

VASA UNIVERSITET

Filosofiska fakulteten

Emma Dahl

Tvåspråkighet i en myndighetsorganisation ur ett kommunikativt  
funktionsperspektiv

Avhandling pro gradu i modersmålet svenska

VASA 2010

INNEHÅLL	
TABELLER	3
FIGURER	3
SAMMANFATTNING	5
1 INLEDNING	7
1.1 Regionförvaltningsreformen	8
1.2 Syfte	11
1.3 Material	14
1.4 Metod	16
2 ORGANISATIONSKOMMUNIKATION	19
2.1 Begreppet 'organisation'	19
2.1.1 Organisationsstruktur	20
2.1.1.1 Formell och informell struktur	20
2.1.1.2 Specialisering i en organisation	22
2.1.2 Organisationskultur	23
2.2 Organisationskommunikation	25
2.2.1 Intern och extern kommunikation	26
2.2.2 Meningsskapande kommunikation	28
2.3 Kommunikation i en offentlig organisation	29
2.4 Organisationsförändring	31
3 OM TVÅSPRÅKIGHET	33
3.1 Det tvåspråkiga forskningssammanhanget	33
3.2 Tvåspråkig myndighetsorganisation	35
3.3 Modersmål och tvåspråkighet	36
3.4 Ett socialt perspektiv på tvåspråkighet	39
3.4.1 Funktionell tvåspråkighet	39

3.4.1.1	Språkval	40
3.4.1.2	Språkanvändning	41
3.4.2	Attityd och tvåspråkighet	42
3.4.3	Känslor i sociala sammanhang	44
3.5	Tvåspråkig kommunikation i kontaktytor	46
4	TVÅSPRÅKIGHET I EN MYNDIGHETSORGANISATION	49
4.1	Specialisering i organisationen	50
4.1.1	Specialisering på organisationsnivå	50
4.1.1.1	Geografisk specialisering	51
4.1.1.2	Språklig specialisering	51
4.1.2	Specialisering på individnivå	54
4.1.2.1	Arbetserfarenhet	55
4.1.2.2	Språkidentitet och språkkunskap	56
4.1.2.3	Språklig specialisering i arbetsuppgifter	59
4.2	Den meningsskapande kontaktytan i en tvåspråkig organisation	62
4.2.1	Funktionell tvåspråkighet i den tvåspråkiga organisationen	62
4.2.1.1	Främjande faktorer	63
4.2.1.2	Motverkande faktorer	66
4.2.2	Känslor i den tvåspråkiga och den enspråkiga organisationen	71
4.3	Språkanvändning i den tvåspråkiga organisationen	75
4.3.1	Informell kontaktyta	76
4.3.2	Formell kontaktyta	81
4.4	Tvåspråkig organisation i ett framtidsperspektiv	86
4.4.1	Tvåspråkighet i nuet och i framtiden	87
4.4.2	Konkreta utmaningar och förverkligande	91
4.4.3	Frågeställningar för framtida forskning	95
5	SLUTDISKUSSION	97
	LITTERATURFÖRTECKNING	99

## BILAGOR

Bilaga 1. Enkätfrågor	105
-----------------------	-----

## TABELLER

Tabell 1. Geografisk spridning i den enspråkiga och tvåspråkiga organisationen	51
Tabell 2. Åsikter i den tvåspråkiga organisationen om möjligheten att ge tvåspråkig service på en enspråkig ort	54
Tabell 3. Arbetsår i den enspråkiga och den tvåspråkiga organisationen	55
Tabell 4. Muntliga och skriftliga kunskaper i L2 i den enspråkiga och den tvåspråkiga organisationen	57
Tabell 5. Muntliga och skriftliga kunskaper i L2 i den tvåspråkiga organisationen	58
Tabell 6. Uppgifter på finska och uppgifter på svenska i den enspråkiga och den tvåspråkiga organisationen	60
Tabell 7. Uppgifter på finska och uppgifter på svenska i den tvåspråkiga organisationen enligt informanternas modersmål	61
Tabell 8. De anställdas motivation att utveckla sina kunskaper i svenska i den enspråkiga organisationen	93

## FIGURER

Figur 1. Ett organisationsschema över den studerade myndighetsorganisationen	9
Figur 2. En modell av individens språkliga interaktion i en organisation genom ett kommunikativt funktionsperspektiv	47
Figur 3. Språklig specialisering i den enspråkiga och den tvåspråkiga organisationen	52
Figur 4. Språklig specialisering i den tvåspråkiga organisationen enligt informanternas modersmål	53
Figur 5. Faktorer som främjar tvåspråkigheten i organisationen	66
Figur 6. Faktorer som motverkar tvåspråkigheten i organisationen	70
Figur 7. Språkanvändning i samtal om arbetet mellan anställda	76
Figur 8. Språkanvändning i samtal om annat än arbete mellan anställda	77

Figur 9.	Språkanvändning i kafferummet	78
Figur 10.	Språkanvändning i samtal med kunder	80
Figur 11.	Språkanvändning i arbetsgrupper	81
Figur 12.	Språkanvändning i möten	83
Figur 13.	Språkanvändning i förhandlingar	84
Figur 14.	Språkanvändning vid informationstillfällen	85
Figur 15.	Utmaningar för den framtida tvåspråkiga organisationen	94

---

**VASA UNIVERSITET****Filosofiska fakulteten**

<b>Författare:</b>	Emma Dahl
<b>Avhandling pro gradu:</b>	Tvåspråkighet i en myndighetsorganisation ur ett kommunikativt funktionsperspektiv
<b>Examen:</b>	Filosofie magister
<b>Ämne:</b>	Modersmålet svenska
<b>Årtal:</b>	2010
<b>Handledare:</b>	Nina Pilke

---

**SAMMANFATTNING:**

Syftet med denna avhandling är att beskriva villkoren för tvåspråkighet i en myndighetsorganisation inför en omfattande reform. Avhandlingen kan följaktligen bidra till att öka kännedomen om den verksamhetskultur och -miljö som främjar tvåspråkigheten i en myndighetsorganisation. I avhandlingen undersöks hur anställda i en tvåspråkig organisation upplever tvåspråkighet samt hur anställda i en enspråkig organisation ser på tvåspråkighet inför regionförvaltningsreformen.

Utgångspunkten för analysen är ett kommunikativt funktionsperspektiv. För att analysera den faktiska språkanvändningen, upplevelserna, känslorna samt föreställningarna i organisationen görs en kategorisering i kontaktytor. De utgångspunkter som de anställda i den tvåspråkiga organisationen har via upplevelser, jämförs med hur de anställda i en enspråkig organisation betraktar tvåspråkighet för att belysa utmaningarna för den framtida organisationen. Materialet utgör en del av en enkätundersökning som utförts inom delprojektet *Regionförvaltningsreformen i ljuset av tvåspråkighet och informationsförmedling* vid Vasa universitet.

Min avhandling visar att de anställda i den tvåspråkiga organisationen (finsk- och svenskspråkiga) känner sig delaktiga i organisationskommunikationen. De upplever att de kommer i kontakt med både finska och svenska språket samt att det finns en acceptans för den individuella variationen ifråga om språkidentitet och språkkunskap. Ytterligare visar avhandlingen att de anställda i en enspråkig organisation (finskspråkig) känner osäkerhet inför tvåspråkighet eftersom tvåspråkigheten känns svår att införliva med deras nuvarande kultur i praktiken. I framtiden är det en utmaning att samordna olika aktörer till en ny helhet där en ny gemenskap ska formas ifråga om språket, kommunikationen och kulturen.

---

**NYCKELORD:** Tvåspråkighet, organisation, kommunikation, attityd, språkanvändning



## 1 INLEDNING

*”Språket stärks och växer då det används, men försvagas och krymper om det ligger i träda.” (Tandefelt 2003: ix)*

Finland är ett officiellt tvåspråkigt land vilket innebär att staten i enlighet med språklagen har skyldighet att ge service på landets två officiella språk, finska och svenska. Citatet ovan har getts av Tandefelt i hennes språkpolitiska handlingsprogram för svenskan. Tandefelt säger ”då det används” och denna avhandling syftar bl.a. till att studera språkanvändning för att öka förståelsen för tvåspråkighet i praktiken. En central tanke som konstruerar en grund för denna avhandling är hur tvåspråkigheten kan stödjas och bevaras i finländsk statsförvaltning. De statliga centralförvaltningsmyndigheterna är alltid tvåspråkiga, medan lokal- och regionförvaltningsenheterna är enspråkiga om de endast omfattar enspråkiga kommuner. (Justitieministeriet 2009) Att fungera tvåspråkigt ställer krav på kommunikationen i en organisation.

Språklig specialisering, språkanvändning, känslor och attityder till språk är centrala aspekter inom det tvåspråkighetsperspektiv som är utgångspunkt för denna undersökning. Undersökningen placerar både arbetslivet och individen i centrum. Tvåspråkighet betraktas ur ett samhällsperspektiv och ur ett attitydperspektiv eftersom undersökningen handlar om individens egna erfarenheter av funktionell tvåspråkighet och inställningar till bruket av två språk, i detta fall finska och svenska.

Denna avhandling pro gradu görs i anknytning till ett delprojekt inom det nationella samarbetsprojektet *Tvåspråkigheten och det mångkulturella Finland – utbyte och utmaningar i ett framtidsperspektiv* (TMF). Syftet med projektet är att studera vilken slags verksamhetskultur och vilka slags verksamhetsbetingelser som bäst stödjer tvåspråkighet i det finländska samhället. Avhandlingen faller inom ramen för delprojektet *Regionförvaltningsreformen i ljuset av tvåspråkighet och informationsförmedling*. Syftet med delstudien är att studera reformen i fackintern och fackextern myndighetskontext. I enlighet med syftet fokuserar delstudien på villkoren



för informationsförmedling och fungerande tvåspråkighet inom myndigheter i samband med en omfattande reform.

### 1.1 Regionförvaltningsreformen

Den bakgrundsliggande faktorn till undersökningen är att regionförvaltningen i Finland har förnyats och utvecklats genom reformeringsprojektet ALKU. Målsättningen med projektet är att ”reformera regionförvaltningen på ett omfattande sätt och att åstadkomma en medborgar- och kundinriktad regionförvaltning som fungerar effektivt och resultatrikt” (Finansministeriet 2009a). Från och med den 1.1.2010 lades följande regionförvaltning ned: länsstyrelserna, arbets- och näringscentralerna, regionala miljöcentralerna, miljötillståndsverken, vägdistrikten och arbetarskyddsdistriktens arbetsskyddsbyråer. Regionförvaltningen omorganiserades och koncentrerades i två nya myndigheter: regionförvaltningsverk (AVI) och närings-, trafik- och miljöcentralen (NTM). (Statskontoret 2009) Organisationsförändringen förenade en del av de enspråkiga centralerna med de tvåspråkiga centralerna. Denna studie gäller två av de organisationer som vid införandet av reformen bildade femton nya NTM centraler.

Undersökningen utförs vid regionförvaltningens verksamhetsställen i Vasa, Seinäjoki, Uleåborg och Karleby. Figur 1 nedan ger en överskådlig bild av alla aktörer i den regionförvaltningsmyndighet som här är föremål för undersökningen. I den empiriska delen behandlas de nio aktörer där informanterna arbetar som tillhörande en enspråkig organisation (ES) och en tvåspråkig organisation (TS).



**Figur 1.** Ett organisationsschema över den studerade myndighetsorganisationen

Efter omorganiseringen vid inledandet av 2010 innebar de nya enheterna följande förändringar. TE-centralen i Seinäjoki, en del av länsförvaltningen, västra Finlands miljöcentral och Vasa vägdistrikt överfördes till Södra Österbottens NTM-central vars huvudort är Seinäjoki. Till verksamhetsområdet för Södra Österbottens NTM-central, hör i trafik- och miljöfrågor även Österbotten och Mellersta Österbotten. Österbottens TE-central och en del av länsförvaltningen överfördes till Österbottens NTM-central. För Norra Österbottens del blev Uleåborg huvudort för centralen. (se Närings-, trafik- och miljöcentralen 2010) Karleby ingår i Södra Österbottens och Österbottens NTM-centraler eftersom orten tilldelades ett års respit då beslutet om dess placering ännu inte fattats och en överföring till Norra Österbottens NTM-central kan bli aktuell.

Reformen av regionförvaltningen har gett upphov till en språklig debatt då de nya tvåspråkiga centralernas huvudsäten förläggs till finska orter istället för områden där tvåspråkigheten är väl representerad i samhället. Debatten om Österbottens NTM-central har förts i media och i politiska sammanhang kring svenskan och huruvida den

nya centralen kan upprätthålla servicen på svenska när den nya centralens huvudverksamhet förläggs till Seinäjoki (se t.ex. Henriksson 2008). Svenska Finlands folkting (lagstadgad intressebevakningsorganisation) har i en skrivelse till Finlands president nämnt regionförvaltningsreformen som en utveckling mot försvagad tvåspråkighet, och som en allvarlig konsekvens för möjligheten att bemöta de språkliga rättigheterna (Folktinget 2009). Organisationsförändringen är intressant ur ett språkligt perspektiv eftersom enspråkiga aktörer i Seinäjoki fusionerades med tvåspråkiga aktörer i Karleby och Vasa. Processen kring Karlebys orientering är orsaken till att den enspråkiga organisationen i Uleåborg även berör denna undersökning.

Svenska Finlands folkting gav juris doktor Kaarlo Tuori i uppdrag att ge ett sakkunnigutlåtande om regionförvaltningsreformen. Tuori hänvisar bl.a. till grundlagens 17 § om allas rätt till eget språk och egen kultur, när han konstaterar att lösningen med en enspråkig serviceenhet för att trygga minoritetens språkliga rättigheter är problematisk. Enligt Tuori ingår i lagutkastet om såväl regionförvaltningsverken som närings-, trafik- och miljöcentralerna en bestämmelse enligt vilken dessa verk kan ha en särskild svenskspråkig serviceenhet för skötseln av uppgifter som hör till deras verksamhetsområde. Detta menar Tuori kan vara avsett att tillämpas ifråga om verksamhetsområdet i Norra Österbotten. Vidare hänvisar Tuori till språklagen där det sägs att en enspråkig serviceenhet kan tillämpas i undantagsfall och enligt Tuori avviker propositionen om svenskspråkiga serviceenheter från språklagen då de inte förutsätter särskilda omständigheter. (Tuori 2009)

Regionförvaltningsreformen har även initierat samhällsvetenskaplig forskning. Förvaltningslösningarnas språkliga konsekvenser (SpråKon) är ett forskningsprojekt vars syfte ”är att utreda vilka konsekvenser de senaste årens förvaltningsreformer har för Svenskfinland och för det svenska språket i Finland” (Helsingfors universitet 2006). Projektet har hittills bl.a. resulterat i en publikation där Lindfors (2009) redogör för den språkliga organiseringen vid regionala förvaltningsenheter. I en debattartikel publicerad i Vasabladet diskuterar Nordberg (2008), forskningsassistent i projektet, regionförvaltningsreformens språkliga konsekvenser och utmaningar för Vasa och Karleby. Nordberg (2008) anser att det innebär stora utmaningar att ge svenskspråkig

service i verksamhetsområdet Norra Österbotten om enheten i Karleby överförs dit. Sjöblom, Sandberg, Eklund, Andersson och Lindfors (2008), SpråKon:s forskargrupp, påpekar i en artikel i Hufvudstadsbladet att de nya förvaltningsstrukturerna, däribland regionförvaltningsreformen, förenar människor och områden så att nya okända språkförhållanden uppstår.

Med anledning av språkfrågan tillsatte finansministeriet en arbetsgrupp med tidsramen en månad (6.10.2009–6.11.2009). Arbetsgruppens målsättning var att stödja och vägleda tvåspråkigheten i de nya centralerna samt klarlägga möjligheterna att kunna ge tvåspråkig service utgående från de nya riktlinjerna. Arbetsgruppen gav ut en rapport som inleds med en grundlig beskrivning av vad språklagen anger. Kort sammanfattat har staten skyldighet att ge tvåspråkig service samt ansvara för att statligt anställda uppfyller språkraven enligt språklagen. (Finansministeriet 2009b)

I arbetsgruppens rapport konstaterar arbetsgruppen att den planerade NTM-centralen i Norra Österbotten inte har möjlighet att ge fullständig tvåspråkig service om inga åtgärder vidtas. Arbetsgruppen anser även att deras arbete försvårats då information saknas om var de anställda vid Mellersta och Norra Österbottens regionförvaltning kommer att ha sin slutliga placering. Vidare konstaterar arbetsgruppen följande: ”Arbetsgruppen anser att dess arbete endast utgör en del av det utredningsarbete som krävs för att lösa frågan om regionindelningen.” Arbetsgruppen tillfrågade även professor Olli Mäenpää som anser att arbetsgruppens tidsram är för kort med tanke på de höga krav som ställts på arbetsgruppen. (Finansministeriet 2009b)

## 1.2 Syfte

Syftet med denna avhandling är att beskriva villkoren för tvåspråkighet i en myndighetsorganisation inför en omfattande reform (se avsnitt 1.1). Forskningsfrågorna är följande:

1. Hur ser den språkliga specialiseringen ut i en sakkunnigorganisation?
2. Hur upplever de anställda tvåspråkighet i en tvåspråkig sakkunnigorganisation?
3. Hur ser de anställda på tvåspråkighet i en enspråkig sakkunnigorganisation?

Den språkliga specialiseringen i organisationen studeras genom frågor som belyser hur många språk de anställda fungerar på i arbetet, vilka språk de sköter sina arbetsuppgifter på samt vilket modersmål och vilka språkkunskaper de anställda har. I denna avhandling inkluderar upplevelse både de anställdas erfarenheter (faktisk språkanvändning) samt de attityder och känslor de ger uttryck för vilka har formats i det sociala sammanhanget (se avsnitt 3.4). Attityd betraktas i undersökningen som en människas psykologiska konstruktion av verkligheten och kan innefatta såväl erfarenheter som känslor (se avsnitt 3.4.2). Upplevelserna studeras utgående från språkmönster gällande användningen av två språk (finska, svenska) och via de känslor samt attityder de anställda har i en tvåspråkig organisation. I fråga om hur de anställda i en enspråkig sakkunnigorganisation ser på tvåspråkighet tar undersökningen fasta på de anställdas individuella föreställningar och känslor.

Undersökningen kan belysa följande aspekter: olika språkmönster gällande användningen av två språk vid en tvåspråkig organisation och hur tvåspråkighet uppfattas av individer i en organisation. Språkmönster syftar till den vardagliga språkliga kommunikationen, på antingen finska eller svenska, bland de anställda i den tvåspråkiga organisationen i olika sammanhang (kontaktytor, se avsnitt 3.5). I undersökningen sätts fokus på den muntliga kommunikationskanalen och den direkta kommunikationen. Denna avhandling belyser finskans och svenskans inbördes relationer inom de studerade myndigheterna samt förhållandet mellan de svenskspråkiga och de finskspråkiga i språkanvändningen. Jag utgår från en människouppfattning där tonvikten placeras på både den enskilda individen och kollektivet, en *människa-i-kollektiv* syn enligt Holmes och Solvangs (1991: 41) benämning. De individuella upplevelserna betraktas som en gemensam helhet i organisationen.

Min studie är avsedd att vara ett bidrag till målsättningen med det större projekt där denna undersökning ingår, nämligen att studera vilken slags verksamhetskultur och -

miljö som stödjer tvåspråkigheten i det finländska samhället (se Inledning). Denna avhandling kan belysa de subjektiva uppfattningar som främjar den tvåspråkiga organisationskulturen samt ge ett objektivi mått av den faktiska språkanvändningen i en tvåspråkig organisation. Ytterligare kan avhandlingen bidra till förståelsen för vilka utmaningarna är för den framtida organisationen utgående från hur individer i en enspråkig organisation ser på tvåspråkighet jämfört med individer i en tvåspråkig organisation.

Föreliggande undersökning placerar sig i ett språkligt och ett politiskt sammanhang. Ur ett språkligt perspektiv är det speciellt intressant att få veta hur svenskan, i egenskap av Finlands andra officiella språk med minoritetsstatus, upprätthåller sin livskraft i en tvåspråkig myndighetsorganisation. Undersökningen förväntas ha praktisk nytta då den kan belysa det framtida scenariot för tvåspråkighet i en organisation. Föreliggande undersökning gäller situationen strax före regionförvaltningsreformen. De anställdas språkbruk år 2009 relateras till de villkor och den praxis som råder vid de nya tvåspråkiga myndigheterna 2010. Inom delprojektet (se Inledning) är planen att uppfölja undersökningen med en ny enkät 2011. Ett bisyfte är därför att utgående från resultaten formulera frågeställningar med tanke på den uppföljande enkäten.

Den språkliga specialiseringen kan antas vara lägre i den enspråkiga organisationen med anledning av dess officiella språkstatus vilken i sig själv ger organisationen en formell språklig specialisering. I den tvåspråkiga organisationen kan den språkliga specialiseringen antas vara mångfacetterad då organisationen formellt är tvåspråkig men informellt kan ha en dynamisk sammansättning av människor. Eftersom finska är majoritetsspråk antar jag att det finska språket generellt används mer än svenska i den tvåspråkiga organisationen. Föreställningarna och känslorna i den enspråkiga organisationen kan antas ha stor variation då de anställda inte har en gemensam referensram att utgå ifrån utan många variabler kan influera deras uppfattning. I den tvåspråkiga organisationen har de anställda en gemensam referensram då de arbetar i en tvåspråkig organisation, vilket innebär att de förmodligen uppvisar gemensamma värderingar.

### 1.3 Material

Mitt material består av de svar som samlats in vid en enkätundersökning. Enkäten har utformats i två versioner och anpassats med tanke på myndighetens officiella språkstatus. Den första enkäten är tvåspråkig (finska, svenska) och har sänts till personalen vid TE-centralens verksamhetsställen i Vasa och Karleby, Västra Finlands miljöcentral, Vasa vägdistrikt samt Västra Finlands länsförvaltning. Den andra enkäten är enspråkig (finsk) och har sänts till personalen vid TE-centralen i Uleåborg och Seinäjoki, Norra Österbottens miljöcentral samt till vägdistriktet i Uleåborg. Båda enkäterna skickades ut elektroniskt i december 2009 (10.12–22.12.2009) till ca 1000 informanter totalt. Enkäten besvarades av 167 anställda. Med reformen införlivas de tvåspråkiga organisationerna i Karleby och Vasa med den enspråkiga organisationen i Seinäjoki. Svaret är öppet gällande Karlebys slutliga orientering och verksamheten i Karleby har med anledning av det tilldelats ett års respit.

En elektronisk enkät innebär både för- och nackdelar. En av fördelarna med en elektronisk enkät är att man snabbt kan samla in data medan en nackdel är att noggrannheten hos svarspersonen kan ifrågasättas (Heikkilä 2008: 18). Med en elektronisk enkät kan man nå en stor grupp människor men samtidigt blir det svårt att kontrollera hur enkäten når den tilltänkta målgruppen. Bortfallet riskerar bli större när en elektronisk enkät används eftersom det är svårt att övervaka dess distribution. Den elektroniska enkäten förutsätter även visst tekniskt kunnande hos mottagaren och teknikaliteter kan vålla frustration. Ytterligare kan frågor även misstolkas och missförstås av informanterna så att tolkningen blir en annan än den avsedda.

Informanterna i denna undersökning arbetar vid någon av de nio aktörer i organisationen med fyra specialiseringsområden som är placerad på fyra geografiska områden (se figur 1). Således befinner de sig i olika sociala sammanhang. De anställdas vardag och deras språkliga omgivning kan vara olika. De gemensamma upplevelserna kan vara anknutna till en unik kultur inom den gemensamma organisationskulturen. En utökad geografisk spridning är en utmaning för realiseringen av regionförvaltningsreformen.

Eftersom denna undersökning ingår i ett delprojekt (se Inledning) väljs i enlighet med syftet en del av de frågor som ingår i enkäten. Materialet utgör 12 frågor av de 39 frågor som ingår i den tvåspråkiga enkäten och 8 av de 35 frågor som ingår i den enspråkiga enkäten (se bilaga 1). Enkäten har sammanställts av de ansvariga professorerna för delstudien (Nina Pilke och Merja Koskela vid Vasa universitet). I enkäten ingår slutna frågor, flervalsfrågor och öppna frågor. En del av flervalsfrågorna följer en femskalig likertskala där ett icke graderat alternativ *0 Jag kan inte säga* lagts till som sista alternativ. En likertskala mäter attityder och utgår vanligtvis från en 4–5 stegvis graderad skala med i ena endan *helt av samma åsikt* och i andra ändan *helt av annan åsikt* (Heikkilä 2008: 53–54). Ibland är det skäl att lägga till ett svarsalternativ (0), för de svarande som inte har erfarenhet av det efterfrågade (Ibid.). De flervalsfrågor som studerar språkkunskap utgår från en osgoodskala som byggs upp så att vederbörande ombes ta ställning till påståenden, vanligen genom en fem eller sju gradig skala där ändparen ofta består av motsats par, adjektiv (Ibid.: 54–55). I denna enkät används skalan 1–5, där motsatsparen är försvarligt (=1) och på modersmålsnivå (=5).

Enkäten undersöker två aspekter inom en myndighet: informationsförmedling och tvåspråkighet. De frågor som ingår i denna studie hör till den del av enkäten som studerar tvåspråkighet. Frågorna i den enspråkiga enkäten studerar hur individerna behärskar minoritetsspråket svenska och vilka språk de använder i arbetet samt attityder till tvåspråkighet. Frågorna i den tvåspråkiga enkäten studerar utöver det även specifik användning av finska och svenska i olika sammanhang och individuella upplevelser av tvåspråkighet inom organisationen.

I den tvåspråkiga enkäten blir svenskan betraktad som andra språk (L2) i den finska versionen och vice versa. Två problematiska aspekter framträder i föreliggande undersökning. För det första ges informanterna inte möjlighet att i enkäten välja både finska och svenska som sitt modersmål, utan förväntas välja antingen finska eller svenska, alternativt annat som sitt modersmål. Följden av detta kan vara att några hamnar i en s.k. gråzon, där varken finska eller svenska är det dominerande språket hos individen. I verkligheten upplever individerna möjligen sin språkliga identifikation på ett komplexare sätt än enkäten tillåter. Emellertid menar Skutnabb-Kangas (1981: 38)



att det är ovanligt att ha två modersmål utgående från lingvistiska kriterier om likvärdig kunskap och sociolingvistiska kriterier om likadan funktion för de båda språken.

Den andra problematiken framträder i gränsdragningen mellan intern och extern kommunikation. Trots att undersökningen studerar sådant som traditionellt definieras som intern kommunikation (kommunikation mellan medlemmar i organisationen) berör vissa punkter även den externa kommunikationen eftersom språkanvändningen i kontakt med kunder (extern målgrupp) även undersöks (se avsnitt 4.3.1).

#### 1.4 Metod

I denna undersökning antar jag både en kvantitativ och en kvalitativ ansats för att beskriva tvåspråkighet i en myndighetsorganisation. Undersökningen är av kvantitativ karaktär eftersom jag presenterar resultat i form av statistiska siffervärden. Den kvalitativa ansatsen utgör analysen av sju öppna frågor. Materialet består av en enkät där både slutna, öppna och flervalfrågor ingår. I analysen av forskningsresultaten antar jag ett analytiskt perspektiv. Ett analytiskt perspektiv innebär att de enskilda bitarna fått ett kvantitativt värde och att helheten är summan av de enskilda individerna (Holme & Solvang 1991: 45–46). Därmed fokuserar jag både på kontext och på individ.

I undersökningen betraktas tvåspråkighet som ett socialt fenomen och utgångspunkten är ett funktionellt perspektiv (se Baker 2006: 5; Fishman 1965). I undersökningen ingår individer i en tvåspråkig eller en enspråkig myndighetskontext. I ett tvåspråkigt samhälle används båda språken jämsides. En person som anser sig vara tvåspråkig reflekterar troligen inte över vilket språk hon väljer i en talsituation utan språkvalet har blivit en automatiserad del av hennes tvåspråkighet (Berglund 2008: 102). Baker (2006: 12) hävdar att språken inte kan granskas separat från dess kommunikativa funktion och man skall därför inte enbart fokusera på individens språkbehärskning utan även deras användning.

I analysen tillämpar jag ett kommunikativt funktionsperspektiv och undersöker individens användning av två språk i relation till sitt modersmål och till den språkliga

kontexten som individen befinner sig i. Den funktionella tvåspråkigheten är relaterad till individers upplevelser och kan då belysa faktorer som främjar användning av två språk i organisationen. De attityder och inställningar en person har påverkar språkvalet (Baker 2006: 6). Attityder kan således betraktas som assimilerade i människans handlingar. Ett attitydperspektiv integreras därför med det funktionella perspektivet.

För undersökningen är två variabler av betydelse, nämligen individers modersmål och deras kontext. Analysen baserar sig på individens språkliga utgångsposition (modersmålet) och individens kontext. *Kontext* uppfattas i avhandlingen som en språkbrukskontext (jfr Berglund 2008: 21) på basis av organisationens officiella språkstrategi, d.v.s. som enspråkig (finska) eller tvåspråkig organisation (finska och svenska). Den övergripande kontexten i avhandlingen är en myndighet, en officiell organisation. I analysen betraktas resultatet i ljuset av reformen som ledde till att en enspråkig organisation blev en del av en tvåspråkig organisation och en tvåspråkig organisation en del av en enspråkig organisation.

Den faktiska språkanvändningen i den tvåspråkiga organisationen analyseras genom en deduktiv metod. Den teoretiska ansatsen baserar sig på en informell och en formell kontaktyta (se avsnitt 4.3). Då kan de båda språkens kommunikativa värde, d.v.s. graden av användning av båda språken inom dessa kontaktytor, ge en bild av den informella strukturen i organisationen. Med det avses hur individer i organisationen organiserar sina uppgifter på båda språken. Genom att analysera när, i vilka kontaktytor de båda språken används, kan resultaten beskriva individernas organisering av uppgifter för att matcha den språkliga strategin. Hur individerna i den tvåspråkiga kontexten upplever tvåspråkigheten kopplas samman med relationen mellan de båda språkens användning.

Upplevelse betraktas som det individerna erfarit och de inställningar, attityder och känslor som individerna ger uttryck för. Upplevelserna visar om en individ är involverad i användningen av båda språken i en tvåspråkig kontext. Analysen läggs upp så att både användningen (erfarenheterna) och involverandet (attityder/känslor) beskrivs inom olika kontaktytor i den tvåspråkiga kontexten (se avsnitt 3.5). Resultatet från den

tvåspråkiga kontexten jämförs sedan med de attityder och språkliga utgångspunkter (självbedömda språkkunskaper i svenska) individerna i den enspråkiga kontexten har för att belysa utmaningarna för tvåspråkigheten i den framtida organisationen.

En induktiv metod tillämpas i analysen av de sju öppna svaren vilka analyseras genom innehållsanalys. Den induktiva metoden bygger på en kategorisering utgående från materialet. Innehållsanalysen för två frågor som baserar sig på emotiva faktorer hos informanten (känsla), utgår från MacKinnons (1981) *Category of Response*, som han tillämpade i sin studie om attityder gällande keltiskan i Scotland. Jag kategoriserar enligt följande inställningar: negativ (avig), likgiltig, positiv (stödjande), språkintresserad (vilja att tillägna sig språk) och ingen uppfattning. När det gäller de fem frågor som studerar de inställningar som individerna har till sakfrågan (tvåspråkighet i praktiken) kategoriserar jag svaren enligt nyckelord som beskriver vilka faktorer som är bärande.

## 2 ORGANISATIONSKOMMUNIKATION

*”Kommunikation är en grundförutsättning för att organisationer ska kunna existera och fungera” (Heide, Johansson & Simonsson 2005: 11).*

Citatet ovan ger uttryck för hur viktigt det är att kommunikationen i en organisation fungerar. I detta kapitel presenteras en teoretisk referensram om kommunikation och organisation med tanke på att undersökningen gäller tvåspråkighet i en myndighetsorganisation. Jag diskuterar och definierar centrala begrepp som ’organisation’ och ’organisationskommunikation’.

### 2.1 Begreppet ’organisation’

En organisation är en tillfällig struktur som kontinuerligt befinner sig i en förändringsprocess (Heide m.fl. 2009: 21). Abrahamsson och Andersen (2005: 10) listar en del komponenter som är universella för alla organisationer: mål, människor, struktur, aktivitet och kultur. De anser att det finns skillnader i dessa komponenter i fråga om privata och offentliga organisationer. Thompson (1961: 22) betraktar avsikterna och beteendet hos offentliga och privata organisationer som mer eller mindre likadana. Även Heide m.fl. (2009: 37) menar att likheterna mellan offentliga och privata organisationer är fler än skillnaderna. Liksom Heide m.fl. gör jag ingen skillnad mellan offentlig och statlig i följande diskussion om begreppet organisation. Längre fram, i avsnitt 2.3, redogörs för utgångspunkter vid studerandet av tvåspråkig kommunikation i en offentlig organisation.

En organisation skapas av människor som samarbetar för att nå vissa mål utgående från den rådande organisationsstrukturen och kulturen (Abrahamsson och Andersen 2005: 11). Det finns olika uppfattningar om hur en organisation skall definieras och en del teoretiker tar avstånd från definitioner och talar istället om metaforer (Ibid.). I den traditionella synen på en organisation ses den som ett objektivet fenomen där t.ex. byggnader och datorer skapar organisationsstrukturen (Heide m.fl. 2009: 18). I den moderna organisationsteorin är två perspektiv rådande: organisationer som öppna

system och organisationer som socialt konstruerade betydelse- eller meningssystem (Smircich och Stubbart 1985). En organisation kan betraktas som ett nätverk, bestående av intersubjektivt delade uppfattningar vilka upprätthålls av den vardagliga sociala interaktionen (Walsh och Ungson 1991: 60). I denna undersökning ser jag en organisation som ett socialt system där interaktion och kommunikation utgör grunden.

### 2.1.1 Organisationsstruktur

Med organisationsstruktur menas hur arbetet ordnas och fördelas mellan de anställda i organisationen (Abrahamsson och Andersen 2005: 60). En traditionell syn är att avsikten med en struktur är att organisera och fördela arbetet mellan de anställda för att de skall kunna skapa sig en identitet inom organisationen och arbeta mot organisationens mål. Organisationsstrukturen har därför stort inflytande på hur effektivt de anställda kommunicerar med varandra. (Brooks 2006: 181) I avsnitt 2.1.1.1 redogörs för formell och informell struktur och i avsnitt 2.1.1.2 diskuteras specialisering som en dimension av organisationsstrukturen.

#### 2.1.1.1 Formell och informell struktur

Heide m.fl. (2009: 83) menar att organisationsstrukturen (informell och formell) är nära förbunden till kommunikationen. Den formella strukturen beskriver inte enbart den formella kommunikationen utan styr den också (Rogers och Agarwala-Rogers 1976: 78). En organisationsstruktur är ett villkor för samtidigt som den skapas av interaktion och kommunikation i organisationen (Heide m.fl. 2009: 79). Heide m.fl. (2009) anser att de sociala kommunikationsprocesserna är avgörande för uppkomsten av strukturer.

Heide m.fl. (2009: 80–82) listar traditionella strukturdimensioner i en organisation: *hierarkisk struktur* innebär att det finns över- och underordnade befattningar i ett system, *formalisering* gäller styrning med hjälp av t.ex. regler, rutiner, organisationsscheman och befattningsbeskrivningar, *centralisering* eller motsatsen *decentralisering* avser på vilken nivå inom organisationen besluten tas, *specialisering och arbetsdelning* innebär att människorna som ingår i organisationen specialiserar sig

inom bestämda kompetensområden. Hatch (2006: 197) beskriver dessa som dimensioner i den sociala strukturen i en organisation.

Genom dessa dimensioner kan man förstå organisationens utseende och form men de har inte nödvändigtvis ett samband med hur organisationen fungerar. Många som forskat inom organisationskommunikation anser att en formell struktur kan ge en bild av hur organisationen fördelar arbetet men att den kan inte förklara beteendet hos de anställda eller ge någon djupare förståelse för hur det interna arbetet fungerar (Rogers och Agarwala-Rogers 1976: 78–80). Den formella strukturen är planerad och ger organisationen ordning, stabilitet och förutsägbarhet (Heide m.fl. 2009: 82) Betydelsefullt för språket är organisationens officiella språkstatus. Den officiella beteckningen som tvåspråkig eller enspråkig organisation kan anses höra till den formella strukturen i en organisation.

Förutom en formell struktur har varje organisation också en informell struktur. Den informella strukturen är inte lika synbar som den formella. När man talar om informell struktur är det sådant som människorna i organisationen beslutar om sinsemellan, ansvarsfördelning och uppdelning av arbetsuppgifter. (Heide m.fl. 2009: 82) Den informella strukturen är inte lika konstant som den formella strukturen vars funktion egentligen är att stabilisera för att vägleda de anställda i arbetet. Den informella strukturen kan lätt förändras och är inte offentlig som den formella strukturen är. Rogers och Agarwala-Rogers (1976: 81) anser att den informella och den formella strukturen har en relation där de påverkas av varandra. Utgående från hur bra den informella strukturen fungerar mot den formella kan man dra slutsatser om hur adekvat den formella strukturen är (Ibid.).

I en tvåspråkig organisation är det den formella strukturen i form av lagstadga som bekräftar organisationen som tvåspråkig eller enspråkig, dock är det den informella strukturen som avgör om praktiken. Den formella strukturen säger egentligen ganska lite om hur organisationen fungerar. Ändå är den viktig eftersom den hjälper de anställda att finna en identitet på sin arbetsplats. Med tanke på att en organisation är konstant i förändring ger den formella strukturen stabilitet och trygghet. Förhållandet

mellan den informella och formella strukturen i en organisation bildar tillsammans en helhetsbild av en organisation.

#### 2.1.1.2 Specialisering i en organisation

I följande avsnitt redogörs för specialisering som en strukturdimension i en organisation. Ju mer specialiserade människorna är och ju större geografisk spridning en organisation har, desto större krav ställs det på den interna kommunikationen. Den geografiska spridningen är betydelsefull med tanke på språket i föreliggande undersökning (regionförvaltningen och dess omstrukturering till nya orter). Genom specialisering (differentiering) beskrivs organisationen både på organisationsnivå och på individnivå i den empiriska delen av avhandlingen (se avsnitt 4.1).

Termen *differentiering* används också för specialisering. Vertikal differentiering kan beskrivas som en pyramid och visar hur den hierarkiska fördelningen i en organisation är, hur många chefer och underordnade det finns. Horisontell differentiering redogör för de yrken och specialiteter organisationens medlemmar har och antalet avdelningar och grupper. I den empiriska delen fokuserar jag på den horisontella specialiseringen. Till specialisering hör också geografisk spridning som beskriver organisationens fysiska lokalisering. Den berättar inget om arbetsfördelning eller hierarkiska nivåer men en omfattande geografisk spridning leder till en komplexare organisation. (Heide m.fl. 2009: 80–82) Omgivningen har enligt Abrahamsson och Andersen (2005: 73) inte någon större betydelse för organisationers struktur. Detta kan man förhålla sig kritisk till i detta sammanhang. När man studerar tvåspråkighet har det sociala sammanhanget, individens omgivning både internt och externt, betydelse för den funktionella tvåspråkigheten (se avsnitt 3.4.1.2).

Enligt Allardt (1985: 63) är den sociala differentieringen (specialiseringen) utmärkande för alla grupper. Specialisering fungerar som ett stöd för en grupp vars målsättning är att utföra uppgifter (Ibid.). Hatch (2006: 191) jämför termen *differentiering* med celler som bildar en växt vars olika uppgifter utgör en livsuppehållande funktion (ex. rötter hämtar vatten). Om uppgiften är att producera tvåspråkig service så är den livsuppehållande

funktionen organisationens och individers språkliga specialisering. Många forskare anser att det inte är tänkbart att två språk är utbytbara i alla situationer utan då skulle ett språk småningom ta över. Tvåspråkigheten har möjlighet att fortleva om det råder funktionell differentiering (specialisering) mellan språken, alltså arbetsfördelning mellan språken. (Skutnabb-Kangas 1981: 36; se Fishman 1972a)

Specialiseringsaktiviteter underlättar målsättningarna eller skapar kaos i organisationen och förmågan att integrera är avgörande för att undvika kaos (Hatch 2006: 192). Integration och specialisering står i motsats till varandra. Om organisationen har hög grad av specialisering försvåras förenandet av motsatta uppfattningar internt och således även ett effektivt samarbete mellan individer i organisationen. (Abrahamsson och Andersen 2005: 73)

### 2.1.2 Organisationskultur

Begreppet organisationskultur är mångfacetterat. Eisenberg och Riley (2001) gör en historisk översikt över forskningen om organisationskultur utifrån ett kommunikativt perspektiv. De anser att det är viktigt att poängtera att kulturmetaforen i sig själv förevisar de antaganden, de behov som människan har av att förstå andra och identifiera sin omgivning. Med andra ord berättar begreppet organisationskultur om människans behov av att definiera sin omgivning och att skapa klarhet i tvetydighet. (Eisenberg och Riley 2001: 292)

Enligt Eisenberg och Riley (2001: 294) är kommunikationen grundläggande för kultur. Organisationskulturen uppstår genom en process som består av människans handlingsmönster, dess återkommande beteenden (t.ex. språkanvändning) och dess mening (Ibid.). Användandet av två språk ger upphov till språkliga mönster som formar organisationskulturen. I en tvåspråkig organisation är individerna införlivade med den kultur som råder och språkanvändningen blir en naturlig del av arbetsmiljön.

En organisation kan betraktas som bestående av flera subkulturer som samexisterar (Heide m.fl. 2009: 88). Hatch (2002: 259) betraktar organisationskulturen på olika nivåer där hela organisationskulturen är en subkultur inom samhällskulturen och flera



subkulturer kan ingå i den generella organisationskulturen. Interaktionsmönstret i en organisation innebär oftast att vissa medlemmar har mer kontakt med varandra än andra, vilket bidrar till uppkomsten av subkulturer (Hatch 2002: 261). Informanterna i denna studie ingår i olika subkulturer eftersom de arbetar vid någon av de nio aktörer som ingår i organisationen (se figur 1).

Organisationer ses numera som sociala system, vilka knyts samman av deras gemensamma kulturer. Den gemensamma kulturen utgörs av normer, värderingar, tankesätt, rutiner och ritualer. Utan kommunikation skulle det inte finnas en kultur. (Heide m.fl. 2009: 18–19) Det är vanligt att forskare fokuserar på begreppet organisationskultur som livsstilen i en organisation. Hatch (2002) presenterar ett urval av olika definitioner som olika organisationsforskare har utformat och sammanfattar det gemensamma hos definitionerna. Alla definitioner som Hatch presenterar kopplar samman kulturbegreppet med grupper och återger något som är gemensamt för gruppmedlemmarna, d.v.s. innebörder, antaganden, tolkningar, normer, värderingar och kunskaper. (Hatch 2002: 236–237) Organisationskulturen resulterar i den enskilda individens uppfattningar (Abrahamsson och Andersen 2005: 137). Det innebär att individers uppfattningar om tvåspråkigheten i en tvåspråkig organisation skapas i samspelet med andra individer.

Organisationskulturen styr individers handlande och kan ha samma effekt som formalisering i en organisation (Ibid.). Formalisering kan betraktas som den officiella acceptansen av två språk och två kulturer (se Fishman 1971: 229). Eftersom kulturen konstrueras genom individens värderingar, kan en stabil kultur t.o.m. vara effektivare än formalisering (Abrahamsson och Andersen 2005: 138). Således kan en stabil tvåspråkig kultur anses leda till en effektivare tvåspråkig organisation.

Kombinationen av två språk innebär även koexistens av två kulturer. Många tvåspråkiga människor inser att de i viss mån är påverkade av två kulturer (Grosjean 1982: 157). När man talar om tvåspråkighet går det att sära på två språk men en åtskillnad är inte möjlig när man talar om att vara tvåkulturell (Ibid.: 160). Grosjean (1982: 157) påpekar att begreppet kultur är oerhört omfattande och att studiet av tvåkultur i samband med

tvåspråkighet lyser med sin frånvaro inom forskningen. Baetens Beardsmore (1986: 23) menar att desto mer en person utvecklar sin tvåspråkiga förmåga, desto betydelsefullare blir de tvåkulturella elementen eftersom högre kompetens ökar kännedomen om språkets kulturella innebörd. Meningsskapandet framträder som ett betydelsefullt element i symbiosen av två kulturer. När två kulturer möts och integreras är det inte enbart fråga om summan av två utan snarare om en unik helhet (Grosjean 1985).

Utgående från ett symboliskt-tolkande perspektiv inom organisationsteorin utgår man från att människan skapar och använder symboler och därför borde fokus ligga på meningsskapande inom organisationsforskningen. Detta perspektiv markerar nutida forskning. Forskningen har rört sig från det ekonomiskt anknutna perspektivet mot den öppna systemteorin där människosynen innebär att människor utgör ömsesidigt beroende delar av ett system och är styrda av sin omgivning. (Hatch 2002: 243) Kultur är ett komplicerat begrepp och skapas genom en uppsättning av ömsesidigt relaterade uppfattningar och antaganden (Ibid.: 244). Den tvåspråkiga organisationen skapar en gemensam kultur genom ömsesidig förståelse för de två kulturer som ingår i organisationen.

## 2.2 Organisationskommunikation

Inom tidigare forskning ansågs organisationer vara objektiva fenomen och det var vanligt att man isolerade kommunikation som faktor vid en undersökning för att se vilka effekter den hade (Heide m.fl. 2009: 18). Senare forskning har övergett den tanken och övergått till tanken om att kommunikation skapar organisationens struktur (Rogers och Agarwala-Rogers 1976: 6). Språket är ett verktyg för kommunikationen och utan språk skulle individer inte kunna tala om sin verklighet. Kommunikation utvecklas i en organisation genom att de anställda diskuterar med varandra, löser problem och kommer överens om värdegrunderna inom organisationen.

Deetz (2001: 5) anser att det är intressantare att se på begreppet organisationskommunikation ur olika synvinklar istället för att försöka definiera begreppet. Poängen med det är att man skall försöka förstå sina val istället för att försöka få det korrekt

(Ibid.). Istället för att tillfredsställa en sida framom den andra skall man försöka förstå, inte begränsa. Det problematiska med att utelämna definitioner är att man ger sig in i ett spektrum där det egentligen inte skall finnas gränser och ramar utan istället en sorts variant som visar ett sätt att förklara något. Deetz (2001: 5) menar att organisationskommunikation inte är ett fenomen med många förklaringar utan att varje förklaring kan skapa koncept för och förklara olika fenomen. Denna undersökning syftar till att beskriva och öka förståelsen för tvåspråkighet i en statlig organisation, inte definiera den.

Deetz (2001: 4–6) identifierar tre olika sätt att beskriva organisationskommunikation. Det första sättet är att uppfatta organisationskommunikation som ett specialområde. Det andra sättet att se på begreppet är att man uppfattar kommunikation som ett fenomen i en organisation. Slutligen, enligt det tredje synsättet, kan man närma sig organisationskommunikation genom att betrakta kommunikation som ett sätt att förstå och beskriva organisationer (Ibid.). I denna undersökning ansluter jag mig till det tredje synsättet och närmar mig organisationskommunikation genom en tvärvetenskaplig horisont.

### 2.2.1 Intern och extern kommunikation

Organisationskommunikation uppfattas traditionellt som den interna kommunikationen i en organisation. Det är inte vanligt att forskare ansluter sig till denna gräns nuförtiden. (Heide m.fl. 2009: 72–73). Med den tekniska utvecklingen har kommunikationens vägar öppnats och därför är det inte enkelt att dra en gräns mellan intern och extern kommunikation. De traditionella uppfattningarna om att intern kommunikation är något som endast florerar inom organisationen, bland de anställda och hos ledningen, och att extern är den kommunikation som organisationen delger med världen utanför organisationen är ohållbar. Numera kan meddelanden som riktas externt även nå interna medlemmar i en organisation och likadant i omsvängd ordning, vilket leder till att det är omöjligt att upprätthålla en gräns (Ibid.).

Även Cheney och Christensen (2001: 232) nämner problematiken med att dra en gräns mellan intern och extern kommunikation. Enligt dem har många organisationer insett svårigheten i att övertyga en extern målgrupp om ett syfte om inte den interna gruppen accepterar och godtar syftet och vice versa. Dessa tankar har lett till nya trender inom organisationskommunikation, bl.a. fokusering på begreppet identitet. Om en organisation idag inte har en klar och tydlig identitet kommer den att ha svårigheter i att bli accepterad och behålla sin trovärdighet (Ibid.).

Heide m.fl. (2009: 181) väljer att se en lösning i problematiken med begreppet 'integrerad kommunikation' och med det menas att samordna organisationens kommunikation eller integrerande av medier och budskap för att sända entydiga budskap. Med andra ord spelar identiteten en stor roll. Det måste finnas en tydlig identitet för att organisationen skall överleva när gränserna för kommunikation flyter ut och den interna kommunikationen även når en extern målgrupp.

Jag ansluter mig till tanken om att den interna och externa kommunikationen hör nära samman och påverkar varandra ömsesidigt men undersökningen berör främst det som enligt organisationsteoretiker anses höra till den interna kommunikationen. Ändå bör framhållas att det inte förefaller som självklart att undersökningen endast berör den interna kommunikationen. Problematiken kring gränsdragningen mellan intern och extern kommunikation träder fram ifråga om kommunikation med kunder. Av pragmatiska skäl följer jag dock de traditionella tankarna om vad som utmärker den interna kommunikationen. Det kan tilläggas att en av målsättningarna för reformen berör just denna problematik.

Den traditionella synen på den externa kommunikationens huvudsakliga funktioner är att förmedla information och skapa kontakter. Ett exempel på extern kommunikation är förmedling av information via presskonferenser eller pressmeddelanden med förhoppningen att radio eller tv publicerar informationen. (Åberg 2000: 152) Om målgruppen är liten och känd kan man rikta sig till den personligen. Åberg (2000: 153) urskiljer den externa kommunikationen på tre nivåer: extern information (ulkoinen tiedotus), samhällskontakter (suhdetoiminta) och förtroende (luotaus).

I denna undersökning betraktas intern kommunikation utgående från de tre funktionsområden som Juholin (1999: 43) presenterar. Intern kommunikation behövs för det första för att hämta, få och förmedla information. För det andra behövs den interna kommunikationen för samvaron mellan organisationens medlemmar. För det tredje behövs den för att skapa organisationens strategi och värdegrund. (Ibid.) Det sistnämnda handlar om identitetsskapandet vars betydelse diskuterades ovan. Intern kommunikation betraktas alltså som den kommunikation som är avsedd för och sker mellan organisationens medlemmar. Intern kommunikation delas vanligen in i tre huvudkanaler: individuell växelverkan i muntlig, skriftlig och elektronisk kommunikation (Juholin 1999: 139–141). Det funktionella tvåspråkighetsperspektivet som tillämpas i studien syftar till att studera den muntliga användningen av finska och svenska i olika situationer.

I en organisation florerar den interna kommunikationen genom olika nätverk. Olika informationskanaler bildar nätverk inom en organisation. Meddelanden sänds genom olika kanaler i ett nätverk och gör organisationen effektiv när dess medlemmar vet var och hur de får information. Ett nätverk är ett mönster av växelverkan och när ett mönster etableras bland medlemmar i en organisation har ett nätverk skapats. Nätverken kan delas in i formella och informella. Meddelanden som filtreras genom ett formellt nätverk har att göra med arbetsförhållanden och är officiella inom organisationen. Meddelanden som filtreras genom ett informellt nätverk uppstår i spontana situationer av funktionella och sociala behov. (Byers 1997: 39–40)

### 2.2.2 Meningsskapande kommunikation

Den meningsskapande synen på kommunikation kan ibland kallas för kulturmetaforen. Denna syn innebär att kommunikationen uppfattas som en viktig del av organisationen. Det är ett synsätt som utgår från den tanke jag ansluter mig till, det vill säga att kommunikationen skapar och livnär organisationen. (Heide m.fl. 2009: 34–35) Även Weick (1995) poängterar hur viktig kommunikationen är i sin översikt av meningsskapande i en organisation. Om kommunikationen som aktivitet i en organisation blir förvirrande fungerar inte organisationen (Weick 1995: 75).

Det faktum att kommunikationen i en organisation skall fungera tvåspråkigt är utmanande för organisationskommunikationen. När det handlar om meningsskapande spelar individperspektivet en stor roll. Eftersom kommunikation förutsätter interaktion mellan individer måste det finnas en gemensam uppfattning om meningsskapande kommunikation. Heide m.fl. (2009: 138) uttrycker det på följande sätt: ”De meningsskapande processerna sker tillsammans med andra och språket är en social produkt”. I en tvåspråkig miljö kan man föreställa sig två produkter som måste användas meningsfullt, det vill säga att båda språken används. Eftersom meningsskapandet sker tillsammans måste det existera gemensamma uppfattningar om att användandet av de två produkterna fungerar meningsfullt. Om det uppstår förvirring kring användandet av produkterna fungerar inte den tvåspråkiga kommunikationen. Weick (1995) anser att handlande är livsviktigt för meningsskapandet.

Människan utvecklar sina kunskaper när hon kommunicerar med andra människor, vilket är en meningsskapande process som formar varseblivningen (Heide m.fl. 2009: 135). För en fungerande tvåspråkig organisationskommunikation bör båda språken ingå i handlandet. När kommunikationen och kommunikationskulturen upplevs som positiv fungerar organisationen effektivt (Juholin 1999: 74–75).

### 2.3 Kommunikation i en offentlig organisation

I offentliga organisationer är medborgarna huvudmän för offentliga verksamheter (Abrahamsson och Andersen 2005: 13). De anställda vid en offentlig myndighet tjänar således sig själva och organisationen finns till för att tjäna hela samhället. Heide m.fl. (2009: 37) anser att likheterna mellan offentliga och privata organisationer är större än skillnaderna. De betonar det sociala kollektivet i en organisation och de anser att skillnader beror på andra faktorer, t.ex. organisationens storlek (Heide m.fl. 2009). Detta avsnitt fokuserar på att beskriva kännetecknen i den offentliga organisationens kommunikation utan att nödvändigtvis betrakta den offentliga organisationen som avvikande från den privata organisationen.

I Finland består den offentliga organisationen av statens högsta förvaltningsorgan, statsförvaltningssystemet (central-, regional- samt lokalförvaltning), det kommunala

förvaltningssystemet, det oberoende domstolsväsendet, övrigt självstyre och den medelbara statsförvaltningen. Denna undersökning gäller statens regionalförvaltning. Myndigheterna som svarar för den statliga regionalförvaltningen har karaktären av sakkunnigorganisationer. (Statskontoret 2009)

Strategin i ett företag är en utarbetad plan för hur man bäst använder sig av sina resurser för att nå uppställda mål (Åberg 1997: 51–52). I en offentlig organisation är kommunikationen inte bunden till marknadsstrategiska syften som den är i ett företag (Nieminen 2000: 109–110). Heide m.fl. (2009) menar att agerandet går i riktning mot strategin genom handling, interaktion och kommunikation (Heide m.fl. 2009: 121). Därmed kan marknadsstrategiska syften anses ha föga betydelse för organisationen sett som en social konstruktion.

Nieminen (2000: 116–118) påpekar att även om funktionella karaktärsdrag är rådande i den offentliga organisationskommunikationen har kommunikationen drag av strategiska och hierarkiska förhållanden som påminner om företagskommunikation. Kommunikationen i en offentlig organisation är till sin karaktär strategisk med tanke på att verksamheten styrs av statens officiella hierarki samt av myndigheternas befogenheter och reglemente (Ibid.). Nieminen (2000: 109–112) menar att den enda verkliga ovanifrån uppställda strategi som en offentlig organisation bör följa är grundlagen. Eftersom staten i grundlagen 1 § 17 mom. förbundit sig till två nationalspråk förutsätts att myndigheterna skall ge service på de båda språken, finska och svenska (Finlands grundlag). För att den praktiska tillämpningen av lagen skall fungera i myndighetskontext behövs en språklig strategi som stödjer organisationskommunikationen. Samtidigt behövs en organisationskommunikation som stödjer tvåspråkigheten så att det uppstår främjande strukturer eftersom de båda influerar varandra (se avsnitt 2.1.1).

Organisationens informationsprincip eller strategi grundar sig på offentlighetsprincipen. När Hakala (2000: 86) definierar offentlighetsprincipen utgår han från att den inte enbart är en administrativ modell, utan att den även formar samhällets allmänna attityder. Den offentliga organisationskommunikationen skall tjäna samhället likvärdigt,

rättsenligt och solidariskt. Kommunikationen i en offentlig organisation har främst en kommunikativ funktion med vilket menas att den skall fungera som ett redskap för förståelse mellan organisationens medlemmar. (Nieminen 2000: 110–112) Enligt Nieminen (2000: 128) är den interna kommunikationens syfte att skapa en dialog mellan organisationens medlemmar och den externa kommunikationens syfte att skapa en dialog mellan medborgarna och myndigheterna. Tidigare diskuterades svårigheten att skilja mellan den interna och den externa kommunikationen (se avsnitt 2.2.1). Såväl den interna som den externa kommunikationen i en offentlig organisation bör vara likvärdig, öppen och samstämmig i enlighet med offentlighetsprincipen.

#### 2.4 Organisationsförändring

Det ligger i tiden att organisationstänkandet fokuserar på förändring, nyskapande och omvandling. Det viktigaste när det gäller en lyckad omorganisation är att det existerar en klar målsättning. (Abrahamsson och Andersen 2005: 227–232) Begreppet förändring brukas ofta på ett övergripande sätt. Det är viktigt att man definierar en förändring och tydliggör vilken typ av förändring det är fråga om. En organisation kan genomgå både mer och mindre omfattade förändringar och en förändringsprocess kan beskrivas utgående från omfattning, planeringsgrad och innehåll. Dessa är i praktiken svåra att åtskilja. Heide m.fl. påpekar att ”ett gemensamt språk underlättar en gemensam förståelse för och förhållningssätt till de förändringar som genomförs”. (Heide m.fl. 2009: 153)

Även Åberg (1997: 163) poängterar vikten av att skapa och informera om en tydlig målsättning för att skapa trygghet i organisationen. Det är viktigt att de anställda förstår en omorganisering eftersom deras uppfattningar styr deras handlande. Ofta framkallar en organisationsförändring stress och förvirring (Heide m.fl. 2009: 156). Om man betraktar detta i ljuset av den omfattande reformen som aktualiseras i undersökningen, kan man konstatera att de anställda bör förstå vilka krav reformen ställer på tvåspråkigheten och vara beredda att möta dem. Detta då en enspråkig organisation skall fungera i en tidigare tvåspråkig och en tvåspråkig skall fungera i en tidigare enspråkig.



De teoretiska perspektiv som hittills behandlats om organisationskommunikation bidrar till teorin om organisationsförändring. Individens uppfattningar styr deras handlande och därför är det betydelsefullt att skapa förståelse för den interna kommunikationen i en organisationsförändring. Det socialkonstruktionistiska perspektivet ger en syn på en organisationsförändring som en fusion av nya och gamla uppfattningar i organisationer. (Heide m.fl. 2009: 156–157) Ett sådant perspektiv har central betydelse i detta sammanhang.

Weick (1995) menar att händelser, handlingar och föremål i omgivningen formar den meningsskapande utvecklingen. I en osäker situation kännetecknad av stress över att inte kunna förutspå handlingars konsekvenser skapas mening genom att relatera till någon form av referensram och upplevelser i nuet (Ibid.: 98–99). En organisationsförändring leder till svårigheter i att relatera det som sker till tidigare referensramar (Heide m.fl. 2009: 157–158). Organisationens upplösning ger upphov till osäkerhet och med tanke på tvåspråkigheten uppträder förvirring kring det andra språket svenskan, och hur dess relation till det dominerande språket finskan skall tillämpas i praktiken.

Den praktiska svårigheten gällande den reform som undersökningen berör, är att omorganisera statsförvaltningen med tanke på organisationers tidigare språkstatus som enspråkig eller tvåspråkig. I en tvåspråkig organisation har individer erfarenheter av att fungera i en tvåspråkig miljö medan det i en enspråkig organisation inte finns erfarenheter av att fungera på två språk.

### 3 OM TVÅSPRÅKIGHET

*"The practice of alternately using two languages will be called bilingualism, and the person involved, bilingual."* (Weinreich 1968: 1)

Jag ansluter mig till Weinreich definition av tvåspråkighet i denna undersökning eftersom jag studerar tvåspråkighet ur ett funktionsperspektiv. En annan orsak till att jag valt att presentera denna definition inledningsvis är att Uriel Weinreich anses vara en av grundarna till tvåspråkighetsstudier (Hoffmann 1991: 15). I Weinreich definition finns två ord som utmärker min undersökning om tvåspråkighet, nämligen använda (using) och involvera (involved). Weinreich (1953: 5) antar ett funktionellt perspektiv på tvåspråkighet när han avser att de som regelbundet använder två olika språk är att betraktas som tvåspråkiga. I avsnitt 3.1 diskuteras det tvåspråkiga forskningssammanhanget i denna avhandling. Jag diskuterar jag den tvåspråkiga myndighetsorganisationen enligt lagstadga i avsnitt 3.2 och i avsnitt 3.3 diskuteras jag definitioner av modersmål och tvåspråkighet. Begreppet 'tvåspråkighet' diskuteras i avsnitt 3.4 med betoning på det sociala sammanhanget. Slutligen i avsnitt 3.5 utvecklas en modell genom en ekologisk syn på individers interaktion i organisationen med en kategorisering i kontaktytor.

#### 3.1 Det tvåspråkiga forskningssammanhanget

Denna avhandling bidrar till diskussionen om hur svenskan och finskan kan fungera i en myndighetsorganisation. I detta avsnitt placeras föreliggande avhandling in i ett tvåspråkigt forskningssammanhang och tidigare forskning om tvåspråkighet i organisationer eller företag diskuteras.

Tvåspråkighet är ett omfattande forskningsområde och det finns t.ex. flera samhällsvetenskapliga och pedagogiska forskningsansatser inom området. I detta sammanhang studeras tvåspråkighet i en myndighetsorganisation och den språkvetenskapliga ansatsen när det gäller forskning i organisationer är sällsynt, konstaterar Louhiala-Salminen (2002) i sin studie om språkanvändning i två företag som förenar

språkvetenskap med organisationskommunikation. Inom projektet *Finnish, Swedish or English? In-house communication in newly merged Finnish-Swedish companies* har Louhiala-Salminen (2002) undersökt kommunikation och språkanvändning i två företag, Stora Enso och Nordea, som i slutet av 1990-talet fusionerades över landsgränser (Finland och Sverige).

Studien som Louhiala-Salminen (2002) har utfört visar att engelskan har en framträdande roll i kommunikationen mellan företagen trots att det nationella språket används mest inom vardera företaget. I studien framgår att bland annat otillräckliga språkkunskaper upplevs av informanterna som problematiskt för kommunikationen. Därtill framträder ett motstånd hos informanterna i Finland till att använda svenska trots att det är landets andra officiella språk och i Sverige poängterar informanterna att de finskspråkiga helst vill kommunicera på engelska trots att deras kunskaper i många fall är otillräckliga. Det framkommer även att en del finländare använder svenska i kommunikation med svenskarna men de är sådana som antingen har svenska som modersmål eller är motiverade att använda och lära sig svenska.

Styf (2000: 49) har studerat kommunikationen vid ett tvåspråkigt (finsk-, svenskspråkigt) sjukhus och hennes studie visar bland annat att de anställda upplever att den interna kommunikationen fungerar bäst i muntlig kommunikation. Av undersökningen framkom det också att majoriteten av de anställda inte upplever tvåspråkigheten som något problem utan anser att båda språkgrupperna bemöts jämställt (Ibid.: 79–80). Undersökningens resultat visar att båda språken används naturligt i den interna informella kommunikationen (diskussioner, samtal osv.) medan majoritets-språket, i detta fall finskan oftast används i den formella kommunikationen (information, skolning osv.).

Strömman (1995) har studerat tvåspråkighet i ett företag. Hennes syfte var att studera hur tvåspråkigheten i praktiken fungerar på en arbetsplats (Strömman 1995: 29). Strömman jämförde två studier gjorda under åren 1981 och 1991. Resultatet av hennes undersökning visar att finskans ställning hade stärkts trots att svenskan hade en gynnsam situation. Undersökningen visar att anpassningsförmågan är stor hos de

svenskspråkiga och då tar majoritetsspråket lätt över även om svenskan har fördelaktig representation bland de anställda. (Ibid.: 260–261) Undersökningen visar även att mycket skriftlig information är på finska språket och att svenskan används mest i muntlig kommunikation (Strömman 1995).

### 3.2 Tvåspråkig myndighetsorganisation

Detta avsnitt behandlar tvåspråkighet i en finländsk myndighetsorganisation. Den tvåspråkiga servicen i Finland tryggas genom lagstiftning. Det existerar tydliga bestämmelser om språkbruk i en myndighetsorganisation och dessa behandlas i detta avsnitt.

Språklagen reglerar användningen av landets två officiella språk inom de finländska myndigheterna. Enligt lagens 1 § 2 är syftet med språklagen att trygga medborgarnas rättighet att hos domstolar och andra myndigheter använda sitt eget språk, antingen finska eller svenska. Vad som menas med enspråkig och tvåspråkig myndighet definieras i lagens 1 § 6. Enspråkiga myndigheter omfattar enbart kommuner med samma språk och tvåspråkiga myndigheter omfattar kommuner som har olika språk eller minst en tvåspråkig kommun. I lagens 2 § 10 fastslås individens rättigheter att använda antingen finska och svenska i kontakt med myndigheter. Den enspråkiga myndigheten är skyldig att tillgodose de språkliga rättigheterna. Lagen om den språkkunskap som krävs av offentligt anställda (6.6.2003/424) tryggar även de språkliga rättigheterna. Enligt lagen är myndigheterna skyldiga att kräva nödvändiga språkkunskaper av de anställda.

Statsrådet lämnar med stöd i språklagstiftningen en berättelse om lagens tillämpning inför varje valperiod. I den senaste berättelsen diskuteras även de språkliga konsekvenserna av regionförvaltningsreformen. Statsrådet konstaterar att de språkliga konsekvenserna som behandlades av arbetsgrupper behandlades på en allmän nivå och gav föga praktiska lösningar för hur den tvåspråkiga servicen kan tryggas. De språkliga konsekvenserna har inte bedömts som en del av myndigheternas verksamhet utan främst lades fokus på hur service på svenska kan tryggas vid sidan om service på finska. I

berättelsen konstateras ytterligare att de regionala myndigheterna förhåller sig skeptiska till den statligt drivna reformpolitiken som drivits igenom på kort tid. Enligt statsrådets berättelse upplever myndigheterna att språkfrågan är betydelsefull. (Statsrådet 2009)

Tandefelt (2003: 110–111) konstaterar att det finns otaliga orsaker till att en offentlig myndighet och en rad andra samhällsorganisationer skulle behöva utarbeta en genomtänkt språkstrategi för sin verksamhet. Tandefelt uttrycker sitt stöd för de klara språkbestämmelser som finns gällande myndigheter, men betonar att en kännedom om deras praktiska tillämpning är nödvändigt. Denna studie strävar efter att öka kännedomen om den praktiska tvåspråkigheten i en myndighet.

### 3.3 Modersmål och tvåspråkighet

Ett modersmål kan verka uppenbart vid spontana tanken men för en del är det inte alls en självklarhet. Skutnabb-Kangas (1986: 28) lägger fram saker att hålla i minnet när man skall definiera modersmål; 1) att beakta vilken definition man ansluter sig till, 2) att modersmålet kan vara olika beroende på definition, 3) att endast ursprungsdefinitionen är konstant och 4) att man kan ha minst två modersmål. Det finns olika sätt att se på modersmål och det är inte automatiskt det som ordet syftar till, d.v.s. det språk man lär sig av modern (se Skutnabb-Kangas 1981: 20).

Skutnabb-Kangas (1981: 94) utgår från olika kriterier när hon definierar modersmål och tvåspråkighet; ursprungskriteriet, kompetenskriteriet, funktionskriteriet, attitydkriteriet. Enligt ursprungsdefinitionen är ett modersmål det språk man tillägnat sig först. Kompetensdefinitionen utgår från ett språkvetenskapligt perspektiv och då är modersmålet det språk man behärskar bäst. Modersmålet definieras enligt funktionsdefinitionen som det språk man använder mest medan attityddefinitionen anger att modersmålet är det språk som individen identifierar sig med eller blir identifierad med. Ett modersmål kan även definieras enligt populärdefinitionen som bygger på att det språk man lärt sig som liten har blivit en automatiserad del av personligheten, alltså är det språket man räknar på, tänker på, drömmer på osv. (Ibid.:

21). I denna undersökning är attitydperspektivet utgångspunkten då individer själva bedömer sitt modersmål.

Enligt Skutnabb-Kangas (1986: 31) visar följande definition, en kombination av ursprungskriteriet och det inre attitydkriteriet, den högsta graden av språklig och mänsklig medvetenhet: ”Modersmålet är det språk som man har lärt sig först och som man identifierar sig med.” Modersmålet är viktigt eftersom det oberoende definition är nära kopplat till identitet, personlighet, kulturarv och härkomst. Skutnabb-Kangas (1986: 40) poängterar betydelsen av modersmålet och säger att vi blivit människor genom språket och att det är oskiljbart från oss. Det framhäver även Einarsson (2004: 38) när han uttalar sig om en människas första språk som en ”kraftfull markör av hennes identitet”. Han vidareutvecklar detta genom att betrakta minoritetsspråkbrukare. En minoritetsspråkbrukares samhörighet med majoritetsspråkbrukarna i en flerspråkig gemenskap kan inte antas vara lika självklar som i en enspråkig gemenskap. (Ibid.) Detta för diskussionen in på begreppet ’tvåspråkighet’.

Det är svårt att ge en allmängiltig definition av tvåspråkighet (Baker 2006, Grosjean 1982, Skutnabb-Kangas 1981, Williams och Snipper 1990, Strömman 1995, Hoffmann 1991). Skutnabb-Kangas (1981: 62) konstaterar att när man studerar tvåspråkighet är man tvungen att passera de traditionella gränserna mellan olika discipliner. Det finns många orsaker till att grupper blir tvåspråkiga, t.ex. politisk federalism och nationalism samt kulturella och utbildande faktorer (Grosjean 1982: 30). Med andra ord är tvåspråkighet ett komplext fenomen som kan betraktas ur många perspektiv, på olika nivå och genom olika vetenskapliga discipliner. Strömman (1995: 31–35) gör en indelning i officiell och individuell tvåspråkighet. Med officiell tvåspråkighet menas den språkliga situationen sett ur den officiella lagstadga som finns om språkbruk. I detta avsnitt diskuterar jag tvåspråkighet enligt människans egna uppfattningar, d.v.s. individuell tvåspråkighet.

Olika vetenskapliga discipliner definierar tvåspråkighet ur olika perspektiv. En lingvistisk definition av tvåspråkighet utgår ofta från den lingvistiska kompetensen av ett språk, m.a.o. hur en person kan och använder två språk (Skutnabb-Kangas 1981: 84).

Bloomfields klassiska lingvistiska definition av tvåspråkighet är: ”native-like control of two or more languages” (Bloomfield, 1935: 56). Inom psykologi och psykolingvistik intresserar man sig också för den tvåspråkiga individens behärskande av två språk. Sociologerna fokuserar inte på kunskap, utan intresserar sig för språkets funktion hos en tvåspråkig individ eller ett tvåspråkigt samhälle. Sociologin är även intresserad av vilka reaktioner tvåspråkighet väcker. Således fäster sociologerna vikt vid ett attitydperspektiv. (Skutnabb-Kangas 1981: 84) Föreliggande undersökning fäster vikt vid ett funktionsperspektiv och ett attitydperspektiv för att definiera tvåspråkighet.

De senaste åren har en holistisk syn på tvåspråkigheten som betraktar en persons individuella tvåspråkighet som en integrerad helhet, blivit allt mer accepterad (Berglund 2008: 21). Den holistiska synen ser den tvåspråkiga individen som en integrerad helhet (Grosjean 2008: 9–21). Att endast beskriva kompetens räcker inte för att förstå individers lingvistiska profiler. Det tvåspråkiga tillägnet sker i olika sociala kontexter och språkanvändningen kan variera hos den tvåspråkiga individen. (Baker och Jones 1998: 51) Nutida forskning närmar sig uppfattningen om att individer har egna språkprofiler (Berglund 2008: 21). Den funktionella tvåspråkigheten syftar till individens användning i konkreta situationer medan den språkliga profilen syftar till både deltagande (funktionella) och icke-deltagande erfarenheter av språket. (Baker 1996: 13)

När tvåspråkighet undersöks med fokus på funktion och attityd är Weinreich definition av tvåspråkighet som citerades inledningsvis i detta kapitel användbar. Den anses vara den klassiska definitionen om man tar sin avstamp i språkets funktion (Skutnabb-Kangas 1981: 88). I denna avhandling avses med funktion, användningen av två språk. Om tvåspråkighet definieras utgående från ett attitydperspektiv läggs individens egna uppfattningar i centrum (Skutnabb-Kangas 1981: 92). I förevarande undersökning är det viktigaste funktionella kriteriet människors egna uppfattningar om språk. Tvåspråkighet definieras därför utgående från en kombination av attitydkriteriet och funktionskriteriet (se Skutnabb-Kangas 1986: 50). Med tvåspråkighet menas här aktiv kunskap i två språk, i enlighet med de egna och samhällets krav samt en fullständig eller delvis identifikation med två språk och två kulturer.

### 3.4 Ett socialt perspektiv på tvåspråkighet

I föreliggande avhandling gäller två språk användandet av det finska och det svenska språket. Undersökningen bygger på individuell tvåspråkighet eller erfarenhetsmässig språkuppfattning i ett socialt sammanhang. I följande avsnitt diskuteras tvåspråkighet i det sociala sammanhanget.

#### 3.4.1 Funktionell tvåspråkighet

Språket kan inte skiljas från den kontext där det används. Kommunikationen bygger både på språkets struktur och på den sociala kontexten, alltså ”vem säger vad till vem i vilka situationer” (Fishman 1965). När målsättningen är att förstå tvåspråkighet har det sociala sammanhanget en avgörande innebörd. I det sociala sammanhanget övervägs hur individen använder och fungerar på två språk. (Baker 2006: 5) Fishman (1965) talar om detta som funktionell tvåspråkighet.

Då man undersöker funktionell tvåspråkighet kartlägger man språkanvändning i möten mellan människor (targets) och i olika sammanhang, miljöer (domäner) (Baker 2006: 5). Berglund (2008: 62) betraktar termen *domän* som ett funktionellt eller tematiskt område för språkbruket. Med *domän* avser Berglund en språklig *kontaktyta*, ett användningsområde (se avsnitt 3.5). Kompetensen inom olika områden (uppfattade som kontaktytor) kan variera hos en person (Baker 2006: 11).

Fishman (1965: 68–72) menar att följande faktorer är betydelsefulla när man studerar den funktionella tvåspråkigheten: grupp, situation och innehåll. Men Fishman framhåller att det är en nästan omöjlig uppgift att studera tvåspråkighet genom alla dessa faktorer samtidigt. Om man fokuserar på en faktor kan man öka förståelsen för den tvåspråkiga kommunikationens språkmönster som helhet och därmed även förutspå det individuella språkvalet i olika sammanhang. Att studera den relativa språkanvändningen är speciellt ändamålsenligt om syftet är att undersöka hur språket kan bevaras. (Fishman 1965)



### 3.4.1.1 Språkval

När det gäller funktionell tvåspråkighet kan 'språkval' reflektera den praktiska situationen. 'Språkval' definieras enligt Berglund (2008: 94). Språkval innebär att en tvåspråkig person väljer ett av sina språk som baspråk för sin kommunikation. En tvåspråkig människa befinner sig varje dag i olika kommunikationssituationer som förutsätter en viss språkform (Grosjean 1982: 129). Enligt Grosjean (1982: 52; 136) sker valet av baspråk i samverkan mellan fyra sociolingvistiska faktorer: deltagare, situation, topik och funktion. Dessa omfattar flera delfaktorer (se mer Grosjean 1982: 136).

Även om undersökningen inte fäster särskild vikt vid att studera själva språkvalet, kan de sociolingvistiska faktorerna fungera som förståelse för den faktiska språk-användningen. Speciellt deltagare och situation kan anknytas till den funktionella synen på språkbruk och kommunikation som tillämpas här. Eftersom jag studerar tvåspråkigheten i praktiken, i en organisation som utgörs av individer i ett socialt sammanhang, fäster jag vikt vid deltagare, attityder och situation i min analys.

För deltagarna är språkkompetensen viktig. Ofta använder individen det språk han själv känner sig trygg med samt beaktar mottagarens språkliga preferens. Erfarenhet av interaktion mellan deltagarna är också betydelsefullt för språkvalet. Det kan vara så att språkvalet beror på de vanor man har och det språk man brukar använda blir det naturliga valet. Men det är inte endast individuella relationer som påverkar språkvalet utan den sociala omgivningen kan leda till att ett språk dominerar. (Grosjean 1982: 135–136) Baker (2006: 6) poängterar att en etablerad relation mellan deltagare (t.ex. arbetskamrater) ofta baserar sig på ett språk. Berglund (2008: 104) belyser det faktum att en individs brist på kunskaper ofta leder till att språkvalet blir det språk individen identifierar sig starkast med. Vidare konstaterar Berglund att ett typiskt drag hos tvåspråkiga personers språkvalsbeteende är att de anpassar språket efter den enspråkiga mottagarens språk.

### 3.4.1.2 Språkanvändning

De flesta utvecklar en emotionell relation till det språk de använder (Weinreich 1967: 77–78). När ett språk används samspelar kognitiva och emotiva faktorer. Ständig interaktion sker mellan det språkliga beteendet på individnivå och på social nivå. (Hamers 2004) I detta avsnitt diskuteras aspekter av språkanvändning.

När språket studeras från ett sociologiskt perspektiv studeras en helhetsbild av det sociala beteendet. Förutom språkanvändning studeras attityder och beteende gentemot språk och språkanvändare. (Fishman 1971: 217) Tvåspråkiga individer använder sina språk samtidigt eller separat beroende på sammanhang och deltagare. Individers språkkompetens är ofta situationsbundet då behovet efter ett språk avgör om dess användning. Den tvåspråkiga individen utvecklar sin kommunikativa kompetens i den dagliga användningen av språket. Därför ger individers totala användning av språket en mer rättvis bild av deras kommunikativa kompetens. (Grosjean 2008: 14)

Liknande tankar har Fishman (1971: 305) då han menar att tvåspråkiga individer är olika på så sätt att de använder sina språk i varierande omfattning i olika domäner, användningsområden. Formella situationer associeras allmänt med ett språk medan en informell situation kännetecknad av mera intimitet associeras med ett annat språk (Fishman 1972b: 28). I ett samhälle med två språkgrupper existerar ofta många tvåspråkiga individer som fungerar som medlare mellan språkgrupperna och på så sätt representerar förbindelsen mellan den sociala och individuella tvåspråkigheten (Beardsmore 1986: 5).

Skutnabb-Kangas (1981) argumenterar för att tvåspråkiga individer måste handla ändamålsenligt i sociala situationer. Den sociala kompetensen kan anknytas till det som diskuterades i föregående avsnitt om individers språkval där betydelsen av erfarenheter diskuterades. Om språket är socialt accepterat, med vilket menas att dess användning godtas, i ett socialt sammanhang är det troligt att språket används. Genom att studera individers språkanvändning i sociala sammanhang, kan resultatet visa språkanvändningen som helhet i det specifika sammanhanget (Fishman 1972b: 19). Individer

som har orsak till att använda två språk är den livsuppehållande ingrediensen i ett tvåspråkigt samhälle. Det finns ingen orsak till att ett tvåspråkigt samhälle överlever om ett språk av språken likväl kan fungera för alla individer. (Mackey 1972: 554)

### 3.4.2 Attityd och tvåspråkighet

Attityder eller inställningar till tvåspråkighet och tvåspråkiga är olika beroende på samhälle och tid (Skutnabb-Kangas 1986: 45). Här studeras det finländska arbetslivet ur ett språkligt perspektiv där både individ och organisation placeras i förgrunden. Denna undersökning belyser användandet av landets två officiella språk, d.v.s. finska språket och svenska språket. I detta avsnitt diskuteras innebörden och betydelsen av begreppet attityd som betydande för den empiriska delen av undersökningen.

Språket hör nära ihop med identiteten hos en individ liksom språket hör nära ihop med identiteten hos stater (Einarsson 2004: 55). I sin översikt om teoretiska utgångspunkter för språkplanering i stater nämner Einarsson (Ibid.) bl.a. acceptans, d.v.s. att språkbrukarna godtar det valda språket, i detta fall två språk. Individers acceptans av två språk i en tvåspråkig myndighetsorganisation är en betydande faktor för en fungerande tvåspråkighet i praktiken. Acceptansen av den officiella språkkoden (standard) uppnås via samhällsinstanser såsom staten (Fishman 1971: 229). Den inofficiella acceptansen formas genom individers attityder.

Grosjean (1982: 120) kallar det språk som har den ekonomiska, kulturella och politiska makten i ett land för det dominanta språket eller majoritetsspråket. I Finland är finskan majoritetsspråk. Den svenskspråkiga befolkningen utgör 5,5 % av landets befolkning (Folktinget 2007: 7). I Österbotten, det område där föreliggande undersökning studerar tvåspråkighet i en organisation utgör de svenskspråkiga 51,9 % (Ibid.) Det innebär att tvåspråkigheten är väl representerad i det omgivande samhället.

Attityder är svåra att mäta och observera men de kan fungera som ett redskap för att beskriva mänskligt handlande. Attityder kan ofta förklara och förutspå beteenden. (Baker 1992: 11). Även om en attityd är en hypotetisk konstruktion i en människas

psyke har attityder en betydande inverkan på det språkliga livet (Baker 1988: 112). Enligt Gardner och Lambert (1973: 3) lär sig en person ett andra språk om han är psykologiskt förberedd att tillägna sig olika faktorer som är utmärkande för beteendet i den andra språkkulturen. Det språkliga livet formas av attityder, eftersom människor avvisar eller anammar andra språk och identifierar sig med dess kultur på basis av deras inställningar till det. Å andra sidan påpekar Gardner och Lambert (1973: 2) att den sociala kontextens krav på att tillägna sig ett andra språk orsakar att de flesta lär sig språket oberoende av attityder. Det är inte enbart inre faktorer utan även externa faktorer som formar människans beteende i det språkliga livet. En individ kan ha positiva tankar om ett språk men kan ändå bete sig negativt mot språket (Baker 1988: 113).

En attityd brukar betraktas som bestående av tre komponenter: kognitiv, affektiv och konativ (handlingsberedskap) komponent. Den kognitiva utgör individens övertygelser och föreställningar/tankar. Den affektiva har att göra med känslor gentemot attitydobjektet, t.ex. att känna avsky, ängslan, förtjusning inför ett språk. Dessa stämmer nödvändigtvis inte överens med varandra. Den konativa komponenten handlar om en individs vilja att tillägna sig språket, om deras motivation. (Baker 1992: 12–13) Ett annat viktigt element i en attityd är dess generalitet och specifikation. Genom att studera specifika attityder bundna till olika tillfällen kan man med relativ säkerhet tyda vilka sannolikheterna är för ett beteende i en generell förbindelse. (Ibid.: 16–17)

Motivation är en del av attitydbegreppet och handlar om t.ex. viljan att lära sig ett annat språk eller använda det. Gardner och Lambert (1972: 3, 14) skiljer mellan integrerad och instrumentell motivation. För den integrerade motivationen är identifikationen utmärkande. En individs behärskande av ett andra språk beror på individens orientering gentemot den andra kulturen, d.v.s. hans vilja att identifiera sig med den andra språkgruppen. Integration handlar om att kunna identifiera sig med det beteende som är utmärkande för individerna i den andra språkkulturen/språkgruppen. Den instrumentella motivationen karakteriseras av individers avsikt att nå socialt erkännande eller ekonomisk nytta genom att lära sig ett främmande språk. (Ibid.) Baker (1992: 32) diskuterar även dessa aspekter hos en attityd och poängterar att dessa kan samspela

eftersom de har ett föränderligt maktförhållande beroende på olika kontexter och förväntningar.

Baker (1992: 79) beskriver karaktärsdrag hos attityder till tvåspråkighet. Synen på tvåspråkighet kan vara att språken samexisterar eller att de existerar i tandem. När det handlar om att studera attityder till tvåspråkighet är det väsentligt att undersöka om individer betraktar språken som oppositioner (det ena eller det andra) eller om språken betraktas som en helhet (båda jämbördig relevans). (Ibid.) Baker (1992: 50) presenterar en modell där det framgår att många variabler påverkar utformningen av attityder. Det är inte bara den språkliga bakgrunden som jag i denna undersökning fokuserar på utan det är även ålder, kön, skola och den kultur som hör samman med individens ålder och språkliga bakgrund. Språkkompetensen står utanför dessa faktorer men påverkas av attityderna. (Ibid.)

Ett språk bevaras, vårdas och överlever om attityderna till språket är stödande (Baker 1992: 9). För språkanvändare kan negativa eller positiva attityder ha en betydande inverkan på om och hur de lär sig och använder ett språk. Om en person har negativa attityder till ett språk kan han vägra att använda det. (Grosjean 1982: 124) Språkliga strategier lyckas knappast om ett samhälle i stort har negativa inställningar till strategin. Undersökningar om attityder kan ge en bild av uppfattningar, viljor och önskemål som är rådande i ett socialt sammanhang. (Baker 1992: 9) Attityder kan fungera som en social indikator för hur tvåspråkigheten upprätthålls och utvecklas i organisationen.

### 3.4.3 Känslor i sociala sammanhang

Förutom att jag i avhandlingen studerar informanternas attityder och språkanvändning, undersöks också vilka känslor informanterna har inför tvåspråkigheten. I diskussionen om språkval och språkanvändningen belystes den sociala kontextens betydelse för hur det språkliga beteendet utvecklas. Människan använder språket i en social kontext för att kommunicera om sina behov, idéer och känslor till andra människor (Labov 1971: 152). Handlingar hör nära samman med känslor liksom med attityder, kunskap och erfarenhet. Hume betraktade känslor som något som uppstår i möten med andra

människor eller objekt och känslorna påverkar vårt beteende (Fløistad 1994: 178). Känslor formas inte endast i människan som individ utan även i människan som en social varelse.

Känslans ursprung kan betraktas utgående från två perspektiv. Det ena perspektivet betraktar känslor som ett naturligt urval och de utvecklas genom anpassning. Enligt det andra perspektivet kan känslor anses vara sociala konstruktioner och kan variera beroende på den kulturella kontexten. (Prinz 2004) Averill (1980) menar att känslor konstrueras genom kognitiva bedömningar i sociala sammanhang. Känslorna representerar människans bedömning av hur sammanhanget motsvarar hennes tankar om hälsosamt beteende. När människan handlar i enlighet med sin känsla visar hon vilket beteende som blivit accepterat av den kultur hon befinner sig i. (Ibid.) Människans känsla i ett socialt sammanhang utgör hennes positiva bedömning om att finnas i en för henne meningsfull kontext.

Man kan skilja mellan primära och sekundära känslor. Primära känslor är universella i omfattande mening, t.ex. att vara rädd, lycklig, glad. Sekundära emotioner, t.ex. ångest är sociala emotioner som inverkar på den sociala interaktionen. Det är inte lätt att skilja mellan dessa då de sekundära kan byggas upp från de primära känslorna. (Prinz 2004) Materialet kännetecknas av primära känslor. Att beskriva känslor är lika svårt som att definiera känslor. Det kan vara så att individer lättare kan beskriva de primära känslorna därför att de sekundära kräver mer reflektion då de kan bygga på de primära och således kan uppfattas som distinkta.

Aristoteles anser att känslor är medvetna uppfattningar om omvärlden och riktade mot omgivningen (Stanford Encyclopedia of Philosophy). Pilke (2009) definierar känslor som handlingar eftersom hon undersöker det medvetna tankearbetet hos sina informanter. I den empiriska delen av denna avhandling betraktas känslor som nära kopplade till individers beteende. Detta då de efterfrågade känslorna skapas av informanterna i ett socialt sammanhang som förutsätter medvetna tankeprocesser, d.v.s. anställda som utför arbetsuppgifter i en organisation.

### 3.5 Tvåspråkig kommunikation i kontaktytor

I den empiriska delen av denna avhandling används termen språklig *kontaktyta* för att systematiskt beskriva användningen av två språk i en myndighetsorganisation. I det följande avsnittet utvecklar jag begreppet 'språklig kontaktyta' till en teoretisk referensram för min analys.

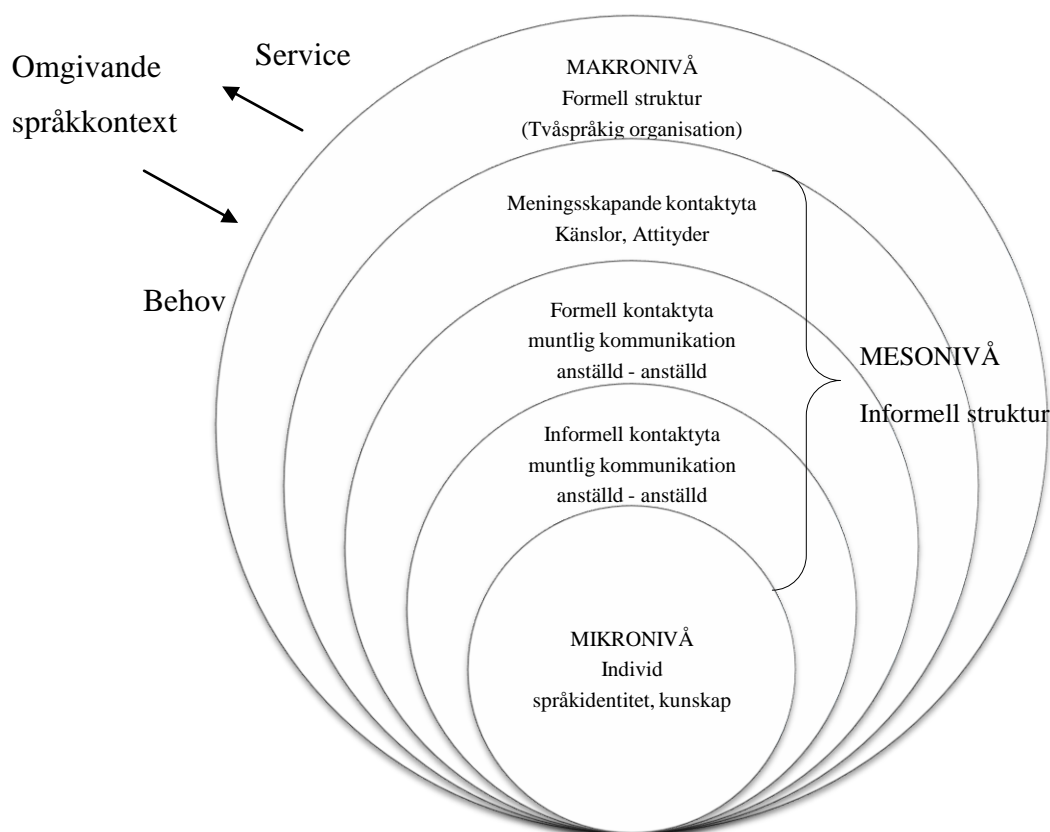
Statlig förvaltning som en domän är en social sammansättning av människor som drivs av gemensamma målsättningar. En domän (kontaktyta) är en sociokulturell konstruktion, som skapas i organisationskommunikationen så att det individuella handlandet och de sociala mönster som uppstår kan urskiljas från varandra men även kan relateras till varandra. (Fishman 1972b: 20) Analyserande av språkligt handlande representerar gränsområdet mellan mikro- och makrosociolingvistik (Ibid.: 28). Mikroperspektivet innebär att något studeras på individnivå och makroperspektivet innebär att något studeras på samhällsnivå (Einarsson 2004: 14).

I denna undersökning faller tyngdpunkterna inom mikroperspektivet på individens språkliga utgångspunkter (identitet, kunskap och motivation) och inom makroperspektivet på det sociala sammanhanget, en myndighet med en formell språkstruktur. Inom gränsområdet mellan makro- och mikronivån finns mesonivån som här ramar in det språkliga handlandet och involverandet. I avhandlingen analyseras språkanvändningen genom kontaktytor. Med kontaktyta avses situationen där kommunikationen sker mellan deltagare vars förhållande kan ha olika grad av formalitet. I analysen betraktas språkanvändningen i form av muntlig kommunikation genom den informella och den formella kontaktytan. Den meningskapande kontaktytan omfattar de anställdas känslor och attityder inför tvåspråkighet i en organisation vilka uppstår i den sociala interaktionen.

Berglund (2008: 62) poängterar att förändringen gällande språkliga kontaktytor i samhället genomgått en stor förändring och gäller numera förutom den traditionella aktiva och passiva kontakten även multimediala interaktionssätt. Därför har begreppen 'target' och 'domän' närmats sig varandra (Ibid.). En språklig *target*, är en deltagare i

samtalet, och sammanfaller i denna undersökning med den övergripande kontaktytan, en myndighetsorganisation där deltagarna utgör de anställda. I undersökningen studeras även samtal med kunder men det är de anställda som är de principiella deltagarna.

Då undersökningen gäller en myndighetsorganisation kopplas de språkteoretiska utgångspunkterna samman med organisationskommunikationsteoretiska utgångspunkter. För den empiriska delen av avhandlingen har utarbetats en modell med ansats i pragmatiskt funktionella grunder. Förståelsen för modellen kan nås genom ett ekologiskt synsätt (se Allardt 1985: 36–37; även Bronfenbrenner 1979). Det ekologiska synsättet ger en bild av organisationen som ett sammanhang utformat av ömsesidiga beroendeförhållanden när det gäller individen och organisationskommunikation, språk, känslor samt attityder. Individerna i organisationen är de levande organismerna som formar sin omgivning genom den sociala interaktionen.



**Figur 2.** En modell av individers språkliga interaktion i en organisation genom ett kommunikativt funktionsperspektiv



I figur 2 betraktas kommunikationen i organisationen som bestående av kontaktytor. På mikronivån i figur 2 finns individen och de språkliga utgångspunkterna, på makronivå finns organisationens formella struktur. Dessa samspelar med varandra och i gränsområdet mellan dem gestaltas den språkliga interaktionen inom följande kontaktytor; informell, formell och meningsskapande. Tillsammans utgör kontaktytorna mesonivån eller den informella strukturen i organisationen. Relationen mellan deltagarna kan vara informell eller formell (Pride 1971: 15). Det framkommer även i modellen. Således sammanfaller target med domän och studeras som kontaktytor. Ett ekosystem är beroende av hela systemet, hela samhället. Utanför organisationen finns den omgivande språkkontexten (samhället). Organisationen ger output i form av service och den omgivande språkkontexten ger input i organisationen genom det språkliga behovet utifrån (externa deltagare).

#### 4 TVÅSPRÅKIGHET I EN MYNDIGHETSORGANISATION

*”Vet inte hur framtiden blir, det har fungerat bra som det är nu.”*

Citatet ovan är ett svar som en informant ger till påståendet ”faktorer som främjar tvåspråkigheten i din organisation” i den tvåspråkiga enkäten. Citatet belyser att tvåspråkigheten i den tvåspråkiga organisationen i stunden före reformen fungerar bra. Syftet med studien är att undersöka villkoren för tvåspråkigheten. I detta kapitel presenteras resultaten av analysen som belyser hur denna grupp informanter upplever tvåspråkighet i en myndighetsorganisation.

Analysen baserar sig på den modell som redovisades i avsnitt 3.5. Denna empiri bygger på förståelsen att den språkliga interaktionen i organisationen kan betraktas i relationen mellan makro-, meso- och mikronivå. På makronivå finns de formella strukturdimensionerna. Här behandlas endast de aspekter som anses ha betydelse för den språkliga aspekten, d.v.s. den redan konstaterade officiella språkstatusen (tvåspråkig och enspråkig organisation) samt den geografiska specialiseringen. Individens språkanvändning, attityder och känslor analyseras på mesonivån där de informella strukturdimensionerna finns. På mikronivån analyseras individens språkliga utgångspunkter. Samspelet mellan dessa nivåer formar det sociala sammanhanget. I analysen studeras först makronivån i relation till mikronivån vilka tillsammans skapar en ram för individens interaktion i organisationen (mesonivå).

I analysen behandlas informanterna som tillhörande en enspråkig organisation (enspråkig kontext) och en tvåspråkig organisation (tvåspråkig kontext). I detta kapitel används förkortningen ES för enspråkig och TS för tvåspråkig. De anställda i den tvåspråkiga organisationen behandlas som två språkgrupper (svenskspråkiga/mo.sv. och finskspråkiga/mo.fi.). Kapitlet har följande upplägg. Avsnitt 4.1 ger en beskrivning av specialisering inom organisationen på organisationsnivå och på individnivå. Individens attityder och de åsikter individer i den tvåspråkiga organisationen har till faktorer som främjar och motverkar tvåspråkigheten, vilket baserar sig på deras erfarenheter av språkanvändning i en tvåspråkig organisation behandlas i avsnitt 4.2. Den funktionella

tvåspråkigheten i den tvåspråkiga organisationen presenteras i avsnitt 4.3. Resultaten som berättar om språkanvändning och attityder relateras till den nya situationen som råder vid organisationen och analyseras i skenet av framtiden i avsnitt 4.4.

#### 4.1 Specialisering i organisationen

I föreliggande undersökning ingår totalt 167 informanter. Både den tvåspråkiga och den enspråkiga organisationen behandlas i detta avsnitt. Av informanterna ingår 72 % i den tvåspråkiga organisationen och 28 % i den enspråkiga organisationen. I detta avsnitt beskrivs organisationen och individerna utgående från en specialiserings aspekt (se avsnitt 3.1.1.). Analysen rör sig på makronivå i avsnitt 4.1.1 och på mikronivå i avsnitt 4.1.2 där informanternas egna handlingar placeras i centrum. Den formella och informella strukturen samspelar och de har en relation där de påverkas av varandra (Rogers och Agarwala-Rogers 1976: 81). I traditionell mening är endast den geografiska specialiseringen i avsnitt 4.1.1 att betraktas som en formell strukturdimension då den är officiell. Den språkliga specialiseringen som analyseras (utgående från individerna) rör den informella strukturdimensionen. Strukturella dimensioner kan inte förklara beteenden men de kan ge en bild av den ram individerna befinner sig innanför och som formar deras språkliga identitet i organisationen.

##### 4.1.1 Specialisering på organisationsnivå

I detta avsnitt behandlas geografisk och språklig specialisering i organisationen. Den geografiska specialiseringen handlar om organisationens lokalisering. Det officiella beslutet om organisationen som tvåspråkig eller enspråkig kan anses höra till formalisering i organisationen (se avsnitt 2.1.1) och det kan endast konstateras att organisationen enligt lagstadga, en ovanifrån uppställd strategi, har en språklig specialisering. I detta avsnitt analyseras den informella språkliga specialiseringen som utgår från de anställdas egna bedömningar om strukturen i organisationen.

#### 4.1.1.1 Geografisk specialisering

Den geografiska spridningen placerar informanterna i en social omgivning. Informanterna är placerade i olika omgivningar då de arbetar vid olika verksamhetsställen (se avsnitt 1.1) och detta kan inverka på deras uppfattningar. Den geografiska specialiseringen presenteras i följande tabell.

**Tabell 1.** Geografisk spridning i den enspråkiga och tvåspråkiga organisationen

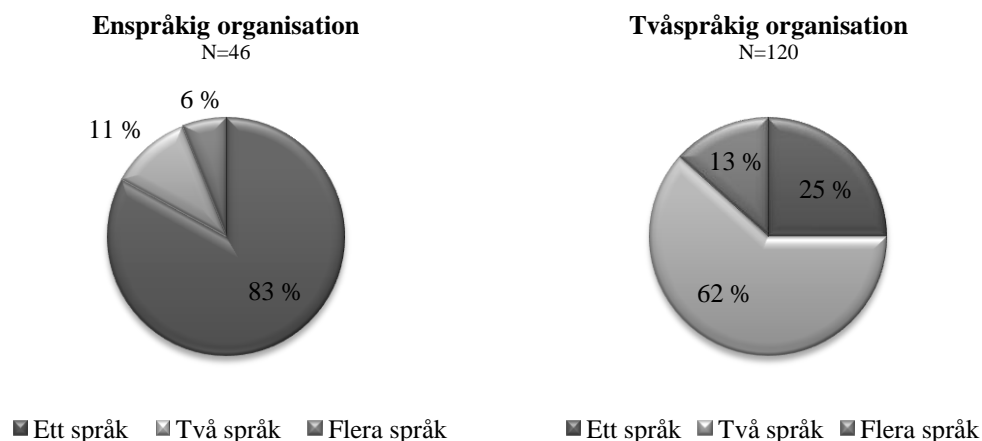
<b>Enspråkig organisation</b> N=46	<b>Tvåspråkig organisation</b> N=121
Seinäjäjoki 33 %	Karleby 13 %
Uleåborg 67 %	Vasa 80 %
	Annan 7 %
<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

I tabell 1 kan utläsas att 67 % av den enspråkiga organisationens individer är placerade i Uleåborg och 33 % i Seinäjoki, vilka båda är finskspråkiga städer. Tabell 1 visar att den tvåspråkiga organisationens spridning är följande: 80 % i Vasa och 13 % i Karleby. Det finns 7 % som svarat på den tvåspråkiga enkäten men varken är placerade i Karleby eller Vasa. De har därför angett placeringsort ”annan” i enkäten men uppger att de är anställda av den tvåspråkiga miljöcentralen i Karleby. Följaktligen analyseras svaren från dessa informanter tillsammans med den tvåspråkiga organisationens informanter. Den geografiska spridningen placerar majoriteten av informanterna i den tvåspråkiga organisationen i tvåspråkiga Vasa och majoriteten av informanterna i den enspråkiga organisationen i enspråkiga Uleåborg.

#### 4.1.1.2 Språklig specialisering

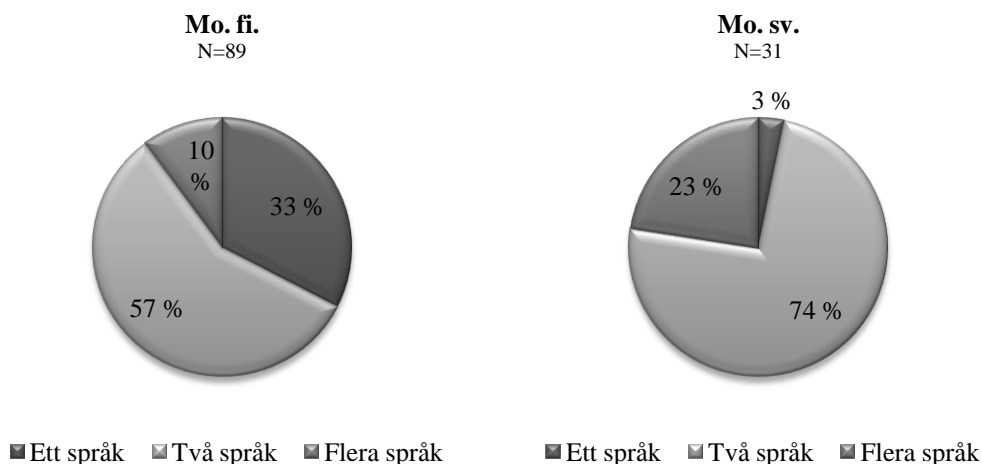
I detta avsnitt beskrivs den språkliga specialiseringen enligt de informanter som representerar organisationen. Resultaten baserar sig på fråga 24 i enkäten som lyder enligt följande: *I mina arbetsuppgifter fungerar jag på* (fråga 22 i ES). Därefter gavs alternativen *ett språk*, *två språk* och *flera språk*. Frågan är formulerad så att

sammanställningen av informanternas svar ger en generell bild av den informella strukturen gällande den språkliga specialiseringsaspekten i organisationen. Resultaten från den enspråkiga och tvåspråkiga organisationen synliggörs i följande figur.



**Figur 3.** Språklig specialisering i den enspråkiga och den tvåspråkiga organisationen

I den enspråkiga organisationen är den språkliga specialiseringen låg jämfört med i den tvåspråkiga organisationen enligt informanterna som representerar organisationerna. Det överensstämmer med de antaganden jag gjorde (se avsnitt 1.2). Figur 3 visar att 83 % använder ett språk i arbetet, 11 % använder två språk och 6 % använder flera språk i den enspråkiga organisationen. Resultaten visar att den informella strukturen någorlunda motsvarar den formella, d.v.s. den enspråkiga organisationen är även informellt huvudsakligen specialiserad att fungera enspråkigt. Den språkliga specialiseringen i den tvåspråkiga organisationen visas också i figur 3. I den tvåspråkiga organisationen anger 62 % av informanterna att de fungerar på två språk, 25 % anger att de fungerar på ett språk och 13 % anger att de fungerar på flera språk. Den informella strukturen i gruppen informanter visar att den tvåspråkiga organisationen huvudsakligen är specialiserad att fungera på två språk och till viss del flera språk. Förhållandet mellan finsk- och svenskspråkiga synliggörs i följande figur.



**Figur 4.** Språklig specialisering i den tvåspråkiga organisationen enligt informanternas modersmål

Figur 4 visar att majoriteten av både finskspråkiga (57 %) och en något starkare majoritet av de svenskspråkiga (74 %) använder två språk i arbetet. De svenskspråkiga är mer specialiserade än de finskspråkiga då även 23 % anger att de använder flera språk vilket innebär sammantaget att 97 % av de svenskspråkiga använder två eller flera språk. Motsvarande antal för de finskspråkiga är 67 %. En förhållandevis stor grupp finskspråkiga (33 %) arbetar enspråkigt medan få av de svenskspråkiga gör det (3 %). Den språkliga specialiseringen i den tvåspråkiga organisationen är mångfacetterad, vilket stämmer med mitt antagande (se avsnitt 1.2). Vad som framgår av figur 4 är att det i den tvåspråkiga organisationen råder funktionell specialisering gällande finskan och svenskan.

I detta sammanhang belyses även vilka åsikter informanterna i den tvåspråkiga organisationen har angående en utvidgad språklig specialisering i en organisation placerad i ett geografiskt enspråkigt område. Informanterna i den tvåspråkiga organisationen fungerar i en tvåspråkig omgivning och i en organisation specialiserad på två språk. Deras åsikter kan således anses basera sig på erfarenheter. I den tvåspråkiga enkäten gavs påståendet: *På en enspråkig ort kan man betjäna kunder på två språk utan problem* (fråga 19 e). I enkäten var alternativet *samma åsikt* graderat som

*helt av samma åsikt och delvis av annan åsikt och detsamma gäller annan åsikt. Jag har sammanfogat alternativen i presentationen av resultaten så att de anges som samma åsikt och annan åsikt. Åsikternas spridning visas i tabellen som följer.*

**Tabell 2.** Åsikter i den tvåspråkiga organisationen om möjligheten att ge tvåspråkig service på en enspråkig ort

<b>Man kan betjäna på två språk på en enspråkig ort</b>	<b>Tvåspråkig organisation</b> N=121
Samma åsikt	18 %
Varken av samma eller annan åsikt	13 %
Annan åsikt	66 %
Kan inte säga	2 %
<b>Totalt</b>	<b>100 %</b>

Resultaten som presenteras i tabell 2 visar att 66 % av informanterna i den tvåspråkiga organisationen är av annan åsikt när de tillfrågas om det är oproblematiskt att ge tvåspråkig kundbetjäning på en enspråkig ort. En del har samma åsikt (18 %) medan en del varken har samma eller annan åsikt (13 %) och några (2 %) kan inte säga. Resultaten visar likformighet mellan de svenskspråkigas och finskspråkigas ställningstaganden då 64 % av de finskspråkiga och 71 % av de svenskspråkiga har en annan åsikt. Sammanfattat är majoriteten av den åsikten att det på en enspråkig ort inte är oproblematiskt att betjäna kunder på två språk.

#### 4.1.2 Specialisering på individnivå

I det tidigare avsnittet placerades informanterna i ett organisatoriskt sammanhang. I detta avsnitt övergår analysen till att gälla individer på mikronivå där individers språkliga utgångspunkter lyfts fram. I avsnitt 4.1.2.1 analyseras individers arbets-erfarenhet. Individers språkliga identitet (modersmål) och språkliga utgångspunkter

(kompetens) analyseras i avsnitt 4.1.2.2 och i avsnitt 4.1.2.3 analyseras informanternas språkliga specialisering i arbetsuppgifter.

#### 4.1.2.1 Arbetserfarenhet

Med tanke på att jag studerar erfarenheter av språkanvändningen och attityder till tvåspråkighet i en organisation är det betydelsefullt att redogöra för om individerna i den enspråkiga och den tvåspråkiga organisationen har arbetat lång eller kort tid i organisationen. I föreliggande undersökning har arbetserfarenheten relevans för att den visar om individerna i den enspråkiga och tvåspråkiga organisationen har socialiserats in i den kultur som råder i organisationen. Arbetserfarenhet har signifikans i den tvåspråkiga organisationen också i den mening, att språkanvändningen kan tolkas som stabil, om dess mönster etablerats hos individerna under en längre tid (se Fishman 1965). I enkäten frågas informanterna om hur lång tid de arbetat på sin arbetsplats (fråga 5). Alternativen som gavs var följande: under ett år, 1–5, 6–10, 11–15, 16–20 och över 20 år. I presentationen av resultaten har jag kategoriserat svaren enligt följande indelning: under ett år, 1–10, 11–20 och över 20 år. Resultaten gällande den enspråkiga och den tvåspråkiga organisationen finns i tabell 3.

**Tabell 3.** Arbetsår i den enspråkiga och den tvåspråkiga organisationen

Arbetsår	Enspråkig organisation N=45	Tvåspråkig organisation N=118
Under ett år	11 %	5 %
1–10 år	36 %	38 %
11–20 år	27 %	21 %
Över 20 år	27 %	36 %
<b>Totalt</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

I den enspråkiga organisationen har majoriteten arbetat relativt länge (över tio år) i organisationen, eftersom 27 % uppger att de har arbetat elva till tjugo år i



organisationen och lika stor andel uppger att de arbetat över tjugo år. En grupp på 36 % kan anses ha begränsade erfarenheter av att arbeta i organisationen då de arbetat mellan ett och tio år medan 11 % kan anses ha föga erfarenhet då de arbetat under ett år. Majoriteten av informanterna i den tvåspråkiga organisationen har också relativt lång erfarenhet av att arbeta på arbetsplatsen då 21 % av informanterna har arbetat mellan elva och tjugo år på arbetsplatsen och 36 % har arbetat över tjugo år. Det finns även informanter i den tvåspråkiga organisationen som har kortare arbetserfarenhet då de arbetat mindre än tio år på arbetsplatsen (38 %). Några anger att de arbetat under ett år i organisationen och har relativt lite arbetserfarenhet (5 %). Största delen av informanterna i både den enspråkiga och den tvåspråkiga organisationen har vistats länge (över tio år) i den rådande organisationskulturen.

#### 4.1.2.2 Språkidentitet och språkkunskap

I följande avsnitt redogörs för individers språkliga utgångspunkter. I den tvåspråkiga organisationen har 74 % finska som modersmål och 26 % har svenska som modersmål. Av informanterna har 6 % inte fyllt i sitt modersmål. Möjligen kan det bero på problematiken kring att inte kunna välja två språk, vilket diskuterades i avsnitt 1.3. Det är även tänkbart att informanten ansett att hans val av språkformulär markerar hans modersmål och därför inte fyllt i sitt modersmål. Ingen förväntades i den enspråkiga organisationen ange svenska som modersmål men överraskande finns det en person i Uleåborg med svenska som modersmål. De övriga har finska som modersmål (98 %). I analysen behandlas den svenska informanten tillsammans med de andra med motiveringen att han befinner sig i den enspråkiga organisationen. Individen kan vara en orsak till avvikelser i resultaten.

Individens uppskattning av språkkunskaper kan bidra till förståelsen för de språkliga utgångspunkter individer i en tvåspråkig organisation har. Individerna självuppskattar sina aktiva kunskaper i det andra språket (muntlig, fråga 21 och skriftlig, fråga 22). I enkäten (både ES och TS) ombads informanterna bedöma sina språkkunskaper utgående från en osgoodskala med följande alternativ; *kan inte alls*, *försvarliga*, *nöjaktiga*, *bra*, *utmärkt* och *på modersmålsnivå*. Jag förenar bedömningsskalan till fyra

kunskapsnivåer; inga, måttliga (försvarliga, nöjaktiga), goda (bra och utmärkt) och på modersmålsnivå. Tabell 4 visar en jämförelse mellan vilka muntliga kunskaper och vilka skriftliga kunskaper som finns i det andra språket (L2) i den enspråkiga organisationen och den tvåspråkiga organisationen.

**Tabell 4.** Muntliga och skriftliga kunskaper i L2 i den enspråkiga och den tvåspråkiga organisationen

Kunskapsbedömning	Muntliga kunskaper i L2		Skriftliga kunskaper i L2	
	Enspråkig organisation N=46	Tvåspråkig organisation N=121	Enspråkig organisation N=46	Tvåspråkig organisation N=121
Inga	7 %	2 %	9 %	4 %
Måttliga	76 %	40 %	69 %	40 %
Goda	15 %	45 %	17 %	45 %
Modersmålsnivå	2 %	12 %	4 %	10 %
<b>Totalt</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

Tabell 4 visar att majoriteten (76 %) i den enspråkiga organisationen anser att de har måttliga muntliga kunskaper i svenska. I den tvåspråkiga organisationen har majoriteten kunskaper i det andra språket på en högre nivå, närmare bestämt visar tabell 4 att 45 % har goda muntliga kunskaper och 12 % har kunskaper på modersmålsnivå. Det förekommer en spridning i både den enspråkiga och den tvåspråkiga organisationen så att kunskaperna varierar. Det finns t.ex. 7 % i den enspråkiga organisationen och 2 % i den tvåspråkiga organisationen som bedömer att de inte har några muntliga kunskaper alls (9 % respektive 4 % gällande skriftliga). Det finns också tämligen få anställda i den enspråkiga organisationen som anger att de har goda kunskaper i svenska (15 % och 17 %). I den tvåspråkiga organisationen finns det istället en relativt stor grupp som anser att de har måttliga kunskaper i det andra språket (40 %).

En avvikelse i resultaten från den enspråkiga organisationen är att 2 % anger kunskaper på modersmålsnivå vilket beror på individen med svenska som modersmål. Märkbart är dock att ytterligare en individ anser sig ha skriftliga kunskaper i svenska på modersmålsnivå men endast försvarliga muntliga kunskaper. Det är ytterst troligt att detta är ett fall där man kan ifrågasätta informantens noggrannhet. Ett annat intressant fall är en individ som anser sig ha försvarliga (måttliga) muntliga kunskaper i svenska men utmärkta (goda) skriftliga kunskaper. Det är möjligt att informanterna i den enspråkiga organisationen tolkat frågan som gällande receptiva och produktiva språkkunskaper.

Variationen är utmärkande för den tvåspråkiga organisationen. I tabell 4 syns det att fördelningen i den enspråkiga organisationen koncentrerar sig huvudsakligen till alternativet måttliga kunskaper medan fördelningen i den tvåspråkiga organisationen har en mer utspridd fördelning så att man inte kan urskilja en specifik koncentration. Det finns många olika nivåer av kunskap i det andra språket i den tvåspråkiga organisationen. I följande tabell synliggörs förhållandet mellan de finskspråkiga och de svenskspråkiga i den tvåspråkiga organisationen.

**Tabell 5.** Muntliga och skriftliga kunskaper i L2 i den tvåspråkiga organisationen

<b>Kunskapsbedömning</b>	<b>Muntliga kunskaper i L2</b>		<b>Skriftliga kunskaper i L2</b>	
	Mo.fi. N=91	Mo.sv. N=30	Mo.fi. N=91	Mo.sv. N=31
Inga	3 %	0 %	5 %	0 %
Måttliga	51 %	7 %	48 %	17 %
Goda	41 %	60 %	43 %	53 %
Modersmålsnivå	5 %	33 %	3 %	30 %
<b>Totalt</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

Av tabell 5 att döma finns det en skillnad mellan de finskspråkigas kunskaper i svenska och de svenskspråkigas kunskaper i finska. Majoriteten av de finskspråkiga (51 %) bedömer att de har måttliga muntliga kunskaper i svenska medan majoriteten av de svenskspråkiga (60 %) bedömer att de har goda muntliga kunskaper i finska. En tydligare skillnad framträder på modersmålsnivå när 5 % av de finskspråkiga och 33 % av de svenskspråkiga anger att de har muntliga kunskaper på modersmålsnivå i det andra språket. Få av de finskspråkiga anser att de inte har några kunskaper (3 % och 5 %) medan ingen av de svenskspråkiga har valt alternativet inga kunskaper. De skriftliga kunskaperna förhåller sig på samma sätt och föga skillnad finns mellan muntliga och skriftliga kunskaper. Emellertid verkar det som om informanterna generellt har större tilltro till sina muntliga kunskaper enligt vad som framgår i tabell 5.

Tabell 5 visar att det finns kunskaper i det andra språket (L2) hos både de svenskspråkiga och de finskspråkiga. Dock ger tabellen en bild av att de båda språkgrupperna orienterar sig åt varsitt håll. De svenskspråkiga faller inom ramen för en högre nivå av språkkunskaper i L2 och de finskspråkiga faller inom ramen för en lägre nivå av språkkunskaper i L2. En generaliserad bild av helheten är att de svenskspråkiga informanterna kan finska bättre än de finskspråkiga informanterna kan svenska.

#### 4.1.2.3 Språklig specialisering i arbetsuppgifter

Den språkliga specialiseringen i arbetsuppgifter analyseras i detta avsnitt. Fråga 24 i den tvåspråkiga enkäten (23 i ES) studerar individens språkliga specialisering i arbetsuppgifter genom påståendet *Av mina arbetsuppgifter är* (följd av en procentuell skala och tre alternativ; finskspråkiga, svenskspråkiga och annat språk). Resultatet från svarsalternativet *annat språk* utelämnas i analysen dels för att syftet är fokusera på finska och svenska språket och dels på grund av att en stor andel av de finskspråkiga valde att inte ge respons på det. I tabellen nedan synliggörs informanternas uppskattning av hur stor andel av deras arbetsuppgifter som sköts på finska och hur stor andel som sköts på svenska i den enspråkiga och tvåspråkiga organisationen.

**Tabell 6.** Uppgifter på finska och uppgifter på svenska i den enspråkiga och den tvåspråkiga organisationen

<b>Procentuell fördelning</b>	<b>Finskspråkiga uppgifter</b>		<b>Svenskspråkiga uppgifter</b>	
	Enspråkig organisation N=46	Tvåspråkig organisation N=118	Enspråkig organisation N=35	Tvåspråkig organisation N=111
0 %	0 %	0 %	77 %	3 %
<10 %	0 %	3 %	20 %	38 %
11–25 %	0 %	6 %	0 %	28 %
26–50 %	2 %	14 %	3 %	17 %
51–75 %	7 %	30 %	0 %	11 %
76–100 %	91 %	47 %	0 %	4 %
<b>Totalt</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

Enligt tabell 6 utför 91 % i den enspråkiga organisationen 76–100 % av sina arbetsuppgifter på finska. Av informanterna i den tvåspråkiga organisationen utför 47 % 76–100 % av sina arbetsuppgifter på finska. Arbetsuppgifter i den enspråkiga organisationen sköts inte i större utsträckning på svenska då 77 % väljer alternativet 0 % och 20 % väljer alternativet mindre än 10 %. Informanten med svenska som modersmål i den enspråkiga organisationen uppskattar att 26–50 % av arbetsuppgifterna görs på svenska och är orsak till avvikelsen (3 %). I den tvåspråkiga organisationen anger 38 % att arbetsuppgifter på svenska utgör mindre än 10 % och 28 % anger att 11–25 % av arbetsuppgifterna är på svenska.

I tabell 6 kan tydas att arbetsuppgifterna i den enspråkiga organisationen huvudsakligen är på finska men 20 % av informanterna anger att under tio procent av arbetsuppgifterna är på svenska. I den tvåspråkiga organisationen är finskan liksom i den enspråkiga organisationen det dominant språket i arbetsuppgifterna. Enligt majoriteten är över hälften av arbetsuppgifterna på finska medan under hälften av arbetsuppgifterna är på svenska i den tvåspråkiga organisationen. Det syns i tabell 6 att det finns informanter som anger motsatsen till majoriteten, alltså att under hälften av arbetsuppgifterna är på finska och merparten på svenska. Den språkliga specialiseringen i arbetsuppgifter

analyseras närmare genom förhållandet mellan de finskspråkiga och de svenskspråkiga, vilket synliggörs i följande tabell.

**Tabell 7.** Uppgifter på finska och uppgifter på svenska i den tvåspråkiga organisationen enligt informanternas modersmål

<b>Procentuell fördelning</b>	<b>Finskspråkiga uppgifter</b>		<b>Svenskspråkiga uppgifter</b>	
	Mo.fi. N=87	Mo.sv. N=30	Mo.fi. N=80	Mo.sv. N=30
0 %	0 %	0 %	4 %	0 %
<10 %	1 %	10 %	45 %	19 %
11–25 %	2 %	16 %	33 %	16 %
26–50 %	7 %	35 %	11 %	32 %
51–75 %	36 %	13 %	8 %	19 %
76–100 %	54 %	26 %	0 %	13 %
<b>Totalt</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

De finskspråkiga fördelar sig huvudsakligen i två grupper i tabell 7 gällande bedömningen av arbetsuppgifter som är på finska. Den första (54 %) använder finska i 76–100 % av uppgifterna och den andra (36 %) använder finska i 51–75 % av uppgifterna. Resterande 10 % uppskattar att finska används i under 50 % av uppgifterna (se fördelning i tabell 7). Gällande de svenskspråkiga synliggör tabell 7 att deras uppskattningar inte uppenbarar sig i samma likformighet som de finskspråkigas uppskattningar. De svenskspråkiga fördelar sin användning av finska enligt följande: 26 % använder finska i 76–100 % av uppgifterna, 35 % uppskattar att 26–50 % av uppgifterna är på finska, 13 % uppskattar att finska används i 51–75 % av uppgifterna och 16 % i 11–25 % av uppgifterna samt 10 % i under 10 % av uppgifterna.

De finskspråkiga informanterna bedömer att en mindre andel av arbetsuppgifterna är på svenska, närmare bestämt uppskattar 45 % att under 10 % av uppgifterna görs på svenska och 33 % uppskattar att 11–25 % görs på svenska. Majoriteten av de svenskspråkiga orienterar sig i motsatt håll då 26 % uppskattar att 26–50 % är på

svenska, 19 % uppskattar att 51–75 % är på svenska och 13 % uppskattar att 76–100 % är på svenska. De finskspråkiga har lägre arbetsfördelning mellan språken än de svenskspråkiga som har en mer likställd arbetsfördelning mellan språken. Det visar att de svenskspråkiga till stor del bidrar till att det i organisationen råder funktionell specialisering mellan språken. Med tanke på att majoriteten av informanterna har lång erfarenhet av att arbeta i organisationen kan den specialiserade verksamheten anses vara relativt stabil. Således kan de svenskspråkiga som grupp betraktas ha en medlande funktionen i organisationen (se avsnitt 3.4.1.2).

#### 4.2 Den meningsskapande kontaktytan i en tvåspråkig organisation

Analysen i detta avsnitt gäller den meningsskapande kontaktytan som sammanfaller med mesonivån i organisationskommunikationen (se avsnitt 3.5). Inom den meningsskapande kontaktytan florerar individers gemensamma värderingar samt deras individuella attityder och känslor vilka står i nära förbindelse med organisationskulturen (se avsnitt 2.1.2). Den sociala interaktionen formar hur individer upplever tvåspråkighet i den tvåspråkiga organisationen. I detta avsnitt analyseras i 4.2.1 individers uppfattning om vilka faktorer som främjar och motverkar tvåspråkighet i den tvåspråkiga organisationen. I avsnitt 4.2.2 analyseras de känslor individerna i den tvåspråkiga organisationen har gentemot att befinna sig i den tvåspråkiga organisationen samt de känslor individerna i den enspråkiga organisationen har inför tvåspråkighet i organisationen.

##### 4.2.1 Funktionell tvåspråkighet i den tvåspråkiga organisationen

I avsnitt 4.1 visar resultaten att det i den tvåspråkiga organisationen råder funktionell specialisering mellan finska och svenska både på organisations- och individnivå. Den funktionella tvåspråkigheten uppstår i interaktionen mellan de anställda i det sociala sammanhang som här studeras. De anställdas utbyten av tankar och känslor i språkbeteendet ger upphov till en gemensam acceptans för ett ändamålsenligt beteende. I detta avsnitt analyseras individers tankar om hur den funktionella tvåspråkigheten främjas och motverkas i den tvåspråkiga organisationen (jfr avsnitt 3.4.2).

#### 4.2.1.1 Främjande faktorer

Analysen i detta avsnitt utgår från två öppna frågor i den tvåspråkiga enkäten (20 a och 25). Den första som analyseras är ett påstående som informanterna får ta ställning till: *En god arbetstagare i en tvåspråkig organisation är.* Den andra formuleras som en uppmaning; *Näm de viktigaste faktorerna som gynnar tvåspråkigheten i din organisation.* Båda frågorna bidrar till förståelsen för främjande faktorer i den tvåspråkiga organisationen.

Faktorer som individer tillskriver arbetstagare visar vilka tankar och föreställningar de har om hur den tvåspråkiga arbetstagaren är. Detta betraktas som en sakfråga och kategoriseringen av resultaten görs enligt nyckelord (kursiverade) som innehållet refererar till och som förekommer i de svar informanterna gett (60 % ger svar). Informanterna understryker att arbetstagaren ska vara *tvåspråkig*, *sakkunnig*, *språkkunnig* och *positivt inställd*. Användningen av två språk återkommer i många svar och ofta ger individer uttryck för flera kriterier.

Informanterna anser även att arbetstagarens förmåga att bemöta den *yttre omgivningen* har betydelse. *Vana och motivation* som betydelsefullt element återkommer i många svar. En av de finskspråkiga poängterar att det även behövs kunskap om de svenska språkvarianterna (österbottniska dialekter). Det finns även sådana som inte lyfter fram några specifika beskrivningar, utan t.ex. anser att vem som helst kan vara en bra arbetstagare. De finskspråkiga och de svenskspråkigas uppfattningar skiljer sig inte mycket från varandra utan båda gruppernas svar har gemensamma drag. Tre exempel på de finskspråkiga svar följer.

- (1) Sellainen, joka pystyy palvelemaan asiakkaita ja kommunikoimaan työtovereiden kanssa molemmilla kielillä.
- (2) Kaksikielinen ja hallitsee oman erityisalansa hyvin.
- (3) On sellainen, joka yrittää opiskella toista kotimaista kieltä aktiivisesti ja on motivoitunut palvelemaan molemmilla kotimaisilla kielillä.



Följande tre exempel är från de svenskspråkigas svar:

- (4) Villig att fungera på två språk beroende på kundens behov.
- (5) Van och inkörd att fungera på två språk.
- (6) Villig att tala båda språken och positivt inställd till både finska och svenska!

Alla exempel ovan (1–6) visar att informanterna betonar den faktiska användningen av två språk i organisationen både inom organisation och så att den yttre omgivningens, kundernas behov tillgodoses. Vad exempel 1–6 ytterligare visar är att en arbetstagare bör vara sakkunnig (ex. 2), motiverad att lära sig sitt andra språk (ex. 3), ha erfarenhet av (ex. 5) samt en positiv inställning till tvåspråkighet (ex.6).

De uppfattningar som de anställda har om den goda arbetstagaren motsvarar deras tankar om vilka faktorer som främjar tvåspråkigheten i deras organisation. Informanterna uppmanades i enkäten att nämna de viktigaste faktorerna som främjar tvåspråkigheten i organisationen (64 % gav respons på frågan). Innehållet i de öppna svaren som getts sammanfattas enligt följande nyckelord: *tvåspråkighet, arbetsinnehåll, organisationskultur och yttre miljö/kultur*. De huvudsakliga aspekterna är: anställda som är antingen funktionellt tvåspråkiga eller enligt ett attitydperspektiv tvåspråkiga, att arbetsuppgifterna organiseras på båda språken, positiva attityder och en stödjande organisationskultur samt en omgivning med ett behov av tvåspråkighet, d.v.s. kunder med olika modersmål.

Informanterna för fram den dagliga språkanvändningen på båda språken, de anställdas olika modersmål, den tvåspråkiga orienteringen i arbetet samt att medlemmar i organisationen ingår i ”två kulturer” både i och utanför organisationen. De finskspråkigas svar orienterar sig generellt mot inre faktorer, d.v.s. sådant som berör organisationens interna kommunikation. De svenskspråkigas svar orienterar sig mot den yttre omgivningen mera än de finskspråkigas. Exempel från de finskspråkiga informanternas svar följer:

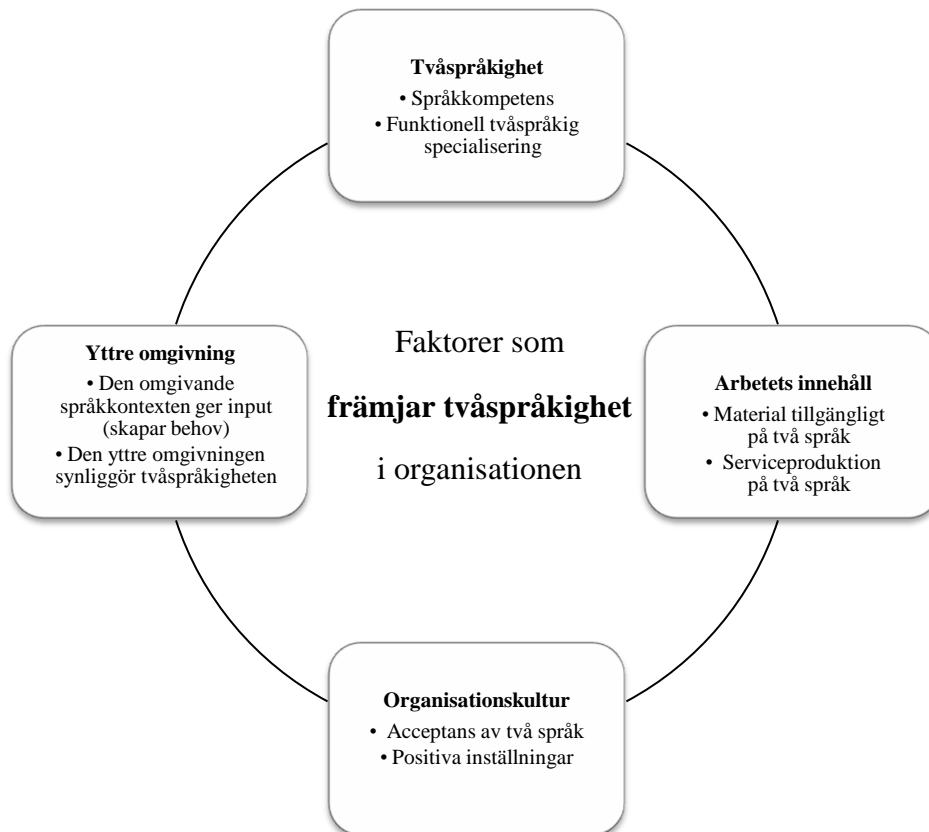
- (7) Ihmiset ainakin minun kokemuksen mukaan suvaitsevaisia tärkeintä on se, että työntekijöitä on äidinkieleltään sekä suomen- että ruotsinkielisiä.
- (8) Molempien kotimaisten kielten käyttö.
- (9) Työyhteisön sisäinen kulttuuri, joka kannustaa käyttämään ja harjoittamaan kieltä työyhteisön sisälläkin. Lisäksi esimiehen suhtautuminen/odotukset asiantuntijan kielellisen kehittymisen osalta.

Tre av de svenskspråkiga informanterna ger följande svar:

- (10) Att det finns tillräckligt med 'svenskspråkiga ärenden' annars blir det ingen rutin för tjänstemännen att också tala och skriva på svenska.
- (11) Organisationens placering på en ort där båda språken är starka (Vasa). För att kunna rekrytera tvåspråkig personal krävs service på båda språken på orten. På en tvåspråkig ort ses tvåspråkigheten som något naturligt, vilket också syns i verksamheten.
- (12) Ämbetsverkets placeringsort, tvåspråkiga tjänstemän och ledning, tillgång till tvåspråkig infrastruktur utanför arbetstiden, skolning.

I exemplen ovan framgår vikten av att ge båda språken substans i organisationen. För att främja tvåspråkigheten i organisationen bör det finnas personer med olika språkbakgrund (ex. 7) och båda språken bör ges en mening i organisationen på så sätt att de används av de anställda (ex. 8), de beaktas i arbetets innehåll (ex. 10), den yttre omgivningen synliggör språkbehov (ex. 11, 12) samt att den interna kulturen stödjer samexistensen av två språk (ex. 9). I exempel 12 anser informanten att tvåspråkigheten främjas om det finns tvåspråkiga både bland de anställda och i ledningen samt framhåller att skolning behövs.

Det faktum att informanterna betonar olika faktorer, både ifråga om den goda arbetstagaren och de främjande faktorerna, kan bero på att de inte arbetar vid samma aktör utan har olika placering. De anställda befinner sig i olika kulturer som utmärker sig på sitt eget unika sätt. En aspekt kan utmärka en kultur mer än en annan och de anställda lyfter fram det som är utmärkande för den subkultur de befinner sig i. Gemensamt utgör deras åsikter ändå en värdefull grund för hur tvåspråkighet främjas. Följande figur (5) ger en helhetsbild av faktorer som främjar tvåspråkigheten i organisationen enligt denna grupp informanter.



**Figur 5.** Faktorer som främjar tvåspråkigheten i organisationen

I figur 5 synliggörs en koppling mellan de faktorer som främjar tvåspråkigheten. Cirkeln förenar olika faktorer och visar dess inbördes beroende förhållande. När dessa faktorer samspelar är den främjande cirkeln sluten och tvåspråkigheten i organisationen fungerar i ett värdefullt sammanhang. Genom det ekologiska synsättet som integreras med modellen i avsnitt 3.5 kan förstås att alla faktorer är beroende av varandra så att de alla ömsesidigt livnär tvåspråkigheten i organisationen.

#### 4.2.1.2 Motverkande faktorer

I detta avsnitt analyseras informanternas uppfattningar om faktorer som motverkar tvåspråkigheten i den tvåspråkiga organisationen. I den tvåspråkiga enkäten ombeds informanterna ta ställning till vilka faktorer som motverkar tvåspråkigheten i

organisationen genom följande påstående (fråga 26): *Nämn de viktigaste faktorerna som motverkar tvåspråkigheten i din organisation.* Av informanterna har 64 % besvarat påståendet.

Innehållet i de öppna svaren som getts sammanfattas enligt följande nyckelord: *enspråkighet, organisationskultur, regionförvaltningsreformen* och *resurser*. Enligt informanternas svar lyfts enspråkighet fram som motverkande faktor genom brist på kunskaper, avsaknad av motivation till språkinläring eller avsaknad av tro på sin språkförmåga samt som polarisering då språkgrupperna betraktas som oppositioner. När det gäller organisationskulturen betonar informanterna negativa attityder och fördomar som motverkande faktorer. Flera nämner att regionförvaltningen är en motverkande faktor för tvåspråkigheten då verksamheten hotas av en flytt till enspråkiga orter och en placering längre bort från de svenskspråkiga kunderna. Några informanter anger att otillräckliga resurser är en motverkande faktor då det råder brist på språkskolning och då det finns för mycket arbete i organisationen.

De instrumentella och integrerade attityderna anses vara viktiga. Det kan enligt individerna finnas personer som har en ovilja att lära sig samt sådana som genom erfarenheter (påtvingad språkinläring) skaffat sig negativa inställningar. Om individer inte inser att de har nytta av ett andra språk är det föga troligt att de vill använda det eller lära sig språket. Grosjean (1982: 124) menar att om en individ har negativa inställningar till ett språk är det osannolikt att individen lär sig det (se avsnitt 3.4.2).

En finskspråkig informant anser att de svenskspråkigas isolation är en negativ faktor. Flera svenskspråkiga anser att de enspråkigt finska med negativa attityder är en motverkande faktor. En finskspråkig informant säger att det mellan de finskspråkiga och de svenskspråkiga finns en motarbetande inställning (se ex. 13). Det finns även andra individer som nämner att det i organisationen finns en polarisering mellan de finskspråkiga och de svenskspråkiga. De negativa attitydernas betydelse för det språkliga beteendet återkommer i de svar som getts (se avsnitt 3.4.2) och verkar vara det mest betydelsefulla för denna grupp informanter. Individens negativa attityder

motverkar användningen av två språk (se ex. 14). Fyra exempel från de finskspråkiga individernas svar följer:

- (13) Vastakkainasettelu, lietsotaan toisia vastaan.
- (14) Jonkin verran (muutamilla henkilöillä) esiintyy kielteistä ilmapiiriä ruotsinkielen käyttöä kohtaan.
- (15) Eri tasoisten kielikurssien puute. Aloittelevia toisen kielen puhujia ei oteta riittävästi huomioon, vaan valmiuksia odotetaan olevan enemmän.
- (16) Keskushallinto unohtaa usein, että Suomi on kaksikielinen, käyttämäni keskusviraston rekisteriä ei korjata ruotsink. versiossa samalla kun tehdään muutoksia suomenkieliseen (asiasta pitää muistuttaa aina).

Följande fyra exempel utgör några svar från de svenskspråkiga:

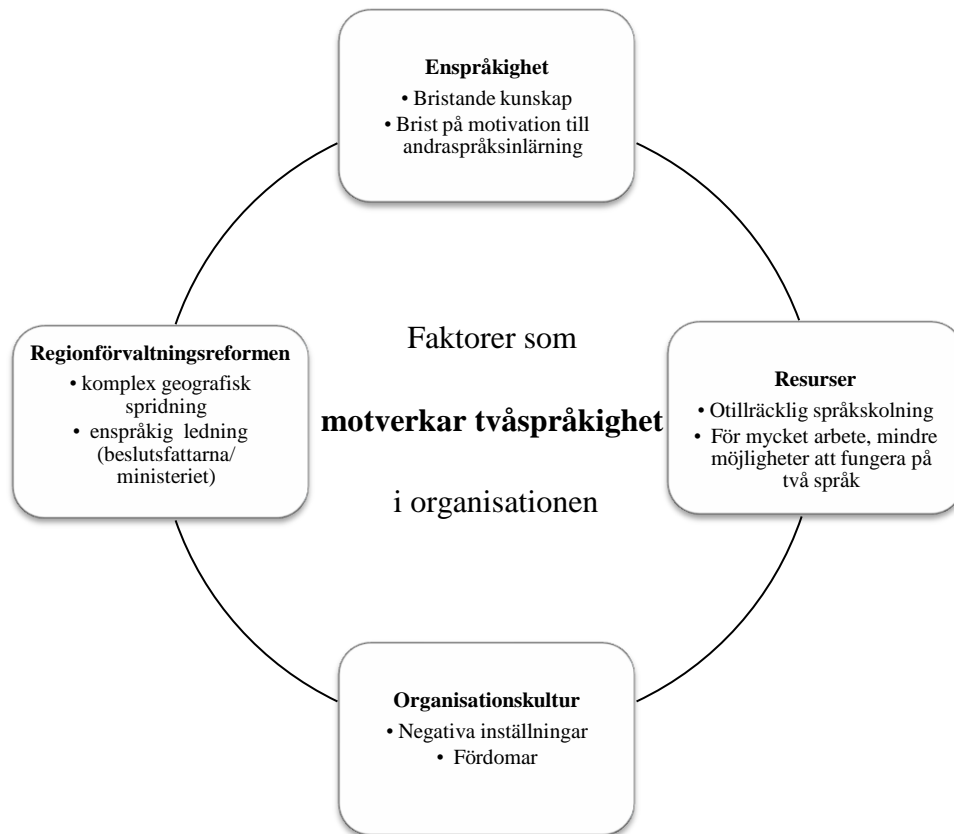
- (17) Negativa attityder bland de som är enspråkigt finska.
- (18) Förvaltningsreformen som drivits av människor som inte har erfarenhet av arbete i tvåspråkig miljö.
- (19) Den kommande flytten till enspråkiga Seinäjoki. De finskspråkiga tjänstemän som rekryteras dit kommer inte att ha något större intresse av att lära sig svenska, då den fattas i vardagen. Följden blir med all säkerhet försvagad (kanske t.o.m. i vissa fall utebliven) svensk service. Språkbyrån som man ämnar grunda i Vasa har inget med verkligen att göra, därtill är NTM:s arbetsfält alltför omfattande.
- (20) Enspråkiga tjänstemän. Enspråkigheten i blivande centralorten Seinäjoki. Enbart finskspråkig information från ministeriehåll och andra statliga verk.

Polariseringen mellan de svenskspråkiga och de finskspråkiga omtalas i exempel 13 och 17. Individerna i exempel 14 anser att negativa attityder motverkar användningen av svenska. I exempel 15 poängterar individen att det inte erbjuds språkkurser på olika nivåer samt att man inte tar hänsyn till sådana som vill men inte tror sig ha kompetens att möta förväntningarna. Efterfrågan av skolning visar att tvåspråkigheten även kan betraktas som en fråga om resurser. En strukturell aspekt tas upp i exempel 16 där informanten lyfter fram den överordnade myndighetens enspråkighet som motverkande för tvåspråkigheten.

Exempel 18, 19 och 20 kan knytas samman genom deras gemensamma utgångspunkt i regionförvaltningens konsekvenser. Informanterna uttalar sig om regionförvaltningsreformen som en motverkande faktor till tvåspråkigheten. Speciellt framträdande är

denna åsikt bland de svenskspråkiga som upplever att närmiljön är viktig. Informanten i exempel 18 betonar att beslutsfattarna gällande förvaltningsreformen saknar erfarenhet av tvåspråkighet. Man kan tolka det som att informanten upplever att beslutet om omorganisering är oändamålsenligt med tanke på tvåspråkigheten. I exempel 19 lyfter informanten fram problematiken kring att öka språkkunskaperna och rekrytera tvåspråkig personal i den blivande huvudorten Seinäjoki. Informanten poängterar ytterligare att det blivande verksamhetsområdet blir alltför omfattande, d.v.s. den geografiska specialiseringen är en utmaning för organisationskommunikationen. Informanten i exempel 20 betonar att enspråkighet bland tjänstemän, hos ministeriet samt i den blivande huvudorten Seinäjoki är motverkande. Det framgår genom de inställningar de finskspråkiga och svenskspråkiga ger uttryck för att fördomar och negativa attityder skapar klyftor (se ex. 13, 14, 15 och 17).

Det är inte endast organisationen, de anställda och omgivningen som främjar organisationen utan individerna (både finsk- och svenskspråkiga) framför även den överordnade myndighetens betydelse (se ex. 20). Några poängterar att myndigheterna inte alltid beaktar tvåspråkigheten, att de därmed använder enbart finska i kommunikation med den underordnade förvaltningen och att svenskspråkigt material inte uppdateras lika effektivt som det finskspråkiga. Det enspråkiga ministeriet upplevs sakna förståelse för tvåspråkighet. Resultaten visar att informanterna befinner sig i olika sammanhang där olika problem framträder. Genom att studera helheten av summan individer har följande figur (6) skapats som överblick av de motverkande faktorerna på tvåspråkighet i organisationen.



**Figur 6.** Faktorer som motverkar tvåspråkigheten i organisationen

I figur 6 åskådliggörs de olika faktorer som enligt informanterna har en motverkande effekt på tvåspråkigheten i organisationen. Liksom i figur 5 visar cirkeln en jämbördig koppling mellan de olika faktorerna. Cirkeln i figur 6 visar faktorer som bidrar till ett sammanhang där tvåspråkigheten har svårigheter att leva och fungera i det aktiva deltagandet i organisationskommunikationen. De främjande och motverkande faktorerna kan överlappa varandra och det är orealistiskt att föreställa sig att verkligheten kan uppnå ett optimalt tillstånd där endast de främjande faktorerna existerar. När de motverkande faktorerna växer och tar över så att den främjande cirkeln finns inne i den motverkande har tvåspråkigheten svårt att överleva.

#### 4.2.2 Känslor i den tvåspråkiga och den enspråkiga organisationen

I detta avsnitt analyseras vilka känslor individerna ger uttryck för med tanke på tvåspråkigheten. I enkäten får individerna i den tvåspråkiga organisationen reflektera över hur de känner sig i den tvåspråkiga organisationen medan individerna i den enspråkiga organisationen får ta ställning till ett påstående om hur de känner sig inför tvåspråkigheten. Först analyseras svaren från informanterna i den tvåspråkiga organisationen och sedan svaren från informanterna i den enspråkiga organisationen.

I den tvåspråkiga enkäten ges påståendet *i en tvåspråkig organisation känner jag mig* (fråga 20 c). Av informanterna besvarar 74 % påståendet. I den tvåspråkiga organisationen har 74 % en positiv inställning och 13 % har en negativ inställning. Resterande 13 % har ingen känsla eller visar likgiltighet. Av de svenskspråkiga uttrycker 84 % en positiv inställning och av de finskspråkiga ger 71 % uttryck för en positiv inställning. Denna grovindelning i kategorier görs för att presentera en överskådlig bild av de gemensamma känslorna. Känslorna kan ha olika grad av uttryck samt grunda sig på olika synsätt (beroende på referensramar) trots att de i grunden kan klassas som positiva, negativa, o.s.v.

Många av både de finskspråkiga och de svenskspråkiga använder uttrycket ”att känna sig hemma” för att beskriva sin känsla. Ofta har de endast besvarat påståendet med ett ord (hemma/kotoisaksi). Informanterna beskriver också att de känner sig kunniga och uppskattade. De ger uttryck för en känsla av ett sammanhang, med det menas att de befinner sig i en kultur där de känner sig trygga och betydelsefulla. Tre exempel från de finskspråkigas svar ges nedan.

- (21) Tyytyväiseksi. Ruotsin kieli ei ole lainkaan ongelma yhteisössäni.
- (22) Hyväksytyksi ja tarpeelliseksi.
- (23) Osaksi toimivaa palvelutaltoa joka on ajoittumassa katastrofiin.



Följande tre exempel är hämtade från de svenskspråkigas svar:

- (24) Som en resurs i och med att jag rör mig i båda språklägren obehindrat.
- (25) Som tvåspråkig med svenska som modersmål bättre hemma än i en enspråkig organisation.
- (26) Som hemma, vi lever i ett tvåspråkigt land, där man skall få betjäning på sitt modersmål...

Vad som framgår av exemplen ovan är att individerna upplever sig själva som betydelsefulla individer i organisationen. Informanterna i exempel 21–26 känner sig involverade i tvåspråkigheten i den tvåspråkiga organisationen. I exempel 21 känner informanten sig nöjd och tillägger att ”det svenska språket är inget problem i min organisation”. Det faktum att informanten säger ”min organisation” visar att individen ser sig själv som kärnan i organisationen. I exempel 22, 23, 24 och 26 framträder också att informanterna känner sig som en viktig, accepterad och betydelsefull del i organisationen. Informanten i exempel 25 jämför sin känsla i den tvåspråkiga organisationen med hur det skulle kännas att finnas i den alternativa organisationen och konstaterar att det känns mer hemma i den tvåspråkiga. I exempel 23 uttrycker informanten en känsla av kaos, något som är karaktäristiskt för en organisationsförändring (se avsnitt 2.5)

Ingen av de svenskspråkiga beskriver känslor som kan kategoriseras som negativa. Några av de finskspråkiga informanterna har negativa känslor och anger saker som att de känner sig utanför, inkompetenta eller besvärade. De känner inte att de tillhör ett sammanhang. Nedan ges exempel på negativa känslor hos de finskspråkiga.

- (27) Ulkopuoliseksi.
- (28) Vajavaiseksi kun en osaa ruotsia.
- (29) Vaivautuneeksi.

I exempel 27 och 29 framgår att informanterna känner sig utomstående men inte varför. I exempel 28 förklarar informanten att han känner sig utanför då han inte kan svenska. Informanterna i exemplen ovan (27–29) känner sig inte delaktiga i ett sammanhang på ett sådant sätt som individerna i exempel 21–26. De beskriver inte att de skulle känna sig som en del av organisationen utan istället betraktar individerna sig som utanför. I

exempel 28 tydliggör informanten att det beror på otillräckliga språkkunskaper. De anställda anser att det är personer med negativa inställningar och personer som inte använder, har kunskaper i eller är motiverade att lära sig det andra språket som motverkar tvåspråkigheten i organisationen (se avsnitt 4.2.1). De sociala relationerna störs av individer som inte känner sig delaktiga i sammanhanget då de blir synliga i beteendet.

I svaren framträder också tecken på att det finns en polarisering i organisationen eftersom några betonar att de känner tillhörighet med den ena eller den andra språkgruppen. Detta diskuterades även i samband med faktorer som motverkar tvåspråkigheten i organisationen (se avsnitt 4.2.1.2). Det finns en svenskspråkig som svarar att han/hon känner sig ”svensk” och några finskspråkiga svarar att de känner sig ”finskspråkiga”. Sådana svar är svåra att kategorisera. Att en individ känner sig enspråkig innebär inte nödvändigtvis att individen har negativa inställningar men det språkliga beteendet kan vara negativt. Två av de finskspråkiga tillägger att det beror på att de har otillräckliga kunskaper i svenska. Det kan jämföras med exempel 24 som gavs tidigare. Alla de finskspråkiga som svarat att de känner sig som enspråkiga använder ett språk i arbetet. Den svenskspråkiga använder båda språken men känner sig enspråkig. Den anställda kanske inte identifierar sig med två språk men ingår ändå i gemenskapen då han/hon använder båda språken.

I den enspråkiga organisationen gavs påståendet *att fungera på finska och på svenska i arbetet känns* (fråga 19 a). Av informanterna gav 83 % respons till påståendet. Resultaten visar att 40 % understryker en positiv inställning medan 42 % understryker en negativ inställning och 5 % har en språkintresserad inställning. Några i den enspråkiga organisationen (11 %) kan anses vara likgiltiga och ett fåtal (3 %) visar ingen inställning till påståendet.

Liksom i den tvåspråkiga organisationen uttrycker individerna sin inställning genom sina egna referensramar och då kan man förstå att inom dessa kategoriseringar finns olika graderingar. Informanter som betraktas ha en positiv inställning anser att tvåspråkigheten är en utmaning och det har kategoriserats som en positiv inställning.

Innebörden av ordet utmaning kunde även tänkas avse negativa känslor eller en integrerad känsla med både negativ och positiv konnotation. Många har enbart konstaterat att det känns som en utmaning vilket ger föga möjlighet att tyda dess positiva eller negativa laddning medan några förklarar ytterligare så att det positiva framträder. De språkintresserade uttrycker att de har intresse av att lära sig svenska men att det känns utmanande. Många visar en positiv inställning till två språk men upplever det svårt i praktiken att fungera på två språk.

Bland dem som uttrycker en negativ inställning framkommer det att tvåspråkighet känns helt onödigt då man inte behöver det andra språket (svenska), att det känns oändamålsenligt och att det vållar problem i praktiken. De likgiltiga upplever att tvåspråkigheten inte påverkar arbetet. Gemensamt för individerna oavsett om de uttrycker sitt stöd eller inte är att de upplever tvåspråkigheten som svårt att förverkliga i praktiken. Det förefaller vara svårt för individerna att ansluta sig till någon gemensam framtidsvision. Följande exempel ges från den enspråkiga organisationen för att belysa de känslor som individer har.

- (30) Täysin käsittämättömältä ajatukselta. Substanssi-asioiden käsittely muulla kuin suomenkielillä ei ole mahdollista ihan pienellä koulutuksella, vaan vaatisi pitempiaikaista kurssitusta ja käytännön harjoittelua. Vastustan työnantajan tapaa luokitella henkilöt joilla on muodollinen pätevyys ruotsinkieleen, mutta ei omasta mielestään halua/taitoa, siihen henkilöstöön, joka kykenee hoitamaan tehtävänsä toisella kotimaisella vain tilastojen kaunistelemiseksi.
- (31) Tarpeettomalta, koska en tarvitse ruotsia koskaan täällä suomenkielisellä alueella.
- (32) Haasteelliselta, mutta ei negatiivisessa mielessä. Ruotsinkieltä kun ei ole tullut aikoihin käytettyä olisi preppaaminen paikallaan.

Informanten i exempel 30 känner sig negativ mot svenska och finska i organisationen med motiveringen att det är orealistiskt att förverkliga och kräver enorma insatser. För informanten i exempel 31 känns finska och svenska onödigt eftersom svenskan aldrig behövs i den finskspråkiga omgivningen. Exempel 32 representerar en positiv inställning samt en språkintresserad inställning. Informanten anser att det är en utmaning men inte i negativ bemärkelse och att det vore av intresse att bereda de aktiva språkkunskaperna i svenska. De flesta har svarat med ett ord på frågan (påståendet) och

då är det betydelser som onödigt, orealistiskt och svårt som återkommer. En informant säger också att det endast leder till mer byråkrati. Tvåspråkigheten betraktas då som en ovanifrån uppställd strategi som inte kommer att förändra organisationen på annat sätt än att kommunikationen blir mer komplicerad. Många beskriver svenska och finska som en utmaning. Informanterna ger uttryck för känslor med olika gradering och sett som helhet kan informanterna inte placeras i en känsla av sammanhang, utan snarare i en känsla av förvirring.

I den tvåspråkiga organisationen har de flesta en positiv inställning till tvåspråkighet. Tvåspråkigheten känns naturligt för merparten av individerna och ger dem en känsla av sammanhang. De positiva känslorna har betydelse för riktlinjerna för beteendet som formas i organisationskulturen. Positiva känslor innebär att båda språkens användning godtas och accepteras. I den enspråkiga organisationen finns många olika graderingar av känslor inför tvåspråkighet. Resultaten motsvarar de antaganden som gjordes i avsnitt 1.2.

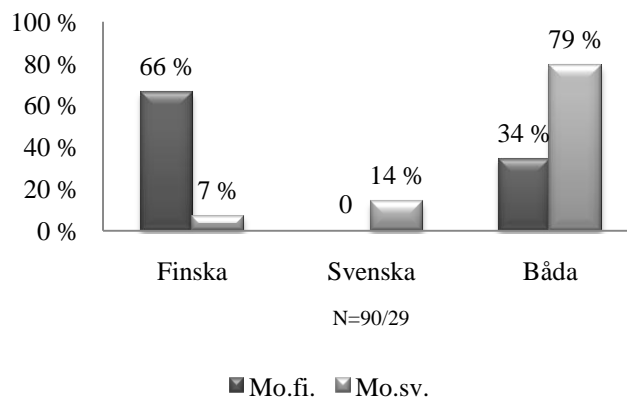
#### 4.3 Språkanvändning i den tvåspråkiga organisationen

I detta avsnitt kartlägger jag det arbetsrelaterade kommunikationsvärdet av svenska språket och finska språket i den tvåspråkiga organisationen med en kategorisering i informell och formell kontaktyta. Analysen utgår från fråga 28 som i enkäten delas in i a–m och berör språkanvändningen i olika situationer i organisationen. Informanterna gavs svarsalternativen *på finska*, *på svenska* samt *både på finska och på svenska*. I enkäten efterföljs varje fråga med ett fält avsett för att informanten kan ge kommentarer ifall även andra språk används. Utgående från variablerna deltagare (modersmål) och kontext (tvåspråkig organisation) analyseras språkanvändningen. Relationen mellan de finskspråkiga och de svenskspråkiga belyses jämte relationen mellan finska språket och svenska språket. I den informella kontaktytan betraktas kommunikationen och relationen mellan deltagarna som informell. Det är fråga om den vardagliga språkanvändningen i arbetet som inte är utformad enligt specifika konventioner. I den formella kontaktytan analyseras språkanvändningen i situationer som karaktäriseras av en planerad aktivitet (t.ex. möten).

#### 4.3.1 Informell kontaktyta

I den informella kontaktytan analyseras vilka språkmönster som är framträdande mellan de anställda samt mellan de anställda och kunderna. Analysen gäller muntlig kommunikation.

Fråga 28 a, *Jag pratar med mina arbetskamrater om arbetet*, handlar om kommunikation mellan anställda i fråga om arbetet. Frågan kunde också tolkas som gällande ett formellt sammanhang. Det är inte självklart att arbetsrelaterade diskussioner är att betrakta som informella eftersom de också kan tolkas beröra sammanhang som här betraktas som formella (t.ex. möten, arbetsgrupper o.s.v.). Orsaken till att denna fråga analyseras i den informella kontaktytan är att den inte specifikt syftar på ett formellt sammanhang utan avser den arbetsrelaterade vardagliga kommunikationen mellan anställda. Resultaten från svaren åskådliggörs nedan i figur 7.



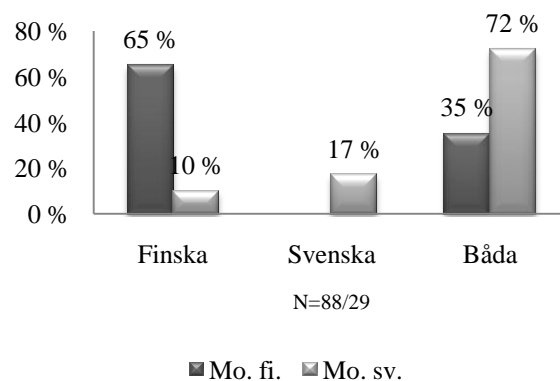
**Figur 7.** Språkanvändning i samtal om arbetet mellan anställda

I figur 7 synliggörs att merparten (79 %) av de svenskspråkiga använder både finska och svenska när de diskuterar arbetsrelaterade saker med sina arbetskamrater. En del använder sitt modersmål (14 %) och en mindre del (7 %) använder finska. I motsats använder majoriteten (66 %) av de finskspråkiga finska. Ingen använder enbart svenska men 34 % använder både finska och svenska. Resultaten visar att den relativa

användningen ger att merparten av de finskspråkiga använder finska och merparten av de svenskspråkiga använder både finska och svenska.

Av de tillfrågade ger 9 % kommenterar till sitt svar på fråga 28 a. Tre informanter som svarar att de använder båda språken säger att språkanvändningen beror på mottagaren. Två finskspråkiga säger att de förutom finska använder engelska och detsamma sägs av en svenskspråkig. En av de finskspråkiga kommenterar sitt val båda språken med att han övar sina färdigheter med en svenskspråkig anställd på eget initiativ. En finskspråkig som samtalar på båda språken ger kommentaren ”tvåspråkig arbetsmiljö”, medan en annan finskspråkig som använder finska kommenterar att det skapar mindre problem.

Fråga 28 b ser ut som följer: *Jag pratar med mina arbetskamrater om annat än arbete.* I figur 8 synliggörs den språkanvändning som sker på ett personligt plan mellan de anställda i den tvåspråkiga organisationen.



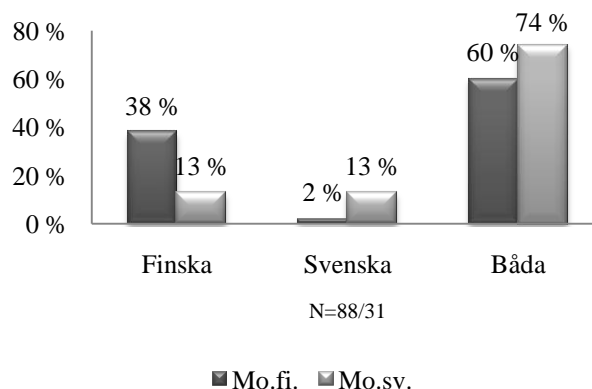
**Figur 8.** Språkanvändning i samtal om annat än arbete mellan anställda

Informanterna gör ingen ansenlig skillnad i sin språkanvändning i samtal om arbetet och i samtal om annat än arbete. Skillnader i språkanvändning uppvisas hos 3 %. I den tvåspråkiga organisationen gör 97 % ingen skillnad på språkanvändningen i interaktion med varandra gällande arbete eller person. Inom organisationen bildas närstående

relationer mellan de anställda, s.k. informella nätverk och genom kontaktnätverken uppstår ett mönster gällande språkanvändningen (se avsnitt 2.2.1). Det kan vara så att den anställdes närstående relationer, det närstående nätverket, är detsamma i samtal om arbete och samtal om annat än arbete.

Kommentarer till frågan ges av 6 %. En svenskspråkig tillägger att även engelska används och det gör också en finskspråkig. Två av de finskspråkiga som valt alternativet båda språken förklarar att de väljer språk enligt deltagare. En informant som valt finska tillägger att alla förstår finska och därför använder han finska. En annan som använder finska tillägger att samtal förs ”huvudsakligen på finska” och det är följaktligen troligt att denne även kommer i kontakt med det andra språket. En finskspråkig som har valt båda språken ger kommentaren ”tvåspråkig arbetsmiljö”.

I enkäten tillfrågas även de anställda vilket språk de upplever att man kommunicerar på i kafferummet (fråga 28 h: *I kafferummet diskuterar man*). Då påståendet formuleras med *man* istället för *jag* placeras informanten i en observationsposition (betraktar andras val) istället för i en handlingsposition (utgår från eget val). Kafferummet blir betraktat som ett deixis rum, en kontextuell ram inom vilken språkanvändningen i princip skapas av alla anställda. Följande figur redovisar resultaten.



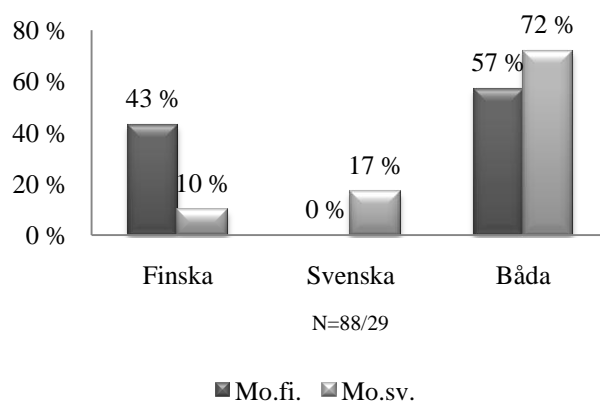
**Figur 9.** Språkanvändning i kafferummet

Tidigare framkom det att majoriteten av de finskspråkiga använder finska och majoriteten av de svenskspråkiga använder båda språken när de talar med arbetskamraterna om arbetet eller om annat än arbetet. I figur 9 syns de anställdas upplevelser av vilket språk man diskuterar på i kafferummet. Av de finskspråkiga upplever 60 % att man talar både finska och svenska i kafferummet. Det gör också 74 % av de svenskspråkiga. En grupp finskspråkiga (38 %) och en del av de svenskspråkiga (13 %) anger att man talar finska i kafferummet. Några informanter uppger också att man talar svenska i kafferummet (2 % mo.fi. och 13 % mo.sv.). Kafferummet är en samlingsplats avsedd för alla anställda. Merparten i den tvåspråkiga organisationen upplever att de möter både finska och svenska språket i kafferummet.

Svaren på fråga 28 h får kommentarer av 7 %. Några förtydligar sina svar med att förklara att det beror på deltagarna. En informant nämner att om det huvudsakligen är fråga om svenskspråkiga talar man svenska. En av de tillfrågade uppger användning av båda språken men förtydligar att enbart han använder finska. En annan informant nämner den tvåspråkiga organisationskulturen. Det förefaller enligt figur 9 att båda språken har ett kommunikativt värde och enligt några informanternas kommentarer avgör deltagarna om vilket språk som används.

Följande fråga övergår till relationen mellan anställd och kund (fråga 28 c: *Jag pratar med kunder ansikte till ansikte*) Med detta uppträder problematik kring den traditionella indelningen mellan intern och extern kommunikation (se avsnitt 3.2.1). Relationen till kunder är inte i egentlig mening intern kommunikation. Det är betydelsefullt att i detta språkliga sammanhang analysera språkanvändningen i kommunikationen med kunder för att kunna belysa den yttre omgivningens språkpåverkan i organisationen. Språkanvändningen i samtal (ansikte till ansikte) med kunden skildras i figur 10 nedan.





**Figur 10.** Språkanvändning i samtal med kunder

I figur 10 framkommer att 72 % av de svenskspråkiga använder både finska och svenska när de samtalar med kunder ansikte till ansikte. Motsvarande siffra för de finskspråkiga är 57 %. Av de finskspråkiga uppger 43 % att de använder enbart finska medan 17 % av de svenskspråkiga anger att de använder enbart svenska. Det är även så att 10 % av de svenskspråkiga endast använder finska. Vad som framgår av figur 10 i relation till figur 7 eller 8 är att behovet av service på två språk gör att användningen av två språk ökar bland de finskspråkiga. Hos de finskspråkiga ökar användningen av båda språken med 22 % i direkt kontakt med kunder jämfört med den direkta kommunikationen mellan deltagarna i organisationen. Omgivningens behov har inverkan på den funktionella tvåspråkigheten i organisationen.

Gällande kommunikationen med kunder kommenterar 9 % sitt svar. De svenskspråkiga kommenterar sitt val båda språken med att tydliggöra att språkanvändningen beror på kundens modersmål/språkval. Av de finskspråkiga som valt finska ger några kommentaren att de sällan använder svenska. Liksom de svenskspråkiga förklarar de finskspråkiga som valt alternativet båda språken, att de använder språket i enlighet med mottagaren (kunden).

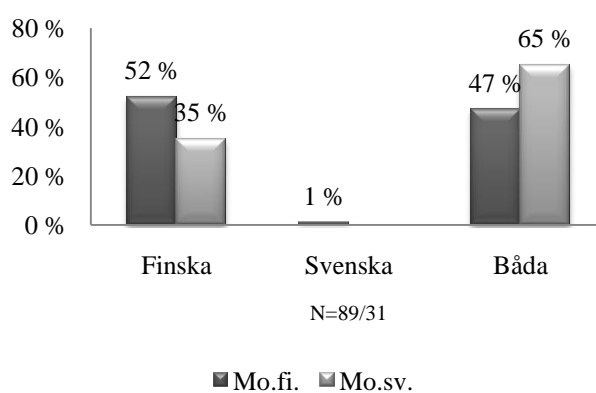
I organisationen använder de anställda båda språken om vartannat men det finns personer som använder enbart finska och mycket sällan är det någon person som enbart

använder svenska. Resultaten visar att nästan alla de svenskspråkiga ger båda språken ett kommunikativt värde i den informella kontaktytan. De finskspråkiga ger båda språken ett högre kommunikativt värde i kommunikation med kunder än de gör i kommunikation med sina arbetskamrater. I den informella kontaktytan har både finska och svenska ett kommunikativt värde. Enligt de resultat som här framkommit ger de svenskspråkiga båda språken ett kommunikativt värde i större utsträckning än de finskspråkiga.

#### 4.3.2 Formell kontaktyta

De anställdas upplevelser av språkanvändningen i den formella kontaktytan analyseras i detta avsnitt. I den formella kontaktytan sker kommunikation mellan anställda i ett formellt sammanhang. I detta avsnitt analyseras språkanvändningen i fyra organisatoriska aktiviteter styrda av formella konventioner. Frågorna vars svar här analyseras är utformade så att informanten tar ställning till hur han upplever att man använder språken. Individens upplevelser av den informella strukturen, d.v.s. överenskommelser mellan de anställda om språkanvändningen i formella sammanhang analyseras.

I fråga 28 j i den tvåspråkiga enkäten ges påståendet *I arbetsgrupper diskuterar man*. Resultatet från denna fråga synliggörs i figuren (11) nedan.



**Figur 11.** Språkanvändning i arbetsgrupper

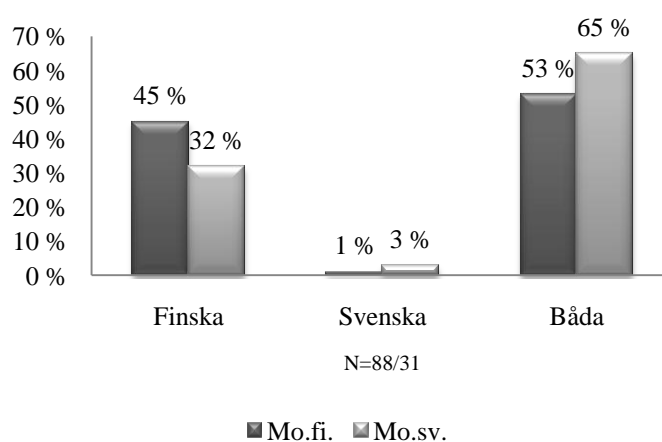
Resultatet i figur 11 som visar vilket språk man använder i arbetsgrupper ger att informanterna kommer i kontakt med finskan mer i arbetsgrupper än i de sammanhang där de anställdas egna val studerades (se figur 7 och 8). Med liten marginal bedömer merparten av de finskspråkiga (52 %) att man använder finska i arbetsgrupper medan strax under hälften (47 %) menar att man använder båda språken. Majoriteten av de svenskspråkiga (65 %) upplever att man använder båda språken, en mindre andel (35 %) säger att man använder finska och 1 % upplever att man använder svenska. Jämfört med vilket språk informanterna uppfattar att man diskuterar på i kafferummet där alla anställda ingår (se figur 9) är det påfallande att fler informanter upplever att man diskuterar på finska i arbetsgrupper där grupsammansättningen på förhand är definierad.

Av informanterna i den tvåspråkiga organisationen kommenterar 9 % sina svar på frågan om språkanvändning i arbetsgrupper. Två aspekter är att urskiljas i kommentarerna. Dels finns det sådana som säger att man diskuterar på finska men kommenterar att det huvudsakligen är på finska. En annan aspekt som framträder är att organisationen är tvåspråkig och att språkanvändningen beror på person och ärende.

För att kunna studera språkanvändningen närmare relateras resultaten om vilket språk man diskuterar på i arbetsgrupper till informanternas individuella val vilka analyserades i den informella kontaktytan. Av de finskspråkiga som anger att de använder finska i arbetsrelaterade samtal med anställda anser 44 % att man diskuterar på finska i arbetsgrupper. Det finns en grupp finskspråkiga (26 %) som pratar båda språken i samtal med anställda samt anger att man diskuterar på båda språken i arbetsgrupper. En annan grupp finskspråkiga informanter (21 %) anser att man använder båda språken i arbetsgrupper men anger att deras individuella val är finska i samtal om arbetet med de anställda. En liten del av de tillfrågade (7 %) använder båda språken med anställda men anser att man diskuterar på finska i arbetsgrupper. För de svenskspråkigas del är det så att 48 % av informanterna anser att man använder båda språken i arbetsgrupper och använder båda språken i samtal med de anställda. En grupp svenskspråkiga (32 %) säger att de pratar båda språken med de anställda om arbetet, men upplever att man diskuterar på finska i arbetsgrupper.

En orsak till att språkanvändningen kan vara lika eller olika i dessa sammanhang, kan bero på hur informanten tolkat frågan ”samtal om arbetet” men det kan även bero på det faktum att de anställda ingår i olika gruppsammansättningar på arbetsplatsen (jfr avsnitt 3.2.1.1). Trots att en anställd t.ex. använder sitt modersmål i samtal om arbetet med arbetskamrater kan han komma i kontakt med det andra språket i ett formellt sammanhang.

Ett annat formellt sammanhang där individerna får ta ställning till språkanvändningen är i mötessammanhang genom följande påstående: *i möten diskuterar man* (fråga 28 i). Problematiken med att skilja mellan intern och extern kommunikation uppträder eftersom möten även kan omfatta deltagare från den omgivande miljön. Resultaten om språkanvändningen i möten ger nästan identiska resultat med språkanvändning i arbetsgrupper (se figur 11). Resultaten presenteras i figur 12.

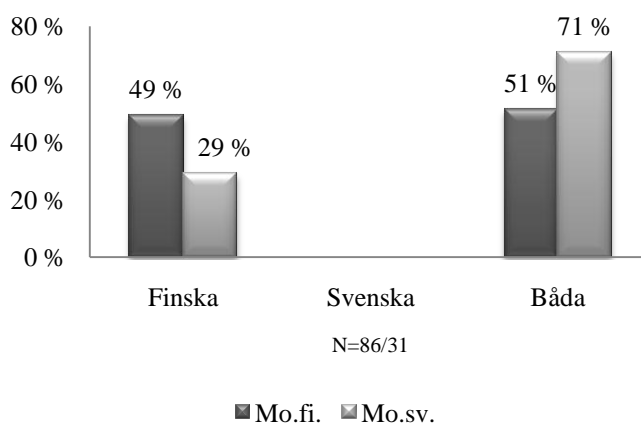


**Figur 12.** Språkanvändning i möten

Det framgår i figur 12 att 53 % av de finskspråkiga anser att man använder båda språken, 45 % anser att man använder finska och 1 % anser att man använder svenska i möten. Ytterligare syns i figur 12 att 65 % av de svenskspråkiga anser att man använder båda språken, 32 % anser att man använder finska och 3 % anser att man använder

svenska. Av informanterna kommenterar 10 % sina svar på frågan om vilket språk man diskuterar på i möten. En svenskspråkig informant kommenterar sitt svar med att möten alltid är på finska. Två av de svenskspråkiga förklarar att man talar svenska enbart i möten med svenskspråkiga kunder och intressegrupper. Den yttre omgivningens inflytande på de anställdas språkanvändning i organisationen framträder härmed som orsak till användningen av svenska språket. Annat som kommenteras är att alla kan använda sitt modersmål och att det är en tvåspråkig arbetsmiljö.

I fråga 28 k tillfrågas informanterna om vilket språk man använder i förhandlingar (*I förhandlingar diskuterar man på*). Analysen av svaren på frågan ger ett resultat (se figur 13) som avviker litet från resultaten om informanternas uppfattning om vilket språk man diskuterar på i arbetsgrupper och möten.

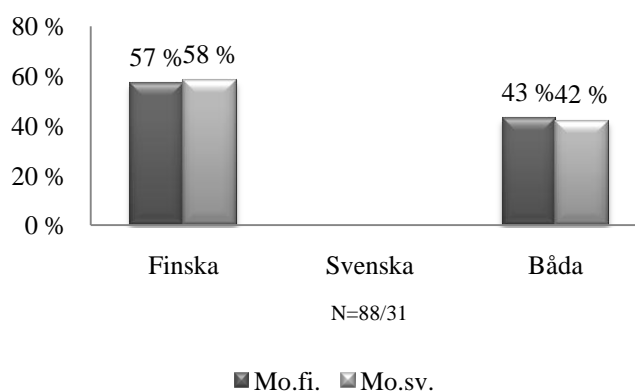


**Figur 13.** Språkanvändning i förhandlingar

I förhandlingar upplever 49 % finskspråkiga att man talar finska och 51 % finskspråkiga upplever att man talar båda språken. Av de svenskspråkiga upplever 71 % att man diskuterar på båda språken och 29 % upplever att man diskuterar på finska i förhandlingar. Kommentarer till språkanvändning i förhandlingar ger 9 % av informanterna. En svenskspråkig informant ger följande kommentar: ”alla

avdelningsmöten och allmänna infon sker på finska”. Annat som individerna kommenterar är den tvåspråkiga miljön, deltagarnas och ärendets betydelse. Till exempel säger en svenskspråkig informant att om deltagaren (deltagarna) är svenskspråkig(a) diskuterar man på svenska i förhandlingar.

Slutligen betraktas språkanvändningen vid informationstillfällen (*Informationstillfällen ordnas*, fråga 28 m). Kommunikationen kan betraktas som riktad till de anställda (envägs) men det är möjligt att de anställda deltar (tvåvägskommunikation). Det blir synligt att informanterna upplever att de möter finska språket i större utsträckning vid informationstillfällen. I figuren nedan (14) ges resultaten från frågan om informanternas upplevelse av vilket språk man ordnar informationstillfällen på i organisationen. Den högre förvaltningens (överordnad myndighet) bemötande ingår i detta sammanhang.



**Figur 14.** Språkanvändning vid informationstillfällen

I figur 14 framträder tydligt finskans kommunikativa värde. I den tvåspråkiga organisationen uppger 57 % finskspråkiga och 58 % svenskspråkiga att informationstillfällen ordnas på finska. Resterande finskspråkiga (43 %) och svenskspråkiga (42 %) menar att informationstillfällen ordnas på båda språken. Ingen upplever att man ordnar informationstillfällen på svenska.

Några (8 %) ger en kommentar till sitt val. Två svenskspråkiga som valt alternativet båda språken ger kommentaren att det beror på deltagare och den ena tillägger att båda språken oftast används. De finskspråkiga som valt båda språken ger kommentarerna att finska används mest, att det är en tvåspråkig miljö och att båda språken används om det gäller ett tvåspråkigt område. Två svenskspråkiga som angett finska kommenterar sitt svar. Den ena svenskspråkiga informanten tillägger att han med informationstillfällen förstår sådant som berör förvaltning och organisering. Den andra svenskspråkiga informanten säger att finska används i informationstillfällen riktade till personalen, medan grupsammansättningen avgör vilket språk som används när informations-tillfällen ordnas för andra grupper i organisationen.

I den formella kontaktytan framträder finskan mer än i den informella kontaktytan. I den formella kontaktytan synliggörs hur de anställda uppfattar att de kommer i kontakt med språken i olika sammanhang styrda av formella konventioner. I de sammanhang där deltagarna är aktivt delaktiga (möten, arbetsgrupper och förhandlingar) syns det enligt resultaten ovan att de anställda uppfattar att de kommer i kontakt med båda språken men att finskan används i större utsträckning jämfört med de anställdas uppfattningar i informella sammanhang. I det fall där de anställda fungerar som passiva deltagare (informationstillfällen) anser både de svenskspråkiga och de finskspråkiga att finskan har ett större kommunikativt värde.

Resultaten ovan visar att förhållandet mellan användningen av finska och svenska är komplext och troligen relaterade till de grupsammansättningar som råder på arbetsplatsen. Informanternas upplevelser visar att språkmöten är en del av organisationskulturen och att två språk lever jämsides i organisationen. Generellt visar ändå resultaten angående språkanvändningen att finskan används mer än svenskan i den tvåspråkiga organisationen, vilket överensstämmer med mitt antagande i avsnitt 1.2.

#### 4.4 Tvåspråkig organisation i ett framtidsperspektiv

Varken språk eller organisation är statiska fenomen. Denna undersökning som gäller 167 anställdas erfarenhet och åsikter före regionförvaltningsreformen, ger begränsade

resultat som följs upp med en ny undersökning och utgör ett jämförelsematerial i den framtida undersökningen (efter reformen). I detta avsnitt ges en förståelse för vilka möjligheter tvåspråkigheten har i framtiden och hur den kan förverkligas i den framtida organisationen utgående från vad som här framkommit om den faktiska användningen av språken och individers upplevelser av tvåspråkighet i en tvåspråkig organisation. Det är den praktiska situationen som ger stöd för att kunna belysa framtiden. I avsnitt 4.4.1 analyseras hur informanterna i stunden före reformen upplever att tvåspråkigheten fungerar i den tvåspråkiga organisationen samt hur informanterna i den enspråkiga organisationen betraktar tvåspråkighet i den framtida organisationen. I avsnitt 4.4.2 diskuteras den framtida organisationen samt informanternas motivation i den enspråkiga organisationen till att lära sig svenska. Avsnittet avslutas med en diskussion om frågeställningar för framtida forskning (avsnitt 4.4.3).

#### 4.4.1 Tvåspråkighet i nuet och i framtiden

Framtiden ger en situation där en enspråkig organisation skall fungera i en tvåspråkig organisation och vice versa. I den tvåspråkiga enkäten ges informanterna påståendet: *För tillfället fungerar tvåspråkigheten i min organisation* (fråga 20 b). Av individerna i den tvåspråkiga organisationen besvarar 81 % påståendet. Hur den tvåspråkiga organisationen upplevs fungera för stunden ger en inblick i om de språkmönster som framträder i analysen av språkanvändningen motsvarar informanternas åsikter om ändamålsenligt språkbeteende.

Kategoriseringen av innehållet görs enligt följande nyckelord: *Mycket bra, bra, tillräckligt, nöjaktigt, dåligt och kan inte säga*. Av de finskspråkiga anser 28 % att tvåspråkigheten fungerar mycket bra, 38 % anser att den fungerar bra, 15 % tycker att den fungerar tillräckligt och 3 % menar att den fungerar nöjaktigt. De som anser att tvåspråkigheten fungerar dåligt utgör 8 % och 7 % kan inte säga. Några av de finskspråkiga som inte kan besvara frågan ger motiveringen att det inte finns svenskspråkiga på deras arbetsplats eller att de fungerar på ett finskspråkigt dominerat område (Södra Österbotten). Här synliggörs det faktum att de anställda arbetar vid olika



aktörer/verksamhetsställen och är influerade av olika grupsammansättningar och kulturer.

Av de svenskspråkiga har 32 % åsikten att tvåspråkigheten fungerar mycket bra och lika stor andel anser att tvåspråkigheten fungerar bra. De resterande svenskspråkiga fördelar sig som följer: 16 % tillräckligt, 12 % nöjaktigt och 8 % dåligt. Merparten i organisationen upplever alltså att tvåspråkigheten fungerar mycket bra eller bra år 2009 före reformen. Sammantaget upplever 66 % av de finskspråkiga och 64 % av de svenskspråkiga att tvåspråkigheten fungerar på nivån bra eller mycket bra. Det faktum att de anställda uppvisar olikheter i sina svar visar att de ingår i olika subkulturer inom organisationen (se avsnitt 2.1.2).

De flesta informanterna har svarat med ett ord på frågan om hur tvåspråkigheten fungerar. Några informanter ger motiveringar eller ytterligare förklaringar. Orden som informanterna använder uttrycker olika graderingar av hur tvåspråkigheten fungerar vilket syns i nyckelorden ovan. Informanterna representerar en tvåspråkig organisation men arbetar vid olika ställen med olika sammansättning av anställda. Det förklarar att någon kan uppleva att tvåspråkigheten fungerar fullständigt och en annan att den fungerar bara tillräckligt eller dåligt eftersom de anställda befinner sig i en unik kultur. Faktorer som de anställda tar upp är det faktum att anställda förstår och använder två språk, att tvåspråkigheten enbart fungerar officiellt, att tvåspråkigheten blivit ett onödigt problem och att det geografiska läget har betydelse. Två exempel från finskspråkiga informanter ges nedan:

(ex. 33) Koska kaikki osaavat perusasiat molemmilla kielillä ja syvällisempään asioiden hoitoon löytyy aina joku kieltä hyvin osaava.

(ex. 34) Riittävästi, mutta vaatii jatkuvaa huolenpitoa.

Följande två exempel är svar som ges av svenskspråkiga informanter:

(ex. 35) Väldigt bra, många är fullständigt tvåspråkiga.

(ex. 36) Toimii hyvin, mutta nyt tästä on tullut ongelma kun Suomen karttaa muokataan.

De anställda som ger sin syn i exemplen ovan motiverar varför tvåspråkigheten i organisationen fungerar. Exempel 33 belyser det faktum att sakkunnighet på två språk är betydelsefullt i organisationen, d.v.s. att det finns anställda som kan kommunicera om sin sakkunnighet på två språk. Sakkunnighet betonades även när de anställda tillfrågades hurudan en god arbetstagare i en tvåspråkig organisation är (se avsnitt 4.2.1.1) Tvåspråkigheten fungerar därför att det finns kompetens för att använda två språk i organisationen men som ex. 34 visar kan den inte tas för givet. I exempel 35 bedömer informanten att många är fullständigt tvåspråkiga vilket är en attitydbedömning som baserar sig på den kultur individen befinner sig i. Exempel 36 syftar till att omstruktureringen av organisationens geografiska specialisering blir ett problem för en fungerande tvåspråkighet.

De anställdas positiva känslor och deras åsikter om tvåspråkighet i organisationen samt deras faktiska språkanvändning visar att den funktionella tvåspråkigheten i organisationen är ändamålsenlig. Före reformen upplever merparten av de anställda i den tvåspråkiga organisationen att de känner sig betydelsefulla, att båda språken ingår i organisationskulturen då de används, ges ett värde och verkligt innehåll (se avsnitt 4.2 och 4.3).

I den enspråkiga enkäten får informanterna ta ställning till påståendet: *I framtiden är tvåspråkighet i min organisation* (fråga 19 b). Totalt ger 83 % respons till påståendet. Följande nyckelord urskiljer vilka tankar informanterna ger uttryck för i sina svar: *vanligt, nödvändigt, oförändrat och onödigt*. De anställda har olika tankar om framtiden då de inte har gemensamma värderingar om tvåspråkighet eftersom att de inte har erfarenhet att relatera till. Detta stämmer överens med antagandet i avsnitt 1.2. Weick (1995: 157–158) menar att det är individens upplevelser i nuet som ger mening åt en osäker situation. Följande exempel belyser olika tankar som informanterna i den enspråkiga organisationen har inför tvåspråkighet:

- (ex. 37) Samaa kuin ennenkin. Mikä siinä muuttuu?
- (ex. 38) Ehkä kuitenkin tarpeellinen, se joka sitä toista kieltä sitten osaa.
- (ex. 39) Vaasassa olisi kaksikielinen organisaatio jo valmiina.
- (ex. 40) Kuitenkin vähän näkyvä asia.
- (ex. 41) Mahdollisesti vahvemmassa asemassa.
- (ex. 42) tosiasia, vaati hieman kouluttautumista.

Det finns en aspekt som kan betraktas som gemensam för de ställningstaganden de anställda har i denna fråga och det är ovissheten. Informanten vars svar utgör exempel 37, anser att tvåspråkighet inte innebär några förändringar jämfört med den nuvarande situationen. En annan informant anser att tvåspråkighet är nödvändigt men orealistiskt då språkkunskaper saknas (ex. 38). Informanten i exempel 39 menar att en tvåspråkig organisation redan finns i Vasa. I exempel 40 säger informanten att tvåspråkigheten inte kommer att bli märkbar medan informanten i exempel 41 säger att tvåspråkigheten möjligtvis har en starkare position i framtiden. I exempel 42 betraktar informanten tvåspråkigheten som ett faktum men anser att det kräver skolning. Gemensamt för svaren är att de inte är säkra på hur de kommer att behöva anpassa sig till en miljö där strukturen är okänd. Den meningsskapande kommunikationen (se avsnitt 2.2.2) ter sig som ett okänt fenomen hos de anställda när det gäller tvåspråkighet.

Det är oklart hur handlandet i organisationen i framtiden kommer att inkludera tvåspråkighet. Det tyder på att målsättningen med organisationsförändringen inte definierats tillräckligt tydligt på denna punkt eftersom informanter uppvisar tydlig förvirring när det gäller tvåspråkighet. Individerna säger i sina svar att språkkunskaper saknas men ingen ger uttryck för vetande om hur organisationen i praktiken kan öka den språkliga kompetensen. Några anser att tvåspråkighet är nödvändigt eller t.o.m. intressant, andra tar avstånd från att använda ett annat språk och merparten är osäkra på vad tvåspråkighet innebär för den enspråkiga organisationen. I jämförelse är individerna i den tvåspråkiga organisationen också osäkra på hur de skall bemöta den framtida organisationen men i stunden före reformen, anser majoriteten att tvåspråkigheten fungerar ändamålsenligt (mycket bra eller bra). Orsaken till att tvåspråkigheten fungerar

bra är att båda språken används i olika sammanhang, av olika personer och i olika grad. De anställda känner sig som hemma i organisationen och de anser att organisationens geografiska och språkliga specialisering är lämplig.

#### 4.4.2 Konkreta utmaningar och förverkligande

I detta avsnitt belyses utmaningar för den framtida tvåspråkiga organisationen. De konkreta utmaningarna har utformats med tanke på vad en grupp informanter känner, tänker och upplever i en tvåspråkig organisation samt vad en grupp informanter känner och tänker i en enspråkig organisation.

Utmaningarna ligger i att skapa en meningsfull kommunikation i organisationen så att den motsvarar tvåspråkighetens realitet. Resultaten visar att individerna i den tvåspråkiga organisationen fungerar i en tvåspråkig organisation där merparten av de anställda har positiva inställningar, positiva känslor och använder två språk i olika sammanhang och med olika personer. Den generella bilden av språkanvändningen ger att tvåspråkigheten existerar i ett kontinuum.

De anställda i den tvåspråkiga organisationen upplever att båda språken används i både informella och formella sammanhang och båda språken ges mening i organisationskommunikationen. De svenskspråkiga i organisationen framträder som nyckelpersoner i den funktionella tvåspråkigheten. De har goda språkkunskaper i finska och de använder båda språken i alla sammanhang som studerats i denna undersökning. Många av de svenskspråkiga upplever att kontakten med finska språket är större i formella sammanhang. De finskspråkigas användning av båda språken ökar i kommunikation med kunder. Den omgivande språkkontextens behov av tvåspråkighet betonas även när individerna tillfrågas om faktorer som främjar tvåspråkighet (se avsnitt 4.2.1.1).

Resultaten visar att tvåspråkigheten inte innebär att alla måste kunna båda språken lika bra och använda dem i lika stor utsträckning utan snarare visar resultaten att det måste finnas en förståelse för den individuella variationen. Det är sällan individer använder

sina två språk i lika stor utsträckning och på alla områden i sin vardag (se Grosjean 2008: 14). Resultaten visar att det behövs individer med olika modersmål, med språkkunskaper på olika nivå, som låter språken ingå i handlandet så att de används. Ett annat villkor är att det finns en acceptans för tvåspråkigheten.

En konkret utmaning är att upprätthålla en tvåspråkig organisation där de anställda utgörs av både finsk- och svenskspråkiga. Rekrytering av personal är en viktig fråga för tvåspråkigheten i den framtida organisationen. I den tvåspråkiga organisationen tillfrågades de anställda om de kan tänka sig att flytta till en svenskspråkig, respektive finskspråkig ort (fråga 19 f). Av de finskspråkiga kan 50 % inte tänka sig att flytta medan 36 % kan tänka sig att flytta till en svenskspråkig ort. Av de svenskspråkiga kan 71 % inte tänka sig att flytta och 13 % kan tänka sig att flytta till en finskspråkig ort. Det kan bli en utmaning att rekrytera svenskspråkig personal på en finskspråkig ort.

Individerna i den tvåspråkiga organisationen betonar att det bör finnas människor som är både finsk- och svenskspråkiga, människor som kan båda språken och är positivt inställda till att använda dem. Enligt resultaten är en gynnsam geografisk placering sådan att den omgivande språkkontexten synliggör tvåspråkigheten, så att behovet av två språk stödjer användningen av dem i organisationen. Behovet av svenska i närmiljön leder till att de anställda inser nyttan av att kunna språket samt har möjlighet att i vardagen öva sina färdigheter. Resultaten visar att det är en fördel om verksamheten placeras där tvåspråkigheten är synlig i närmiljön, där det finns svenskspråkiga kunder och där det finns förutsättningar för att rekrytera svenskspråkig personal.

I kommunikationen mellan den nuvarande tvåspråkiga och enspråkiga organisationen är det föga troligt att svenskan kommer att användas i större utsträckning. Många i den tvåspråkiga organisationen framhåller att det är deltagarna som avgör vilket språk som används. I kontakt med finskspråkiga som inte har aktiva kunskaper i svenska är det troligt att finskan blir det språk som talas. Berglund (2008: 104) menar att den tvåspråkiga individen ofta rättar sig efter den enspråkiga individens språkval. För att tvåspråkigheten skall fungera i framtiden krävs en socialiseringsprocess där de anställda i den enspråkiga organisationen anammar ett meningsfullt språkhandlande vilket

förutsätter att de har kunskaper i två språk. De anställda i den enspråkiga organisationen framhåller också att de behöver språkskolning för att förbättra eller öka sina kunskaper i svenska.

I den enspråkiga organisationen är det en utmaning att skapa förståelse för tvåspråkighet. Individerna i den enspråkiga organisationen behöver vägledning i fråga om tvåspråkigheten. För att den tvåspråkiga organisationskulturen ska fungera i framtiden bör de anställda kunna förändra och anpassa sitt beteende på ett främjande sätt. Det kräver att de anställda har kunskaper i två språk, att de känner sig delaktiga i organisationen samt att det finska och svenska språket ges ett kommunikativt värde. För att främja tvåspråkigheten behövs språkresurser (anställda med språkkunskaper och utbildning) och tydliga strukturer (se avsnitt 4.3).

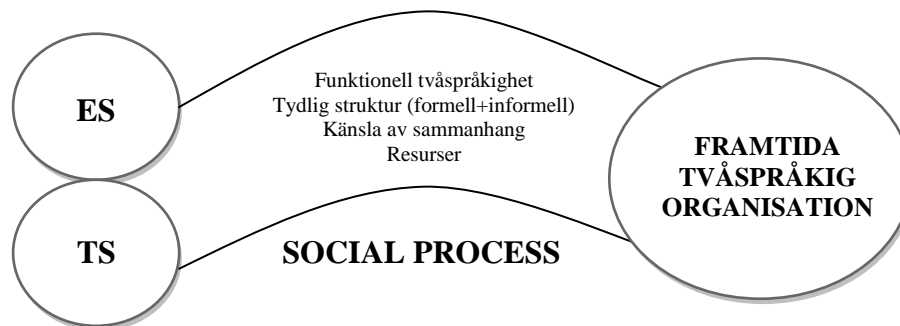
Om de svenskspråkiga kunderna i framtiden skall betjänas också vid den enspråkiga organisationen behöver de anställda träna sina kunskaper i svenska. Deras motivation är avgörande för inläringen av ett andra språk. Tvåspråkigheten främjas om det finns vilja och motivation att använda och lära sig det andra språket (se avsnitt 4.2.1.1). I den enspråkiga enkäten (fråga 24e) undersöks informanternas attityder till att utveckla sina kunskaper i svenska. Resultaten presenteras i följande tabell.

**Tabell 8.** De anställdas motivation att utveckla sina kunskaper i svenska i den enspråkiga organisationen

<b>Jag vill utveckla mina kunskaper i svenska</b>	<b>Procent</b> N=46
Samma åsikt	65 %
Varken av samma eller annan åsikt	13 %
Annan åsikt	17 %
Kan inte säga	4 %
<b>Totalt</b>	<b>100 %</b>

Resultaten i tabell 8 visar att 65 % av individerna i den enspråkiga organisationen vill utveckla sina kunskaper i svenska, 17 % har annan åsikt, 13 % har varken samma eller annan åsikt och 4 % kan inte säga. Utgångsläget ger att merparten vill utveckla sina kunskaper i svenska i den enspråkiga organisationen. I praktiken kan samarbete vara ett sätt att möta de språkliga utmaningarna som de anställda i den enspråkiga organisationen står inför. Att stärka organisationens resurser och utbyta kunskaper i organisationen kan vara ett sätt att i praktiken bemöta de anställdas motivation till språkinläring.

Utmaningarna kan liknas vid två kuster som åtskiljs av ett hav där en bro behövs för att den enspråkiga och den tvåspråkiga organisationen i en gemensam process skall komma över till den andra kusten där de båda ska ingå i den framtida tvåspråkiga organisationen. Figur 15 nedan ger en vision om utmaningarna för att främja tvåspråkighet i den framtida organisationen.



**Figur 15.** Utmaningar för den framtida tvåspråkiga organisationen

Figur 15 kan liknas vid ett brobygge som tar tid, kräver resurser, sakkunniga och tillgång till arbetskraft. I den framtida tvåspråkiga organisationen behövs en tidskrävande social process för att skapa ny gemenskap, en känsla av sammanhang, resurser för utveckling av språkkunskaper och rekrytering av tvåspråkig personal. I den framtida tvåspråkiga organisationen behövs även tydliga strukturer så att de anställda

kan skapa en meningsfull organisationskommunikation där både finska språket och svenska språket är synligt (funktionell tvåspråkighet).

#### 4.4.3 Frågeställningar för framtida forskning

För framtida forskning blir det intressant att studera hur brobygget från organisationer med olika specialisering förverkligas till en organisation med tvåspråkig specialisering. Svenskans ställning i organisationen är en fråga för framtiden. Om en tvåspråkig bro byggs enbart på finska lämnas svenskan åt sidan och det kan ha en effekt på dess användning, speciellt i formella sammanhang i organisationen. Om ett språk blir betraktat som funktionellt för individerna i organisationen har det betydelse för språkkompetensen i en sakkunnighetsorganisation. Om man inte kan tala om arbetet på båda språken internt, relativt sett, blir den externa tvåspråkiga kommunikationen bristande. Det språkmönster som individerna i den tvåspråkiga organisationen uppvisar ger en fingervisning om att reformens effekt kan bli att svenskans ställning försvagas, i praktisk mening.

För framtiden kan frågeställningar formuleras med tanke på hur man kan skapa en sund samhällspolitik för att tvåspråkigheten skall kunna bevaras i en myndighetsorganisation. Känslan av sammanhang är viktigt för att tvåspråkigheten skall kunna överleva och bevaras. Det sammanhang som individerna i den tvåspråkiga organisationen befinner sig i fungerar som ett stöd för förståelsen av hurudan organisationskultur som stödjer tvåspråkigheten. Fishman (1965: 79) menar att om man upprepar ett studium av språkanvändning i en särskild grupp, i ett särskilt sammanhang under en tidsperiod kan resultaten visa hur bevarandet av språken utvecklas och hur språkanvändningen förändras. I framtiden finns skäl att studera språkanvändningen på samma sätt som redan gjorts för att kunna studera möjliga effekter av reformen. Ytterligare kunde följande frågor vara tänkvärda:



1) Hur förs dialogen i organisationen? Hur har man lyckats reducera ojämnligheterna som träder fram i resultaten ifråga om individers känslor, attityder och kunskap? Vilka insatser har gjorts i organisationen? Hur upplever individerna att den tvåspråkiga dialogen fungerar?

2) Existerar en känsla av ett gemensamt sammanhang när det gäller språkanvändning? Hur väl har individerna i den tidigare enspråkiga organisationen tagits med i sammanhanget? Har den funktionella tvåspråkigheten ändrat karaktär?

3) Har lärandeprocessen varit lyckad, d.v.s. har målsättningen med reformen lyckats med tanke på tvåspråkigheten? Hur ser språkanvändningen ut med objektiva mått och hur uppfattas den subjektivt av individerna i organisationen?

Uppföljandet av denna studie leder in på tankar om vilka metoder som kunde vara ändamålsenliga. En metod som kombinerar den av kvantitativ karaktär med den av kvalitativ karaktär, liksom här, kunde även i framtiden ge mervärde för de subjektiva uppfattningarna i organisationen vilka är signifikanta i det sociala sammanhanget. I framtiden kunde den objektiva språkanvändningsmätningen göras i enkätform på samma sätt som i denna undersökning och kompletteras med en kvalitativ metod i form av observationer eller intervjuer.

## 5 SLUTDISKUSSION

*”För att svenskan i Finland skall fortsätta att vara ett komplett samhällsbärande språk måste språket och språkbrukarna ges aktivt stöd.” (Tandefelt 2003: ix)*

Att studera tvåspråkighet i samhället har känts betydelsefullt då det debatteras livligt i medier, av allmänheten och av politiker i dessa dagar. Finland står inför många förändringar i samhället då betydelsefulla samhällsorganisationer reformeras och landskap omstruktureras. Tvåspråkigheten är ett omtvistat ämne som väcker många känslor i vårt tvåspråkiga land.

Undersökningen visar att det finns skäl att överväga i vilken grad den samhällspolitik som lett till beslutet om regionförvaltningsreformen är sund ifråga om målsättningen att åstadkomma en ”medborgarvänlig och kundinriktad fungerande regionalförvaltning”. För att uppnå en sådan organisation gäller att bevara det som fungerar och utveckla nya ändamålsenliga former via tydliga målsättningar (jfr avsnitt 2.4).

Resultaten i denna avhandling visar att tvåspråkighet i en organisation förutsätter att två språk lever jämsides och inte betraktas som oppositioner eller som enskilda bitar av helheten. Tanken i statens proposition om att organisera den svenskspråkiga servicen genom svenskspråkiga serviceenheter (se avsnitt 1.1) är i praktiken en problematisk fråga. En sådan lösning innebär en sorts segregering mellan språkgrupperna i Finland vilket strider mot de språkliga rättigheterna enligt grundlagen 17 § 2 mom. Tvåspråkigheten är en komplex företeelse i praktisk mening vilket synliggörs via de språkmönster som här framträder (se avsnitt 4.3). Om både finska språket och svenska språket kommer i kontakt med varandra i organisationen och ges ett kommunikativt värde främjas tvåspråkigheten i organisationen. Det är svårt att föreställa sig att tvåspråkigheten kan överleva om den språkliga servicen ordnas skilt för sig. Det torde innebära att de allmänna attityderna går i riktning mot en språklig diskriminering.

Resultaten i denna undersökning visar att känslan av ett sammanhang i organisationen är viktig för de anställda. Merparten av individerna i den undersökta tvåspråkiga

organisationen känner sig trygga i organisationen. Den faktiska språkanvändningen visar att båda språken används både i informella och formella sammanhang i organisationen. Informanterna anser att tvåspråkigheten främjas om de anställda har positiva attityder, om organisationen är placerad i en tvåspråkig miljö samt om två språk används och ges verkligt innehåll. Negativa attityder och negativa språkbeteenden förefaller vara mest betydelsefullt när informanterna tillfrågas om motverkande faktorer för tvåspråkigheten i den tvåspråkiga organisationen. Det kan bli en utmaning att rekrytera svenskspråkig personal till en finskspråkig ort, eftersom resultaten visar att majoriteten av de svenskspråkiga anställda inte kan tänka sig att flytta till en finskspråkig ort. Olika typer av samarbete mellan regioner kan vara en lösning.

I den enspråkiga organisationen går känslorna isär liksom attityderna. Generellt har de anställda i den enspråkiga organisationen bedömt sina kunskaper i svenska som måttliga och bland de åsikter informanterna uppvisar framkommer att bristen på kunskap i svenska leder till att många har svårt att ta till sig tvåspråkighet. De anställda har ingen erfarenhet av tvåspråkighet och ingen gemensam värdegrund om fenomenet. Därför har de spridda åsikter om vilken plats tvåspråkigheten kommer att ha i arbetet i framtiden då de ger den okända situationen mening genom sina upplevelser i nuet.

Framtiden är oviss och kan inte med exakta medel förutspås men den förståelse som ges här kan ge en inblick i vilka förutsättningarna är för en fungerande tvåspråkighet. För att sammanfatta avhandlingens resultat återgår jag till regionalförvaltningens målsättning som presenterades inledningsvis i avhandlingen: ”målsättningen är att reformera regionförvaltningen på ett omfattande sätt och att åstadkomma en medborgar- och kundinriktad regionförvaltning som fungerar effektivt och resultatrikt”. Resultaten i avhandlingen visar att den meningsskapande kommunikationen är en utmaning att förverkliga. En fördel för den framtida tvåspråkiga organisationen är om man rekryterar både svensk- och finskspråkig personal till organisationen. Om verksamheten är lokaliserad i ett tvåspråkigt område skapas gynnsammare förutsättningar för rekrytering av personal. I den framtida organisationen behövs en genomtänkt och välorganiserad verksamhet så att tvåspråkigheten kan fungera ändamålsenligt.

## LITTERATURFÖRTECKNING

- Abrahamsson, Bengt & Jon Aarum Andersen (2005). *Organisation. Att beskriva och förstå organisationer*. Fjärde upplagan. Malmö: Liber.
- Allardt, Erik (1985). *Sociologi. Symbolmiljö, samhällsstruktur och institutioner*. Stockholm: Almqvist & Wiksell Förlag AB.
- Averill, J. R. (1980). A Constructivist View of Emotion. I: R. Plutchnik & H. Kellerman (red.). *Emotion. Theory, research and experience*. Vol 1. Theories of emotion. New York: Academic Press.
- Baetens Beardsmore, Hugo (1986). *Bilingualism: basic principles*. Clevedon: Multilingual Matters Ltd.
- Baker, Colin (1988). *Key Issues in Bilingualism and Bilingual Education*. Andra upplagan. Clevedon: Multilingual Matters Ltd.
- Baker, Colin (1992). *Attitudes and Language*. Clevedon: Multilingual Matters Ltd.
- Baker, Colin (1996). *Foundations of Bilingual Education and Bilingualism*. Second Edition. Clevedon: Multilingual Matters Ltd.
- Baker, Colin (2006). *Foundations of Bilingual Education and Bilingualism*. Fourth Edition. Clevedon: Multilingual Matters Ltd.
- Baker, Colin & Sylvia Prys Jones (1998). *Encyclopedia of Bilingualism and Bilingual Education*. Clevedon: Multilingual Matters Ltd.
- Berglund, Raija (2008). *Ett barns interaktion på två språk. En studie i språkval och kodväxling*. Acta Wasaensia No 190. Språkvetenskap 37. Vasa: Universitas Wasaensis.
- Bloomfield, Leonard (1935). *Language*. London: George Allen & Unwin.
- Bronfenbrenner, Urie (1979). *The Ecology of Human Development. Experiments by Nature and Design*. Cambridge: Harvard University Press.
- Brooks, Ian (2006). *Organisational Behaviour. Individuals, Groups and Organisation*. Third Edition. Harlow: Prentice Hall.
- Byers, Peggy Yuhas (1997). *Organizational Communication. Theory and Behaviour*. USA: Allyn and Bacon.
- Cheney, George & Lars Thøger Christensen (2001). *Organizational Identity. Linkages Between Internal and External Communication*. I: Fredric M. Jablin & Linda L.

- Putnam (red.). *The New Handbook of Organizational Communication. Advances in Theory, Research, and Methods*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc. 231–290.
- Deetz, Stanley (2001). Conceptual Foundations. I: Fredric M. Jablin & Linda L. Putnam (red.). *The New Handbook of Organizational Communication. Advances in Theory, Research, and Methods*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc. 3–46.
- Eisenberg, Eric M. & Patricia Riley (2001). I: Fredric M. Jablin & Linda L. Putnam (red.). *The New Handbook of Organizational Communication. Advances in Theory, Research, and Methods*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc. 291–378.
- Finlands grundlag 11.6.1999/731.
- Finansministeriet (2009a). *Regionförvaltningen förnyas 2010* [online]. [Citerat 22.11.2009]. Tillgänglig:  
[http://www.vm.fi/vm/sv/04\\_publicationer\\_och\\_dokument/03\\_ovriga\\_dokument/20090925ALKUpr/alku\\_sv\\_170909.pdf](http://www.vm.fi/vm/sv/04_publicationer_och_dokument/03_ovriga_dokument/20090925ALKUpr/alku_sv_170909.pdf)
- Finansministeriet (2009b) *Aluehallinnon uudistamishanke. Kaksikieliset palvelut yksikielisistä kaksikielisiksi muuttuvissa virastoissa – työryhmän raportti* [online]. [Citerat 22.11.2009]. Tillgänglig:  
[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/03\\_muut\\_asiakirjat/20091113Kaksik/kaksikieliset\\_palvelut\\_raportti\\_061109.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20091113Kaksik/kaksikieliset_palvelut_raportti_061109.pdf)
- Fishman, Joshua A. (1965). Who Speaks What Language to Whom and When? *La Linguistique* 2. 67–88.
- Fishman, Joshua A. (1971). The Sociology of Language. An Interdisciplinary Social Science Approach to Language in Society. I: Joshua A. Fishman (red.). *Advances in the Sociology of Language*. Netherlands: Mouton. 217–404.
- Fishman, Joshua A. (1972a). *Readings in the Sociology of Language*. Third Edition. Netherlands: Mouton.
- Fishman, Joshua A. (1972b). The relationship between Micro- and Macro-Sociolinguistics in the Study of Who Speaks What Language to Whom and When. I: J. B. Pride & Janet Holmes (red.). *Sociolinguistics*. Middlesex: A Division of Penguin Books Ltd. 15–32.

- Fløistad, Guttorm (1994). *Filosofi och vetenskap 2. Från renässansen till vår egen tid.* (Filosofi og vitenskap, översättning Gunnar Sandin). Lund: Studentlitteratur
- Folktinget (2007). *Finlandssvenskarna 2005. En statistisk rapport* [online]. Finlandssvensk rapport nr. 43. Helsingfors: Universitetstryckeriet. [Citerat 29.3.2010]. Tillgänglig: <http://www.folktinget.fi/Site//Widget/Editor/137/files/finlanssv2005.pdf>
- Folktinget (2009) [online]. [Citerat 14.3.2009]. Tillgänglig: <http://www.folktinget.fi/sve/skrivelser/article-1324-3399-skrivelse-till-president-tarja-halonen>
- Gardner, Robert C. & Wallace E. Lambert (1972). *Attitudes and Motivation in Second-Language Learning.* Massachusetts: Newbury House Publishers, Inc.
- Grosjean, François (1982). *Life with Two Languages. An Introduction to Bilingualism.* Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Grosjean, François (1985). The Bilingual as a competent but specific speaker-hearer. *Journal of Multilingual and Multicultural Development* 6: 6, 467–77.
- Grosjean, François (2008). *Studying bilinguals.* New York: Oxford University Press
- Hakala, Salli (2000). Julkisen organisaation olosuhteet. Tietoa, valtaa ja yhteisyyttä. I: Pekka Aula & Salli Hakala (red.). *Kolmet Kasvot. Näkökulmia organisaatiaviestintään.* Helsinki: Loki-Kirjat. 79–108.
- Hamers, Josiane F. (2004). A Sociocognitive Model of Bilingual Development. *Journal of Language and Social Psychology* 23: 1, 70–89.
- Hatch, Mary Jo (2006). *Organisationsteori. Moderna, symboliska och postmoderna perspektiv.* Poland: Pozkal.
- Heide, Mats, Catrin Johansson & Charlotte Simonsson (2009). *Kommunikation och organisation.* Tredje upplagan. Malmö: Liber.
- Heikkilä, Tarja (2005). *Tilastollinen tutkimus.* Helsinki: Edita Prima Oy.
- Helsingfors universitet (2006). Projektet Förvaltningslösningars språkliga konsekvenser (SpråKon) [online]. [Citerat 24.4.2010]. Tillgängligt: <http://sockom.helsinki.fi/forum/sprakon/sprakonbroschyr.pdf>
- Henriksson, Anna-Maja (2008). Beaktande av Europarådets minoritetsspråkskonvention och språklagen i den statliga regionförvaltningsreformen [online]. [Citerat

20.10.2009]. Tillgänglig:

[http://www.parlement.fi/faktatmp/utatmp/akxtmp/kk\\_900\\_2008\\_p.shtml](http://www.parlement.fi/faktatmp/utatmp/akxtmp/kk_900_2008_p.shtml)

Hoffman, Charlotte (1991). *An Introduction to Bilingualism*. New York: Longman.

Juholin, Elisa (1999). *Sisäinen viestintä*. Helsinki: Infoviestintä Oy.

Justitieministeriet (2009) [online]. [Citerat 23.2.2010] Tillgängligt:

[http://www.om.fi/sv/Etusivu/Julkaisut/Esitteet/Kielilaki/Viranomaisetyksitaikaksi kielisia](http://www.om.fi/sv/Etusivu/Julkaisut/Esitteet/Kielilaki/Viranomaisetyksitaikaksi_kielisia)

Lag om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda. 6.6.2003/424.

Labov, William (1971). The Study of Language in its Social Context. I: Joshua A.

Fishman (red.). *Advances in the Sociology of Language*. Netherlands: Mouton. 152–216.

Lindfors, Bettina C. (2009). *Den svenska verksamheten i de regionala strukturerna*

[online]. Borgå: Oy Painotalo TT-Urex Ab. [Citerat 24.4.2010]. Tillgänglig: <http://sockom.helsinki.fi/forum/sprakon/rapportweb.pdf>

Louhiala-Salminen, Leena (2002). *Communication and Language Use in Merged*

*Corporations: Cases Stora Enso and Nordea*. Working Papers W-330. Helsinki: Helsinki School of Economics.

MacKinnon, Kenneth (1981). *Scottish opinion on Gaelic. A report on a national*

*attitude survey for An Comunn Gaidhealach*. Social Science Research Publication No 5514. Hatfield: Hatfield Polytechnic.

Mackey, William F. (1972). The Description of Bilingualism. I: Joshua A Fishman

(red.). *Readings in the Sociology of Language*. Third Edition. The Netherlands: The Hague. 554–584.

Nieminen, Hannu (2000). Julkisyhteisön viestintä. Kohti kansalaisnäkökulmaa. I: Pekka

Aula & Salli Hakala (red.). *Kolmet Kasvot. Näkökulmia organisaatioviestintään*. Helsinki: Loki-Kirjat. 109–130.

Nordberg, Kenneth (2008). Svenskt och tvåspråkigt i den nya regionförvaltningen

[online]. *VBL* 5.12.2008. [Citerat 24.4.2010]. Tillgänglig: <http://sockom.helsinki.fi/forum/sprakon/Vbl51208.pdf>

Närings-, trafik- och miljöcentralen (2010) [online]. [Citerat 19.5.2010]. Tillgänglig:

[http://www.ely-keskus.fi/swe/Ely\\_centralerna/Sidor/default.aspx](http://www.ely-keskus.fi/swe/Ely_centralerna/Sidor/default.aspx)

- Pilke, Nina (2009). ”Känner mig ganska trög i starten”. Att uttrycka känslor under avhandlingsprocessen. (opublicerat manuskript från VAKKI symposium 2010 ”Språk och känsla”).
- Prinz, Jesse (2004). Which Emotions are Basic? [online]. [Citerat 27.4.2010].  
Tillgänglig: <http://subcortex.com/>
- Pride, J. B. (1971). *The social Meaning of Language*. London: Oxford University Press.
- Rogers, Everett M. & Rekha Agarwala-Rogers (1976). *Communication in Organizations*. New York: Macmillan Publishing Co.
- Sjöblom, Stefan, Siv Sandberg, Erland Eklund, Kjell Andersson & Bettina Lindfors (2008). Serviceproduktionens vardag avgör svenskans ställning [online]. *HBL* 2008. [Citerat 24.4.2010]. Tillgänglig:  
[http://sockom.helsinki.fi/forum/sprakon/Hbl\\_artikel1.pdf](http://sockom.helsinki.fi/forum/sprakon/Hbl_artikel1.pdf)
- Smircich, Linda & Charles Stubbart (1985). Strategic Management in an Enacted World. *Academy of Management review* 10: 4, 724–736.
- Skutnabb-Kangas, Tove (1981). *Tvåspråkighet*. Lund: Liber Läromedel.
- Skutnabb-Kangas, Tove (1986). *Minoritet, språk och rasism*. Malmö: Liber.
- Stanford Encyclopedia of Philosophy [online]. [Citerat 27.4.2010]. Tillgänglig:  
<http://plato.stanford.edu/entries/emotion/>
- Statskontoret (2009) [online]. [Citerat 6.2.2010]. Tillgänglig:  
[http://www.suomi.fi/suomifi/svenska/i\\_fokus/det\\_offentliga\\_finlands\\_verksamhet/index.html](http://www.suomi.fi/suomifi/svenska/i_fokus/det_offentliga_finlands_verksamhet/index.html)
- Statsrådet (2009). Statsrådets berättelse om tillämpningen av språklagstiftningen 2009 [online]. [Citerat 2.5.2010]. Tillgänglig:  
<http://www.om.fi/sv/Etusivu/Julkaisut/Muutjulkaisut/1236880953561>
- Strömman, Solveig. (1995). *Två språk på arbetsplatsen. Status och förändring*. Acta Wasaensia No 44. Språkvetenskap 7. Vasa: Universitas Wasaensis.
- Styf, Maaret (2000). *Viestinnän kehittäminen kaksikielisessä sairaalassa. Esimerkkitaipauksena Vaasan keskussairaala*. Vaasan yliopiston julkaisuja. Selvityksiä ja raportteja 54. Vaasa: Vaasan yliopisto.
- Tandefelt, Marika (2003). *Tänk om...Svenska språknämndens förslag till handlingsprogram för svenskan i Finland*. Helsingfors: Forskningscentralen för de inhemska språken.



- Thompson, Victor A. (1961). *Modern Organization*. New York: Alfred A Knopf.
- Tuori, Kaarlo (2009). Utlåtande [online]. [Citerat den 18.5.2010]. Tillgänglig:  
<http://www.kaapeli.fi/~fti/pdf/utlatanden/2009/kaarlotuori.pdf>
- Williams, James D. & Grace Capizzi Snipper (1990). *Literacy and Bilingualism*. New York: Longman.
- Walsh, James P. & Gerardo Rivera Ungson (1991). Organizational Memory. *Academy of Management review* 16: 1, 57–91.
- Weick, Karl E. (1995). *Sensemaking in Organizations*. Thousand Oaks: Sage Publications Inc.
- Weinreich, Uriel (1968). *Languages in Contact. Findings and Problems*. Sjätte upplagan. Nederländerna: Mouton Publishers, The Hague.
- Åberg, Leif (1997). *Viestinnän strategiä*. Helsinki: Infoviestintä Oy.
- Åberg, Leif (2000). *Viestinnän johtaminen*. Helsinki: Infoviestintä Oy.

## Bilaga 1. Enkätfrågor

**Frågor i den tvåspråkiga enkäten:**

3b. Jag arbetar i (Karleby, Vasa, Annan)

5. Jag har arbetat på min nuvarande arbetsplats

(under 1 år, 1-5 år, 6-10 år, 11-25 år, 16-20 år, över 20 år)

8. Mitt modersmål är (Finska, Svenska, Annat)

19. Tvåspråkighet

e. På en enspråkig ort kan man utan problem betjäna kunder på två språk

f. Jag kan tänka mig att flytta till en helt svenskspråkig/finskspråkig ort

(Helt av samma åsikt, Delvis av samma åsikt, Varken av samma eller annan åsikt, Delvis av annan åsikt, Helt av annan åsikt, Kan inte säga)

20. Komplettera följande påståenden ur din synvinkel

a. En bar arbetstagare i en tvåspråkig organisation är

b. För tillfället fungerar tvåspråkigheten i min organisation

c. I en tvåspråkig organisation känner jag mig

21. Jag bedömer mina muntliga kunskaper i svenska/finska på skalan 0–5

22. Jag bedömer mina skriftliga kunskaper i svenska/finska på skalan 0–5

(0=Jag kan inte alls, 1=Försvarligt, 2=Nöjaktigt, 3=Bra, 4=Utmärkt, 5=På modersmålsnivå)

23. I mitt arbete fungerar jag på (Ett språk, Två språk, Flera språk)

24. Av mina arbetsuppgifter är för tillfället

(0 %, <10%, 11–25%, 26–50%, 51–75%, 76–100%)

Finskspråkiga/Svenskspråkiga/Annat språk

25. Nämn de viktigaste faktorerna som gynnar tvåspråkighet i din organisation

26. Nämn de viktigaste faktorerna som motverkar tvåspråkighet i din organisation

28. Arbetspråk. Du kan välja ett alternativ. Om det används flera språk precisera i kommentarrutan. (På finska, På svenska, Både på finska och på svenska, Kommentar)

a. Jag pratar med mina arbetskamrater om arbetet

- b. Jag pratar med mina arbetskamrater om annat än arbete
- c. Jag pratar med mina kunder ansikte mot ansikte
- h. I kafferummet diskuterar man
- i. På möten diskuterar man
- j. I arbetsgrupper diskuterar man
- k. I förhandlingar diskuterar man
- m. Informationstillfällen ordnas

**Frågor i den enspråkiga enkäten:**

- 8. Äidinkieleni on (Suomi, Ruotsi, Muu)
- 19. Jatka seuraavia väittämiä omasta näkökulmastasi:
  - a. Suomeksi ja ruotsiksi toimiminen työssäni tuntuu minusta
  - b. Tulevaisuudessa kaksikielisyys on organisaatiossani
- 20. Arvioni ruotsin kielen suullisesta taidostani asteikolla 0-5
- 21. Arvioni ruotsin kielen kirjallisesta taidostani asteikolla 0-5  
(0=En osaa lainkaan, 1=Välttävä, 2=Tyydyttävä, 3=Hyvä, 4=Erinomainen, 5=Äidinkielen tasoinen kielitaito)
- 22. Toimin työtehtävissäni (Yhdellä kielellä, Kahdella kielellä, Useammalla kielellä)
- 23. Työtehtävistäni on tällä hetkellä  
(0 %, <10%, 11–25%, 26–50%, 51–75%, 76–100%)  
Suomenkielisiä/Ruotsinkielisiä/Muun Kielisiä
- 24. Työkieli
  - e. Haluaisin kehittää ruotsin kielen taitojani
 (Täysin samaa mieltä, Osittain samaa mieltä, Ei samaa eikä eri mieltä, Osittain eri mieltä, Täysin eri mieltä, En osaa sanoa)