till skillnad från *Tvåspråkighet på arbetsplatsen* förefaller orten eller det geografiska läget inte spela en roll vad gäller användning av svenska på NOB: det andra inhemska används väldigt sällan även om företaget ligger i ett tvåspråkigt område. Antagligen ligger orsaken i företagets internationella funktioner: engelska används oftast i intern kommunikation, dvs. med kunder och i samarbete med andra företag. En annan orsak är att Strömmans studier har utförts på 1980-talet då förhållandena på företag samt i samhället var annorlunda. Dock i Borenius & Renvalls undersökning kom det fram att utbildning, ålder, ort och allmänna språkkunskaper påverkar den faktiska användningen av svenska och inställningen till det andra inhemska språket. I södra Finland och i Österbotten är kraven på språkkunskaper högre än i övriga Finland och kunskaperna är också bättre. Finska och svenska upplevs som likvärdigt viktiga av företagsledarna i Österbotten. Framför allt yngre svarspersoner tycker det är viktigt att behärska finska flytande. En tredjedel av de finländska företagsledarna i de undersökta medelstora företagen anser att svenskan har en viktig roll i företagsvärlden. De högre utbildade anser flytande kunskaper i det andra inhemska språket, finska respektive svenska, vara viktigare än vad de med en lägre utbildning gör. Strömman hade också fått fram att företagsledningens språkkunskaper påverkar språkval. Detta har jag inte undersökt här, men utgående från några tvåspråkiga informanters kommentarer är det så att de pratar finska med sina chefer därför att cheferna inte kan svenska. Då är språkkunskaperna grunden för att man väljer finska.

Jag har fått fram tre olika språkliga strategier på NOB. Det skulle också vara intressant att veta om man i andra organisationer med flera modersmål brukar välja språket i e-postmeddelandena på samma grunder som personalen på NOB gör. Troligtvis används engelska ofta i samband med tekniska termer på de flesta företagen därför att man lär sig termer på engelska och de är på det sättet universella och det är lättare att använda

dem i internationella sammanhang. Andras språkkunskaper och artighet hänger ihop med varandra och är troligtvis de mest allmänna grunderna också i andra företag att välja språket i olika situationer, speciellt med kunder utomlands ifrån för att komma emot och visa gästfrihet. I Strömmans studie var resultaten desamma: de huvudsakliga grunderna för språkval var praktiska skäl och språkkunskaper. Man måste dock koma ihåg att Strömman också undersökte språket hemma och med vänner vilket inte är fallet i denna undersökning.

Mirjaliisa Charles och Leena Louhiala-Salminen⁸⁰ koncentrerar sig i sin undersökning på vilket språk som används i de dagliga situationerna och hur väljer man språk. Engelska används om det finns både finsk- och tvåspråkiga på plats. I det fallet kom de tvåspråkiga från Sverige och det enda gemensamma språket på vilket alla kunde kommunicera var engelska. På NOB behärskar de tvåspråkiga finska bra och jag tror att det är lättare för alla att kommunicera på finska än på engelska. Att välja det språk som inte är modersmål för någon (dvs. engelska) som officiellt internt språk skulle inte på NOB vara det mest praktiska alternativet.

7.2 Svenska som resurs

Det att svenska används lite kan leda till att man inte utnyttjar svenskan som resurs i sådana situationer där det skulle vara möjligt. Detta visade sig gälla på NOB: sex informanter gav förslag på hur företaget skulle kunna använda svenska som resurs. Det var positivt överraskande att nästan alla hade något praktiskt förslag och att de var olika. Det svar som är värdefullt med tanke på HRM är det som kom fram oftast: att man skulle använda svenska med svenskar, t.ex. när man gör kontrakt med kunder från Sverige eller är i kontakt med svenska kollegor samt med tvåspråkiga finländare som har svårt med finskan. Hittills har man använt finska eller engelska, vilket några informanter tyckte vara tokigt i de ovannämnda situationerna. Att kommunicera på kundens eget modersmål skulle ge en positiv intryck samt skulle göra det lättare att följa kontrakten när de är utformade på det språk som parterna förstår bäst.

⁸⁰ Kangas & Kangasharju 2007: 416-447.

När man tänker på personalens välmående är det viktigt med en bra och fungerande arbetshälsovård. När man är sjuk och mår illa har man inte krafter att tänka på hur man på ett främmande språk bäst skulle kunna uttrycka sig och sitt tillstånd. I en farosituation blir det ofta svårt om inte helt omöjligt att använda något annat språk är modersmålet. Några informanter ansåg att det är viktigt att ha en svenskkunnig läkare så att man inte behöver tänka på t.ex. vad olika kroppsdelar heter på finska. Nyanser är viktiga när man beskriver smärta, och de kan orsaka förvirring. Som Stig sade handlar det om grundvärden. Att få service på sitt modersmål i en situation där man inte är sig själv och på ett sätt är beroende av andra personers hjälp är viktigt att man ska kunna säga precis det som man vill säga och inte bara det som man kan.

En persons bakgrund, egna erfarenheter och personliga tankevärld påverkar mycket vilka saker som anses viktigare än andra. Modersmålet är ett känsloladdat tema och därför kan de tvåspråkiga anse att svenska är viktigt i företagsvärlden och att det behövs på arbetsplatsen medan en finskspråkig person kan ha motsatta tankar. Likväl, även om personen inte har ett språk som modersmål men behärskar det vill hon dra nytta av sina förmågor. Möjligtvis uppskattar en flerspråkig person mer kunskaper i olika språk och förstår deras värde och nytta.

7.3 Tvåspråkighet och jämlikhet

Som det redan kommer fram i kapitel 3.2, har Petri Mäki-Fränti konstaterat att de viktigaste aspekterna som påverkar arbetstrivseln och välmåendet är rättvisa, och att ju bättre personalens mentala resurser är desto större är företagets omsättning.⁸¹ Jag har i denna undersökning tagit reda på de tvåspråkigas språkliga status i personalpolitiken samt om de anser de har språkligt jämlik status och om det kan påverka arbetstrivseln (se kapitel 1.1). Det kom fram av svaren att uppskattande av personalens språkliga kunskaper, speciellt när det är fråga om modersmål, medverkar arbetstrivsel och

⁸¹ Mäki-Fränti 2009: Tuottavuustyö: *Johtajuus, viihtyvyys, oikeudenmukaisuus - henkilöstön henkinen hyvinvointi kasvattaa liikevaihtoa*.
http://www.tuottavuustyö.fi/tietoa/artikkeleita/johtajuus_viihtyvyys_oikeudenmukaisuus_-_henkiloston_henkinen_hyvinvointi_kasvattaa_liikevaihtoa.html

motivation. Alla tre finskspråkiga informanter anser också att svenska (samt andra modersmål som finns representerade på NOB) borde kunna beaktas, men att det är en resursfråga – om svenska skulle användas på möten med svenskarna så borde det finnas svensk-kunnig personal med i sådana situationer där svenska används med gäster och kunder, och de ska också ha tillräckliga kunskaper.

Motivation förbättras när personalen får möjligheter att använda sina kunskaper och arbeta i uppgifter som passar dem bäst. Då trivs de anställda bättre på sitt arbete, som det kommer fram framför allt i Ingrid's kommentarer (se s. 38 och 40). De tvåspråkiga klarar sig också på finska, men i situationer där vissa nyanser behövs kan det vara svårt att veta vilket uttryck som passar bäst. Speciellt utgående från Tuulas svar förefaller det så att språkfrågan och det faktum att det arbetar på NOB också personer som har det andra inhemska som modersmål inte har tagits fram utan förbigåtts. Orsaken till det att man inte speciellt beaktar svenska är kanske det att de tvåspråkiga förstår också finska och kan arbeta på det språket.

Det är väldigt personligt under vilka omständigheter en person känner sig jämlik. Människor är olika, och några är mer extroverta än andra. Människor förhåller sig också på olika sätt till möjligheterna att använda sitt språk. Detta kommer fram till exempel i Ingrid's och Stig's svar. Ingrid känner att hon borde ha valt arbete så att hon skulle ha kunnat använda svenska mer medan Stig inte har någon särskild vilja eller behov att prata svenska mer än vad han nu gör. När personer har så olika tankar om möjligheten att använda svenska är det svårt att ta reda på det verkliga behovet som Tuula nämner (s. 38).

7.4 Inställning till svenskan

Det kommer fram i kommentarer att inställningen till svenska är positiv även om det inte finns många finskspråkiga som pratar svenska med de tvåspråkiga. Positiv inställning kan förbättra arbetstrivseln, och det i sin tur kan påverka välmående. Även om olika modersmål inte beaktas på något speciellt sätt (t.ex. allmänna meddelanden

också på svenska) är det en viktig sak att man ändå inte ställer sig negativt till svenska. Alla åtta informanternas svar var nekande på frågan om det finns språkliga problem. Med tanke på personalpolitik och jämlikhet är det viktigt att ingen har upplevt diskriminering eller något negativt gällande modersmålet.

Erik säger att ingen ställer sig negativt till svenska och att det finns en vänlig miljö på arbetsplatsen. Också Stigs kommentar om att de tvåspråkiga känner att de fritt kan fråga om det finns någonting de inte kan uttrycka på finska visar att inställningen är mer positiv än negativ. Björn konstaterar att det alltid har funnits och alltid kommer att finnas människor som inte gillar svenska och tycker att i Finland ska man prata finska. Han förklarar deras inställning med att dessa människor känner sig hotade därför att de inte förstår svenska. Björn sade att om inställningen inte var så bra som den är, så skulle man säkert lägga mer märke till det och fundera på jämlikhetskänslan. Enligt honom är inställningen positiv därför att tvåspråkiga också arbetar bra på finska, och eftersom de är benägna att hjälpa andra.

Gunilla säger att någon gång i tiden tänkte man att tvåspråkiga var på något sätt annorlunda, men att så tänker man inte idag. Gunillas kommentar hänvisar till ett motsatsförhållande mellan ”vi” (finskspråkiga) och ”ni” (tvåspråkiga). Detta kommer fram också i Helena Kangasharjus undersökning, i fusionerade företag, innan man börjar känna sig trygg i den nya situationen som tvingar människor att finna sin identitet och plats (se kapitel 1.3). På NOB kan motsatsförhållandet ha grunden i det att när Neste Oil grundades kom enligt Gunilla och Erik många anställda från enspråkiga områden i Finland och på den tiden (på 1960-talet) hörde man inte lika ofta andra språk än finska pratas. Man var alltså inte så van vid andra språk än finska på hemorten och plötsligt arbetade man i en miljö där man hörde ett språk som man inte förstod. Enligt Gunilla finns tanken om de tvåspråkigas olikhet inte kvar mer. Som Marja konstaterar har man blivit van vid svenska och olika språk har blivit något vardagligt och man lägger inte märke till olika språk.

Gunilla berättade att på kaffestundar byter hon med några finskspråkiga arbetskamrater till svenska bara för skojs skull, därför att det kan vara roligt att någon plötsligt kommer ihåg några fraser på svenska som de har lärt i skolan för länge sedan, och då kastar man fram dem och har det roligt. Stig hade också likadana upplevelser om användningen av svenska. Dessa kommentarer visar också att man har en positiv attityd mot svenska på NOB. Sådana situationer kan eventuellt hjälpa de finskspråkiga att ha en mer positiv ställning till svenskan och kanske lär de sig språket.

Av de finskspråkiga informanterna kommenterade Aleksi inställningen till svenska. Han säger att det hur man ställer sig till svenska beror mycket på personen. Själv anser han inte att flerspråkighet på arbetsplatsen är en negativ sak, men att det ändå finns sådana personer som inte anser svenska som positivt. Han tror att många har insett att man inte kan klara sig mer bara med finska och att engelska är minimikravet.

Troligtvis finns det på varje stor och flerspråkig arbetsplats några anställda som inte tänker positivt om andra språk, speciellt svenska. Det som troligtvis oftast är orsaken till detta är att dessa personer inte förstår eller kan svenska och därför, precis som Björn konstaterar, känner sig hotade därför att de inte förstår svenska. Alla intervjuade säger att det inte har uppstått problem och att ingen har upplevt diskriminering på grund av modersmålet. Även om man inte kan prata sitt modersmål så mycket så är det allt viktigare att den allmänna inställningen till minoritetsspråket är positiv. Svenska pratas bara mellan två personer så är det ingen orsak för en helt finskspråkig att känna sig hotad när all information kommer officiellt på finska och de tvåspråkiga alltid pratar finska med dem.

7.5 Sammanfattning av resultaten

Tvåspråkiga utgör en liten minoritet på NOB vilket har lett till att svenska syns sällan i intern kommunikation, och då handlar det om privata e-postmeddelanden eller samtal. Det finns några få finskspråkiga som vill prata svenska, och ibland skojar man om sina kunskaper i svenska. De tvåspråkiga övergår till finska när en finskspråkig deltar i

diskussionen vilket är vanligt i situationer med majoritet- och minoritetsspråket⁸². Informanterna hade tre huvudsakliga grunder för språkval: språkkunskaper, artighet och praktiska skäl. Det kommer att de anställda följer fyra språkliga strategier, men ingen av dessa innebär att man skulle använda framför allt svenska, utan de handlar om finska eller engelska. Strömman utförde sin första delstudie⁸³ för 31 år sedan men fortfarande gäller samma grunder för språkval på tvåspråkiga arbetsplatser. Jag har inte tagit upp frågan men jag antar att den verkställande direktörens språktillhörighet inte påverkar lika mycket som det kommer fram i Strömmans studie. Speciellt i internationella företag gäller det gemensamma språket, oftast engelska. Det lönar ändå sig för företagsledningen att behärska flera språk: i många organisationer i Europa, speciellt i de med engelska som officiellt språk, får de anställda välja från en viss repertoar på vilket språk de vill kommunicera med sin arbetsgivare. Detta förbättrar kvaliteten på arbetet och får personalen att förbinda sig till arbetet.⁸⁴

Internationell verksamhet är en så viktig faktor i dag att geografiskt läge inte har så stor betydelse som förr. Den språkliga situationen är helt annorlunda vid raffinaderiet jämfört med i staden omkring det. Svenska syns och hörs fortfarande i Borgå men på raffinaderiområdet har svenskan nästan försvunnit om man jämför till exempel med situationen då Neste Oil grundades på 1960-talet. Strömman fick i sin studie fram att bl.a. på grund av en större andel finskspråkiga styrelsemedlemmar samt rationalisering av det dagliga arbetet pratades svenska inte så mycket som förr i tiden. Delvis av andra skäl, är situationen utgående från informanternas svar densamma på NOB: svenska har förlorat domän.

Informanterna ansåg att svenska skulle kunna utnyttjas mer som resurs på NOB och de gav alla praktiska förslag där svenska skulle kunna användas, huvudsakligen i stället för engelska. Förslag som personerna gav gällde arbetshälsovård och räddningstjänsten samt undersökningar om trivsels i arbetet, med andra ord grundvärden: att man får använda sitt modersmål i situationer där det är viktigt att känna till olika nyanser i ett språk för att kunna uttrycka sig noggrant. Det som flera personer lyfte fram var problem med det

82

⁸³ Strömman 1986: Tvåspråkighet på arbetsplatsen.

⁸⁴ DYLAN-booklet (3.5.12): http://www.dylan-project.org/Dylan_en/home/home.php.

praktiska förverkligandet: att använda svenska mer kräver förstås mer resurser, och resurserna är begränsade. Det finns alltid någonting som skulle kunna förbättras men det är praktiskt inte möjligt att ta hänsyn till allting. Om företagsledningen vill ha nytta av sina resurser så borde de beakta också svenska och tvåspråkiga kunder med vilka man hellre borde använda svenska än engelska. Det skulle vara mer praktiskt för båda parterna att kunna förstå kontrakt och deras innehåll och det vore lättare hålla fast i dem. Samtidigt skulle det helt enkelt visa vänlighet och gästfrihet. Att komma emot svenska gäster genom att tala deras eget modersmål påverkar kanske inte resultatet på möten men personalen ger ett bra intryck vilket kanske ger upphov till nya kundrelationer senare.

De flesta informanterna tyckte också att man kunde ta mer hänsyn till svenskan i personalpolitiken. De klarar sig bra på finska men helt jämlika är de ändå inte därför att det finns väldigt få situationer där de kan prata svenska. Med tanke på HRM och jämlikhet borde de anställda med andra inhemska som modersmål beaktas mer även om de inte direkt är missnöjda med sin ställning på arbetsplatsen. Det kommer fram i kommentarerna att det kan inverka mer eller mindre på jämlikhetskänslan och speciellt arbetstrivseln om man inte beaktar de tvåspråkiga och om dessa personer inte får möjligheter att använda sitt modersmål på arbetsplatsen.

Inställningen till svenska visade sig vara en viktig faktor i jämlikhetskänslan för de tvåspråkiga. Alla informanterna anser den vara positiv. Ingen av informanterna har upplevt mobbning eller diskriminering pga. sitt modersmål. Det har ändå funnits och finns fortfarande några människor som inte ställer sig positivt till svenska språket, och en orsak kan vara att det kommer mycket folk från enspråkiga områden där människor inte är vana vid svenska som pratas mer i kustområdena och i Österbotten. Företagets geografiska läge, Borgå stad, där en tredjedel av alla invånare är tvåspråkiga kan påverka det att den allmänna inställningen är positiv. Det kommer också fram att de tvåspråkiga är bra på att jobba på båda språken, och språkliga konflikter förekommer inte. Såsom Strömman konstaterar i sin studie uppstår konflikter inte, därför att de tvåspråkiga är så benägna att övergå till finska⁸⁵. Utgående av informanternas

⁸⁵ Strömman 1995:382–384.

kommentarer påverkar inställningen till svenska de tvåspråkigas arbetstrivsel, men på NOB verkar man inte i stort sett ha något problem med attityden mot svenska språket. I dag är man helt enkelt tvungen att bli van vid flerspråkighet och det att alla inte har samma modersmål, och inte prata om medborgarskap och kulturbakgrund. Det är speciellt viktigt att företagsledningen ställer sig positivt och jämlikt till olika kulturer och språk därför att exemplet har makt: ledningen påverkar den allmänna inställningen bland personalen också till språk. Ledningen representerar företaget och därför är det viktigt framför allt för internationella företag att människor med olika språk och medborgarskap behandlas jämlikt.

8 Diskussion

Det finns tidigare studier om tvåspråkighet på arbetsplatsen som har utförts i företag och som behandlar finska och svenska, men de har inte gjorts ur personalpolitisk synvinkel. Den här undersökningen tar fram också de tvåspråkigas språkliga status på arbetsplatsen och om de känner sig jämlika med de finskspråkiga anställda. Jag har behandlat svenska också ur företagsekonomisk synvinkel, som resurs och hur man skulle kunna använda svenska mer i olika situationer. Språkkunskaper i allmänhet är också en allt viktigare resurs i den internationella företagsverksamheten.

Valet av informanterna för den här studien var lyckat med tanke på att de hade olika utbildningsbakgrunder och deras ålder varierade mycket. Tre av de åtta informanterna är finskspråkiga vilket har möjliggjort jämförelse av svar mellan personerna med olika modersmål. Det var meningen att också intervjua de två personer som besvarade e-postfrågorna men av praktiska skäl var det inte möjligt. Skriftliga svar är vanligtvis kortare och skrivs på kort tid, medan man reserverar särskild tid för en intervju. Alla informanterna har ganska få tvåspråkiga kollegor och de skulle vara intressant att få veta till exempel på vilken avdelning det finns mest tvåspråkiga inom NOB eller i vilken ålder de är. De skulle vara intressant att göra en likadan undersökning på Neste Jacobs, teknikcentret i Sköldvik, därför att Marja som har arbetat där sade att svenska pratas där oftare än på raffinaderiet. Denna undersökning har bara skrapat på ytan vad

gäller antal informanter, men den har varit tillräckligt omfattande för att få reda på faktorer som är viktiga med tanke på arbetstrivseln samt företaget och dess framgång.

Intervjun som metod fungerar bäst när temat upplevs som känsligt eller när intervjuaren vill få mer personliga och längre svar. Speciellt en semistrukturerad intervju är det bästa alternativet när man vill få personliga svar om ett visst tema och höra mera om personliga erfarenheter, såsom fallet var i denna undersökning. Det kan ändå hända att informanten missförstår frågan, eller inte svarar direkt på den vilket kan försvåra eller även omöjliggöra jämförelsen av svaren. Man kan alltså säga att metoden fungerade bra och var det bästa alternativet för att få det relevantaste materialet. Frågorna som gäller personalpolitik skulle ha kunnat vara mer precisa. Några informanter tänkte på rekrytering när jag frågade dem om svenska borde beaktas mer i personalpolitiken. Frågorna om informanternas bakgrund var inte så många, och man skulle kunna fråga mer om hur de har lärt sig svenska samt hur och när de har lärt sig finska. I detta fall valde jag inte själv informanterna utan personalchefen och hans assistent gjorde det, och de valde de tvåspråkiga utifrån vad de vet om informanternas modersmål.

De tidigare studierna, speciellt Strömmans delstudier⁸⁶, är utförda vid små företag. Då är det möjligt att intervjua alla anställda, eller åtminstone alla tvåspråkiga, och på det sättet få en helhetsbild av inställningen till svenska och grunden till språkval, samt få veta hur mycket de tvåspråkiga faktiskt använder svenska på sitt arbete. Nuförtiden finns det på stora företag ett officiellt språk, oftast engelska, därför att ingen ska ha bättre möjligheter att tala sitt modersmål än någon annan och de anställda ska känna sig jämlika med varandra. Det har aldrig varit lätt att beakta minoritetsspråk tillräckligt på arbetsplatser, och idag är det ännu svårare på grund av globaliseringen och man måste använda det språk som alla förstår. I dag är man mer tvungen att beakta och göra sina språkval på grund av andras språkkunskaper därför att allt fler företag har internationell verksamhet. Grunderna för språkvalet för mina informanter visade sig vara de samma som trettio år sedan⁸⁷: att hänsyn till andras språk samt praktiska skäl, det att alla får samma information och förstår det, är fortfarande de skäl som påverkar språkval på flerspråkiga arbetsplatser. Globaliseringen och internationell verksamhet är troligtvis

⁸⁶ Strömman 1995.

⁸⁷ Strömman 1986.

grunderna också till det att det geografiska läget inte så stor betydelse för språkanvändningen på NOB: till skillnad från resultaten i Strömmans delstudie som nämns ovan syns svenska inte i den interna kommunikationen på NOB även om företaget ligger på ett tvåspråkigt område. Den tvåspråkiga minoriteten på NOB är dock så liten att det inte är överraskande att svenska hörs sällan, och som jag konstaterade ovan är det inte alltid möjligt i praktiken att beakta minoritetsspråk även om det skulle vara idealsituationen.

Svenska och tvåspråkiga borde beaktas i personalpolitiken på arbetsplatsen därför att språket är en viktig del av identiteten och för att användningen av modersmål på arbetet förbättrar motivation och arbetstrivsel. Ur företagsledningens synvinkel är detta viktigt att veta därför att välmående på arbetsplatsen anknyter till produktivitet. Utan en välmående personal finns det inte ett fungerande företag. Personalens välmående är inte ändå den enda orsaken att beakta svenskan: outnyttjade kunskaper är också en förlorad resurs för företaget. Termen Human Resource Management hänvisar till resurser som ska tas hänsyn till i företagets verksamhet, och i denna undersökning kom det fram att iakttagelsen är att det inte är helt utan betydelse vilket språk man använder och hur arbetsgemenskapen ställer sig till andra språk, i detta fall svenska. Andras negativa attityd kan öka känslan av ojämlikhet. Ett oundvikligt faktum är också att företags resurser är begränsade. Oavsett viljan kan allting inte beaktas. Om man tänker på språk och språkanvändning speciellt på internationella arbetsplatser så är det inte bara svenska som förlorar domäner utan också alla andra språk: engelska används allt mer. På det sättet sparar man tid och kostnader. Priset för smidigare kommunikation och bättre konkurrensförmåga för företaget är ändå förminskade möjligheter att använda sitt modersmål för personalen och kanske eventuellt även förändringar i personers identitet.

Källor

Bloomfield, Leonard: *Language*, 1933. Holt, Reinhart & Winston, New York.

Borgå stad: Allmänt om Borgå. (12.3.2011).
http://www.porvoo.fi/se/allman_information/allmant_om_borga.

Borgå stad: dagvård i Borgå. (12.3.2011).
<http://www.porvoo.fi/se/service/dagvard/daghemmen>

Borgå stad: svenska skolor i Borgå (24.4.2011).
<http://www.porvoo.fi/se/service/utbildning>

Borgå stad: övrig utbildning på svenska (24.4.2011).
http://www.porvoo.fi/se/service/utbildning/ovrig_utbildning

Borgå stads språkprogram. (17.4.2011).
http://www.porvoo.fi/easydata/customers/porvoo/files/Tiedotteet_2010/100408kieliohjelma_sve.pdf

Borgå stads historia (6.3.2012). http://www.porvoo.fi/se/om_borga/borgas_historia

Boxall, Peter & Purcell, John 2008: *Strategy and Human Resource Management*. 2. uppl. Palgrave Mcmillan.

Borenius, Andrea & Renvall, Charlotta 2005: *Ett företag – två språk. En utredning av användningen av svenska i den finländska företagsvärlden samt av användningen av finska på företag i Österbotten*. Svenska Handelshögskolan i Helsingfors.

Börestam, Ulla & Huss, Leena: *Språkliga möten. Tvåspråkighet och kontaktlingvistik 2001*. Studentlitteratur, Lund.

Charles, Mirjaliisa; Louhiala-Salminen Leena: Vems språk talas, vilken är verksamhetskulturen? Intern kommunikation och språkval i finsk-svenska fusionerade företag. I Kangas, Olli & Kangasharju, Helena 2007: 416-447.

DYLAN-booklet (3.5.2012): http://www.dylan-project.org/Dylan_en/home/home.php.

DYLAN-projektet (3.5.2012): http://www.dylan-project.org/Dylan_en/home/home.php.

Engstrand, Olle 2007: *Fonetik light. Kortfattad ljudlära för språkstudier och uttalsundervisning*. Författaren och studentlitteratur, Malmö. Upplaga 1:2

Finlex: Finlands grundlag (11.6.1999/731). (31.1.2011).
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Finlex: Språklag. (6.6.2003/423). (31.1.2011).
<http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2003/20030423>

Folktinget: Svenskan i Finland. (14.3.2011).
<http://www.folktinget.fi/sve/svenskan/>

Free Management Library: Role of Personnel Policies (18.3.2012).
<http://managementhelp.org/personnelpolicies/policies.htm#about>

Haugen, Einar 1953: *Bilingualism in Americas: A Study in Bilingual Behaviour*.
University of Philadelphia Press, Philadelphia, 2 volumes.

Helsingin Sanomat (Finska notisbyrån): Suomenruotsalaisten määrä kasvaa (1.10.2010).
<http://www.hs.fi/kotimaa/artikkeli/Suomenruotsalaisten+m%C3%A4%C3%A4r%C3%A4+kasvaa/1135260552114>

Heathfield, Susan: What is Human Resource Management? (18.3.2012)
http://humanresources.about.com/od/glossaryh/f/hr_management.htm

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2001: *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Yliopistopaino, Helsinki.

Information om språklagen: <http://www.om.fi/7100.htm>

Kangas, Olli & Kangasharju, Helena 2007: *Ordens makt och maktens ord*. Kielten ja viestinnän laitos. Helsingfors. Svenska litteratursällskapet i Finland.

Kangasharju, Helena 2007: Interaktion och inflytande. Finländare och svenskar vid mötesbordet. I Kangas & Kangasharju 2007: 341-377

Kankaanranta, Anne 2007: "Could you pls comment on this!" I Kangas & Kangasharju 2007: 448-464.

Kauhanen, Juhani 2010: *Henkilöstövoimavarojen johtaminen*. 2010. 10. painos. WSOY.

Kommunerna.net: henkilöstöpolitiikka (13.10.2010)
http://www.kommunerna.net/k_perussivu.asp?path=255;264;15297;49696;108261;108280;108281

Kommunernas nuvarande språkförhållanden (11.5.2012):
<http://www.kommunerna.net/sv/kommuner/svensk-tvasprakiga/Sidor/default.aspx>.

Luoma, Mikko 2008: HR-kentän kokonaisuus ja strategialähtöisyys. Johtamistaidon Opisto. (31.1.2011).

<http://india.haaga-helia.fi/fi/haaga-helia/tapahtumat/tapahtumien-sivustoja/hsoforum2008/Mikko%20Luoma%20HR-kentan%20kokonaisuus%20ja%20strategialahtoisuus%20APR08.pdf>

Mackey, William F. 1970: *The Description of Bilingualism*. Citerad i Fishman, Joshua 1970: *Readings in the Sociology of Language*. Mouton & Co, The Hague, 2nd printing.

Myndigheternas skyldigheter (6.3.2012):

<http://www.om.fi/sv/Etusivu/Julkaisut/Esitteet/Kielilaki/Viranomaisenvollisuuudet>

Mäki-Fränki, Petri 2009: Tuottavuustyö: Johtajuus, viihtyvyys, oikeudenmukaisuus - henkilöstön henkinen hyvinvointi kasvattaa liikevaihtoa. (14.3.2011).

http://www.tuottavuustyoy.fi/tietoa/artikkeleita/johtajuus_viihtyvyys_oikeudenmukaisuus_-_henkiloston_henkinen_hyvinvointi_kasvattaa_liikevaihtoa.htm

Neste Oil Abp: koncernen i korthet (28.2.2011).

<http://www.nesteoil.se/default.asp?path=6799,6815,6862,6869>.

Neste Oil Abp: historia (28.2.2011)

<http://www.nesteoil.fi/default.asp?path=35,52,62,163>

Neste Oil Abp: personalpolitik (28.2.2011):

<http://www.nesteoil.fi/default.asp?path=35,52,110,12029,13490>

Neste Oil Borgå raffineri (28.2.2011).

<http://www.nesteoil.fi/default.asp?path=35,52,62,12271,12280>

Neste Oil: Skyddsinformation till invånarna i Sköldviksregionen. (16.3.2011).

<http://www.nesteoil.fi/default.asp?path=35;53;76>

Nikko, Tuija: 2009: *Dialogic construction of Understanding in Cross-border Corporate Meetings* (12.3.2012): <http://hsepubl.lib.hse.fi/pdf/diss/a351.pdf>

Nikko, Tuija 2007: Skapandet av betydelser på sammanträden vid finsk-svenska fusionerade företag. I Kangas & Kangasharju 2007: 378-415.

Oksaar, Els 1971: Språkpolitiken och minoriteterna. I Schwartz, David 1970: *Identitet och minoritet. Teori och praktik i dagens Sverige*. Almqvist & Wiksell, Stockholm.

Pohl, Jean 1965: *Bilinguismes*. *Revue Romaine de Linguistique* 10.

Sibson, Robert Earl 1992: *Strategic Planning for Human Resources Management*. American Management Association.

Skutnabb-Kangas, Tove 1981: *Tvåspråkighet*. Lund: Studentlitteratur.

Statistikcentralen: Den tvåspråkiga befolkningens del av hela befolkningen 1900-2009. (13.10.10.)

http://www.tilastokeskus.fi/til/vaerak/2009/01/vaerak_2009_01_2010-09-30_kuv_001_fi.html

Strömman, Solveig 1986: *Tvåspråkighet på arbetsplatsen*. I Strömman 1995.

Strömman, Solveig 1989: *Bilingualism in Enterprises. The forman and his language attitudes and language choice*. Föredrag 20.6.89 vid Fourth International Conference on Minority Languages i Leeuwarden, 13. I Strömman 1995.

Strömman, Solveig 1994: *Tiden har sin gång. Ett företags interna tvåspråkighet 1981 och 1991*. I Strömman 1995.

Strömman, Solveig 1995a: *En term – två språk*. Studier i fackslang. I Strömman 1995.

Strömman, Solveig 1995: *Två språk på arbetsplatsen*. Vasa universitet.

Svensk- och tvåspråkiga kommuner (16.4.2011)

<http://www.kunnat.net/sv/kommuner/svensk-tvasprakiga/Sidor/default.aspx>

Telefonsamtal med personalchefer på NOB den 7 april 2011 och den 9 januari 2012.