

# **Balansgång mellan två språk**

**En fallstudie av hur arbetsgemenskapens tvåspråkighet  
påverkar ett företags interna kommunikation**

Johanna Lehto

Tammerfors universitet

Fakulteten för språk, översättning

och litteratur

Nordiska språk

Avhandling Pro gradu

November 2012

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

LEHTO, JOHANNA: ”Balansgång mellan två språk.” En fallstudie av hur  
arbetsgemenskapens tvåspråkighet påverkar ett företags interna kommunikation

Pro gradu –tutkielma, 59 sivua  
Syksy 2012

---

Tämän pro gradu –tutkielman tavoitteena on selvittää miten työyhteisön kaksikielisyys vaikuttaa yrityksen sisäiseen kommunikaatioon. Tutkimusaihetta on lähestytty seuraavien jatkokysymysten avulla: miten suomen ja ruotsin kieliä käytetään yrityksen sisäisesti, sekä millaisia konkreettisia seikkoja on huomioitava kaksikielisessä kommunikaatiossa.

Kyseessä on kvalitatiivinen haastattelututkimus, joka suoritettiin pohjalaisessa hiomatarvikeyrityksessä. Tutkimuksen varsinainen painopiste on yrityksen kahdessa tehtaassa, jotka ovat kielijakaumaltaan toistensa vastakohtia. Tutkimuksen tarkoituksena on vertailla tehtaita keskenään kielellisistä lähtökohdista käsin. Tutkimusaineisto koostuu seitsemästä teemahaastattelusta, joihin osallistui tehtaanjohtaja sekä kaksi työnjohtajaa molemmista tehtaista. Lisäksi haastattelin yrityksen henkilöstöpäällikköä. Nämä henkilöt valittiin haastateltaviksi sillä perusteella, että halusin tuoda esille nimenomaan esimiesten ja työnjohtajien näkökulman tutkimusaiheeseen.

Haastateltavien vastauksista päätellen yrityksen päivittäisessä toiminnassa on paljon konkreettisia tilanteita ja seikkoja, jotka on otettava huomioon kaksikielisessä tiedonvälityksessä. Tällaisia ovat esimerkiksi kokoukset ja muut tilaisuudet. Työnantajan on huolehdittava siitä, että henkilöstö saa tarvittavaa tietoa työtehtävistään ja yrityksen toiminnasta. Näin ollen kommunikaatio on järjestettävä sekä suomeksi että ruotsiksi kaksikielisessä yrityksessä.

Tutkimuksesta ilmenee, että haastateltavien mielestä kaksikielinen kommunikaatio toimii kohtuullisen hyvin tapausyrityksessä. Tästä huolimatta toimintatapoja on aina mahdollista kehittää siten, että molemmat kielet huomioitaisiin entistä paremmin tiedonvälityksessä. Haastateltavien mukaan virallinen informaatio välittyy yleisesti ottaen hyvin molemmilla kielillä. Epävirallinen informaatio sen sijaan noudattelee useimmiten yksiköiden enemmistökieltä. Yksiköiden välinen kommunikaatio tapahtuu suurelta osin ruotsin kielellä, mikä selittyy sillä, että enemmistö toimihenkilöistä on ruotsinkielisiä. Tutkimus osoittaa myös, että molempiin tehtaisiin on muodostunut omat kommunikaation ja kielenkäytön tavat.

Avainsanat: sisäinen kommunikaatio, kaksikielisyys, tapaus tutkimus, teemahaastattelu

# Innehållsförteckning

<b>1 Inledning</b> .....	<b>1</b>
1.1 Syfte.....	2
1.2 Avhandlingens disposition .....	4
1.3 Tidigare forskning .....	5
<b>2 Teoretisk referensram</b> .....	<b>9</b>
2.1 Tvåspråkighet .....	9
2.1.1 Samhälleligt fenomen .....	9
2.1.2 Individuell egenskap .....	11
2.2 Intern kommunikation .....	13
<b>3 Forskningsomgivning</b> .....	<b>18</b>
3.1 Fallföretaget Oy KWH Mirka Ab .....	18
3.2 Språkfördelning i näromgivningen och inom företaget .....	19
<b>4 Material</b> .....	<b>21</b>
4.1 Temaintervju .....	21
4.2 Insamling av material .....	22
4.3 Forskarens etik .....	24
<b>5 Metod</b> .....	<b>25</b>
<b>6 Informanternas beskrivningar av temana</b> .....	<b>27</b>
6.1 Personalchef .....	27
6.2 Fabrikschefer .....	32
6.2.1 Fabrikschefen i Oravais .....	32
6.2.1 Fabrikschefen i Karis .....	37
6.3 Arbetsledare.....	40
<b>7 Jämförelse mellan fabrikerna</b> .....	<b>46</b>
<b>8 Slutdiskussion</b> .....	<b>56</b>
<b>Referenser</b> .....	<b>60</b>
Forskningsmaterial .....	60
Källor.....	60
<b>Bilagor</b> .....	<b>66</b>
Bilaga 1.....	66
Bilaga 2.....	68

# 1 Inledning

Till följd av en gemensam historia med Sverige har svenska språket fortfarande en betydande roll i Finland. Ett obestridligt bevis på detta är att Finlands grundlag (11.6.1999/731) fastställer svenskans status som det andra inhemska språket vid sidan av finskan. Samexistensen av de två officiella språken är dock inte alltid harmonisk utan tidvis färgad med dispyter och åsiktsskilnader. På sistone har språkrelaterade frågor igen fått mera uppmärksamhet till följd av en allmän kritik mot den så kallade tvångssvenskan. I den hettade debatten som föregick Sannfinländarnas valvinst i april 2011 kastades tankar kors och tvärs om till exempel behovet av obligatorisk svenskundervisning. Språk är uppenbarligen ett aktuellt, politiskt och känsloladdat ämne som anknyter även till identitetsfrågor och framkallar personliga åsikter både för och emot. Språkdiskussionen begränsar sig inte till ett allmänt plan utan människorna möter samma frågor såväl i vardagen som i arbetslivet. I synnerhet i starkt tvåspråkiga regioner kan vissa arbetsgivare kräva intyg på färdigheter i både finska och svenska. Wilhelm Barner-Rasmussen (2011:75) påstår att ”språk och konsekvenserna av att inte kunna dem [...] väcker starka känslor också i jobbsammanhang.”

Eftersom språket återigen har blivit stämplat som en kontroversiell fråga i det finländska samhället, framkommer den intressanta frågan om hur allt detta syns i företagsvärlden. När man tänker på kommunikationens viktighet i all social interaktion och speciellt i samband med affärsverksamhet, blir kopplingen mellan informationsförmedling och språk både väsentlig och kritisk. Enligt min uppfattning kan språk ses som en oskiljaktig del av företag och deras kultur, eftersom alla organisationer behöver arbetskraft för att fungera och där det finns arbetstagare finns det också språk och kommunikation. Mats Heide, Catrin Johansson och Charlotte Simonsson (2005:26–27), författarna av en lärobok i organisationskommunikation, påpekar att informationen förlorar sin värde om mottagarna inte förstår den. Detta betyder att de anställda borde få arbetsrelaterad information på sitt eget modersmål. Det är alldeles väsentligt att språkliga faktorer beaktas i ett företag så att all information når fram oförändrad oberoende av arbetstagarnas modersmål. Eftersom det

är arbetsgivarens plikt att förse de anställda med nödvändig information om arbetsuppgifterna, företagets spelregler och strategiska målsättningar, krävs det att kommunikationen sker vederbörligt både på finska och svenska i ett tvåspråkigt företag. Modersmålet får nämligen inte vara ett hinder för fungerande kommunikation.

På grund av att både tvåspråkighet och intern kommunikation är mångfaldiga och komplicerade fenomen, är det knappast någon självklarhet hur man kombinerar dem på ett ändamålsenligt sätt. Peter Erikson (2008:70) konstaterar att ”allt arbete i en organisation börjar på hemmaplan”, vilket förutsätter tydlig och fungerande intern kommunikation. Heide m.fl. (2005:20) framhäver att fast de flesta är medvetna om kommunikationens viktighet är kommunikationsfrågor paradoxalt nog inte särskilt högt prioriterade vare sig i privata eller offentliga organisationer. Barner-Rasmussen (2011:20) poängterar att företagssektorn har en delvis annorlunda inställning till språkfrågor än den offentliga sektorn. Detta beror på att det överordnade ändamålet med företagsverksamhet är att göra ekonomisk vinst, vilket återspeglas i att beslutsfattare i företag betraktar språkfrågor utgående från nyttoargument. I språkligt avseende är företagssektorn också mindre reglerad än andra områden av samhället. (ibid.) Min egen uppfattning är att verksamheten försvåras anmärkningsvärt om inte den interna publiken vet vad företaget vill meddela externt. Således anser jag att det är välmotiverat att undersöka ett företags interna kommunikation och hur den möjligen påverkas av arbetsgemenskapens tvåspråkighet.

## 1.1 Syfte

Syftet med föreliggande undersökning är att studera hur arbetsgemenskapens tvåspråkighet påverkar ett företags interna kommunikation. Studien utförs som en kvalitativ intervjuundersökning på ett österbottniskt företag, Oy KWH Mirka Ab (presenteras närmare i avsnitt 3.1), med speciell fokus på dess två fabriker, som är varandras motsatser när det gäller språkfördelningen bland de anställda. Den ena fabriken är belägen relativt nära företagets huvudkontor i Österbotten och har svenska som majoritetsspråk medan den

andra ligger i Södra Finland och har finskspråkig majoritet<sup>1</sup>. För att uppnå en djupare insikt om forskningsfenomenet valde jag att jämföra hur kommunikationen fungerar på två språk när majoriteten av de anställda är svenskspråkig respektive finskspråkig. Min avsikt är att med hjälp av ett intervjumaterial besvara följande forskningsfrågor:

- Hur används finska och svenska internt i företaget?
- Hurdana konkreta aspekter måste beaktas i tvåspråkig kommunikation?

Jag anser att dessa frågor är relevanta, eftersom de öppnar upp själva forskningsproblemet och riktar uppmärksamheten på sådana teman i materialet som skapar resultat. Enligt min mening är det nödvändigt att för det första utreda hur språken används inom företaget och studera om det eventuellt finns skillnader i språkanvändningen mellan de två enheterna. Därefter fästes uppmärksamhet vid de konkreta lösningar som krävs i företagets vardag för att kommunikationen ska fungera på två språk. Jag antar att genom dessa frågor är det möjligt att fastställa hur arbetsgemenskapens tvåspråkighet påverkar den interna kommunikationen. Min avsikt är alltså inte att undersöka språk och deras funktion i och för sig, vilket innebär att föreliggande studie snarast är språksociologisk.

Jag bestämde mig för att använda temaintervju som materialinsamlingsmetod (se avsnitt 4.1), eftersom jag anser att den lämpar sig väl för studiens ändamål. Intervjuerna grundade sig på färdigt utvalda temaområden (se Bilaga 1), som formulerades utgående från forskningsfrågorna. Studien begränsas att omfatta fabrikschefernas och arbetsledarnas perspektiv på ämnet. Min avsikt är att utföra en tema-analys av materialets innehåll. Enligt min uppfattning är denna analysmetod välmotiverad, eftersom själva forskningsmaterialet har samlats in på basis av vissa temaområden. Som redan tidigare nämnts kommer jag att jämföra de två fabriker med varandra från en språklig utgångspunkt och följaktligen blir analysen kontrastiv.

---

<sup>1</sup> Närmare om fallföretagets språkfördelning i Tabell 3 på sida 20.

Enligt Monica Dalen (2008:11) strävar kvalitativ forskning efter att nå insikt om ”fenomen som rör personer och situationer i dessa personers sociala verklighet” och i linje med detta är informanternas egna erfarenheter och iakttagelser föremål för intresset i denna studie. Eftersom föreliggande undersökning är en fallstudie, vars ändamål är att systematiskt kartlägga en enskild företeelse, är resultaten inte generaliserbara i andra sammanhang. Det är ändå inte uteslutet att min studie kan erbjuda intressanta riktlinjer för mera allmängiltiga undersökningar. Enligt Sharan B. Merriam (1994:26) är fallstudien speciellt lämpad för utredningen av praktiska problem, frågor och situationer som uppkommer i vardagen, med andra ord precis de fenomen som är av intresse i denna studie.

## 1.2 Avhandlingens disposition

Föreliggande avhandling är uppdelad i åtta kapitel och börjar med att presentera både studiens syfte och tidigare forskning inom ämnet. Kapitel 2 har som mål att skapa undersökningens teoretiska referensram genom att definiera de viktigaste begreppen *tvåspråkighet* och *intern kommunikation*. På grund av att det förstnämnda är ett mångfaldigt fenomen, har jag valt att koncentrera mig på tvåspråkighet genom dess två särskilda uttrycksformer: samhällelig och individuell. Dessutom kommenterar jag tvåspråkighetens uppträdande i företagskontexten. Enligt min mening utgör företagssektorn en väsentlig del av samhället och följaktligen behandlar jag också företagsintern tvåspråkighet som ett samhälleligt fenomen. Studien begränsas att omfatta enbart intern kommunikation, eftersom jag anser att den är av störst vikt med tanke på själva arbetsgemenskapens behov. Ytterligare påstår jag att den interna informationsförmedlingen måste fungera först innan företaget kan meddela någonting utåt. Själva forskningsomgivningen introduceras i kapitel 3, i vilket jag först kortfattat presenterar fallföretaget och därefter ger information om språkfördelningen både inom organisationen och i dess direkta närhet. I kapitel 4 beskriver jag först materialinsamlingsmetoden och därefter redogör jag för hur insamlingen har genomförts. Ytterligare diskuterar jag forskarens etik, som är en väsentlig fråga i samband med kvalitativa intervjuundersökningar. Metoden introduceras i kapitel 5 och därefter följer

analysdelen i kapitel 6 och 7. Slutligen sammanfattar jag de viktigaste resultaten i kapitel 8 och diskuterar deras betydelse. Dessutom föreslår jag möjligheter för framtida forskning inom ämnet.

### 1.3 Tidigare forskning

Enligt Barner-Rasmussen (2011:20) har det utförts beaktansvärda utredningar ”om olika aspekter av språk, språkval och språkliga behov inom företagssektorn i Finland”, men spridningen av deras resultat från den akademiska fronten till allmänheten har varit relativt begränsad. Jan Strid (2009:13) för sin del påpekar att kommunikationssynpunkten har upptäckts relativt sent i studiet av inre förhållanden i organisationer och företag. Om man betraktar språkanvändning och kommunikation i företag ur en generell synvinkel är det möjligt att hitta undersökningar som har identifierat språkets viktighet i affärsverksamhet. Dessa studier har koncentrerat sig bland annat på frågor om ett gemensamt företagsspråk samt om språkets roll i fusioner (se t.ex. Andersen & Rasmussen, 2004; Vaara m.fl., 2005; Fredriksson, Barner-Rasmussen & Piekkari, 2006). Ytterligare har till exempel Anne-Wil Harzing och Alan J. Feely (2008) studerat språkets uppträdande som ett hinder i relationer mellan företagets högkvarter och dotterbolag. Trots att språkets sociala karaktär har uppmärksammats och dess betydelse för interaktionen i affärsverksamheten tagits på allvar, har det inte gjorts några studier om hur arbetsgemenskapens tvåspråkighet påverkar ett företags interna kommunikation. Således har jag som mål att med föreliggande undersökning fylla denna lucka i forskningsfältet.

Barner-Rasmussen (2011) har nyligen kommit ut med en studie om språkanvändning i ekonomiska relationer mellan Finland och Sverige. Forskningsprojektet initierades av Finlands svenska tankesmedja Magma i avsikt att kartlägga svenskans betydelse i handeln och ekonomin. Studierapporten bygger på ett omfattande enkätmaterial från 85 finländska företag som har vidsträckt samarbete med svenska motparter samt svenskägda dotterbolag i Finland. Det insamlade materialet kompletterades med kvalitativa intervjuer med 23 respondenter från 12 företag. Utredningens resultat visar att även om engelskan används



alltmer som ett gemensamt kommunikationsspråk har svenskans roll inte minskat i ekonomiska sammanhang. Detta betyder att språkkunniga individer fortfarande har en konkurrensfördel vid anställning. (Barner-Rasmussen 2011:13–16.) Språkets roll i ekonomiska relationer har även uppmärksammats i Europeiska unionen, som initierade och finansierade ett femårsprojekt med syftet att kartlägga den språkliga diversiteten i Europa. Dylan-projektets (2006)<sup>2</sup> målsättning var att identifiera sådana omständigheter under vilka den språkliga mångfalden snarare kan ses som en fördel än en utmaning för ekonomins utveckling i Europa. Det empiriska arbetet inom Dylan-projektet utfördes på olika företag, EU-institutioner och inom utbildningsväsendet. Sammanlagt 20 forskningsinstitutioner från 12 europeiska länder deltog i projektet, Helsingfors universitet i Finland medräknat. (Dylan-projekt 2006.)

Även om både språkanvändning och intern kommunikation inom företag har intresserat forskare, har frågan om hur språket påverkar intern kommunikation fått relativt lite uppmärksamhet. Hanne Tange & Jakob Luring (2009:218) har identifierat och granskat kommunikativa praktiker som uppkommit efter att organisationen har börjat använda ett gemensamt företagsspråk. Tange & Luring (ibid., 226) poängterar att när ett gemensamt företagsspråk tas i bruk kan detta förorsaka förändringar i hur de anställda kommunicerar med varandra. Också forskarteamet Rebecca Marschan-Piekkari, Denice Welch & Lawrence Welch (1999:591) iakttog samma fenomen då de studerade språkanvändning vid den finländska multinationella hisstillverkaren Kone och dess dotterbolag. Studien visar att språk både kan försvåra och underlätta enhetsintern kommunikation. Forskarna upptäckte att begränsade språkkunskaper kan leda till missförstånd, medan tillräckliga färdigheter minskar denna risk (ibid., 426–430). Heini Lehtovaara (2009) fick likadana svar då hon studerade språkets roll i intern kommunikation vid den globala välgörenhetsorganisationen Oxfam GB. Hennes huvudsakliga syfte var att undersöka hur kommunikationen fungerar i praktiken när organisationen har fyra officiella språk. Det framgår av Lehtovaaras (2009:101–102) slutsatser att otydliga instruktioner om språkanvändning skapar tveksamhet bland de anställda. Ytterligare visar studien att balansgången mellan fyra officiella språk är utmanande på grund av till exempel ojämlikhet mellan språken. För att

---

<sup>2</sup> ”Language Dynamics and Management of Diversity”

kommunikationen ska fungera så effektivt som möjligt i en organisation som har fyra officiella språk är genomtänkta riktlinjer nödvändiga.

Tvåspråkighet i företag utgör ändå ett område som inte har studerats väldigt mycket. Den grundligaste forskningen inom ämnet är Solveig Strömmans. Hon har kartlagt språkanvändning och dess betydelse på olika arbetsplatser i Österbotten. Hennes bok *Två språk på arbetsplatsen* (1995) omfattar följande delstudier: ”Tvåspråkighet på arbetsplatsen” (1986), ”Tiden har sin gång. Ett företags interna tvåspråkighet 1981 och 1991” (1994), ”Bilingualism in enterprises. The foreman and his language attitudes and language choice” (1989)<sup>3</sup> och ”En term – två språk. Studier i fackslang” (1995). Jag kommer att kortfattat presentera de tre första studierna eftersom de är mest relevanta med tanke på mitt eget ämne.

I sin licentiatavhandling ”Tvåspråkighet på arbetsplatsen” har Strömman haft som mål att analysera verkligt språkbruk samt attityder till språk i tre olika företag i Vasa. Materialet samlades in med hjälp av en enkät som kompletterades med diskussioner efteråt (Strömman 1995:13). Forskningsresultaten visar att arbetsplatsens tvåspråkighet accepteras som ett självklart faktum och att det oftast är rent praktiska orsaker som styr språkvalet (ibid., 150). Materialet, som Strömman samlade in för licentiatavhandlingen, möjliggjorde också vidare analyser. Idén för delstudien ”Bilingualism in enterprises. The foreman and his language attitudes and language choice” uppstod när Strömman märkte att flera av hennes informanter betonade förmännens språk som en betydelsefull faktor för valet av språk på arbetsplatsen (ibid., 14). Målet med studien var att reda ut hur individens medlemskap i den språkliga majoriteten respektive minoriteten samt position i företaget påverkar språkvalet. Av resultaten framgår att båda faktorer anknyter till språkanvändningen. Detta betyder att en person i chefsposition har bredare lingvistiska kunskaper oberoende av språkgruppen. (ibid., 203–204.) Studien ”Tiden har sin gång. Ett företags interna tvåspråkighet 1981 och 1991” är däremot en uppföljning av den språkliga situationen inom Oy C.J. Hartman Ab, ett av de tre företag som Strömman undersökte för sin licentiatavhandling. Syftet var att granska eventuella förändringar i språkläget efter en

---

<sup>3</sup> Föredrag 20.6.1989 vid Fourth International Conference on Minority Languages in Leeuwarden.

tioårsperiod. Fast resultaten visar en ökning i användningen av finska internt i företaget, är det inte fråga om några drastiska förändringar. (ibid., 259–261.)

Efter Strömmans omfattande studier har en enkätundersökning om tvåspråkighet i företag utförts av Andrea Borenius och Charlotta Renvall vid Svenska handelshögskolan i Helsingfors. Deras studie *Ett företag – två språk* (2005) bygger på analys av språkbruket i 130 medelstora företag runt om i Finland. Syftet med undersökningen var att ”kartlägga både den verkliga användningen och det upplevda behovet dels av svenska i företagsvärlden, dels av finska i en svenskspråkig region, i detta fall Österbotten” (Borenius & Renvall 2005:6). I korthet visar resultaten att det oftast är yngre välutbildade personer med kunskaper i båda språken som anser att svenskan behövs i företagsvärlden. Ytterligare framgår det att färdigheter i finska uppskattas lika högt i Österbotten som i det övriga landet fast andelen svenskspråkiga är större i Österbotten än på de andra undersökta orterna. (ibid., 49.) Borenius (2009) fortsatte med ämnet i sin pro gradu-avhandling, som är en kartläggning av den språkliga vardagen på finländska internationella företag. Det empiriska underlaget består av åtta intervjuer på olika företag, vars gemensamma drag är att de är verksamma på den internationella marknaden. Borenius avsikt var att utreda ”hur den språkliga vardagen ser ut på internationella finländska företag i dag, vad tvåspråkigheten leder till för arbetstagaren och om det finns uppgifter och uppdrag som en svenskspråkig anställd klarar av till skillnad från en finskspråkig kollega” (Borenius 2009:2). Enligt resultaten är dagens företag benägna att välja ett gemensamt företagsspråk, som vanligtvis är engelska. Ytterligare visar undersökningen att de tvåspråkiga anställda får ansvar som inte deras position i företaget skulle berättiga till utan som är en konsekvens av språkkunskaperna. (ibid.)

Syftet med föreliggande undersökning är alltså att studera hur arbetsgemenskapens tvåspråkighet påverkar ett företags interna kommunikation. Med hänvisning till det ovannämnda har det gjorts studier om båda fenomenen, men min avsikt är att granska hur dessa två fungerar tillsammans. Eftersom jag inte undersöker språk och deras funktion i och för sig, blir min studie språksociologisk.

## 2 Teoretisk referensram

Syftet med detta kapitel är att konstruera den teoretiska referensramen för undersökningen. Kapitlet börjar med att definiera begreppet *tvåspråkighet*. Först anger jag allmän information om fenomenet såsom det framträder i samhället och hos individer. Dessutom kommenterar jag tvåspråkighet i ljuset av företagsverksamheten. I slutet av avsnitt 2.1.2 beskriver jag hur begreppet används i föreliggande studie. Därefter övergår jag till att redogöra för det andra centrala begreppet *intern kommunikation*. I avsnitt 2.2 introducerar jag olika typer av intern kommunikation och beskriver hurdana kanaler företaget kan använda vid informationsförmedlingen.

### 2.1 Tvåspråkighet

Tvåspråkighet är ett komplext begrepp som är svårt att fastställa och därför är det också meningslöst att försöka hitta en uttömmande definition som skulle lämpa sig för alla ändamål. Ibland tycks det finnas lika många definitioner av tvåspråkighet som det finns forskare inom ämnet. Kriterierna är inte heller alltid ömsesidigt jämförbara på grund av att tvåspråkighet är ett mycket omfattande fenomen med många uppenbarelseformer (Börestam & Huss 2001:7). Språkforskaren Tove Skutnabb-Kangas (1981:94) påpekar att ”det inte finns någon för alla ändamål passande, allmänt godkänd definition av tvåspråkighet.” Jag har valt att använda tudelningen samhällelig kontra individuell tvåspråkighet som utgångspunkt för min egen beskrivning av fenomenet, eftersom både Skutnabb-Kangas (1981:84) och Kenneth Hyltenstam & Christopher Stroud (1991:46) utnyttjar denna indelningsprincip.

#### 2.1.1 Samhälleligt fenomen

Ett stort antal stater är två- eller flerspråkiga genom lagstiftning, vilket betyder att mer än ett språk räknas som officiellt språk (Hyltenstam & Stroud 1991:46). I denna bemärkelse är

också Finland ett tvåspråkigt land med sina två officiella språk. Svenskans status som det andra inhemska språket vid sidan av finskan är försäkrad i Finlands grundlag (11.6.1999/731), som skyddar den svenskspråkiga minoritetens rättigheter. Lagstadgad tvåspråkighet (6.6.2003/423) innebär bland annat att alla lagar stiftas och publiceras på båda officiella språken och att medborgarna är berättigade till att få betjäning på deras eget modersmål hos landets myndigheter. I tvåspråkiga kommuner kan man använda båda språken även hos de kommunala myndigheterna. Ytterligare erbjuds utbildning på svenska i Finland från förskola till universitet.

Trots att Finland således är ett officiellt tvåspråkigt land, är finskan och svenskan inte jämnt fördelade över hela landet. 5,5 % av Finlands befolkning är registrerat svenskspråkiga, och bor mestadels vid kusterna i Nyland, Åboland och Österbotten (Folktinget 2011). De finländska kommunerna kan antingen vara enspråkiga eller tvåspråkiga med någotdera språk som dominerande (se Tabell 1 nedan). Det finns sammanlagt 19 enspråkigt svenska kommuner på Åland och i Österbotten. Statsrådet fastställer kommunernas språkliga status vart tionde år enligt officiell befolkningsstatistik. Minimigränsen för att en kommun kan klassificeras som tvåspråkig är att minst 8 % av invånarna eller 3 000 invånare har minoritetsspråket som sitt modersmål. (Finlands kommunförbund 2012.)

**Tabell 1** Svensk- och tvåspråkiga kommuner i Finland 2011–2012

<b>Finländska kommuner 2011–2012</b>	
Tvåspråkiga med svensk majoritet	12
Tvåspråkiga med finsk majoritet	18
Svenskspråkiga	19
Alla	336

Källa: Finlands kommunförbund 2012

Medan det officiellt är tryggt för den svenskspråkiga minoriteten att få använda sitt modersmål i ärenden hos landets myndigheter, är lagstiftningen om språkbruket internt i företag nästan icke-existerande. Både Strömman (1995:31) och Borenus & Renvall (2005:10) har tagit ställning till denna brist. Strömman (1995:31) konstaterar att Lag om samarbete inom företag (22.9.1978/725) är den enda som tar upp språkanvändningen i privata organisationer. Lagen fastställer arbetsgivarens skyldighet att på en tvåspråkig ort förse de anställda med tillräcklig information om företagets verksamhet på landets två officiella språk. Lagen har numera upphävts genom en reviderad version (30.3.2007/334), som saknar alla hänvisningar till tvåspråkighet inom företag. Jag upptäckte att beträffande språkanvändning i företag är det synnerligen svårt att få fram några exakta siffror från offentliga källor. Enligt Statistikcentralens uppgifter (2009) finns det 320 682 företag i Finland, men det huvudsakliga kommunikationsspråket inom dessa företag framgår inte av informationen. Till följd av bristande datainsamling går det inte heller att fastställa hur språkanvändningen inom den finländska företagssektorn har utvecklats över tid (Barner-Rasmussen 2011:94). Oberoende av vad som är lagstiftat eller hittas i statistiken finns det ändå företag som är tvungna att balansera mellan två språk i samband med intern kommunikation och informationsförmedling. I en tvåspråkig kommun är det självfallet mycket sannolikt att personalen i de flesta företag består av både finsk- och svenskspråkiga samt tvåspråkiga individer. För dessa företag har den tvåspråkiga arbetsmiljön onekligen blivit en naturlig och oskiljaktig del av verksamheten.

## 2.1.2 Individuell egenskap

Skutnabb-Kangas (1981:94) har uppställt fyra olika kriterier som ligger till grund för tvåspråkighetsdefinitionerna på individuell nivå. *Ursprungskriteriet* förutsätter att personen i fråga har en tvåspråkig bakgrund och således har lärt sig två språk mycket tidigt i livet. *Kompetenskriteriet* för sin del utvärderar individens språkliga förmåga. De definitioner som baserar sig på kompetens kan variera anmärkningsvärt mycket beroende på hur snävt eller löst forskaren tolkar kriterierna för tvåspråkighet. Följaktligen täcker kompetenskriteriet en bred skala möjligheter allt ifrån fullständig behärskning av två språk till idel kontakt med ett annat språk. *Funktionskriteriet* innebär att individen kan använda

två språk i de flesta situationer medan *attitydkriteriet* betyder att personen identifierar sig själv som tvåspråkig. Enligt min mening är det viktigt att notera att det finns en uppenbar skillnad mellan tvåspråkighet som förmåga att använda två språk och tvåspråkighet som identifikation. Detta betyder att den som kan tala två språk inte nödvändigtvis identifierar sig själv som tvåspråkig.

En ytterligare beaktansvärd omständighet är att människor använder de språkliga resurserna olika. Ulla Börestam & Leena Huss (2001:11) påpekar att även de personer som i praktiken har bara ett modersmål varierar sitt språkbruk i olika sammanhang beroende på till exempel själva kommunikationssituationen och samtalspartnern. John J. Gumperz (1969:243, citerad efter Börestam & Huss 2001:18) använder begreppet *social tvåspråkighet* om samma fenomen. Joshua A. Fishman (1965, citerad efter Hyltenstam & Stroud 1991:47) introducerar begreppet *domän* som beteckning för olika typer av samtalssituationer, som alla karaktäriseras av ett givet språkbruk. Detta innebär att språkanvändning på arbetsplatsen och till exempel i familjen skiljer sig från varandra. Strömman (1995:29) tar också ställning till människors olika sätt att använda språk och konstaterar att ”invånarnas språkliga beteendemönster varierar dels beroende på ortens grad av tvåspråkighet och dels beroende på om vederbörande hör till majoriteten eller minoriteten.” När det då går så att talaren väljer mellan fullständigt olika språk, snarare än att variera ett och samma språk, i olika situationer, är det frågan om *diglossi* (Dahl 2000:128).

Både Skutnabb-Kangas (1981:84) och Hyltenstam & Stroud (1991:46) anser att tvåspråkighet kan diskuteras antingen som en individs egenskap eller som ett samhällsfenomen. Val av definition beror således på hur denna definition kommer att användas. Varje forskare måste avgöra ur vilket perspektiv han kommer att betrakta tvåspråkighet och klart ange detta val (Börestam & Huss 2001:55). I föreliggande undersökning tar jag inte upp den språkliga kompetensen hos mina informanter i och för sig utan fokuserar på att studera tvåspråkighet som ett socialt fenomen i företagskontexten. Jag anser att mitt fallföretag är tvåspråkigt eftersom personalen består av både finsk- och svenskspråkiga anställda. Följaktligen används båda språken parallellt i företagets interna

rutiner. På grund av dessa omständigheter uppfattar jag att tvåspråkighet som samhällsfenomen kan ses som en oskiljaktig del av fallföretagets kultur.

## 2.2 Intern kommunikation

Strid (2009:14) definierar begreppet *intern kommunikation* som ”budskapsförmedling mellan individer i en organisation av något slag.” Själv har jag valt att använda denna relativt vida definition i min egen studie, eftersom jag inte ville begränsa mig till vissa typer av intern kommunikation. Därtill påstår jag att ifall arbetsgemenskapens tvåspråkighet har någon inverkan på intern kommunikation är det helheten och inte bara enskilda kommunikationsområden som påverkas. Det är dock inte alltid okomplicerat och entydigt att fastställa vad som tillhör intern respektive extern kommunikation, för att inte tala om att dra gränsen mellan själva organisationen och dess omgivning. Organisationer är nämligen tillfälliga strukturer som förändras kontinuerligt i takt med omvärlden. I denna snabba utveckling måste beslut fattas och delegeras effektivt, vilket förutsätter att den interna kommunikationen är noggrant planerad och fungerar väl. Heide m.fl. (2005:43) framhäver att det finns en bred skala olika typer av intern kommunikation som måste räknas med om man vill undvika alltför snäva tolkningar. Ibland kan extern information användas för interna syften och vice versa. Erikson (2008:71) konstaterar att allt som företaget vill meddela externt först måste godkännas av den interna publiken, det vill säga medarbetarna. Bortsett från alla motstridiga aspekter är intern kommunikation något som sker inom organisationen medan extern kommunikation riktas utåt. I verkligheten är denna indelning allt annat än entydig. Vid problematiska gränsdragningar kan det vara förnuftigt att låta syftet med kommunikationen avskilja vad som är internt eller externt. (Strid 2009:15–17.) Figur 1 på följande sida presenterar olika former av intern och extern kommunikation med indelning i formella respektive informella kommunikationsätt.



**Figur 1** Översikt över formell och informell kommunikation i relation till extern och intern kommunikation (Larsson 2001:67)

	Intern	Extern
Formell	Mål och policy Regler och riktlinjer Producerad information (möten o. info-material)	Producerad information Relationsaktiviteter Interorganisatorisk kontakt Presskontakter
Informell	Samtal och diskussion Spontana gruppmöten Berättelser Rykten etc.	Informella avtal Underhandskontakter Spontana möten externt Informella mediekontakter

Erikson (2008:75–76) indelar den interna kommunikationen i fem olika områden enligt det faktainnehåll som förmedlas. I *operativ kommunikation* inbegripes den information som behövs för att hålla det dagliga arbetet löpande, vilket kan gälla till exempel ordergivning. *Nyhetskommunikation* för sin del har som uppgift att meddela det senaste som har hänt i organisationen. Informationsinnehåll av detta slag förmedlas via etablerade kanaler, såsom intranät, personaltidningar och avdelningsmöten. En organisation behöver också *styrkommunikation* för att verksamheten kan navigeras mot strategiska målsättningar, men den antagligen mest kritiska formen av informationsförmedling är *förändringskommunikation* som behandlar händelser utanför det normala nyhetsflödet. Ytterligare ligger det i organisationens intresse att bedriva så kallad *kulturkommunikation*, vilket innebär att förse de anställda med information om företagets allmänna värderingar och spelregler. Jag kommer att återvända till Eriksons kategorisering senare i analysen i avsikt att granska hur denna indelning syns i fallföretagets verksamhet.

Det är också möjligt att definiera intern kommunikation enligt dess riktning. Cal W. Downs (1988, citerad efter Juholin 1999:25) talar om kommunikation som riktas uppifrån nedåt, det vill säga från ledningen och förmän till arbetare, och vice versa. En annan tudelning gäller informationens formalitet, det finns ”dels den som 'initieras uppifrån' eller

den formella informationen, dels den som bara 'finns' eller den informella informationen” (Strid 2009:21). Erikson (2008:76) påstår att den mest väsentliga informationen inte följer de officiella vägarna, utan uppkommer under pauser eller i korridoren. Då olika kommunikativa handlingssätt granskas från företagsperspektiv, betonas särskilt två huvudargument: den första motiveringen handlar om de anställdas likvärdighet oberoende av modersmålet och hur detta förverkligas, den andra gäller ekonomiska frågor (Lüdi m.fl. 2010:212). Farrant (2003:15) tar också ställning till samma sak och påpekar att intern kommunikation kräver finansiella investeringar av företaget.

Enligt Elisa Juholin (1999:43) omfattar intern kommunikation informationsflödet, dialogen mellan olika individer och avdelningar samt behandlingen av viktiga organisatoriska innehåll. Ytterligare anser Juholin (ibid., 16) att kommunikation kan ses som en central del av bland annat interaktion och påverkan, motivation samt skapandet av företagsbilden. Heide m.fl. (2005:20) är av den åsikten att informationen ger makt åt individen som kan ”förstå organisationen, förutsäga förändringar och anpassa sina aktiviteter efter organisationens utveckling.” Faktum är att en arbetsgemenskap inte kan sköta sina uppgifter på ett målinriktat sätt om ett genomtänkt kommunikationssystem fattas (Åberg 1997:31). Heide m.fl. (2005:20) framhäver att klagomål på kommunikationens ineffektivitet tillhör den organisatoriska vardagen: de anställda påstår att de inte får tillräckligt med information, att chefer inte lyssnar på deras ärenden och att beslut inte kommuniceras. Cheferna för sin del är ofta av den åsikten att informationen inte når fram trots upprepade förklaringar. Larsåke Larsson (2001:13), som har skrivit en lärobok i kommunikationsvetenskap, fastslår att kommunikationsproblem uppstår inte enbart individer emellan, utan också i organisationer. Det kan finnas flera olika förklaringar till att informationsflödet förhindras och försvåras. Enligt Larsson (ibid.) kan det till exempel ske ”genom att en s.k. grindvakt sällar och filtrerar information på en arbetsplats eller genom att en mellanchefer bara meddelar en högre chef det han/hon tror att denne vill höra.”

Enligt James Farrant (2003:15) är den mest grundläggande målsättningen för systematisk intern kommunikation att ändra beteendemönster inom organisationen så att den kan besvara marknadens krav. Heide m.fl. (2005:11) påstår att kommunikation är en

grundläggande utgångspunkt för att organisationer överhuvudtaget ska kunna existera och likaledes framhäver Strid (2009:13) att kommunikation skapar organisationen och inte tvärtom. Min egen uppfattning är att kommunikationen ger de anställda en helhetsintryck av organisationens funktioner samt en uppfattning om vad som förväntas av dem. Tillgång till information kan förvisso också medverka till positiva resultat, till exempel i form av förbättrad arbetstrivsel och ökad motivation. Detta förutsätter naturligtvis att medlemmarna i en arbetsgemenskap värdesätter sin inbördes kommunikation och ser den som central styrka. (Juholin 1999:33.) Ett företag blir självfallet betydligt effektivare om alla strävar efter gemensamma mål. Detta antagande förstärks av Carin Hagmans (2010) undersökning. Hon har studerat intern kommunikation vid ett logistikföretag med avsikt att utreda hur kommunikationen av företagets mål och visioner fungerar. Hennes resultat avslöjar att det är viktigt att hela organisationen arbetar mot samma mål, vilket uppnås endast genom att personalen informeras om företagets framtidsplaner och målsättningar.

Farrant (2003:17) påminner om att kommunikation är ett mångfaldigt fenomen som drar nytta av flera metoder och kanaler. Beroende på målgrupp, informationens karaktär och kommunikationssituationen finns det olika möjligheter att välja emellan. Erikson (2008:77–79) listar tre kanaler för intern kommunikation: skriftliga, muntliga och elektroniska. Till exempel personaltidningar, nyhetsbrev, protokoll och annan tryckt information kan klassificeras som skriftliga kanaler. De har den fördelen att mottagaren kan återvända till texten om någonting blev oklart. En skriftlig kanal är inte heller bunden till en viss plats eller tid utan kan konsumeras när läsaren själv har möjlighet för det. Skriftliga kanaler är således mycket lämpliga när avsändaren vill förmedla eller dokumentera fakta, men betydligt sämre som instrument för dubbelriktad intern kommunikation. De muntliga kanalerna består bland annat av planerade eller informella möten, kurser och telefonsamtal. Den muntliga dialogens mest självklara fördel är att alla deltagare får åtminstone en möjlighet att få sina egna åsikter framförda och eventuella frågor besvarade. Det tredje alternativet är elektroniska kanaler, vars andel har ökat anmärkningsvärt den senaste tiden. Under denna kategori kan räknas upp till exempel e-post, intranät, olika slags databaser och intern-tv för att nämna några. Vissa elektroniska kanaler är oöverträffliga i snabbhet, men samtidigt kräver de speciell utrustning och

teknisk kunnighet hos de anställda. Även om jag inte begränsar mig till vissa typer av intern kommunikation i denna avhandling fokuserar jag ändå mest på de kommunikationsformer som utnyttjas av mina informanter. På basis av intervjuvaren är till exempel möten, kurser<sup>4</sup> och ordergivning vardagliga former av muntlig kommunikation bland informanterna. Därtill används olika skriftliga kanaler, såsom nedskrivna instruktioner och meddelanden på anslagstavlan. E-post är tydligen den mest utnyttjade elektroniska kanalen.

Som redan tidigare nämnts är intern kommunikation ett vidsträckt och mångsidigt fenomen. På grund av detta begränsas denna studie att omfatta enbart fabrikschefernas och arbetsledarnas perspektiv på ämnet. Strömman (1995:15) påstår att ”en förmans språkkunskaper och benägenhet att använda det andra språket kan inverka på hela avdelningens språkanvändning.” Själv antar jag att arbetsledarnas attityder och val också kan ha en direkt inverkan på hur de underordnade tar emot och förstår informationen. Ytterligare har arbetsledare och förmän ett särskilt ansvar för informationsförmedlingen och speciellt i samband med säkerställning av arbetarskydd är en gemensam språklig förståelse högst relevant. Att förhindra olycksfall på arbetsplatsen blir antagligen mycket svårare om förmän och deras underställda inte talar samma språk. Av dessa skäl är jag mest intresserad av hurdana aspekter fabrikschefer och arbetsledare måste ta hänsyn till när de sprider information på två språk. Jag har valt att ta med fabrikschefernas ståndpunkt på grund av deras nyckelposition när det gäller kommunikationens framgång. Fallföretagets fabrikschefer utnyttjar huvudkontoret som kunskapskälla och med hjälp av denna information ansvarar de för att kommunikationen förs vidare till personalen i deras enhet. Arbetstagarnas åsikter om kommunikation har redan beaktats i ett flertal studier (se t.ex. Clampitt & Downs 1993, Kankaanranta 2005, Lehtovaara 2009).

---

<sup>4</sup> Informanterna använder benämningen ”skolningstillfälle”

## 3 Forskningsomgivning

Detta kapitel syftar till att kartlägga själva forskningsomgivningen, som ligger till grund för studien. Först presenterar jag fallföretaget Oy KWH Mirka Ab mycket kortfattat i avsnitt 3.1. Därefter beskriver jag företagets yttre omgivning och diskuterar dess möjliga inverkan på språkfördelningen inom företaget. Själv anser jag att omgivningens språkfördelning nödvändigtvis återspeglas i det företagsinterna språklandskapet. Med tanke på vidare slutsatser om detta anger jag statistik om andelen svenskspråkiga respektive finskspråkiga anställda inom fallföretaget.

### 3.1 Fallföretaget Oy KWH Mirka Ab

Oy KWH Mirka Ab (härefter Mirka) är Finlands enda slipmaterialtillverkare och dessutom ett internationellt framgångsrikt företag. Bolaget grundades 1943 i Helsingfors, men till följd av krigstiden påbörjades produktionen först 1946. Efter ett flertal flytt hittade Mirka lämpliga lokaler i Österbotten och sedan 1962 har företaget Jeppo i Nykarleby som hemort. En del av verksamheten och produktionen flyttades till närliggande Oravais 1977. (KWH Mirka Ltd 2011.) År 2006 köpte Mirka industritextilföretaget Tricol i Karis, som sedan fusionen 2009 har tillverkat halvfabrikat för Mirkas produktion (Mirka News 2009:12). Mirka är medlem i KWH koncernen, som grundades 1984 då Oy Keppo Ab köpte hälften av Oy Wiik & Höglund Ab:s aktier (KWH Group 2009).

I början av verksamheten var Mirkas huvudprodukt vanligt sandpapper, men sedan dess har sortimentet ökat och idag erbjuder Mirka innovativa lösningar till exempel inom dammfri slipning. Bilverkstäder samt fordons- och möbelindustri utgör de största kundgrupperna, och export och utlandsverksamhet svarar för över 90 % av den totala försäljningsvolymen. (KWH Mirka Ltd 2011.) Fast Mirka har egna dotterbolag och försäljningskontor runtom i världen sker själva tillverkningen fortfarande i Finland (Hede m.fl. 2005:89–90).

Det finns flera omständigheter som stödde mitt val att utföra studien på Mirka. Ifrågavarande företag är relativt stort och framför allt belägen i Österbotten, en faktor som garanterar att svenska språket är infogat i ekvationen. Med en personal som består av både finsk- och svenskspråkiga arbetstagare var Mirka från första början ett lämpligt alternativ för studiens ändamål. Dessutom kommer jag själv ursprungligen från Österbotten och har egna kontakter i företaget.

## 3.2 Språkfördelning i näromgivningen och inom företaget

Mirkas huvudkontor är beläget på västkusten i Österbotten, som erbjuder en starkt svenskspråkig bakgrund för verksamheten. Företagets hemort Jeppo är en liten by i Nykarleby stad. De båda fabrikerna, den ena alltså i Oravais och den andra i Karis, är också lokaliserade på orter med svenskspråkig majoritet (se Tabell 2 nedan). Sedan 2011 är byn Oravais en del av Vörå kommun medan Karis numera tillhör staden Raseborg, som skapades 2009 genom att Ekenäs, Pojo och Karis förenades (Vörå kommun 2011, Raseborgs stad 2009).

**Tabell 2** Språkfördelning i Nykarleby, Vörå och Raseborg

<b>Stad</b>	<b>Antal invånare</b>	<b>Svenskspråkiga (%)</b>	<b>Finskspråkiga (%)</b>	<b>Övriga (%)</b>
<b>Nykarleby</b>	7 460	90	8	2
<b>Vörå</b>	6 700	83,4	12,5	4,1
<b>Raseborg</b>	29 000	66,6	30,9	2,5

Källor: Nykarleby stad (2010), Vörå kommun (2011), Raseborgs stad (2009)

Med andelarna i Tabell 2 som utgångspunkt kunde man anta att personalen vid Karisfabriken mestadels består av svenskspråkiga, men den verkliga situationen är trots allt tvärtom. Språkfördelningen inom både huvudkontoret i Jeppo och Oravaisfabriken är mera

i linje med omgivningen, vilket betyder svenskans dominans och finskans minoritetsposition. Tabell 3 nedan visar hur finska och svenska fördelar sig bland arbetare och tjänstemän i fallföretagets tre enheter.

**Tabell 3** Språkfördelning på Oy KWH Mirka Ab

	<b>Antal anställda</b>	<b>Svenskspråkiga (%)</b>	<b>Finskspråkiga (%)</b>
<b>Arbetare</b>			
Jeppo	219	63	37
Oravais	159	82	18
Karis	31	34	66
<b>Tjänstemän</b>			
Alla enheter	156	82	18
<b>Totalt</b>	<b>565</b>		

Källa: Oy KWH Mirka Ab (2011)

Siffrorna i tabellen baserar sig på informationen om de anställdas språkliga tillhörighet. Detta betyder att varje medlem i personalen har angivit antingen svenska eller finska som sitt modersmål. Dessutom kom det fram att olika språkliga bakgrunder har uppmärksammats och språkläget följs upp mycket noggrant i Karisfabriken, där även andelen tvåspråkiga anställda har registrerats i fabriken egna statistikuppgifter. Jag kommer att återvända till detta senare i analysen.

Enligt min uppfattning är det oundvikligt att traktens språkfördelning påverkar det interna språklandskapet hos de företag som är i nära kontakt med omgivningen och dess befolkning, inte minst därför att arbetstagarna representerar båda språkgrupperna i varierande grad. Ytterligare är språk ett socialt fenomen som inte existerar i ett tomrum och som följaktigen inte kan avskiljas från ekvationen. Såvitt jag kan se utgör Mirka som arbetsplats en betydelsefull kontext där språk möts och blir påverkade av varandra.

## 4 Material

I detta kapitel presenterar jag mitt material mera omfattande. Först redogör jag för materialinsamlingsmetoden. Därefter berättar jag hur materialet samlades in med hjälp av den utvalda metoden. Slutligen diskuterar jag de etiska frågor som alla forskare borde beakta under utförandet av en intervjuundersökning. Jag bestämde mig för att kommentera forskarens etik, eftersom min egen studie innehåller flera aspekter som krävde etiska överväganden under forskningsprocessens gång.

### 4.1 Temaintervju

Det finns flera olika intervjutyper för forskaren att välja emellan. Inför ett mångsidigt urval uppstår den kritiska uppgiften att välja det alternativet som bäst betjänar studiens ändamål och hjälper forskaren att besvara forskningsfrågorna. I föreliggande undersökning används temaintervju som materialinsamlingsmetod. Enligt Jari Eskola & Juha Suoranta (2008:86) kännetecknas denna intervjutyp av att temaområden har fastställts redan i förväg. Metoden är halvstrukturerad i den meningen att den saknar frågornas exakta ordningsföljd och form, vilket är typiskt för strukturerade intervjuer. Dessutom har intervjuaren inga färdigt formulerade frågor utan bara en stödlista på temaområden. Intervjuaren ansvarar för att dessa områden behandlas under varje intervju, men deras omfattning och ordningsföljd kan variera. (ibid.) Intervjun är öppen till formen, vilket betyder att informanten får besvara frågorna fritt (Eskola & Suoranta 2008:87). En annan obestridlig styrka hos temaintervjun är att tröskeln från materialet till analysen är lägre än för det mesta med kvalitativt material. Detta beror på att efter littereringsprocessen kan materialet omordnas enligt de behandlade temaområdena. (Eskola & Vastamäki 2007:42.)

Temaintervjun valdes ut som materialinsamlingsmetod, eftersom den lämpar sig väl för forskningsämnets ändamål. På grund av att fallstudier inte medför statistiskt generaliserbar kunskap, är det inte heller nödvändigt att utföra noggrannt strukturerade intervjuer. I stället



är det motiverat att förmoda att den utvalda intervjutypen har framkallat sådant material som tillåter mig att besvara mina forskningsfrågor. En studie som fokuserar på ett enda företag kräver också mindre strukturering än en sådan undersökning som gäller flera företag (Ryen 2004:45).

## 4.2 Insamling av material

Det empiriska underlaget för denna studie har samlats in genom temaintervjuer med sju utvalda personer från fallföretaget. Urvalet består av tre informanter från bägge fabriker, sammanlagt två fabrikschefer och fyra arbetsledare. Jag gav fabrikscheferna friheten att själv välja ut två arbetsledare från sina egna enheter. Ytterligare intervjuade jag företagets personalchef, som då blev den sjunde informanten. Eftersom kvalitativa intervjuer inte leder till statistiskt generaliserbar kunskap, fanns det inget skäl för slumpmässiga urval av intervjupersoner (Ryen 2004:77). Vid valet av informanter försökte jag beakta studiens målsättning, vilket är att jämföra de två fabrikerna med varandra från ett språkligt perspektiv. Jag bestämde mig för att intervjua personer från två näraliggande hierarkiska nivåer för att få en mångsidigare uppfattning om hur olika parter upplever samma situation. Det primära kriteriet för informantvalet har varit att få med sådana personer som själva är tvungna att reflektera över språkrelaterade frågor i samband med kommunikationen. Personalchefen ville jag ha med på grund av dennes roll i relation till de andra informanterna. Personalchefen arbetar med företagets personalfrågor, bland annat koordinerar han rekryteringen samt informerar de anställda om lediga arbetsplatser inom organisationen. Arbetsledarna för sin del sköter den dagliga arbetskommunikationen på fabriksfolvet och övervakar produktionen, medan fabrikschefen ansvarar för den operativa ledningen. Följaktligen är en fabrikschef eller förman kapabel att berätta om hur kommunikationen fungerar på två språk i konkreta arbetssammanhang, medan personalchefen kan tillfrågas till exempel om företagets möjliga praxis gällande språkfrågor. Intervjuerna utfördes på informanternas egna arbetsplatser under våren 2012, den första i februari och den sista i början av april. Informanterna fick också själv välja den

mest lämpliga tidpunkten för intervjun. Det tog i genomsnitt trettio minuter att slutföra intervjuerna.

Som stöd och påminnelse för mig själv hade jag några färdigt formulerade temaområden (se Bilaga 1), som jag omvandlade till konkreta frågor i själva intervjusituationen. Dessa temaområden utgjorde också ramarna för intervjun. Låg grad av standardisering förorsakade att intervjuerna blev någorlunda olika helheter. I praktiken betyder detta att frågorna togs upp i en lämplig ordning under diskussionens gång och följdfrågor ställdes beroende av tidigare svar. Jag ansåg det inte som nödvändigt att slaviskt följa ordningsföljden för de ämnesområden som är antecknade i intervjuguiden<sup>5</sup>, utan diskussionen fick styra varje intervju. Trots att intervjuerna blev innehållsmässigt mycket olika har informanterna ändå berättat sina åsikter och tankar om samma temaområden. Intervjusituationens informella karaktär betonades genom att fästa så lite uppmärksamhet som möjligt vid den tekniska utrustningen som användes för att spela in intervjuerna. Informanterna fick själv välja om de ville bli intervjuade på finska eller svenska, vilket betyder att alla fick möjlighet att använda sitt starkare språk. Av de sju informanter som deltog i intervjuerna valde fyra svenska och tre finska i enlighet med sina modersmål. Förmodligen har dessa ovannämnda arrangemang haft en positiv inverkan på informanternas upplevelser av intervjusituationen.

När det gäller littereringsarbetet kan forskaren välja mellan två möjligheter: antingen litterera hela materialet eller välja ut vissa delar, till exempel enligt olika temaområden som uppkommer i materialet (Hirsjärvi m.fl. 2007:217). Självtal valde jag att inte litterera hela materialet ord för ord, eftersom jag ändå väljer ut bara de utsagor som är relevanta för forskningsproblemet. Dessutom kan detta urval ses som första början på min analys, där jag fokuserar på olika teman och utvidgar tankegången bakom dem.

---

<sup>5</sup> En intervjuguide är en typ av checklista med frågor eller stödord som används som hjälp under intervjun (Larsen 2009:84).

## 4.3 Forskarens etik

Allt vetenskapligt forskningsarbete präglas av etiska frågor, vilka forskaren måste beakta i varje skede av sitt forskningsprojekt. Det vetenskapliga samfundet förväntar att forskarna följer de forskningsetiska principerna vid insamlingen och offentliggörandet av information. (Hirsjärvi m.fl. 2007:23.) Forskaren är själv ansvarig för att studiedeltagarnas privatliv inte kränks, vilket betyder att känsliga uppgifter måste rapporteras ytterst försiktigt på grund av identifieringsrisken (Kuula 2006:204). Således är det allra viktigaste rättesnöret för en etiskt godtagbar undersökning att den respekterar människovärden (Hirsjärvi m.fl. 2007:25). Dalen (2008:23) påpekar att kravet på konfidentialitet är speciellt viktigt i kvalitativa intervjuundersökningar på grund av att forskaren och informanten möts personligen. I samband med min egen studie ville jag försäkra mina informanter om att deras utsagor kommer att användas bara för undersökningens ändamål och att deltagandet i intervjun är frivilligt. För att minimera missförstånd och feltolkningar i analysen har jag spelat in alla intervjuer. Alla mina informanter gav mig tillstånd att använda deras egna namn i undersökningen, men eftersom det inte är relevant för studiens ändamål att identifiera deltagarna valde jag att byta ut alla namn.

Det första steget i forskningsprocessen var att väcka företagets intresse för själva studien. Efter att ha bestämt mig för att undersöka hur den interna kommunikationen fungerar i ett företag vars arbetsgemenskap är tvåspråkig kontaktade jag fallföretagets personalchef och frågade om det överhuvudtaget är möjligt att utföra en studie av detta slag. Personalchefen godkände ämnesvalet och vi kom sinsemellan överens om att han skulle informera organisationen om min studie. Jag behövde varken ge något officiellt tystnadslöfte gällande mina resultat eller anhålla om tillstånd för undersökningen, eftersom den inte behandlar känsliga eller sekretessbelagda områden i företagets verksamhet. För att undvika felaktigheter i min korta presentation av företaget i själva avhandlingen (se avsnitt 3.1) höll jag mig till pålitliga källor, såsom företagets egna webbsidor, och lät personalchefen granska all information jag ger.

## 5 Metod

Detta kapitel syftar till att beskriva den metod som har tillämpats för att få fram resultat. Som framgår av syftesbeskrivningen (se avsnitt 1.1), har jag som avsikt att med hjälp av intervjumaterialet besvara frågan om hur arbetsgemenskapens tvåspråkighet påverkar ett företags interna kommunikation. Från detta övergripande syfte härleds följande två forskningsfrågor, som presenterades redan i avsnitt 1.1:

- Hur används finska och svenska internt i företaget?
- Hurdana konkreta aspekter måste beaktas i tvåspråkig kommunikation?

Intervjuerna baserade sig på färdigt utvalda temaområden (se Bilaga 1), som formulerades utifrån ovanstående forskningsfrågor. Jag anser att dessa temaområden både belyser själva forskningsproblemet och erbjuder en bra utgångspunkt för analysen. Trots att informanternas individuella språkkunskaper inte granskas i och för sig, har jag ändå tagit upp ämnet under intervjuerna. Skälet till detta är att enligt min mening kan personens egen språkkompetens inverka på hur personen i fråga uppfattar också den språkliga situationen på arbetsplatsen.

Min avsikt är att utföra en temaanalys av materialets innehåll. Jag anser att denna analysmetod är välmotiverad på grund av att själva forskningsmaterialet har samlats in utifrån vissa temaområden. Metoden är kvalitativ, eftersom jag inte fokuserar på att räkna enskilda enheter utan tillämpar ett deskriptivt närmandesätt. Analysen blir kontrastiv, eftersom jag jämför de två studerade fabrikerna med varandra från ett språkligt perspektiv. För det första lyfter jag fram informanternas individuella upplevelser utgående från de utvalda temaområden. Följaktligen försöker jag hitta likheter och eventuella skillnader i hur informanterna uppfattar att kommunikationen fungerar på två språk. Dessutom behandlar jag även andra teman som inte direkt passar under de färdigt formulerade temaområdena men som ändå togs upp under intervjuerna. Då flera informanter representerar samma enhet, jämför jag deras utsagor också sinsemellan. Därefter övergår

jag till att granska materialet djupare på temanivå. Mera konkret betyder detta att jag fokuserar på de diskuterade temaområdena och därigenom jämför de två enheterna med varandra.

Analysdelen innehåller rikligt med intervjuцитat, som representerar informanternas åsikter och som jag tolkar med hjälp av relevant teori. Jag har tagit mig friheten att lämna bort upprepningar och ifyllnadsord när de inte har någon uppenbar betydelse för citatets innehåll.<sup>6</sup> Ytterligare har jag tillagt förtydligande ord i hakparentes där jag har ansett det vara nödvändigt. Tre av sju intervjuer utfördes på finska, men alla citat som är med i resultatgenomgången avrapporteras på svenska. De översatta citaten är alfabetiserade och finns på originalspråket i Bilaga 2.

---

<sup>6</sup> Tecknet [...] betyder att jag har utelämnat någonting från citatet.

## 6 Informanternas beskrivningar av temana

I detta kapitel introduceras informanternas beskrivningar av de utvalda temaområdena. Följande teman behandlades under intervjuerna: språkanvändning på arbetsplatsen, arbetsplatsens tvåspråkighet, konkreta situationer för tvåspråkig kommunikation, språkkunnighet samt språkdiskussioner i företagets vardag. Dessutom tar jag upp utsagor som varken går in i de utvalda temaområdena eller utgör egna områden men som ändå är relevanta för studiens ändamål. Genomgången påbörjas med att belysa de språkliga utgångspunkterna som råder i de studerade enheterna. Med språkliga utgångspunkter uppfattar jag en kombination av enheternas språkfördelning samt informanternas beskrivningar av den tvåspråkiga arbetsgemenskapen. Avsikten är att besvara frågan om hur den företagsinterna kommunikationen fungerar utifrån dessa utgångspunkter. Jag har som mål att kartlägga vad det innebär att ha en tvåspråkig arbetsgemenskap och hurdana lösningar som är nödvändiga för att få kommunikationen att löpa friktionsfritt på två språk. Först behandlar jag personalchefens utsagor i avsnitt 6.1 skilt från de andra informanterna på grund av personalchefens roll och ansvarsområden inom organisationen. Därefter fästes intresset vid fabrikschefernas och arbetsledarnas synpunkter i följande två avsnitt. I kapitel 7 fokuserar jag mera djupgående på de olika temaområdena som utgör grundvalen för intervjuerna. Utgående från dessa teman jämför jag de två enheterna med varandra för att skapa en helhetsbild av den tvåspråkiga kommunikationens nuläge på Mirka.

### 6.1 Personalchef

Personalchefen anser att tvåspråkighet har blivit en oskiljaktig del av företagets kultur och verksamhet, han konstaterar att *”det kan ju också ha ti göra med att liksom - - eftersom det geografiska området är tvåspråkigt så [...] alla vi som är uppväxta här är liksom vana vid det.”* Som jag nämner redan i avsnitt 3.2, förmodar jag att näromgivningens språkfördelning ger upphov till att företagets personal består av både finsk- och

svenskspråkiga anställda. Språkforskaren Solveig Strömman (1995:141) har upptäckt samma fenomen i samband med sina studier om tvåspråkighet på arbetsplatsen, hon anser att olika geografiska och språkliga förhållanden påverkar det företagsinterna språkbruket. Hon (ibid.) tillägger att det också finns en stark tendens bland språkliga minoriteter att söka arbete i organisationer där deras egna modersmål har ett stadigt fotfäste. Tabell 3 på sida 20 visar att språkfördelningen bland de anställda både vid Mirkas huvudkontor och Oravaisfabriken överensstämmer med omgivningen, vilket betyder finskans minoritetsställning och svenskans dominans. Följaktligen är också det inofficiella språket svenska i de österbottniska enheterna. Med personalchefens ord är *”korridorspråk som pratas vid kaffeautomaten och runt i korridoren”* svenska. Fast de språkliga omständigheterna är ett självklart faktum för traktens befolkning, är det oftast gäster från andra delar av landet som påpekar att det är intressant att höra två språk användas sida vid sida i en företagsmiljö, personalchefen säger att *”om det är nån helt finskspråkig eller helt svenskspråkig som kommer med här så noterar det här och tycker att det är spännande [...]”*

Under intervjun ställde jag frågor om fallföretagets rekryteringspolitik och tog närmare reda på hurdan betydelse individuell språkkunskap har vid anställning. Barner-Rasmussens utredning (2011:15) om ekonomiska relationer mellan Finland och Sverige visar att kunskaper i svenska är önskvärda för de anställda som arbetar i ett svenskägt dotterbolag i Finland eller i ett finskt företag med omfattande verksamhet i Sverige. Barner-Rasmussen (ibid.) konstaterar att kunskaper i svenska är ett avgörande kriterium för avancemang högre upp i hierarkin. Denna princip följs också på Mirka, personalchefen fastställer att *”alla personer då som är i en sån position i företaget att man behöver ge information så [...] kräver vi ju då att de ska kunna kommunicera på både finska och svenska.”* Således används individuell språkkunnighet som beslutsriterium vid anställning av till exempel chefer och arbetsledare, som är tvungna att kommunicera med alla underställda. Också Marschan-Piekkari m.fl. (1999:436) har identifierat korrelationen mellan språkkunskaper och position. Forskningsresultat från deras studie av hisstillverkaren Kone visar att de personer som har goda språkkunskaper har bättre möjligheter att nå mera ansvarsfulla positioner i organisationen. Följaktligen anser jag det välmotiverat att förknippa

språkförmåga med makt och position. Däremot är krav på färdigheter i båda språken inte lika strikta då det gäller lägre positioner på Mirka. Trots detta är det nödvändigt att ta upp språkfrågan vid varje anställningsintervju och förbereda arbetssökande på att tvåspråkighet tillhör företagets vardag. Ifall den nyanställda personen inte är van vid att höra det andra språket talas varje dag på arbetsplatsen kan det vara svårare att anpassa sig till de nya förhållandena. Personalchefen påpekar att *"man måste acceptera det [tvåspråkighet] också så att man kan bli en del av arbetsgemenskapen."*

Enligt personalchefen har Mirka ingen officiell språkpolitik eller nedskrivna regler om språkanvändning, han kommenterar att *"nog är det underförstått så att vi är ett tvåspråkigt företag och alla ska få den information som behövs på sitt eget modersmål, svenska eller finska."* Detta betyder ändå inte att företaget helt skulle sakna riktlinjer för språkanvändning, Juholin (1999:30) påpekar att även om arbetsgemenskapen inte har preciserat sina kommunikationsprinciper kan de ändå styra verksamheten. Själv anser jag att de riktlinjer som följs i anställningssituationer kan ses som oskrivna praktiker om språkrelaterade frågor. Mirka har gjort ett medvetet val att kräva färdigheter både i finska och svenska av sådana personer som söker till högre tjänster.

Då personalen består av både finsk- och svenskspråkiga individer är företaget tvunget att tänka igenom konkreta arrangemang gällande intern informationsförmedling och kommunikation. I frågan om officiell information som berör alla anställda säkerställs det att informationen går fram på båda språken. Personalchefen säger att *"har man då ett mera informationstillfälle eller skolningstillfälle med personal så då är det ju viktigt att man ger informationen både på svenska och finska."* Språkvalet är dock inte alltid entydigt, utan det kan bero på olika faktorer såsom själva samtalssituationen, diskussionsämnet och mottagaren. Personalchefen berättar av egen erfarenhet att *"har man en gång börjat prata ett visst språk med nån så är det svårt att byta."* Snabbhet och lätthet är andra konkreta orsaker att föredra ett visst språk framför ett annat (jmf. Barner-Rasmussen 2011:60). Personalchefen nämner olika lösningar som han själv utnyttjar i sitt arbete, ibland väljer han att repetera allting på båda språken till exempel på ett möte där viktiga ärenden diskuteras, *"att det är så viktig information så att alla förstår allting så då säger man två"*



*gångar.*” Det som står i strid med denna lösning är att de flesta ändå förstår båda språken och skulle inte nödvändigtvis behöva upprepning, men då det är fråga om viktig information får det inte finnas någon som helst tvivel om förståelsen. I det här sammanhanget bör det också påpekas att det är svårt att *”hålla precis tvåspråkiga möten där man säger allting två gånger och det brukar bli så att [...] man börjar bra och det kan gå så långt tills någon frågar”*. Med andra ord händer det ofta att mötet fortsätter som enspråkigt till följd av frågor och kommentarer. Ett annat alternativ, som antagligen associeras närmare med inofficiell information, är blandspråk eller flerspråkigt samtal<sup>7</sup>. Barner-Rasmussen (2011:57) upptäckte samma fenomen då han studerade det ekonomiska samarbetet mellan finländska företag och deras samarbetspartner i Sverige. Också Strömman (1995:149), som studerade verkligt språkbruk samt attityder till språk i tre olika företag i Vasa, noterade att användning av blandspråk är gängse praxis i tvåspråkiga företag. Personalchefen berättar att till exempel vid ett inofficiellt mötestillfälle *”kan man ställa en fråga på svenska och få svar på finska och vice versa.”* Åtminstone i vardagliga sammanhang tycks det vara allmänt accepterat att alla använder sitt starkare språk och tvingas inte prata det andra språket ifall det känns obekvämt.

Ett särdrag gällande blandspråk som Barner-Rasmussen (2011:57) observerade var att dokument kan diskuteras på ett annat språk än det de är skrivna på. Personalchefen på Mirka pekar på ett liknande fenomen, till exempel när det gäller avdelningsmöten och andra mindre formella sammanträden där alla deltagare kan båda språken tillräckligt bra *”kan man göra så att [...] om jag har en presentation så kan jag ha den på finska och prata svenska, alltså det som visas på power pointen är på finska och jag pratar svenska.”* På basis av personalchefens utsagor verkar användning av blandspråk ha blivit en naturlig del av företagets kommunikationskultur. Enligt min uppfattning beror detta på att de som arbetar på Mirka mestadels är vana vid att höra svenska och finska blandas i tal också utanför arbetsplatsen. Onekligen har denna lösning sina fördelar i snabbhet, då mötesdeltagarna inte är tvungna att lägga ner tid på att upprepa allting på två språk. Personalchefen kommenterar att *”det är ganska tungt att prata på ett sånt möte men det är*

---

<sup>7</sup> Informanterna använder benämningen ”blandspråk” då de beskriver situationer där var och en använder ett språk i taget. Jag har valt att begränsa mig till denna definition.

också tungt att vara på ett sånt möte, för de flesta som är med kan ändå båda språk och förstår.” Också forskarteamet Georges Lüdi, Katharina Höchle & Patchareerat Yanaprasart (2012), som har studerat flerspråkighetens utmaningar genom att analysera faktiskt umgänge i organisationer, presenterar blandspråk som ett möjligt och användbart alternativ.

Sammanfattningsvis kan konstateras att enligt personalchefen utgör tvåspråkighet en väsentlig del av fallföretagets kultur och verksamhet. Han är av den åsikten att generellt sett fungerar den interna kommunikationen bra och information förmedlas i tillfredsställande utsträckning på båda språken. Dock medger han att *”det finns information som bara sprids på ett språk, det finns mötestillfällen där man pratar alldeles för mycket på ett språk”*, men företaget strävar efter att åtminstone den officiella informationen ska finnas tillgänglig både på svenska och finska. Tabell 4 nedan sammanfattar det mest centrala innehållet i personalchefens intervju.

**Tabell 4** Sammanfattning av intervjun med Mirkas personalchef

<b>Tema</b>	<b>Centrala kommentarer</b>
<b>Språkanvändning</b>	Olika strategier för officiell och inofficiell informationsförmedling  Användning av blandspråk
<b>Tvåspråkighet</b>	Naturlig del av företagets kultur och verksamhet
<b>Konkreta situationer</b>	Möten, kurser
<b>Språkkunnighet</b>	Krav på kunskaper i båda språk då det gäller t.ex. förmän och chefer
<b>Företagets språkpolitik</b>	Inga officiella, nedskrivna regler om språk  Färdigheter i båda språken krävs av tjänstemän  Beredskap att arbeta i en tvåspråkig miljö krävs av alla som anställs till Mirka

---

Intervjun utfördes 17.2.2012 i Jeppo

## 6.2 Fabrikschefer

Härefter övergår jag till att behandla fabrikschefernas intervjusvar. Genomgången påbörjas med Tomas intervju och därefter granskas Eijas utsagor. Innehållsmässigt har denna ordning ingen betydelse.

### 6.2.1 Fabrikschefen i Oravais

Såsom personalchefen började också Tomas med att begrunda näromgivningens språklandskap och hur den möjligtvis påverkar språkfördelningen inom Mirka och i detta fall uttryckligen vid Oravaisfabriken. Procentuellt är andelen finskspråkiga anställda betydligt mindre i Oravais än i Jeppo (se Tabell 3 på sida 20). Enligt Tomas är denna fördelning inte medvetet styrd utan den har följt naturliga vägar och beror *”till största del på att folk [från Österbotten] som söker till Mirka så söker finskspråkiga i första hand till Jeppofabriken.”* Min egen tolkning av denna tendens överensstämmer med Tomas som säger att *”de [finskspråkiga] kommer oftast från [...] innifrån landet eller Voltti-Härmä – hållet där det bor mera finskspråkiga och deras förbindelseväg till Jeppofabriken är mycket bättre än till Oravais.”* Med andra ord är det inte dikterat i förväg att svenskspråkiga sökande hellre placeras i Oravais. Som jag nämnde redan tidigare är det uppenbart att fast Mirka inte har någon officiell språkpolitik finns det ändå sådana här oskrivna praktiker som syns i den dagliga verksamheten. I själva verket skulle Tomas vilja ha mera finskspråkiga i Oravaisfabriken, bland annat för att upprätthålla de företagsinterna kunskaperna i finska. Han poängterar att hela trakten som omger Oravaisfabriken är starkt svenskspråkig, vilket innebär att finska är i minoritetsposition också utanför Mirka. Tomas förmodar att obefintlig kontakt med finska språket förorsakar att också kunskapsnivån i finska varierar betydligt bland de svenskspråkiga, han kommenterar att sådana personer *”som bor i Pensala<sup>8</sup>, jobbar på Mirka och har bott i Pensala hela livet eller bott typ i skären här i Oravais skärgård så är dåliga på finska.”*

---

<sup>8</sup> Starkt svenskspråkig by nära Oravais.

De yttre språkförhållandena utesluter inte faktumet att Mirka är ett tvåspråkigt företag där det krävs att varje tjänsteman har tillräckliga färdigheter i båda språken, Tomas säger att *”det blir klart från första början att de ska kunna finska och är de svaga på finska så ska de ändå prata finska.”* Han tillägger att åtminstone officiell information borde förmedlas till alla underställda på deras egna modersmål för att de ska känna sig jämlikt behandlade. Enligt min mening är detta välmotiverat med beaktande av att språkfrågor väcker starka känslor hos människor och även förknippas med identiteten. Barner-Rasmussen (2011:39), som har studerat språkanvändning i affärskontakter mellan Finland och Sverige, erbjuder ett stöd för min åsikt genom att framhäva att *”ämnet språk är laddat även i jobbsammanhang och rör upp personliga känslor och erfarenheter som inte alltid är positiva.”* Liksom personalchefen konstaterar också Tomas att det tas upp redan vid anställningen att företaget är tvåspråkigt och att enspråkiga personer måste acceptera detta för att kunna anpassa sig till arbetsgemenskapen. Tomas berättar att det förklaras redan i intervjun *”att kan man bara ett språk så är det okej men man kan hamna att jobba med folk som pratar bara det andra språket och det måste vara okej”*, med andra ord har de anställda inte möjlighet att välja sina arbetskamrater beroende på språket. Detta stöds av personalchefen som kommenterar att *”det får ju int bli så att vi sku ha grupper som är väldigt fasta och ensidigt bara finskspråkiga eller svenskspråkiga.”* Enligt min uppfattning kan detta handlingssätt betraktas som en oskriven princip som vägleder verksamheten.

Ett särdrag som präglar språkförhållandena i Oravaisfabriken är att där arbetar ett flertal anställda som härstammar från något annat land än Finland. Jämfört med Jeppo är antalet utlänningar betydligt större i Oravais. Enligt Tomas beror detta på *”att den här flyktinförläggningen är ju belägen här nära fabriken så det är naturligt att då de [flyktingar] kommer in till Finland och går i skolan och ska ha praktik så kontaktar de oss.”*

Ifall språkrelaterade frågor tas upp till behandling i Oravais gäller det i första hand andra nationaliteter. Tomas framhäver att invandrarnas bristande språkkunskaper kan leda till missförstånd, *”om man är svag på språk och vi går igenom nånting och förklarar [...] så frågar man att har du förstått det här så säger man ’jo-jo’ fast man kanske nödvändigtvis*

*int har förstått.*” Enligt min uppfattning är detta ett tydligt tecken på att språkkunnighet också är en stolthetsfråga, Tomas kommenterar att *”man vill int som alla gånger erkänna att jag förstod int och fråga opp det.”* Annars är han av den åsikten att samarbetet mellan de olika språkgrupperna fungerar bra på fabriken, *”jag har aldrig int en enda gång ställts in på att det sku vara nå konflikter eller missnöje på grund av såna saker.”* Själv anser jag att detta kan förknippas med att de anställda, som mestadels härstammar från närregionen, har blivit vana vid att höra två språk användas jämsides.

Konkreta situationer då information vanligtvis förmedlas på båda språken är till exempel kurser av olika slag och avdelningsmöten, Tomas konstaterar att *”finns det en person som har finska som modersmål så då går det på båda [språken].”* Han summerar kortfattat de sammanhang som kräver användning av båda språken, det gäller allmän information som riktas till större personalgrupper, säkerhetsinstruktioner och alla instruktioner med direkt koppling till arbetet samt alla meddelanden som han sätter upp på anslagstavlan. Tomas har själv valt att vara noggrann med språkrelaterade frågor och han anser att sådan information som berör hela företaget och dess personal måste kommuniceras på båda språken. Kurser som är riktade till alla anställda hålls systematiskt på båda språken, Tomas berättar att alla ärenden som står på agendan behandlas *”två gånger och på ett språk i gången.”* Dessutom håller han även mera rutinmässiga avdelningsmöten på båda språken fast det skulle finnas bara en finskspråkig person närvarande. Enligt min uppfattning visar detta att Tomas är engagerad i att säkerställa en jämlik behandling för alla anställda oberoende av deras modersmål. Genom repetition blir det också säkerställt att informationen når alla som berörs. Det som mestadels förorsakar svårigheter i tvåspråkiga möten är frågor och spontan diskussion. I ett typexempel är finskspråkiga mötesdeltagare i minoritet och ifall det uppstår diskussion under mötets gång är den vanligtvis på majoritetens språk. Fast Tomas försöker vara noggrann med att översätta åtminstone det väsentliga, kvarstår problemet att den spontana diskussionen är mycket snabb och han medger att *”man är ju int hela tiden fokuserad på att nu måst jag översätta varje ord.”* Själv förmodar jag att behovet av översättning beror på publiken och varierar från situation till situation (jmf. Dylan-projektet).

I frågan om individuella förhållningssätt gällande språkanvändning presenterar Barner-Rasmussen (2011:80–81) tre olika strategier enligt vad han har fått fram i samband med sin utredning. Den första strategin är *flykt*, vilket innebär att personen försöker undvika situationer där ett obekvämt språk talas. Det andra närmandesättet *bekämpning* betyder att personen vill styra språkvalet i en given situation mot den riktningen som är fördelaktigare för personen själv. Som tredje strategi tar Barner-Rasmussen upp *erövring*, vilket hänvisar till att personen har lyckats bemästra språkrelaterade utmaningar. Fabrikschefen Tomas tycks ha en positiv syn på språkfrågor och personligen undviker han inte att prata finska med sina underställda, han fastställer att ”*varje finsk person får prata finska med mig.*” Därigenom påstår jag att Tomas utnyttjar den sistnämnda strategin. Med hänvisning till Strömmans (1995:15) slutsatser, som presenteras i slutet av avsnitt 2.2, anser jag att denna attityd onekligen påverkar hela enhetens språkanvändning och den allmänna opinionen om tvåspråkig kommunikation. Verkställande direktören för en av de fallföretag som Strömman studerade konstaterade att då han diskuterar med en underställd använder han alltid dennes modersmål oberoende av samtalspartens språkkunnighet (Strömman 1995:202). Ifrågavarande verkställande direktör har valt detta handlingssätt på grund av att enligt hans åsikt är arbetarna alltid i en underställd position och följaktligen måste garanteras möjligheten att få använda sitt eget modersmål (ibid.). Själv påstår jag att fabrikschefen Tomas har en likadan attityd till språkfrågor.

Såsom jag nämnde tidigare, är Tomas nöjd med den interna informationsförmedlingens nuläge i Oravaisfabriken, där samarbetet mellan språkgrupperna fungerar. Dock medger han att ibland sker kommunikationen enbart på ett språk, som exempel nämner han att ”*sånt här mejl [...] som snurrar inom gruppen arbetsledningen till exempel i Jeppo och Oravaisfabriken så kommer oftast bara på svenska.*” Detta beror självfallet på det obestridliga faktumet att de flesta tjänstemän är svenskspråkiga (se Tabell 3 på sida 20). Enligt Tomas är det ändå vanligt att mottagarna i en meddelandekedja skriver på sina egna modersmål, ”*[e]n finsk arbetsledare till exempel så skriver på finska och de som är svenska så läser det och förstår det.*”

Som sammanfattning kan konstateras att enligt Tomas finns det inga större språkrelaterade problem som skulle försvåra den interna kommunikationen inom Oravaisfabriken. Tomas ger en trovärdig förklaring till de österbottniska enheternas språkfördelning och tar ställning till de orsaker som bestämmer varför finskspråkiga arbetstagare hellre vill bli anställda i Jeppo. Ytterligare lyfter han fram ett särdrag som präglar Oravaisfabriken och skiljer dess arbetsmiljö från de andra enheterna: antalet utländska anställda. Han berättar också att i första hand är det uttryckligen de andra nationaliteterna och deras språkförmåga som skapar diskussion och bara sällan de finsk- och svenskspråkiga anställda. Tomas fastslår att *"[d]et är int det här mellan finländare, finska-svenska, det diskuteras int."* Tabell 4 nedan sammanfattar de mest väsentliga utsagorna i intervjun med Tomas.

**Tabell 4** Sammanfattning av intervjun med fabrikschefen Tomas

<b>Tema</b>	<b>Centrala kommentarer</b>
<b>Språkanvändning</b>	Officiell information förmedlas på båda språk, inofficiell ofta bara på svenska  Utländska anställda→eventuella missförstånd på grund av språkbarriären
<b>Tvåspråkighet</b>	Naturlig del av företagets vardag, samarbetet mellan språkgrupperna fungerar
<b>Konkreta situationer för tvåspråkig kommunikation</b>	Kurser→allting repeteras på båda språk  Avdelnings- och andra möten
<b>Språkkunnighet</b>	Färdigheter i båda språk krävs av tjänstemän, är själv bekväm med att använda finska
<b>Språkdiskussioner</b>	Språkfrågor diskuteras enbart då det gäller utländska personer

Intervjun utfördes 23.3.2012 i Oravais

## 6.2.1 Fabrikschefen i Karis

I detta avsnitt fästes intresset vid Karisfabriken med hjälp av Eijas intervju. Diskussionen påbörjades med en allmän skildring av språkfördelningen inom fabriken. De språkliga utgångspunkterna är alltså precis tvärtom i Karis än i de österbottniska enheterna, där svenska språket är dominerande. Eija anser att svenska språkets ställning har blivit starkare efter att Mirka kom in i bilden år 2006 och köpte dåvarande Tricol Oy, som sedan gammalt var företagets leverantör. På grund av att de svenskspråkigas andel har ökat betonas också behovet av båda språken i den interna informationsförmedlingen. Eija berättar att tidigare fanns det *”egentligen inga [svenskspråkiga] instruktioner, eller [...] ska vi säga att minoriteten av våra instruktioner var översatta till svenska.”*<sup>A</sup>. Således har de svenskspråkigas ökade andel även påverkat fabriken interna rutiner och praktiker. Tidigare hölls alla informationstillfällen och möten helt och hållet på finska, men nuförtiden har svenska språkets närvaro beaktats bättre och Eija försöker kontinuerligt se till att arbetsrelaterat material finns tillgängligt också på svenska. Detta gäller dock enbart officiella dokument, Eija konstaterar att *”om det nu är just så här allmän information så finns det där materialet inte nödvändigtvis på svenska.”*<sup>B</sup>. Officiell information, som rör till exempel lönebetalning eller förändringar i arbetsrutiner, förmedlas alltid på båda språken. Däremot hålls Karisfabriken interna möten praktiskt taget utan undantag på majoritetens språk, vilket enligt Eija kan *”bero på att jag själv är finskspråkig, att det är nästan svårare för mig att hålla ett möte på svenska.”*<sup>C</sup>. I jämförelse med Barner-Rasmussens (2011:81) kategorisering av individuella förhållningssätt till språkanvändning avslöjar Eijas svar att hennes språkstrategi i mötessammanhang är *bekämpning*, vilket betyder att hon vill styra språkvalet mot den riktningen som är bekvämare för henne själv.

Till skillnad från vad Tomas berättade om den svaga tendensen att ta upp språkrelaterade frågor till diskussion inom Oravaisfabriken säger Eija att sådana ämnen behandlas tämligen ofta inom arbetsgemenskapen i Karis. Hon tillägger att *”inte tycker jag att den är nödvändigtvis negativ den där diskussionen, men i alla fall så att vi håller i minnet att vi har båda språken här.”*<sup>D</sup>. Ett återkommande diskussionsämne är de svenska dialekterna som pratas i Österbotten och som ofta kan vara svårbegripliga för personer från södra



Finland. De finskspråkiga anställda som inte alls behärskar svenska kan också ibland komma med kritik, speciellt då det gäller information som har skickats från Jeppo möjligen bara på svenska. Däremot klagar de svenskspråkiga mera sällan över språkrelaterade saker, Eija framför som sin åsikt att *”kanske de svenskspråkiga har nöjt sig med att de får den [informationen] på finska och förstår den.”*<sup>E</sup> Enligt min mening är denna situation mycket intressant med tanke på de språkliga omständigheterna och hur de visar sig i företagets dagliga verksamhet. Fast de finskspråkiga har majoritetsställning inom Karisfabriken, är de fortfarande i minoritet i förhållande till de österbottniska enheterna. Således har de svenskspråkiga minoritetsposition bara i Karis. Som nämns i avsnitt 3.2 har även andelen tvåspråkiga anställda registrerats i Karisfabrikens egna statistikuppgifter. Enligt min åsikt är detta beaktansvärt, eftersom fabriken själv har tagit initiativet till att upprätthålla ett mera detaljerat register över de anställda och deras språkkunskaper.

Rebecca Marschan-Piekkari, Denice Welch & Lawrence Welch utförde år 1999 en fallstudie av språkets inverkan på struktur, makt och kommunikation i den finländska multinationella organisationen Kone. Forskarna fick fram att språkrelaterade utmaningar är vanliga när det gäller både muntlig och skriftlig kommunikation mellan Kone och dess utländska dotterbolag (1999:426). Eftersom organisationen är internationell, utges praktiskt taget alla officiella rapporter om företagets verksamhet bara på engelska, vilket förorsakar svårigheter för vissa dotterbolag. Deras lösning har varit att översätta rapporterna internt. En någorlunda likadan situation tycks finnas även på Mirka, dock i mycket mindre skala. Efter vad Eija berättar i intervjun finns dokument och annat material som förbereds på huvudkontoret i Jeppo ibland direkt tillgängliga bara på svenska. I sådana fall brukar Eija be om översättningar av dokument som Karisfabriken behöver ha till de anställdas förfogande. Hon konstaterar att *”om det [informationen] går ända fram till arbetarna så måste det nog på något sätt vara tydligt förklarad eller översatt från svenska till finska.”*<sup>F</sup> Eija yttrar också sin önskan om att allt material som berör även enheten i Karis automatiskt skulle finnas på finska, i nuläget *”[t]ar det alltid ganska länge att få dem [översättningarna].”*<sup>G</sup> Enligt Eijas uppfattning beror detta mestadels på att det inte finns tillräckligt med översättare på Mirka som kunde hela tiden se till att allt material finns tillgängligt genast också på finska.

Karisfabrikens starka finskspråkighet kommer också fram i daglig kontakt med de österbottniska enheterna, där det inofficiella kommunikationsspråket är svenska. Således förs intern e-postkorrespondens mellan Jeppo, Oravais och Karis vanligtvis till stor del på svenska, eftersom majoriteten av tjänstemännen är svenskspråkiga och resten förväntas kunna svenska. Blandspråk används regelbundet i detta sammanhang, vilket betyder att deltagarna i meddelandeskedjan kan skriva på sina egna modersmål.

Såvitt jag kan se avslöjar Eijas intervjusvar (sammanfattning i Tabell 5 på följande sida) att Karisfabrikens interna kommunikation fungerar utan större konflikter. Det som ibland tycks förorsaka svårigheter är kommunikationen med de andra enheterna, som är starkt svenskspråkiga. Dessutom kan de österbottniska dialekterna vara svårbegripliga för karisborna. Eija berättar att *"även våra svenskspråkiga säger att de inte nödvändigtvis förstår då de pratar svenska i Jeppo."*<sup>H</sup>. Till skillnad från enheten i Oravais kommer språkfrågor upp till diskussion tämligen ofta i Karisfabriken, men inte nödvändigtvis i en negativ dager.

**Tabell 5** Sammanfattning av intervjun med fabrikschefen Eija

<b>Tema</b>	<b>Centrala kommentarer</b>
<b>Språkanvändning</b>	Officiell information på båda språk, inofficiell mestadels på finska  Fabrikens interna möten hålls oftast på finska
<b>Tvåspråkighet</b>	Kommunikationen med de andra enheterna sker ofta på svenska, användning av blandspråk är också vanligt  På sistone har tvåspråkigheten beaktats bättre
<b>Språkkunnighet</b>	Alla tjänstemän behärskar båda språken
<b>Språkdiskussioner</b>	Språkfrågor diskuteras tämligen ofta
<b>Diverse kommentarer</b>	Andelen tvåspråkiga anställda har noterats i fabriken egna statistikuppgifter  De österbottniska dialekterna kan vara svårbegripliga

---

Intervjun utfördes 3.4.2012 i Karis

## 6.3 Arbetsledare

Härefter övergår jag till att behandla arbetsledarnas intervjusvar. Min avsikt är att fortlöpande dra paralleller mellan kommentarerna samtidigt som jag presenterar dem. Arbetsledarna Erik och Niklas representerar Oravaisfabriken medan Vesa och Ulla är från Karis.

Alla fyra arbetsledare är ense om att den officiella informationen förmedlas förhållandevis bra på bägge språken. Situationen är dock annorlunda då det är fråga om inofficiell kommunikation inom och mellan enheterna. Både Erik och Niklas från Oravais erkänner att inofficiell information ofta bara är på svenska, Erik fastställer att *”officiell information som kommer på anslagstavlan så det är på båda språken men mera så där intern*

*information så skickas bara på svenska.*” Detta beror antagligen på att en betydligt större del av de anställda har svenska som modersmål. Såsom i Oravais, överensstämmer också Karisfabrikens huvudsakliga kommunikationsspråk med majoriteten. Information som skickas från de österbottniska enheterna vidare till Karis är ändå vanligtvis på svenska. Ulla kommenterar att svårbegripliga svenska ord och uttryck i till exempel e-postmeddelanden skapar extra utmaningar. Vesa är av samma åsikt som Ulla, men han tillägger att blandspråk ofta används som kompromiss i korrespondensen. Ytterligare medger Vesa att de österbottniska enheterna har börjat inse att kollegorna i Karis hellre vill kommunicera på finska, han säger att *”de [i Österbotten] har liksom så småningom börjat lära sig [...] att fråga vilket språk ska användas.”*<sup>A</sup> Vesa fortsätter att oavsett dessa arrangemang uppstår det ändå situationer där *”man är tvungen att fråga att kan du säga det på nytt eller kan jag få samma på finska.”*<sup>B</sup> Enligt min uppfattning är det viktigt att våga avbryta diskussionen och be om förklaring ifall någonting blir oklart. Tillägnandet av information kan nämligen avbrytas om personen i fråga inte vågar erkänna att han inte har förstått innebörden.

Såsom fabrikschefen Tomas anser också Erik att språkfrågor inte kan betraktas som ett återkommande diskussionsämne i Oravais. Han konstaterar att ibland kommer det enstaka klagomål från de finskspråkigas sida om information som de inte har fått på sitt språk. Ifall språkrelaterade frågor tas upp till behandling är det vanligtvis utländska personer som är involverade, Erik kommenterar att *”[d]et är nästan större bekymmer kanske att få information fram just med de här andra nationaliteterna.”* Som redan tidigare nämnts är Tomas av samma åsikt med Erik i detta avseende. Vid Karisfabriken är språk och skillnader mellan dem ett mera regelbundet samtalsämne. I likhet med Eija framhåller också Vesa att de österbottniska dialekterna ofta förorsakar svårigheter, han säger att *”nära nog alla [svenskspråkiga] har sagt att i Jeppo finns det dialekter som de inte alls förstår.”*<sup>C</sup> Vesa berättar också att ibland under mötestillfällen fästes uppmärksamheten vid grammatikfel i de översatta dokument som borde behandlas och diskuteras, vilket även kan leda till att mötets huvudsyfte blir bortglömt för en stund.

Som redan tidigare fastställts har den tvåspråkiga omgivningen blivit en naturlig del av österbottningarnas liv. Niklas beskriver att *"[m]an lever med tvåspråkigheten så att man kanske int använder rätta ändelser i de flesta ord men att man får det där sammanhanget och viktigaste."* Min uppfattning är att språkfrågor förhållandevis sällan väcker debatt i Oravais på grund av att de som bor i näromgivningen möter tvåspråkighet också utanför arbetsplatsen. Enligt Erik finns det ändå personer som inte är riktigt bekväma med att arbeta med sådana personer som har ett annat modersmål. Fast både Vesa och Ulla erkänner att de har bristande kunskaper i svenska anser de ändå att den tvåspråkiga arbetsgemenskapen är en rikedom. Vesa kommenterar att *"då är man tvungen att öva sin egen svenska, [...] annars blir den ännu sämre."*<sup>D</sup>. Denna attityd överensstämmer med de svar som Strömman (1995:147) fick från sina tvåspråkiga fallföretag. Hon rapporterar att generellt sett anses det vara en fördel att ha såväl finsk- som svenskspråkiga medarbetare. Som redan tidigare nämnts tillhör det Mirkas anställningspolitik att alla ansökande informeras om företagets tvåspråkighet, ett faktum som de måste acceptera för att kunna anpassa sig till arbetsgemenskapen. Arbetsledarna från Oravaisfabriken berättar att arbetarnas språkliga tillhörighet inte alls beaktas till exempel vid planeringen av arbetsschemat, Niklas konstaterar att *"det är nog salig blandning, att int är det ju finskspråkiga allihopa på ett skift, att det är nog fördelat."* Ifall de anställda fick möjlighet att välja sina arbetskamrater på basis av språket skulle hela verksamheten antagligen bli handlingsförlamad.

Erik fastställer att Oravaisfabrikens interna möten hålls på båda språken, *"[...] om det är personer med som är enspråkiga, i det här fallet blir det automatiskt finskspråkiga för de flesta är svenskspråkiga, så då går det nog på båda språken."* Det som är problematiskt med tvåspråkiga möten anknyter paradoxalt nog till det antagligen mest värdefulla särdrag hos alla sammanträden, nämligen spontan diskussion. Tomas tog upp samma fenomen och påpekade att frågor och diskussion uppstår oftast på majoritetens språk, det vill säga på svenska. Niklas misstänker att detta kan resultera i att de finskspråkiga kan känna sig utanför och som en följd väljer att vara tysta istället för att yttra sina åsikter eller ställa frågor. Han konstaterar att *"man försöker förstås [...] få allihop att vara med, men att då kommer ju den där språkfrågan in och vissa drar sig undan då."* Mötesledaren är

självfallet ansvarig för att alla närvarande förstår vad som har diskuterats och beslutits. Erik är av den åsikten att oavsett de utmaningar som balansen mellan två språk medför är det fortfarande en bättre lösning att hålla gemensamma möten. Han kommenterar att *"[e]fter omständigheterna, under de förutsättningarna vi har så tycker jag det är kanske bästa sättet för då är alla närvarande i alla fall samtidigt."* Både Erik och Tomas ställer sig skeptiska till alternativet att ha skilda möten för de två språkgrupperna. Tomas anser att detta handlingssätt skulle separera människor, medan Erik påstår att *"[s]ka man ha ett möte på finska och ett på svenska så då kan det bli lite olika - - man får kanske int samma information eller samma diskussion."*

Forskningsresultat från Kone-studien (Marschan-Piekkari m.fl. 1999:426) visar att den flerspråkiga arbetsmiljön förorsakar vissa utmaningar speciellt på organisationens lägre nivåer. Följaktligen är det ytterst viktigt att ha språkkunniga chefer som kan kommunicera med alla underställda på deras modersmål. Strömman (1995:142) noterade i sina studier att vikten av tvåspråkiga chefer betonas i företag där arbetsgemenskapen består av både finsk- och svenskspråkiga personer. Detta är lätt begripligt med tanke på att kommunikationssituationerna med närmaste chef oftast är arbetsrelaterade till sin natur och kräver att chefen och den underställda förstår varandra. Strömman (ibid., 147) fastslår att de flesta föredrar att få använda sitt eget modersmål i muntlig kommunikation med närmaste chef. Ju sämre språkkunskaperna är, desto viktigare det är att få välja språk. Erik beaktar de underställdas modersmål och är själv beredd att prata bägge språken *"för att det sku bli rättvist så att säga"* och för att alla ska känna sig jämligt behandlade.

Som Niklas från Oravaisfabriken konstaterar, finns det alltid möjlighet till förbättring fast kommunikationen verkar fungera utan större problem. Han medger till exempel att *"vissa [instruktioner] blir uppsatta på nån maskin och de sku måst vara på två språk."* Han tillägger också att ibland kan det vara fel på tänkesättet, att *"många gånger så tänker man kanske lite fel att de [finskspråkiga] förstår så myki svenska så att de får den där informationen de behöver få."* Erik är inne på samma ämne då han berättar att arbetsledningen ofta får information som ska skickas vidare till arbetarna *"och då är det enkelt att man bara vidarebefordrar mejlet till maskinerna"*, vilket inemot alltid betyder

att meddelandet är skrivet bara på svenska. Själv tolkar jag allt detta som ett ytterligare tecken på att samexistensen av svenska och finska har blivit ett självklart faktum på Mirka. Likaledes påstår jag att ibland tas det för givet att de anställda behärskar det andra språket tillräckligt bra, speciellt när det gäller den finskspråkiga minoriteten. Å andra sidan förmodar jag att informationens viktighet är en betydelsefull rättesnöre vid valet av språk, exempelvis berättar Erik att då det är fråga om officiell information som är riktad till hela personalen vill han vara noggrann med språklig korrekthet. I sådana fall brukar han be produktionssekreteraren, som är finskspråkig men har goda kunskaper i svenska, att översätta meddelandet till finska.

Sammanfattningsvis kan konstateras att för det mesta överensstämmer arbetsledarnas intervjusvar med fabrikschefernas utsagor. Arbetsledarnas kommentarer tyder på att den officiella informationen förmedlas rimligt bra på båda språken. Däremot är det majoritetens språk som är förhärskande i enhetsintern inofficiell kommunikation. Informanternas svar avslöjar också att kommunikationen mellan enheterna oftast sker på svenska, vilket onekligen beror på faktumet att större delen av tjänstemännen är svenskspråkiga. Trots att balansen mellan två språk tidvis kan vara utmanande, tycks de intervjuade värdesätta den tvåspråkiga arbetsgemenskapen och betrakta den som en fördel. Tabell 6 på följande sida sammanfattar det mest relevanta innehållet i arbetsledarnas intervjuer.

**Tabell 6** Sammanfattning av intervjuerna med arbetsledarna Erik, Niklas, Vesa och Ulla

<b>Tema</b>	<b>Centrala kommentarer</b>
<b>Språkanvändning</b>	Officiell information förmedlas på båda språk, inofficiell mestadels på majoritetens språk → svenska i Oravais, finska i Karis  Kommunikationen mellan enheterna sker ofta på svenska, användning av blandspråk är också vanligt
<b>Tvåspråkighet</b>	Naturlig del av livet (Niklas) Fördel att ha både finsk- och svenskspråkiga arbetskamrater (Vesa och Ulla)
<b>Konkreta situationer för tvåspråkig kommunikation</b>	Gemensamma möten eller kurser (Niklas) Nya instruktioner, interna möten (Erik)
<b>Språkdiskussioner</b>	Språkfrågor tas upp till behandling i Oravais endast då det gäller utländska personer (Erik)
<b>Diverse kommentarer</b>	De österbottniska dialekterna är ofta svårbegripliga (Vesa)

---

Intervjuerna utfördes 23.3.2012 i Oravais och 3.4.2012 i Karis



## 7 Jämförelse mellan fabrikena

Syftet med detta kapitel är att jämföra de studerade fabrikena med varandra från en språklig utgångspunkt. Följande temaområden, som behandlades under intervjuerna, fungerar också som basis för jämförelsen: språkanvändning på arbetsplatsen, arbetsplatsens tvåspråkighet, konkreta situationer för tvåspråkig kommunikation, språkkunnighet samt språkdiskussioner i företagets vardag.

### Språkanvändning på arbetsplatsen

Trots att Mirka är ett tvåspråkigt företag, där den officiella informationen förmedlas på båda språken tämligen bra, förtjänar det att beaktas att oftast är det majoritetens språk som dominerar enheternas inofficiella kommunikation. Denna tendens bekräftas av informanternas kommentarer. Ytterligare används svenska som huvudsakligt kommunikationsspråk mellan enheterna i till exempel möten av olika slag, oberoende av Karisfabrikens deltagande. Enligt fabrikschefen Eija är det nödvändigt att anpassa sig till de språkliga omständigheterna för att upprätthålla det företagsinterna samarbetet. Arbetsuppgifterna måste alltid skötas oberoende av språkförhållanden. Eija konstaterar att om någonting lämnas oklart till exempel i ett möte ”[d]å frågar man naturligtvis att nu hänger jag inte med, att kan du säga det på finska eller på nytt, att det måste man våga göra och alla har inte nödvändigtvis mod för det.”<sup>1</sup> Tomas tar upp samma sak då det är fråga om Oravaisfabrikens utländska anställda, vars språkkunnighet kan vara bristfällig. Han misstänker att det kan vara svårt att medge sina egna brister i språk, ”man känner sig tror jag lite dum eller sådär att det är just kanske har lite med stolthet att göra och såna saker [...]”

I detta sammanhang är det också relevant att fästa intresse vid de österbottniska dialekterna, som tidvis skapar utmaningar för kollegorna i Karis. På grund av att både huvudkontoret och Oravaisfabriken är belägna i samma trakt i det svenskspråkiga Österbotten, existerar dialektfrågan inte alls i dessa enheters inbördes

kommunikationslandskap. Då Karisfabriken infogas i ekvationen blir situationen annorlunda. Fabrikschefen Eija är antagligen den som mest besöker huvudkontoret och medan hon är där deltar hon också i svenskspråkiga möten. Eija berättar att om hon lyssnar på de svenskspråkigas diskussion som en utomstående bedömare går det ofta så att *”jag liksom förstår det [som sägs] men det tar länge och då är vi redan i nästa [...] ärende eller kan vara.”*<sup>J</sup>. I detta fall gäller det igen att våga avbryta diskussionen och be om förklaring, vilket förmodlingen kan vara svårt med tanke på vad Tomas tog upp om personlig stolthet.

Det huvudsakliga kommunikationsspråket överensstämmer alltså med majoritetens språk i båda studerade enheterna. Detta betyder att Oravaisfabriken använder mera svenska medan Karisfabriken är starkt finskspråkig. Åtminstone i Oravais tillhör parallell språkanvändning fabriken vardag till exempel i form av tvåspråkiga möten och kurser. Däremot verkar det vara Karisfabrikens vedertagna praxis att hålla sig mestadels till majoritetens språk. Fabrikschefen Eija berättar att infotillfällen hålls på båda språken, men hon tillägger att sammanträden av denna typ arrangeras mera sällan nuförtiden, eftersom arbetsledarna sprider information direkt till arbetarna under avdelningsmöten. På grund av att arbetsledarna är finskspråkiga antar Eija att *”det är finska språket för dem, eller åtminstone vad jag har varit och följt upp dessa möten så nog har de varit mestadels på finska.”*<sup>K</sup>. Överraskande nog anser Eija inte att de svenskspråkiga skulle vara missnöjda med situationen, hon säger att *”alltså vi har ju det där tvåspråkighet, att vi har egentligen tre sådana [svenskspråkiga anställda] som inte riktigt pratar finska, alla andra liksom behärskar det där finska nästan perfekt.”*<sup>L</sup>. Enligt min mening avslöjar denna kommentar varför Karisfabrikens svenskspråkiga tycks nöja sig med att de får en stor del av informationen enbart på finska. Det är knappast något stort problem att ta emot information på det andra språket om språkkunskaperna är tillräckligt bra. Av Eijas svar kan man också dra slutsatsen att bland de finskspråkiga finns det mera sådana personer som inte kan svenska än vice versa. Detta överensstämmer med Strömmans (1995:197) slutsatser om att kunskaper i det andra språket verkar vara bättre bland svenskspråkiga än finskspråkiga. Även andra forskare har upptäckt samma fenomen (se t.ex. Allardt & Starck 1981). Ytterligare konstaterar språkforskaren Skutnabb-Kangas (1981:19) att jämfört med majoriteten har en språklig minoritet i allmänhet mera tvåspråkiga individer.

Lüdi, Höchle och Yanaprasart (2010:212) har studerat flerspråkighetens utmaningar genom att observera och analysera verkligt umgänge i företag. Forskarteamet presenterar olika lösningar för flerspråkiga kommunikationssituationer, exempelvis tar de upp sådana alternativ som översättning och tolkning samt användning av ett lingua franca –språk<sup>9</sup> eller någon form av blandspråk. De flesta av mina informanter nämnde uttryckligen blandspråk som en fungerande lösning för tvåspråkig kommunikation. Användning av blandspråk tycks ha många olika former, men ett återkommande exempel är e-postkorrespondensen där alla deltagare i meddelandeskedjan kan skriva på sitt eget modersmål. Arbetsledaren Niklas nämner att flerspråkig diskussion är vanligt även i samtal med de underställda, han berättar att *”om int jag riktigt klarar på finska så säger de att ’nä men säg på svenska då’, och så förstår de och vice versa.”* Ulla är inne på samma sak och anser att *”inte är det så noga på vilket språk man svarar, att det är liksom huvudsaken att allting blir klart.”*<sup>A</sup> Enligt min uppfattning tycks detta handlings sätt vara en tillfredsställande kompromiss som tillåter båda parterna att använda sitt starkare språk.

En konkret möjlighet för två- och flerspråkiga företag är att välja ett gemensamt språk för hela organisationen. Mirka har åtminstone delvis genomfört denna lösning: i internationella relationer med utländska kunder och dotterbolag är Mirkas officiella språk engelska, men i de finländska enheterna används finska och svenska. Användning av engelska som ett lingua franca –språk är säkerligen en underlättande kompromiss med tanke på informationsförmedlingen och samarbetet i allmänhet. Det är ändå inte garanterat att denna strategi löser alla kommunikativa problem, dess effektivitet är nämligen direkt jämförbar med människornas benägenhet att använda det utvalda språket. Barner-Rasmussen (2011:28) konstaterar att *”ett formellt beslut om att välja ett visst språk som företagsspråk är långt ifrån liktydigt med att detta språk därefter används i alla delar av den dagliga verksamheten.”*

---

<sup>9</sup> Oftast engelska

### **Arbetsplatsens tvåspråkighet**

Informanterna från Oravaisfabriken är ense om att den tvåspråkiga arbetsmiljön har blivit en oskiljaktig del av företagets dagliga verksamhet. Ett tydligt tecken på detta är att de nyanställda informeras om företagets tvåspråkighet, personalchefen påpekar att han *”brukar alltid berätta vid intervjuer eller när vi anställer folk att [...] vi är tvåspråkig.”* Såsom personalchefen och fabrikschefen Tomas konstaterar, påverkar omgivningens språklandskap också arbetsplatsens språkfördelning. Under dessa omständigheter och med hänvisning till Tabell 2 på sida 19 är det naturligt att Oravaisfabriken har en svenskspråkig majoritet. Däremot överensstämmer Karisfabrikens språkfördelning inte lika bra med omgivningen.

Även om Karisfabrikens interna kommunikation nästan undantagslöst sker på finska och information förmedlas på minoritetens språk betydligt mer sällan än i Oravais, har även andelen tvåspråkiga anställda registrerats i fabriken egna statistikuppgifter. Antalet anställda är mindre i Karis än i de österbottniska enheterna (se Tabell 3 på sida 20), men detta faktum minskar inte nyttigheten av sådan här statistikföring. Enligt min åsikt är det beaktansvärt att fabriken personal själv har tagit initiativet till att upprätthålla ett mera detaljerat register över de anställda och deras språkkunskaper. För övrigt har svenskans roll vid Karisfabriken blivit starkare efter företagsköpet, Eija kommenterar att *”innan Mirka kom in i bilden körde vi i stor utsträckning bara på finska.”*<sup>M</sup>. Trots att fabriksintern kommunikation fortfarande sker mestadels på finska, är det svenska som gäller i kontakt med de andra enheterna.

### **Konkreta situationer för tvåspråkig kommunikation**

Eftersom avsikten med föreliggande studie är att utreda hur arbetsgemenskapens tvåspråkighet påverkar ett företags interna kommunikation, är det därigenom nödvändigt att kartlägga hur den interna kommunikationen överhuvudtaget ser ut på fallföretaget. Eriksons (2008:75–76) indelningsmodell, som presenteras i avsnitt 2.2, visade sig vara behändig för att granska hurdana former av intern kommunikation mina informanter

nämnde under intervjuerna. Den så kallade *operativa kommunikationen*, som inbegriper till exempel ordergivning på fabriksgolvet och annan informationsförmedling gällande dagligt arbete, togs upp allra oftast. Flera informanter nämnde också olika typer av *nyhetskommunikation*, såsom avdelnings- och andra möten samt användning av anslagstavla för mera officiella meddelanden. *Kulturkommunikation* syns på Mirka bland annat i beslutet att informera de nyanställda om företagets tvåspråkighet samt om att det inofficiella språket, eller ”korridorspråk” som personalchefen kallar det, är svenska åtminstone på huvudkontoret och vid Oravaisfabriken. Däremot klassificerar jag produktionsutbildning, som fabrikschefen Tomas ordnar varje månad för hela personalen, som ett typexempel av *förändringskommunikation*. Tomas har tagit denna produktionsinfotillfälle i bruk, han kommenterar att ”*vi har int separata [...] avdelningsskolningsmöten så myki som förut utan istället så har vi ett gemensamt stort skolnings- och infotillfälle varenda månad.*” Enligt arbetsledaren Erik har denna lösning visat sig vara bra, eftersom alla anställda får samma information på samma gång. Tomas har också säkerställt att alla får informationen på sitt eget modersmål, Erik konstaterar att ”[Tomas] *pratar bra finska och han drar allting på båda språken.*” Följaktligen kommer det nuförtiden mindre språkrelaterad kritik från de finskspråkigas sida.

Då det är fråga om konkreta situationer för tvåspråkig kommunikation nämner informanterna först och främst mötes- och informationstillfällen av olika slag. Tomas berättar att ”*alla skolningstillfällen som vi drar, [...] till exempel varje månad så har vi ett sånt här produktionsinfotillfälle där vi samlar hela personalen ett skift i gång och där så dras allting på två språk.*” Enligt min åsikt är det uppenbart att då det gäller viktig information som berör hela personalen blir det säkerställt att denna information förmedlas både på svenska och finska. Tomas påpekar att ”*det är så stora saker som berör hela företaget och som vi tar upp på [produktions]info så är på två språk.*” Instruktioner och andra arbetsrelaterade dokument borde också alltid finnas på båda språken, men med hänvisning till Eijas kommentar förverkligas denna strävan i teorin men inte i praktiken. Mera vardagliga gruppmöten hålls ofta bara på majoritetens språk eller åtminstone tycks det inte vara lika strikt att säga precis allting på båda språken. Informanterna från Oravaisfabriken tog också upp frågan om spontan diskussion, som ofta sker på

majoritetens språk. Detta betyder att då en mötesdeltagare ställer en fråga eller kommenterar något fortsätter mötet ofta på den aktiva partens språk. Personalchefen framhäver att *"[d]et beror förstås på vem som håller mötet och hur försiktig man är att komma ihåg det här men det är nog en vanlig fallgrop."* Erik har identifierat samma tendens men han *"tror att de flesta så uppfattar vad det gäller och så kan de fråga efteråt om det är nånting som de int riktigt förståd."* Med avseende på vad Tomas och Eija sa om personlig stolthet är risken stor att den som eventuellt tappar den röda tråden under mötets gång inte ber om förklaring efteråt.

De diskussioner jag förde med informanterna avslöjar att Karisfabriken tycks ha färre situationer som kräver tvåspråkig kommunikation än Oravaisfabriken. Enligt Eija hålls fabriksinterna möten nästan undantagslöst på finska och tvåspråkiga informationstillfällen arrangeras mera sällan nuförtiden på grund av att arbetsledarna tar upp samma innehåll under avdelningsmöten. Kontakt med de österbottniska enheterna sker ofta på svenska, men Karisfabrikens personal får egentligen själv välja om de vill kommunicera på svenska eller hålla sig till finska. Som redan tidigare fastställts har det blivit en vardaglig praktik att e-postkorrespondensen fortlöper bilspråkigt i den meningen att deltagarna i meddelandeskedjan svarar på sina egna modersmål. Arbetsledaren Vesa nämnde också att kollegorna i Österbotten har börjat respektera karisbornas önskan om att få prata finska under mötena.

### **Språkkunnighet**

Enligt personalchefen kräver företaget intyg på färdigheter i både svenska och finska av personer som söker till högre tjänster. Således används individuell språkkunnighet som beslutskriterium vid anställning av till exempel chefer och arbetsledare. Det obestridda skälet för detta är att en förman måste kunna kommunicera med alla underställda oberoende av deras modersmål. Strömman (1995:198) påstår också att chefer använder det andra språket mera än arbetarna i genomsnitt, både när arbetsrelaterade och andra ärenden diskuteras. Detta är förståeligt med tanke på chefspositionens krav på språkkunskaper. Barner-Rasmussen (2011:80) påpekar att *"[d]et är inte heller ovanligt att personer i*

chefsposition, som ofta kan flera språk och är vana vid att använda denna kompetens som en professionell resurs, saknar förståelse för sina underställdas språkliga utmaningar.” Själv förmodar jag att sådana här fenomen inte förekommer på Mirka, speciellt med avseende på informanternas beskrivningar av vardagliga kommunikationssituationer med de underställda. Såvitt jag kan se präglas dessa dialoger av kompromisser i valet av språk samt strävan efter ömsesidig förståelse.

Krav på färdigheter i båda språken är inte lika strikta då det gäller lägre positioner, Tomas kommenterar att *”då vi anställer folk som jobbar på fabriksgolvet så har vi int nå krav på att man måste kunna båda språken, det är okej om man kan bara ett av dem.”* Det är ändå nödvändigt att påpeka företagets tvåspråkighet för alla arbetssökande, speciellt ifall de inte är vana vid att samarbeta med personer som har ett annat modersmål. Tomas betraktar den tvåspråkiga arbetsgemenskapen som en fördel och anser att *”en person med rätt inställning så ser det ju som en positiv sak att få jobba med folk som har annat modersmål än vad man har själv.”* Erik är av den åsikten att arbetsgivaren även kunde erbjuda språkkurser till sådana anställda som är villiga att lära sig det andra språket bättre.

Vid Karisfabriken anses det inte vara lika nödvändigt att ha färdigheter i både finska och svenska, Eija konstaterar att *”egentligen har vi inte krävt kunskaper i båda språken, eftersom det är - - jag vet inte riktigt om det nödvändigtvis förverkligas.”*<sup>N</sup> Trots detta behärskar de flesta tjänstemän båda språken tillfredsställande bra, vilket framgår av Eijas intervjusvar: *”[A]lla våra tjänstemän förstår åtminstone fast de inte nödvändigtvis pratar svenska så bra.”*<sup>O</sup> I ljuset av denna kommentar är det inte överraskande att e-postkorrespondensen mellan Karisfabriken och de österbottniska enheterna mestadels sker på svenska. Kollegorna i Oravais och Jeppo är antagligen medvetna om att samarbetsparterna i Karis kan svenska och följaktligen låter de bli att översätta alla meddelanden. Det är ändå en underförstådd regel att alla får svara på sitt eget modersmål.

## Språkdiskussioner

Ifall språkrelaterade frågor tas upp till diskussion i de studerade enheterna är det i allmänhet helt olika sakinnehåll som diskuteras. Informanterna från Oravais är ense om att diskussioner om språkfrågor sällan uppkommer och nästan aldrig då det gäller de finsk- och svenskspråkiga anställda. Tomas antar att den finskspråkiga minoriteten i Oravais *”är så van med svenska från början att det är int nå problem.”* Han förmodar också att de flesta finskspråkiga förstår svenska fast de inte nödvändigtvis använder det, *”så det tror jag är en orsak för varför int vi diskuterar så mycket de här språkfrågor, och det kommer int opp nå såna diskussioner.”* Däremot är det de andra nationaliteterna och deras bristande språkkunskaper som skapar diskussion mera regelbundet, Erik kommenterar att *”det är svårt att veta hur mycket information som går fram.”* Det relativt stora antalet utländska anställda är Oravaisfabrikens särdrag, som onekligen är en följd av att flyktingförläggningen ligger nära fabriken. Vid Karisfabriken behandlas språkfrågor tämligen ofta, dock inte nödvändigtvis i en negativ dager. Det mest allmänna diskussionsämnet tycks vara de österbottniska dialekterna, som skapar svårigheter även för Karisfabrikens svenskspråkiga anställda.

## Sammanfattning

Min uppfattning är att en tvåspråkig arbetsgemenskap skapar en specifik kontext för kommunikationen. Informanternas svar visar att Mirka är ett tvåspråkigt företag där samexistensen av finska och svenska fungerar utan större konflikter, arbetsledaren Erik sammanfattar den allmänna opinionen med sin kommentar: *”Jag tycker att vi jobbar tillsammans sida vid sida bra.”* Detta betyder dock inte att samarbetet mellan språkgrupperna skulle löpa helt friktionsfritt. Tidvis uppstår det missnöje vid Karisfabriken med de österbottniska enheternas tendens att förmedla information enbart på svenska. Likaledes är det vid Oravaisfabriken uttryckligen de finskspråkiga som ibland framför klagomål över information som de inte har fått på sitt eget språk. Med avseende på att de finskspråkiga är i minoritet på Mirka är det inte överraskande att den eventuella kritiken kommer från deras sida. Fast de finskspråkiga har majoritetsställning inom Karisfabriken,



är de fortfarande i minoritet i förhållande till de österbottniska enheterna. Således har de svenskspråkiga minoritetsposition bara i Karis.

Jag lade märke till informanternas tendens att beskriva språkrelaterade omständigheter genom att ta upp det språk som är i minoritet inom deras enheter. Detta betyder att Eija, Vesa och Ulla från Karisfabriken behandlar de olika temaområden med fokus på svenska språket, medan situationen är tvärtom hos Tomas, Erik och Niklas. Enligt min åsikt är detta lättbegripligt med tanke på att varje individ utgår från sin egen verklighet. Följaktligen anser jag att det är naturligt att definiera sin egen verklighet och dess funktioner genom att fokusera på det som är på något sätt avvikande eller annorlunda i denna verklighet.

Enligt min uppfattning är det uppenbart att finska och svenska används någorlunda olika inom de studerade enheterna, som har tillägnat sig ett eget sätt att kommunicera. Informanterna är ense om att officiell information förmedlas bra på båda språken, men den inofficiella kommunikationen sker ofta på minoritetens bekostnad. Det huvudsakliga kommunikationsspråket i vardagliga och inofficiella sammanhang överensstämmer nämligen med majoritetens språk i båda fabrikena. Däremot sker kommunikationen mellan enheterna mestadels på svenska, vilket onekligen beror på att större delen av tjänstemännen är svenskspråkiga. Informanternas utsagor avslöjar också att Oravaisfabrikens vardagliga kommunikationssituationer präglas av parallell användning av svenska och finska, medan det är Karisfabrikens vedertagna praxis att hålla sig mestadels till majoritetens språk i de flesta sammanhang. Mig veterligen har den svenskspråkiga minoriteten inte protesterat kraftigt mot detta handlingssätt, vilket onekligen beror på att de flesta behärskar finska mycket bra. Oravaisfabrikens informanter medger öppet att fast den tvåspråkiga kommunikationen fungerar, finns det alltid möjlighet att förbättra existerande praktiker.

Eftersom det är arbetsgivarens plikt att förse de anställda med vederbörlig information om arbetsuppgifterna och om företaget i sin helhet, krävs det att kommunikationen sker både på finska och svenska i ett tvåspråkigt företag. Detta innebär bland annat att arbetsrelaterat material och officiella dokument måste finnas tillgängliga på bägge språken. Det är också

nödvändigt att säkerställa en jämlik behandling av båda språkgrupperna. Såsom informanterna berättade kan det vara utmanande att hålla tvåspråkiga möten och andra tillställningar där exakt samma information ska förmedlas på båda språken. Spontan diskussion och aktiva mötesdeltagare som ställer frågor skapar ett dilemma: det är viktigt att få fram arbetarnas åsikter och kommentarer, men samtidigt är det inemot omöjligt för mötesledaren att hela tiden hålla reda på vilket språk som används. Min slutsats är att även om det kan vara krävande att balansera mellan två språk i informationsförmedlingen tycks mina informanter värdesätta den tvåspråkiga arbetsgemenskapen. Det viktigaste är att samarbetet inom och mellan enheterna fungerar oberoende av språkliga faktorer.

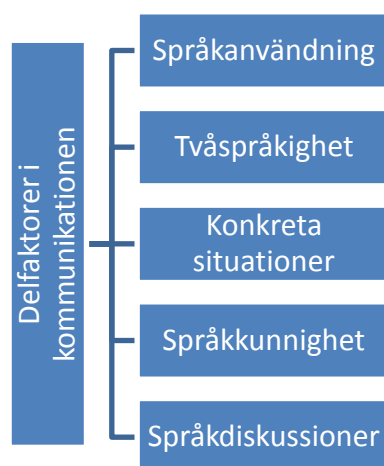
## 8 Slutdiskussion

Syftet med denna avhandling har varit att utreda hur arbetsgemenskapens tvåspråkighet påverkar ett företags interna kommunikation. Denna överordnade forskningsfråga uppdelades i två följdfrågor, som är följande:

- Hur används finska och svenska internt i företaget?
- Hurdana konkreta aspekter måste beaktas i tvåspråkig kommunikation?

Studien utfördes som en kvalitativ intervjuundersökning på det österbottniska slipmaterialföretaget Oy KWH Mirka Ab med speciell fokus på dess två fabriker, som är varandras motsatser när det gäller språkfördelningen bland de anställda. Med hjälp av materialet, som består av sju temaintervjuer, har jag besvarat de ovanstående forskningsfrågorna och skapat en helhetsbild av den tvåspråkiga kommunikationens nuläge på Mirka. Intervjuerna baserade sig på färdigt formulerade temaområden (se Figur 2 nedan), som också utgjorde utgångspunkten för jämförelsen av de två fabrikerna. Enligt min mening kan dessa teman ses som delfaktorer i själva kommunikationen, eftersom de påverkar informationsförmedlingen.

**Figur 2** Teman



Studien begränsades att omfatta enbart fallföretagets interna kommunikation, eftersom jag anser att den är av störst vikt med tanke på själva arbetsgemenskapens behov. Det överordnade ändamålet för intern kommunikation är att informationen går fram och alla förstår innebörden. Informanternas kommentarer tyder på att åtminstone officiell information förmedlas tillfredsställande bra på bägge språken. Eftersom företaget vill säkerställa att informationen når hela personalen är det nödvändigt att ta hänsyn till de anställdas olika modersmål vid intern kommunikation. Med en personal som består av personer från två olika språkgrupper kan detta kräva extra planering och särskilda arrangemang. En konkret aspekt som måste beaktas då information förmedlas till en tvåspråkig publik är hur mötestillfällen, kurser och andra tillställningar ska organiseras. Som framgår av intervjuvaren är det också ytterst väsentligt att alla arbetsrelaterade instruktioner och andra officiella dokument finns tillgängliga på bägge språken. Med hänvisning till Dylan-projektets (2006) resultat finns det flera olika lösningar och alternativ som kan användas vid flerspråkig kommunikation. Mina informanternas svar avslöjar att det kan ändå vara utmanande att försöka kombinera två skilda språkgrupper med varandra på ett ändamålsenligt sätt. Ytterligare kom det fram att språkvalet styrs ofta av rent praktiska orsaker, såsom själva kommunikationssituationen och vem som är närvarande. Solveig Strömman (1995) iakttog samma fenomen i samband med sina studier. Min analys visar också att de två studerade fabrikerna har tillägnat sig olika kommunikativa praktiker och därigenom använder de språkliga resurserna olika. Såvitt jag kan se introduceras olika handlingsätt i dialog med de som tar emot informationen, i detta fall de underställda. Arbetsledare och chefer försöker ta hänsyn till de underställdas önskemål i enlighet med deras respons. Min uppfattning är att om motparten accepterar ett närmandesätt och anpassar sig till det blir det så småningom en gängse praxis.

I föreliggande undersökning har jag dragit nytta av uppdelningen samhällelig kontra individuell tvåspråkighet i enlighet med Skutnabb-Kangas (1981) och Hyltenstam & Stroud (1991). Jag har inte tagit upp den språkliga kompetensen hos mina informanter i och för sig utan fokuserat på att studera tvåspråkighet som ett samhälleligt och socialt fenomen i företagskontexten. Skälet till detta är att enligt min mening utgör företagssektorn en väsentlig del av själva samhället och följaktligen uppfattar jag också

företagsintern kommunikation som ett samhälleligt fenomen. Min studie visar att Mirka tillhör de företag som är tvungna att balansera mellan två språk i samband med intern kommunikation och informationsförmedling. Såvitt jag kan se utgör Mirka som arbetsplats en social kontext där språk möts och blir påverkade av varandra.

I enlighet med Strömmans (1995) slutsatser visar min studie att omgivningens språkfördelning återspeglas i det företagsinterna språklandskapet, vilket betyder att Mirkas personal består av både finsk- och svenskspråkiga anställda. Utifrån informanternas svar kan man dra slutsatsen att den tvåspråkiga arbetsmiljön har blivit en naturlig del av fallföretagets kultur och verksamhet. Härav följer att ibland tas det för givet att alla behärskar det andra språket tillräckligt bra, speciellt när det gäller de som är i minoriteten. Fast all information inte nödvändigtvis förmedlas lika noggrant på båda språken är det trots allt viktigt att fallföretaget kontinuerligt strävar efter att beakta båda språkgrupperna så opartiskt som möjligt. Refererande till Strömmans (1995) forskningsresultat blir denna strävan självfallet lättare med hjälp av språkkunniga förmän som är benägna att använda det andra språket. I detta sammanhang förtjänar det också att fästa intresse vid Barner-Rasmussens (2011) strategier om individuella inställningar till språkanvändning. De tolkningar som jag gjorde av intervjusvaren avslöjar att vissa personer är mera engagerade i att säkerställa en jämlik behandling för alla anställda oberoende av deras modersmål. Fast den tvåspråkiga kommunikationen allmänt taget tycks fungera bra och utan större konflikter, finns det ändå alltid möjlighet till förbättring. Detta gäller både det organisatoriska och individuella planet.

Enligt min uppfattning finns det flera olika faktorer som tillsammans gör att tvåspråkigheten på Mirka tycks fungera rätt bra. För det första har de anställda, som mestadels härstammar från närregionen, blivit vana vid att höra två språk användas jämsides. Ytterligare tas det upp redan vid anställningen att företaget är tvåspråkigt och att enspråkiga personer måste acceptera detta för att kunna anpassa sig till arbetsgemenskapen. Således kan obligatorisk svenskundervisning även vara till nytta i arbetslivet. Ett annat möjligt skäl för den tvåspråkiga kommunikationens positiva nuläge är att företaget strävar efter att beakta båda språkgrupperna så opartiskt som möjligt, vilket

syns bland annat i beslutet att kräva kunskaper i båda språken av personer som är tvungna att sprida information till de underställda.

Den utvalda materialinsamlingsmetoden visade sig vara lämplig för studiens ändamål. På grund av att intervjuerna baserade sig på färdigt formulerade temaområden, som också utgjorde utgångspunkten för själva analysen, var tröskeln från materialet till analysen låg. Enligt min mening var det också motiverat att utföra en temaanalys av materialets innehåll, eftersom själva forskningsmaterialet samlades in utifrån vissa temaområden. Jag vill ändå påpeka att närmare granskning av intervjumaterialet visade att i vissa situationer kunde jag ha ställt mera preciserande följdfrågor beroende av informanternas tidigare svar. Ytterligare hade jag ibland svårigheter med den tekniska utrustningen som användes för att spela in intervjuerna. Oavsett dessa brister har jag lyckats få fram sådan information som tillät mig att besvara forskningsfrågorna.

Som redan tidigare fastställts är föreliggande undersökning en fallstudie, vars resultat inte är direkt generaliserbara i andra sammanhang. Trots detta förmodar jag att min studie kan erbjuda intressanta riktlinjer för mera allmängiltiga undersökningar inom ämnet. Enligt min mening skulle det vara motiverat att forska vidare i den dynamiken som existerar mellan en tvåspråkig arbetsgemenskap och företagets interna informationsförmedling. Denna undersökning kunde utvidgas med att studera arbetarnas attityder till språkfrågor och granska hur väl de motsvarar arbetsledarnas och fabrikschefernas synpunkter.

# Referenser

## Forskningsmaterial

Intervju med personalchef Leif 17.2.2012, Jeppo

Intervju med fabrikschef Tomas 23.3.2012, Oravais

Intervju med arbetsledare Erik 23.3.2012, Oravais

Intervju med arbetsledare Niklas 23.3.2012, Oravais

Intervju med fabrikschef Eija 3.4.2012, Karis

Intervju med arbetsledare Ulla 3.4.2012, Karis

Intervju med arbetsledare Vesa 3.4.2012, Karis

## Källor

Allardt, Erik & Starck, Christian, 1981: *Språkgränser och samhällsstruktur. Finlandssvenskarna i ett jämförande perspektiv*. Stockholm: Almqvist & Wiksell.

Andersen, Helle & Rasmussen, Erik S., 2004: The role of language skills in corporate communication. I: *Corporate Communications: An International Journal*, 9 (3), 231–242.

Barner-Rasmussen, Wilhelm, 2011: *Affärer eller business? En studie av språkanvändning i det ekonomiska samarbetet mellan Finland och Sverige*. Finlands svenska tankesmedja Magma.

Borenius, Andrea, 2009: *Ett företag – men hur många språk? En kartläggning av den språkliga vardagen på internationella företag i Finland med fokus på tvåspråkighet*. Pro gradu-avhandling. Helsingfors: Svenska handelshögskolan.

Borenus, 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*. Kandidatavhandling. Helsingfors: Svenska Handelshögskolan.

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

Clampitt, Phillip G. & Downs, Cal W., 1993: Employee perceptions of the relationship between communication and productivity: A field study. I: *Journal of Business Communication*, 30, 5–28.

Dalen, Monica, 2008: *Intervju som metod*. Malmö: Gleerups utbildning.

Downs, Cal W., 1988: *Communication Audits (Management Applications Series)*. Scott Foresman & Co.

Dylan-projekt, 2006: Language Dynamics and Management of Diversity. (31.3.2012.)  
<http://www.dylan-projekt.org>

Erikson, Peter, 2008: *Planerad kommunikation: Strategiskt ledningsstöd i företag och organisationer*. Malmö: Liber.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha, 2008: *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana, 2007: Teemahaastattelu: opit ja opetukset. I: Aaltola, Juhani & Valli, Raine (red.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. 2. korjattu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus. 25–43.



Farrant, James, 2003: *Internal communications: a specially commissioned report*. London: Thorogood.

Finlands kommunförbund, 2012: Svensk- och tvåspråkiga kommuner. (25.03.2012.)  
<http://www.kunnat.net/sv/kommuner/svensk-tvasprakiga/Sidor/default.aspx>

Finlex, 1999: Finlands grundlag. (11.6.1999/731). (12.11.2011.)  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Finlex, 2007: Lag om samarbete inom företag (30.3.2007/334). (12.11.2011.)  
<http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2007/20070334>

Finlex, 1978: Lag om samarbete inom företag, upphävt (22.9.1978/725). (12.11.2011.)  
<http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/kumotut/1978/19780725>

Finlex, 2003: Språklag (6.6.2003/423). (13.12.2011.)  
<http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2003/20030423>

Fishman, Joshua A., 1965: Who Speaks What Language to Whom and When? I: *La Linguistique*, 1 (2), 67–88.

Folktinget, 2011: Svenskan i Finland. (12.11.2011.) <http://www.folktinget.fi/sve/svenskan/>

Fredriksson, Riikka, Barner-Rasmussen, Wilhelm & Piekkari, Rebecca, 2006: The multinational corporation as a multilingual organization, the notion of a common corporate language. I: *Corporate Communications: An International Journal*, 11 (4), 406–423.

Gumperz, John J., 1969: The Measurement of Bilingualism in Social Groups. I: Kelly, L.G. (red.), *The description of measurement of bilingualism*. Toronto. 242–249.

Hagman, Carin, 2010: *Intern kommunikation vid Oy Ahola Transport Ab*. Examensarbete. Jakobstad: Mellersta Österbottens yrkeshögskola.

Harzing, Anne-Wil & Feely, Alan J., 2008: The language barrier and its implications for HQ-subsiidiary relationships. I: *Cross Cultural Management: An International Journal*, 15 (1), 49–61.

Hede, Hans, Höglund, Göran, Karlström, Ralf & Wester, Holger, 2005: Slipmaterial som högteknologi. I: Nordman, Kurt (red.), *Spjutspetsar – tretton berättelser om finländsk topptechnik*. Helsingfors: Svenska tekniska vetenskapsakademien. 89–104.

Heide, Mats, Johansson, Catrin & Simonsson, Charlotte, 2005: *Kommunikation & organisation*. Malmö: Liber.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula, 2007: *Tutki ja kirjoita*. 13.– 14. osin uud. laitos. Helsinki: Tammi.

Hyltenstam, Kenneth & Stroud, Christopher, 1991: *Språkbyte och språkbevarande. Om samiskan och andra minoritetsspråk*. Lund: Studentlitteratur.

Juholin, Elisa, 1999: *Sisäinen viestintä*. Helsinki: Inforviestintä.

Juholin, Elisa, 2009: *Viestinnän vallankumous – löydä uusi työyhteisöviestintä*. Helsinki: WSOYPro.

Kankaanranta, Anne, 2005: *“Hej Seppo, could you pls comment on this!” – Internal Email Communication in Lingua Franca English in a Multinational Company*. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House.

Kuula, Arja, 2006: *Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Vastapaino.

KWH Group, 2009: History. (9.1.2012.) <http://www.kwhgroup.com/English/History>

KWH Mirka Ltd, 2011: History. (11.11.2011.)  
[http://www.mirka.com/en/top\\_menu/About\\_Mirka/Mirka-history/](http://www.mirka.com/en/top_menu/About_Mirka/Mirka-history/)

Larsen, Ann Kristin, 2009: *Metod helt enkelt: en introduktion till samhällsvetenskaplig metod*. Malmö: Gleerup.

Larsson, Larsåke, 2001: *Tillämpad kommunikationsvetenskap*. 2:a uppl. Lund: Studentlitteratur.

Lehtovaara, Heini, 2009: *Working in four official languages: The perceptions of OGB employees on the role of language in internal communication*. Pro gradu-avhandling. Helsingfors: Helsingin kauppakorkeakoulu.

Lüdi, Georges, Höchle, Katharina & Yanaprasart, Patchareerat, 2010: Plurilingual practices at multilingual workplaces. I: Meyer, Bernd & Apfelbaum, Birgit (red.), *Multilingualism at work – From policies to practices in public, medical and business settings*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company. 211–234.

Marschan, Rebecca, Welch, Denice & Welch, Lawrence, 1997: Language: The Forgotten Factor in Multinational Management. I: *European Management Journal*, 15 (5), 591–598.

Marschan-Piekkari, Rebecca, Welch, Denice & Welch, Lawrence, 1999: In the shadow: the impact of language on structure, power and communication in the multinational. I: *International Business Review*, 8, 421–440.

Merriam, Sharan B., 1994: *Fallstudien som forskningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.

Mirka News 02/2009, Oy KWH Mirka Ab:s personaltidning.

Raseborgs stad, 2009: Staden i ett nötskal. (18.2.2012.)

<http://www.raseborg.fi/service/forvaltning/staden-i-ett-notskal>

Ryen, Anne, 2004: *Kvalitativ intervju – från vetenskapsteori till fältstudier*. Malmö: Liber ekonomi.

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

Statistikcentralen, 2009: Företag. (13.11.2011.)

[http://www.stat.fi/tup/suoluk\\_yritykset\\_sv.html](http://www.stat.fi/tup/suoluk_yritykset_sv.html)

Strid, Jan, 2009: *Internkommunikation inom organisationer, företag och myndigheter*. Lund: Studentlitteratur.

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

Tange, Hanne & Lauring, Jakob, 2009: Language management and social interaction within the multilingual workplace. I: *Journal of Communication Management*, 13 (3), 218–232.

Vaara, Eero, Tienari, Janne, Piekkari, Rebecca & Sääntti, Risto, 2005: Language and the circuits of power in a merging multinational corporation. I: *Journal of Management Studies*, 42 (3), 595–623.

Vörå kommun, 2011: Kommunfakta. (9.1.2012.) <http://vora.fi/kommunen/kommunfakta/>

Åberg, Leif, 1997: *Viestinnän strategiat*. Helsinki: Inforviestintä.

# Bilagor

## Bilaga 1

### Intervjuguide (på svenska)

1. Allmän berättelse om språkanvändning på arbetsplatsen.
2. Arbetsplatsens tvåspråkighet, hur syns det.
3. Språkkunskap, allmänna kommentarer.
4. Konkreta situationer gällande informationsförmedling på två språk
  - faktorer som påverkar språkvalet
  - användning av båda språk parallellt, exempelsituationer.
5. Språkfrågornas behandling i företagets vardag
  - tar man upp språkrelaterade frågor överhuvudtaget

### Haastatteluopas (suomeksi)

1. Yleiskuvaus siitä miten kieliä käytetään työpaikalla.
2. Työpaikan kaksikielisyys, missä se näkyy.
3. Kielitaito, yleisiä kommentteja.
4. Konkreettisia tiedonvälitystilanteita
  - kielen valintaan vaikuttavat tekijät
  - molempien kielten käyttäminen rinnakkain, esimerkkitalanteita.

5. Kielikysymyksistä keskusteleminen työpaikan arkipäivässä
  - otetaanko kieliasioita ylipäänsä esille

## Bilaga 2

### De finskspråkiga citaten

#### **Eijas citat**

- A. ”ei oikeestaan ollu yhtään ohjeita, tai [...] sanotaan et vähemmistö ohjeista oli käännetty ruotsiks.”
- B. ”ihan jos on tällaista yleistä asiaa niin sitä ei välttämättä ole sitä ruotsinkielistä materiaalia.”
- C. ”johtua siitäkin että koska mä oon itse suomenkielinen, et mun on melkein itsellä niinku hankalampi lähteä viemään ja vetämään kokousta ruotsiks.”
- D. ”ei se nyt mun mielestä välttämättä ole negatiivista se keskustelu, mutta kuitenkin niin että pidetään mielessä että meillä on niitä molempia kieliä täällä näin.”
- E. ”ehkä ne ruotsinkieliset on tyytyny siihen et ne saa sen [informaation] suomeks ja ymmärtää sen.”
- F. ”jos se [informaatio] menee työntekijöille asti niin se pitää olla kyllä jollakin tavalla selitetty tai käännetty selkeesti ruotsista suomeks.”
- G. ”[s]e kestää sit aina vähä kauan saada ne [käännökset].”
- H. ”meidän ruotsinkieliset jopa sanoo et ne ei välttämättä ymmärrä kun ne Jepualla puhuu ruotsia.”
- I. ”[s]it tottakai kysytään että nyt en pysyny mukana et voitko sanoa vaik suomeks tai uudestaan, et se uskallus tietysti pitää olla ja kaikilla ei välttämättä ole sitä uskallusta.”
- J. ”niinku ymmärrän sen [mitä sanotaan] mutta menee pitkän aikaa ja silloinhan me ollaan jo seuraavassa [...] asiassa tai voidaan olla.”

- K. ”se on heillä sitte suomen kieli tai mitä mä oon käyny kattomassa niitä kokouksia niin kyllä ne on suomen kielellä kyllä suurimmaks osaks.”
- L. ”siis kun meillähän on se kaksikielisyys, että meillä on kolme oikeestaan sellasta [ruotsinkielistä työntekijää] jotka ei hirveesti puhu sitä suomen kieltä, kaikki muut niinku osaa sen suomen melkein täydellisesti.”
- M. ”ennen ku Mirka tuli kuvioihin niin aika pitkälti mentiin täällä vain suomen kielellä.”
- N. ”me ei oikeestaan olla vaadittu et osaa molemmat kielet koska se on - - mä en tiedä toteutuuko se välttämättä.”
- O. ”meidän kaikki toimihenkilöt ainaki ymmärtää vaikka ei nyt välttämättä puhu sitä ruotsia niin hirveen hyvin.”

#### **Ullas citat**

- A. ”ei se oo niin tarkkaa että kummalla kielellä vastaa, että se on niinkun pääasia että kaikki selviää.”

#### **Vesas citat**

- A. ”ne [Pohjanmaalla] on niinku pikkuhiljaa alkanu oppii [...] et kysytään että kummalla kielellä puhutaan.”
- B. ”joutuu kysymään että voitko sanoo uudestaan tai et voisinko saada saman suomeks.”
- C. ”lähestulkoon kaikki [ruotsinkieliset] on sanonu et siellä on Jepualla sellasii murteita et mistä he ei ymmärrä niinku sanaakaan.”
- D. ”sit joutuu harjottamaan sitä omaa ruotsin kieltään, [...] muuten menee entisestä huonommaks vaan.”