

GÖTEBORGS UNIVERSITET

Programmet med inriktning mot personal- och arbetslivsfrågor



”Språkförbättring eller språkförbittring”

Anställdas röster om att arbeta i Sverige
med engelska som koncernspråk

Författare: Anna Bengtsson
Handledare: Monica Larson
Fördjupningsarbete i pedagogik 10 poäng
Mölnådal: VT-2006

Titel	Språkförbättring eller språkförbittring. Anställdas röster om att arbeta i Sverige med engelska som koncernspråk.
Arbetets art	Examensarbete inom Programmet med inriktning mot personal- och arbetslivsfrågor. Fördjupningsarbete i pedagogik, 10 p.
Antal sidor	51
Författare	Anna Bengtsson
Handledare	Monica Larson
Examinator	Monica Reichenberg
Datum	2006-06-01

Bakgrund Företagsmarknaden blir idag mer och mer globaliserad, och företag har allt oftare sin verksamhet spridd i flera länder. Därmed ökar behovet hos större företag av ett gemensamt språk att kommunicera. Engelska är idag allmänt accepterad som internationellt kontaktspråk. I kombination med ett vanligt förekommande förgivettagande att svenskar är duktiga på engelska, gör det att många företag inför engelska som koncernspråk utan att först reflektera över konsekvenserna av språkbytet. Ett företag som sedan länge har engelska som koncernspråk är Volvo Car Corporation, som ägs av Ford Motor Company.

Syfte Syftet med uppsatsen är att undersöka hur anställda på Volvo Car Corporation upplever användandet av engelska, och hur de upplever att det påverkar organisationen. Syftet konkretiseras i fyra frågeställningar: 1. Vilka möjligheter och vilka svårigheter innebär det för individen att arbeta på engelska istället för på svenska? 2. Vilka konsekvenser medför det för organisationen att arbetet till viss del bedrivs på ett språk som för de flesta anställda inte är modersmål? 3. Finns det aspekter av språkanvändningen som får effekter för individer på vissa håll eller nivåer i organisationen, men inte på andra? 4. Om så är fallet, hur påverkas organisationen av det?

Metod Undersökningen genomförs i form av halvstrukturerade intervjuer med sex tjänstemän och chefer på Volvo Car Corporation. Svaren redovisas utifrån ett antal frågeområden, och analyseras med utgångspunkt i teorier om kommunikation på modersmål kontra främmande språk, kommunikativ kompetens och språk och kultur.

Resultat Undersökningen visar en stor variation i hur engelskan upplevs av de anställda, vilket är en följd av att engelskan används olika på olika nivåer i organisationen. Problemområden som framkommer är bland annat svårigheter att nå ut med information på engelska, försämrad kommunikation och deltagande i möten samt en tendens till utestängning från vissa karriärvägar för dem som har svårigheter med engelskan. Ett oväntat resultat är den stora förändring av ledarskapet och kulturen som följt engelskans utbredning. Förändringen tolkas som en följd av det relativt stora antalet engelskspråkiga personer i ledningen, och kan vara intressant för vidare studier.

Innehållsförteckning

Del I Inledning

BAKGRUND	10
VÄRLDSSPRÅKET ENGELSKA	10
ENGELSKAN I FÖRETAGSSVERIGE.....	11
<i>Tidigare studier av engelska som koncernspråk</i>	11
VOLVO CAR CORPORATION	12
SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	12
TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER	13
ENGELSKA SOM FRÄMMANDE SPRÅK	13
<i>Det oundgängliga modersmålet</i>	13
<i>Svårigheter till följd av bristfällig engelska</i>	14
<i>Ett språk för varje tillfälle?</i>	15
KOMMUNIKATIV KOMPETENS	15
SPRÅK, TÄNKANDE OCH VERKLIGHETSUPPFATTNING.....	16

Del II Metod

VAL AV METOD	21
INTERVJUERNAS UTFORMNING OCH GENOMFÖRANDE	21
KORT PRESENTATION AV INTERVJUPERSONERNA	22
INTERVJUERNA.....	22
RESULTATREDOVISNING OCH ANONYMITET	23

Del III Resultatredovisning

VARFÖR ENGELSKA SOM KONCERNSPRÅK?	27
HUR ANVÄNDS ENGELSKAN PÅ VOLVO?	27
FORDS PÅVERKAN PÅ ANVÄNDANDET AV ENGELSKA	30
<i>Förändrad företagskultur</i>	31
SPRÅKVALET PÅVERKAN PÅ INDIVIDEN	32
ETT FÖNSTER MOT VÄRLDEN.....	32
ENGELSKAN ÄR JOBBIGARE.....	33
<i>Sålla information</i>	34
TRÖSKELN.....	35
ATT STÄLLAS UTANFÖR	37

SPRÅKVALET PÅVERKAN PÅ ARBETSGRUPPEN.....	38
MÖTEN.....	39
KOMPETENSUTVECKLING.....	41
MAKTBALANS.....	41
SPRÅKVALET PÅVERKAN PÅ ORGANISATIONEN.....	42
KOMMUNIKATION.....	42
KOMPETENS.....	43
EFFEKTIVITET.....	43
KULTUR.....	44
FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR ATT ENGELSKAN SKA FUNGERA SOM KONCERNSPRÅK.....	45
VIKTIGT ATT NÅ UT TILL ALLA.....	45
DEN GENERELLA SPRÅKFÖRMÅGAN MÅSTE ÖKAS.....	46
DET HANDLAR OM INVÄNJNING.....	47

Del IV Analys och slutdiskussion

ANALYS.....	51
KOMMUNIKATION OCH KOMPETENS.....	51
KONCERNSPRÅK UR ETT MAKTPERSPEKTIV.....	54
KULTUR OCH LEDARSKAP.....	55
<i>Utanförskap till följd av den nya kulturen.....</i>	<i>56</i>
SLUTDISKUSSION.....	57
KÄLLFÖRTECKNING.....	59

Bilaga 1 Intervjumall

Del I

Inledning

Dagens samhälle blir mer och mer globaliserat. Utvecklingen av bland annat IT och Internet, tillsammans med förändrade politiska förutsättningar, gör att världen krymper allt snabbare. Avstånd och tid förkortas, och nationella gränser mister sin betydelse (Wikman, 2001). Människor och varor rör på sig, och företag som tidigare bara verkat i ett land, kan idag ha hela världen som sitt arbetsfält. Kunder, leverantörer och underleverantörer, såväl som medarbetare och organisatoriska enheter, återfinns allt oftare spridda i olika länder. Globaliseringen av företagsmarknaden medför ett behov för större företag av ett gemensamt språk för kommunikation, vilket gör det nödvändigt för många företag att införa engelska som officiellt företagsspråk, eller koncernspråk. Ett företag som gjort det redan för många år sedan, är Volvo Car Corporation, som idag tillhör Fordkoncernen.

Trycket från omvärlden på ett gemensamt språk för kommunikation, tillsammans med engelskans höga och självklara status som gemensamt internationellt kontaktspråk, gör att bytet av företagsspråk ofta genomförs mer eller mindre ofreflekterat, utan bedömning av konsekvenserna (Josephson, 2004). Detta tycker jag är mycket intressant. Jag är själv väldigt fascinerad av kommunikation i allmänhet och språk i synnerhet. I och med att engelskan blir ett allt vanligare inslag i arbetslivet, är det även en aktuell och viktig fråga för mig som personalvetare, som kommer beröra mig i mitt framtida yrkesliv.

Att införa engelska som koncernspråk medför givetvis både fördelar och nackdelar. Att ha ett enda språk inom hela företaget underlättar all skriftlig kommunikation. Det är aldrig någon tvekan om vilket språk som ska användas vid extern kommunikation, och det sparar tid, kostnader och arbete med översättning av dokumentation. I Sverige är vi, internationellt sett, väldigt duktiga på engelska. Men det är en stor skillnad på att använda engelskan i ett vardagligt samtal på semestern, eller att delta i en diskussion i ett formellt sammanhang. På så vis är svenskars engelskkunskaper ofta överskattade. Detta gör att det inte är helt oproblemiskt att införa engelska som koncernspråk i en svensk organisation (Josephson, 2004).

Att arbeta och kommunicera på ett språk som talaren inte behärskar fullt ut, kan göra kommunikationen människor emellan haltande, därför att språket begränsar möjligheten att uttrycka sig precist. Språkförmågan begränsar inte bara det som uttrycks i tal. Språkforskare är överens om att även förmågan till intellektuellt analyserande är mindre på ett främmande språk än på modersmålet. Därför presterar den som arbetar på ett annat språk än sitt modersmål sämre än den som använder sitt förstaspråk (<http://www.spraknamnden.se/arkiv/hand11.htm>). En intressant aspekt av det här är hur den försämrade kommunikationen människor emellan i förlängningen påverkar organisationen.

Den internationaliserade företagsmarknaden innebär förändrade villkor för den som söker jobb. Möjligheterna vidgas, samtidigt som det ställer ökade krav på individen

att behärska språket. Men villkoren ändras också för den som redan är anställd, när engelskan gör intåg och kopplar sitt grepp i företaget. För den som inte behärskar engelska tillräckligt väl, kan språket bli samtidigt en förutsättning och ett hinder för att utföra det arbete som tidigare inte krävde kunskaper i engelska. Med utgångspunkt i enskilda tjänstemäns upplevelser och deras olika förutsättningar, är avsikten med uppsatsen att undersöka de effekter valet av koncernspråk har på Volvos organisation.

Bakgrund

Nedan följer en beskrivning av engelskans ställning i Sverige och världen, och om användningen av engelska på företagsmarknaden. Därefter ges en kort presentation av ett par tidigare studier om engelska som koncernspråk, som utgör underlag för min studie och min datainsamling. Avslutningsvis ges en översiktlig beskrivning av Volvos organisation, för att ge en bakgrund till och förståelse för de resultat som kommer fram.

Världsspråket engelska

Engelska är vår tids världsspråk, och även historiskt saknar det motstycke. I antal talare ligger engelskan förvisso bara på andra plats (427 miljoner talare efter 1071 miljoner talare av kinesiska). Men den utbredning engelskan har globalt kan varken något av dagens övriga stora språk, eller något av de tidigare ”världsspråken”, som franska eller latin, mäta sig med. Det som gör engelskan så speciell, är inte det att den talas som förstaspråk av så många människor. Det är snarare antalet människor som talar engelska som ett andra eller främmande språk, som gör engelskan så internationellt gångbar (Svartvik, 2005). Engelskan används som ett lingua franca¹ av människor av olika nationaliteter världen över, i alla typer av sammanhang.

Varför just engelskan har blivit så stor globalt kan diskuteras. Sannolikt har det mycket att göra med att den spridits till så många delar av världen, och fick ett starkt fäste redan under kolonialtiden. Spanskan talas visserligen av 266 miljoner människor, och är även den spridd över stora delar av världen. Att engelskan fått så stor framgång jämfört med spanskan, måste därför även ses i ljuset av USA:s starka politiska och ekonomiska ställning i världen. Och som utvecklingen sett ut inte minst de senaste femtio åren, är engelskans ställning som världsspråk inte hotad än på mycket länge. Efterfrågan på engelska ökar hela tiden världen över. Och det är inte bara från utbildningsplanerare utan även från vanligt folk i framför allt utvecklingsländerna. Engelskan är ett högstatusspråk som ses som – och i många fall är – inkörsporten till en bättre tillvaro (Svartvik, 2005).

¹ Lingua franca är enligt Nationalencyklopedin *ursprungligen namnet på ett språk som användes som gemensamt språk i handel och sjöfart runt Medelhavet under senmedeltiden. /.../ Numera används "lingua franca" av språkvetare som teknisk term för alla hjälpspråk som brukas mellan människor med olika språk. T.ex. kan engelska användas som lingua franca av en svensk som talar med en ryss* (<http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se>).

Engelskan i företagssverige

Allt fler företag övergår idag till att ha engelska som koncernspråk. Med koncernspråk menas det som företaget uppger som sitt officiella språk. Utöver det finns ingen given definition på vad det innebär. Det kan handla om att översätta viktigare dokumentation till engelska eller att all skriftlig kommunikation ska vara engelskspråkig. Vad man kan vara säker på är att alla viktiga dokument finns på engelska, men inte nödvändigtvis på svenska. Vanligen innebär engelska som koncernspråk även att engelska används i alla situationer där en part inte talar svenska. Att engelska är officiellt företagsspråk innebär i de flesta fall inte att det huvudsakliga arbetspråket är engelska (Johansson, 2005; Josephson, 2004).

Tidigare studier av engelska som koncernspråk

Trots att engelska använts som koncernspråk i svenska företag i åtminstone 20 år, har det inte forskats särskilt mycket kring fenomenet. Några studier har dock gjorts, i Sverige bland annat av Olle Josephson och Kristina Jämtelid, samt av Catrin Johansson.

Josephson och Jämtelid (2004) undersökte användningen av engelska på 55 svenska företag. Det framkom ingen större skillnad mellan stora och små företag², förutom att de allra största företagen samtliga hade engelska som företagsspråk. I undersökningen framträdde en tydlig tendens att ju högre hierarkisk nivå, desto vanligare är engelskan. Användningen är dessutom, på alla nivåer, större i skrift än i tal, och i formella situationer än i informella. Denna tendens stämmer väl med vad som framkommit i tidigare undersökningar. Bland arbetare består bruket av engelska i huvudsak av läsning av dokument, instruktioner, rapporter med mera. På tjänstemannanivå är användandet av engelska betydligt mer utbrett. Engelskan är vanlig i många olika situationer, även om det oftast är svenskan som dominerar. Allra mest utbredd är engelskan på chefsnivå. Där är engelskan ofta dominerande i många språksituationer, exempelvis vid kundkontakt eller externa möten. Den behöver dock inte nödvändigtvis dominera arbetsdagen, eftersom den största delen av kommunikationen sker med medarbetare, en språksituation där engelskan inte är dominerande. Den sammanfattande slutsatsen Josephson och Jämtelid dragit, är att svenska företag med engelska som företagsspråk styrs på engelska, men arbetet bedrivs på svenska.

Johansson (2005) studerade attityder till användandet av engelska hos chefer på ett svenskt företag i en finsk koncern. De teman som kom fram i undersökningen var: 1. att det inte är några problem att använda engelskan, 2. bristande kompetens, 3. låg språklig nivå och 4. maktbalans. Cheferna hävdade till en början att de inte hade problem med att prata engelska, men när de fick följdfrågor kom det fram att det fanns vissa kommunikationsproblem. Bristande kompetens i engelska var en, vilket

² I sin undersökning valde Josephson och Jämtelid att dra en gräns vid 800 anställda, då detta visade sig bli en naturlig indelning.

gjorde att språket blev grovt och på en låg nivå, och i och med det även blev en maktfaktor. Johanssons undersökning tyder även på att medvetenheten om konsekvenserna av att ha engelska som koncernspråk är låg hos chefer.

Volvo Car Corporation

Datainsamlingen till min studie genomförs på Volvo Car Corporation. I och med företagets storlek, är det relevant med en kort beskrivning av organisationen, för att ge förståelse för de resultat som kommer fram.

Volvo Car Corporation, nedan kallat Volvo, var tidigare en del av volvokoncernen. Företaget gick då under beteckningen Volvo Personvagnar, som tillverkade Volvos personbilar. Volvo Car Corporation ägs numer, sedan 1999, av Ford Motor Company, tillsammans med bland annat Jaguar, Landrover och Ford. Ford har sitt huvudkontor i Dearborn, Michigan i USA. Inom fordskoncernen finns runt 300 000 anställda, utspridda över sex kontinenter (www.ford.com).

Volvo har 20 000 anställda i Sverige, och 28 000 globalt. Huvudkontoret, samt en stor del av den övriga verksamheten, ligger i Torslanda i Göteborg. Volvo säljer bilar över hela världen, och har produktionen utspridd över mer än 20 länder. Den största fabriken förutom i Sverige, ligger i Gent i Belgien. Utvecklingen av nya modeller sker dock huvudsakligen i Sverige (www.ford.com, www.volvocars.com). Volvo Car Corporation är indelat i fyra övergripande verksamhetsområden. Dessa är Utveckling, Inköp, Försäljning och eftermarknad samt Tillverkning (www.volvocars.com, förf. övers.). Samtliga dessa funktioner finns representerade i Göteborg.

Volvo har en väldigt stark filosofi som är knuten till varumärket. Grundvärdena vad gäller bilarna är kvalitet, säkerhet och miljö. Vad företagsfilosofin beträffar, läggs stor vikt vid medarbetarskap, ledarskap och lagarbete. (www.ford.com, Volvo Cars, 2004).

Syfte och frågeställningar

Många företag har idag engelska som officiellt språk. Att det ändå är ont om studier på området, tyder på att det inte reflekteras över språkbytet. Det är därför intressant att undersöka vilka konsekvenser det medför att organisationer har engelska som koncernspråk. Syftet med studien är därför att studera hur anställda i en organisation där engelska är koncernspråk påverkas av språkpolicy, samt hur de anser att det påverkar verksamheten. Studien görs med utgångspunkt i följande frågeställningar:

- Vilka möjligheter och vilka svårigheter innebär det för individen att arbeta på engelska istället för på svenska
- Vilka konsekvenser medför det för organisationen att arbetet till viss del bedrivs på ett språk som för de flesta anställda inte är modersmål?

- Finns det aspekter av språkanvändningen som får effekter för individer på vissa håll eller nivåer i organisationen, men inte på andra?
- Om så är fallet, hur påverkas organisationen av det?

Min studie är tänkt att belysa vissa aspekter av att använda engelska som koncernspråk. Jag gör alltså inte anspråk på att få fram några generella, allmängiltiga slutsatser om engelskan som koncernspråk. Inte heller är mitt syfte att kartlägga hur det ser ut på det undersökta företaget ifråga, utan att undersöka hur engelska som koncernspråk upplevs av enskilda tjänstemän. De resultat jag får fram ska ses som möjliga fördelar respektive problem som kan komma sig av att man använder sig av engelska som företagsspråk och arbetsspråk i en svensk organisation.

Teoretiska utgångspunkter

Nedan redogör jag för några olika teorier om engelska som främmande språk, innebörden i språkbehärskning, och språkets betydelse för tankeutveckling och kommunikation. Dessa teorier utgör utgångspunkt för min analys. Jag förklarar även några grundläggande begrepp som används i min och andra studier.

Engelska som främmande språk

Språkvetare brukar skilja mellan tre olika nivåer av språk: förstaspråk, andraspråk och främmande språk. Förstaspråk är detsamma som modersmål, alltså det första språk ett barn lär sig. På modersmålet sker barnets begreppsutveckling, och det är i regel det språk personen behärskar bäst livet ut.

Andraspråket lärs in helt eller delvis efter förstaspråket, men spelar socialt och psykologiskt en liknande roll som kommunikationsmedel för individen. För en tvåspråkig person kan förstaspråket lika väl som andraspråket vara det som är det dominerande i samhället, men båda språken förekommer naturligt i individens omgivning. Det är detta som skiljer andraspråket från det främmande språket, vilket lärs i en miljö där det inte används naturligt i kommunikation (Svartvik, 2005; <http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se>).

Det oumbärliga modersmålet

Modersmålet är en människas främsta kommunikationsmedel. Det är det språk på vilket hon bäst tar till sig känslor och tankar. Det är även lättare att på sitt modersmål uttrycka språkliga nyanser (SOU 2002:27, bilaga). Att läsa på ett annat språk tar inte bara längre tid än att läsa på sitt modersmål, förståelsen minskar också betydligt. I en studie av tvåspråkiga irländare gjord av MacNamara, visade det sig att förståelsen av en text minskade när den var på läsarens andraspråk, även om läsarna förstod orden och strukturen i texten (Alderson, 1984). I en annan undersökning fick skandinaviska läkare på tio minuter läsa en artikel ur en facktidskrift, hälften på engelska och hälften på modersmålet. Det visade sig att de som läste på modersmålet uppfattade 25 % mer av innehållet (Josephson, 2004).

Mycket av den forskning som bedrivs om skillnaderna i att kommunicera på modersmålet respektive ett annat språk, fokuserar språkinläring hos tvåspråkiga barn. I sådan forskning har tydligt framkommit att barns begreppsutveckling sker på modersmålet, och därför är det viktigt att barnet får tillgång till modersmålet parallellt med andraspråket för att kunna utveckla sitt tänkande och sin förståelse kring olika ämnen. I en omfattande undersökning av spansktalande barn i USA gjord av Thomas och Collier, visade det sig att lärandet gick snabbare och blev mer solitt om barnen fick utveckla sitt tänkande på modersmålet än om de tvingades använda sitt andraspråk engelska (Axelsson, 2004). Även inläringen av ett nytt språk går lättare för den som behärskar sitt modersmål väl. Ett språk stöder ett annat. Att lära sig flera språk innebär inte att språken står i vägen för varandra, eller att inläringen av ytterligare ett språk har en negativ inverkan på det eller de redan behärskade språken (Josephson, 2004).

Svenskars kunskaper i engelska är överlag goda, internationellt sett. Engelskundervisningen i Sverige håller hög klass, och vi har goda förutsättningar att lära oss engelska bland annat genom att film och tv-program sällan är dubbade (Svartvik, 2005). Så länge det handlar om vardagliga sammanhang, har alltså de flesta i Sverige en god förståelse av engelska, och 75 procent av alla vuxna svenskar anser sig klara av ett vardagligt samtal på engelska. Även den som är duktig på engelska, är långt ifrån den nivå en infödd talare håller. Men det är en helt annan sak att förstå och kunna delta i ett vardagligt samtal, än att själv uttrycka sig i ett formellt sammanhang. Och även den som är duktig på engelska, är långt ifrån i nivå med en infödd talare. Det finns en risk att svenskars kunskaper i engelska överskattas. Det kan leda till kommunikationsstörningar, exempelvis om texter skrivs på för dålig engelska (Josephson, 2004; SOU 2002:27, bilaga).

Svårigheter till följd av bristfällig engelska

Det blir i Sverige idag allt vanligare att undervisning i vissa ämnen sker på engelska, eller både på svenska och engelska. Särskilt vanligt är detta inom högre studier i naturvetenskap. Det är ytterst få svenska lärare som behärskar engelska lika bra som svenska. Det gör att undervisning som bedrivs på engelska, i Sverige med svenska lärare, ofta blir mindre djupgående och följaktligen ger mer ytliga ämneskunskaper, än om undervisningen istället givits på svenska. Även om svenskar (i det här fallet lärarna) ofta gärna vill tro att de är duktiga på engelska, intygar elever med engelska som modersmål, att undervisningen blir torftig på grund av lärarnas bristfälliga engelska och onyanserade språk (Svartvik, 2005).

I näringslivet uppstår ett liknande fenomen när utländska chefer eller specialister med bred internationell kompetens tas in till styrelsemöten. Svenskarna blir tvungna att prata engelska, och detsamma gäller för den utländska gästen, även om denne har ett annat modersmål. Enligt Svartvik (2005) är nyckelordet *densitet* – alla inblandade kan

mycket väl tala tillräckligt bra engelska för att det inte ska uppstå missförstånd. Men det leder ändå *till ett magert, opersonligt språk, medan det förmodligen är just den välformulerade, personliga åsikten som styrelseordföranden hoppas få ta del av* (s. 225). Annan forskning visar att den som använder ett andra- eller främmande språk som arbetspråk inte kan utnyttja hela sin kapacitet, eftersom de språkliga begränsningarna även hämmar individens tankeutveckling. Det medför en risk att svensk arbetskraft presterar sämre om engelskan används för mycket, i sammanhang där det inte är nödvändigt (<http://www.spraknamnden.se/arkiv/hand11.htm>).

Ett språk för varje tillfälle?

En ytterligare risk med att arbete och forskning bedrivs på engelska, är att det på sikt kan uppstå så kallade domändeförluster för svenskan. Som det ser ut idag, är den risken störst inom naturvetenskaplig forskning. När forskning bedrivs nästan uteslutande på engelska, utvecklas inte den svenska terminologin på den domänen³, vilket till slut gör att svenskan blir oduglig för att bedriva forskning eller arbete inom den domänen (SOU 2002:27).

Trots att en domändeförlust är ett allvarligt problem, är det att måla upp en skräckbild att tala om risken för sådant i svenskan. Men tendenser till domändeförluster kan även innebära tendenser till vad som brukar kallas *diglossi*. Diglossi är när två språk används i ett samhälle men i olika sammanhang. I en diglossisk situation blir ofta det ena språket ett "högspråk" som används i "finare" sammanhang, medan det andra blir "lågspråk" och används i hemmet och i vardagen. Det kan lätt bli en klassfråga på så sätt att högre socialgrupper generellt är bättre på högspråket, medan de lägre socialgrupperna bara behärskar lågspråket. *Problemet har därför två sidor: dels kan man sträva efter att minska diglossitendensen genom att hävda lågspråkets (i detta fall svenskans) bruk, dels kan man försöka motverka ojämlikheten genom att skapa ökade förutsättningar för alla att utveckla en stor kompetens i högspråket (i detta fall alltså att ge alla bättre kunskaper i engelska)* (SOU 2002:27, s. 50).

Kommunikativ kompetens

Det är en sak att använda ett språk; det är en helt annan sak att förstå hur det fungerar (citatt i Svartvik, 2005, s. 243).

Vad innebär det egentligen att "kunna" ett främmande språk? Svartvik talar om "kommunikativ kompetens". Den kommunikativa kompetensen är något utöver att bara kunna göra sig förstådd. Den inbegriper, förutom ord och grammatik, även förmågan att kunna anpassa sitt språk utifrån den aktuella situationen. Vi har oftast inga problem med detta när det gäller vårt modersmål, men när det gäller engelska eller ett annat främmande språk, är det ett högt ställt krav. Svartvik menar att den

³ Domän är den språkvetenskapliga termen för användnings- eller bruksområde (SOU 2002:27, s. 48).

kommunikativa kompetensen består av fyra språkliga element. Dessa är ord, grammatik, kultur och variation (Svartvik, 2005).

Ord och grammatik är en förutsättning för att över huvud taget kunna göra sig förstådd. De utgör språkets byggstenar och dess regelverk, och det är dessa som lärs ut i traditionell språkundervisning. Men för att bättre kunna använda ett språk, behövs även kunskap om och förståelse för kulturen i det land där språket talas. Eller som är fallet med engelskan, kulturerna i de länder där språket talas. Annars är det svårt att förstå och använda metaforer, skämt och andra vanliga uttryck som inte är direkt översättbara mellan olika språk. Svartvik ger ett personligt exempel från sin tid vid ett engelskt college. Han blev åtskilliga gånger tillfrågad *Have you had soup, Mr Svartvik?* [Har du fått soppa, herr Svartvik?] och svarade artigt *Yes, thank you very much indeed* [Ja, tack så mycket]. Vad han missade var att *Have you had soup?* i själva verket var ett underförstått sätt att säga *Pass the soup* [skicka soppan] (Svartvik, 2005, s. 254).

Kulturkunskapen är också viktig för att kunna umgås med folk, för att veta hur man hälsar, tackar och så vidare på rätt sätt (lagom artigt exempelvis) i olika situationer. Detta hänger ihop med den sista komponenten i den kommunikativa kompetensen; språklig variation. Som talare av ett främmande språk, har man ingen inbyggd känsla för hur ens språk ”låter”. På sitt modersmål uttrycker man sig olika i tal och skrift, i formella och informella sammanhang, om man pratar om sig själv eller berättar om någon annan och så vidare. Att tala på ”fel sätt” kan till exempel leda till att man oavsiktligt uppfattas som oartig. Dessa språkliga nivåer är det därför viktigt att lära sig om man vill öka sin kommunikativa kompetens, och därmed minska risken för missförstånd (Svartvik, 2005).

Språk, tänkande och verklighetsuppfattning

Som beskrivs ovan är språk och kultur nära sammankopplade. Kunskap om kulturen är en förutsättning för att fullt ut behärska ett språk. Samtidigt är språket ett verktyg för att förstå en kultur. Enligt ett sociokulturellt perspektiv, beskrivet av bland andra Säljö (2005) står människan inte i direkt kontakt med en ”sann” värld. Mellan individen och hennes omgivning finns ett slags raster som utgörs av möjligheten till olika tolkningar och förståelser av världen. I tolkningen används olika så kallade *medierande* redskap som kan vara fysiska såväl som språkliga och intellektuella. Med hjälp av dessa verktyg utvecklar vi förståelse för, och därmed kunskap om det vi har omkring oss.

Människans främsta kunskapsresurs utgörs av hennes förmåga att ta olika perspektiv och att kunna kontextualisera i sin tolkning av världen. Att inneha kunskap, och att lära och utvecklas, är med andra ord detsamma som att använda de verktyg och de kunskaper vi redan har för att förstå nya fenomen och nya situationer. För att kunna göra detta behöver vi ett språk. Vi utvecklar tänkandet och därmed kunskapen genom

kommunikation med andra, och med oss själva. Kommunikationen med oss själva är detsamma som tänkande. Tänkandet består, med ett sociokulturellt synsätt, av fragment av andras tankar och kunskaper, som individen med språkets hjälp tar över och använder för egna syften (Säljö, 2005).

Del II

Metod

Val av metod

Idén till min uppsats grundar sig i ett antagande om att engelska ofta införs som koncernspråk i större organisationer, utan medvetenhet om och reflektion kring de problem språkbytet kan medföra. Utifrån det, är en kvalitativ ansats det mest lämpliga valet av metod. En kvalitativ studie passar om avsikten är att förstå ett fenomen, eller förstå individens handlande och tänkande (Trost, 1997). Genom att göra en kvalitativ undersökning hoppas jag komma åt de värderingar och förgivettaganden som ligger bakom det oreflekterade införandet av engelska, om så är fallet.

Trost (1997) motiverar med en i mitt tycke fin metafor skillnaden mellan en kvalitativ och en kvantitativ forskningsansats. Är syftet att ta reda på hur många blommor som finns på en äng, är det bästa att räkna dem, alltså att använda en kvantitativ metod. Den som däremot undrar vilka sorters blommor som finns, och vad som utmärker varje sort, gör bättre i att leta efter variation. I och med att Volvo, där datainsamlingen sker, är en så stor organisation, är det rimligt att anta att användandet av och konsekvenserna till följd av engelskan skiljer sig åt sinsemellan inom organisationen. Därför strävar jag i min undersökning efter att få en bredd i mina svar, då jag anser att alla aspekter av engelskans användning är lika viktiga och bör få komma fram.

Datainsamlingen sker genom halvstrukturerade djupintervjuer om vardera cirka en timme. Respondenterna är sex tjänstemän och chefer på Volvo Car Corporation. I en kvalitativ forskningsintervju är det den intervjuades beskrivningar av sin värld som är viktiga. Intervjun är ett samspel mellan forskaren och den intervjuade, ett samtal som styrs av den intervjuade, men inom av forskaren givna ramar. För att använda en metafor, är det som en tavla där forskaren väljer ram och storlek, men intervjupersonen målar själva motivet⁴. Intervjun som empirisk metod gör det möjligt att få den variationsbredd på svar som jag hoppas på, genom att anpassa samtalet efter respektive person, och fördjupa de frågot och aspekter som tas upp i respektive intervju (jfr Kvale, 1997; Trost, 1997).

Intervjuernas utformning och genomförande

Min ambition är, som jag nämner ovan, att finna variationer i vilka sorters påverkan språket kan ha på individer, arbete och organisation. Därför strävar jag efter att de personer som ingår i studien tillsammans ska kunna täcka in så många aspekter som möjligt av verksamheten och användandet av engelska. För att åstadkomma det, har jag valt att prata med personer som dels har arbetat länge i organisationen, och dels har en sådan position att de även "ser andra människor i arbete" och kan tänka sig in i deras situation.

⁴ Metaforen är min egen tolkning.

Intervjupersonerna är utvalda efter rekommendation från två personer på Volvo, som jag kände sedan tidigare. Båda de personerna arbetar i fabriken, och därför återfinns flera av respondenterna där. Men i och med att samtliga intervjuade har jobbat länge inom företaget, och i olika delar, tror jag ändå att de kan ge en nyanserad bild av situationen. Bland de intervjuade finns, i enlighet med mina önskemål, representerat:

- olika hierarkiska nivåer. För att verksamheten ter sig olika beroende på vilken hierarkisk nivå man ser den från.
- olika delar horisontellt i organisationen. För att olika enheter har olika arbetssätt och därmed olika förutsättningar och problem.
- personer med olika erfarenheter av svenska respektive engelska som första-, andra- och främmande språk.

Kort presentation av intervjupersonerna

I₁: Har jobbat på Volvo länge, på olika ställen inom fabriken. Har viss kontakt med gentfabriken, men inga chefer eller kolleger i Sverige som är från andra länder. Har allmänt inga större problem att prata engelska.

I₂: Även I₂ har jobbat länge inom Volvo. Har själv ett annat modersmål än svenska, men behärskar svenska flytande och är även duktig på engelska. Har inga utländska kolleger eller chefer, men har vissa internationella kontakter.

I₃: Har också jobbat länge inom Volvo, och har länge haft många internationella kontakter. Har även i Sverige både chefer och kolleger från andra länder, och använder därför engelskan dagligen både i tal och i skrift.

I₄: Har engelska som modersmål, men har under sina 14 år på Volvo även lärt sig svenska. Har i sitt arbete ungefär lika delar svenska och internationella kontakter.

I₅: Har jobbat inom Volvo länge, och har tidigare även jobbat i Indonesien under en period. Har utländska kolleger och chefer, och talar därför engelska regelbundet, om än inte dagligen, i sitt arbete.

I₆: Kan inte engelska. Talar svenska flytande, men har ett annat modersmål. Kommer i sitt jobb sällan i kontakt med engelskan utöver e-post, men blir emellanåt kallad till möten som hålls på engelska.

Intervjuerna

Samtliga sex intervjuer utgår från samma mall (se bilaga) med ett antal frågeområden. Följdfrågorna anpassas efter varje respondent. Detta för att varje person ska få möjlighet att ta upp det som är viktigt och aktuellt utifrån sin jobbsituation och sina förutsättningar⁵. Mina frågeområden rör både individens egen situation och användning av engelska, och ett bredare organisationsperspektiv. Respondenterna

⁵ Jämför bland andra Trost (1997) som menar att meningen med en kvalitativ intervju är att den intervjuade till stor del ska styra vilka delar som tas upp.

förväntas svara både utifrån sig själva, och utifrån övriga individer och grupper som de genom sin position har kontakt med. Den respondent som har engelska som sitt modersmål, ombedes uttryckligen att se sig själv som ”den som kan engelska”, och ta ett mer ”utifrånperspektiv” än övriga intervjuade. Detta för att fokus för uppsatsen är engelskan som främmande språk.

Resultatredovisning och anonymitet

Intervjuerna bandas och transkriberas. Transkriberingen följer personernas talspråk vad gäller ordföljd, felsägningar och omformuleringar. Däremot utelämnas många upprepningar av enstaka ord, ”pausprogram” (”eh”, ”um”) samt kortare pauser. I de stycken där för studien mindre relevanta ämnen behandlas, är transkriberingen av mer sammanfattande karaktär. Detsamma gäller mina frågor och inlägg. Hur en intervju transkriberas måste avgöras av hur materialet ska användas (jfr Kvale, 1997). I mitt fall ska utskriften hjälpa mig att komma ihåg vad personerna talat om, och jag ska kunna hämta citat för att belysa intressanta resultat. För det syftet anser jag min transkribering vara fullt tillräcklig.

Redovisningen av materialet sker utifrån ett antal frågeområden. Dessa områden är inte på förhand valda, utan anpassas efter de svar som ges i intervjuerna. Resultaten belyses med citat. Jag har i citaten gjort vissa små förändringar, för att förenkla läsbarheten. Dels utelämnar jag typiskt talspråk som ”eh” och upprepningar av enstaka ord. Dels gör jag i vissa fall smärre omformuleringar till ”mer korrekt” svenska, då några av personerna talar med mer eller mindre tydlig utländsk brytning. Detta har även funktionen att det i viss mån bevarar personernas anonymitet (se nedan), även om jag anger vilka som har ett annat modersmål. Där jag utelämnat något i ett citat, är detta markerat med ”/.../”. Det jag själv lagt till eller kommenterat för att öka begripligheten, är omgivet av hakparenteser ([]). Budskapet och innehållet i citaten är självklart oförändrat.

Alla personer som intervjuas är anonyma, och upplyses om detta innan respektive intervju påbörjas (jfr Trost, 1997). Att jag namnger företaget har att göra med att det är så stort och så välkänt att det är relativt lätt att gissa sig till vilket företag det rör sig om. Mycket av det intervjupersonerna tar upp är knutet just till Volvo, och det skulle krävas otympliga omskrivningar för att inte röja vilket företag det handlar om. I och med företagets storlek (20 000 anställda i Sverige), ser jag samtidigt att möjligheten att identifiera sex enskilda medarbetare är minimal. Vägt mot svårigheterna att dölja detsamma, bedömer jag det smidigast och lämpligast att ange företagets namn.

För att de intervjuade ska kunna hållas så anonyma som möjligt, röjer jag inte någon av personernas kön eller ålder. Det gör att mina formuleringar i vissa fall är något stela, när jag undviker ord som avslöjar exempelvis personernas kön. De intervjuades nationalitet finns med. Nationalitetens betydelse för språket är viktig i detta sammanhang, i och med distinktionen mellan första-, andra- och främmandespråk.

Del III

Resultatredovisning

Nedan redogörs för de sex intervjupersonernas syn på koncernspråket, hur det används och vad det medför.

Varför engelska som koncernspråk?

De flesta personerna beskriver engelskan som oundgänglig för organisationen om man vill konkurrera på en global marknad. Med svenska klarar man sig i Sverige, menar de, men vill man nå längre måste man kommunicera på ett språk som världen förstår, vilket i det här fallet är engelska. Detta belyses i nedanstående citat.

Jag tror ju att det är det mest effektiva att prata engelska, för företaget. /.../ Hade vi bara pratat svenska hade vi ju inte klarat oss. För då hade vi bara fått vara i Sverige, med bara svenska aktörer och inte sälja nånting i utlandet. (I₁)

Vi konkurrerar med en global bransch /.../ Att kunna förstå vad andra gör, då blir återigen kommunikationsverktyget koncernspråket engelska då. (I₂)

Ett mindre företag som är bara i Sverige, som bara säljer i Sverige, dom klarar sig med svenska. Men så snart man har kontakter utomlands eller en del av koncernen /.../ eller kunderna eller leverantörerna utomlands, måste man ha engelska. Och då är det mycket lättare att som koncernspråk att få det genom hela koncernen (I₄).

Världen har på nåt sätt tagit ut att engelskan är det gemensamma språket att kommunicera (I₂).

De intervjuade talar ovan om Volvo som en aktör på en global marknad. Men de påpekar även att Volvo är ett internationellt bolag, med egen verksamhet och egna anställda i olika delar av världen.

Det är ju säkert bara för att Volvo Personvagnar är ett internationellt bolag. /.../ Även om vi inte haft Ford hade vi säkert haft det ändå på grund av att vi jobbar i så många länder. (I₁)

I och med att vi är ett internationellt företag, så som vi ser ut och så som vi verkar idag (I₃).

Vi har ju väldigt mycket internationella jobb som sitter i Sverige (I₅).

Den [engelskan, förf. anm.] underlättar väldigt mycket med kommunikation genom koncernen och sen från koncernen utåt (I₄).

Citaten ovan visar på en uppfattning hos de intervjuade att det är nödvändigt för ett företag som Volvo att ha engelska som koncernspråk. Dels för att kunna konkurrera över hela världen, men också för att kunna kommunicera internt inom företaget och koncernen.

Hur används engelskan på Volvo?

Intervjupersonerna berättar att det inte finns några givna riktlinjer för hur engelskan ska användas. Engelskan beskrivs nedan som det självklara språket att använda i de situationer när inte svenskan räcker till. Däremot framträder en stor variation i vilka sådana situationer som är aktuella på olika enheter och hierarkiska nivåer.

Jag har kollat det faktiskt. Och jag hittar ingenting som uttrycker vad det innebär att engelska är koncernspråk (I₅).

Översätter man så översätter man till engelska, that's it va (I₁).

Däremot visar de intervjuade en stor variation i vilka sådana situationer som kan uppstå, utifrån var de själva befinner sig i verksamheten.

Mot leverantörerna är det engelska och internt i organisationen pratar jag svenska (I₄).

Så fort du kommer in i mer stabsroller, så hittar du en del av fordmedarbetare eller jobbar på Jaguar eller Landrover, alltså engelskspråkiga. Då börjar också engelskan bli /.../ i den vardagliga kommunikationen när man träffar folk och sådär (I₅).

Jag har ju jobbat länge inom företaget, så det vet jag ju att det finns ju enheter som kanske inte är lika internationella (I₃).

Här på staben där vi sitter så har vi många som är engelskspråkiga (I₃).

Projektfasen, vi inför en ny bilmodell eller så, sköts nästan bara på engelska (I₄).

Ovan framgår att användandet av engelska skiljer sig avsevärt mellan olika organisatoriska enheter och hierarkiska nivåer. Den enhet som beskrivs som allra mest svenskorienterad är produktionsenheten, eller "fabriken".

Tittar du på fabrikerna här, så är förstaspråket svenska. Det ges inte så många tillfällen där vi tvingas prata engelska. Det är i kontakten med vår omvärld som engelskan blir aktuell (I₂).

Envägskommunikation från Bill Ford eller från Volvos ledning som kommer ner, den brukar vara på engelska. Men inne i fabriken är det svenska som gäller (I₄).

Vi har inga engelskspråkiga chefer här på VCT [produktionsenheten, förf. anm.]. Och det gör att alla våra interna möten normalt sett är på svenska (I₅).

I fabriken sker kommunikationen alltså nästan enbart på svenska. En person nämner kontakten med omvärlden. Det personen syftar på, är kontakten med systerfabriken i Gent, Belgien. Detta visas tydligare i följande citat.

För dom allra flesta på VCT så är det klart minoritet som då är på engelska. Det beror på hur mycket du jobbar med Gent. För en del jobbar mycket med Gent, och då blir det mycket engelska (I₅).

Internationella kontakter, det mesta då man kan tänka sig är ju Gent. Men /.../ det är ju då vår chef, och vår chef över chefen som har kontakter (I₆).

Det sätt på vilka alla tjänstemän säger sig, och sina kolleger på alla nivåer, möta engelskan är via skriftlig information, mestadels via e-post. En stor del av informationen kommer direkt från Ford och går ut över hela koncernen, annat kommer från Volvos ledning. Mycket av den information som går ut via e-post – både på svenska och engelska – är sådant som bara berör ett fåtal men som ändå skickas ut över hela, eller stora delar av koncernen. Detta beskrivs nedan av intervjupersonerna.

Vissa saker skickas ju ut till alla. Och jag tror att det, dom som skickar iväg alla dom här meddelandena vet inte riktigt vad folk sysslar med, utan man tar litegranna det säkra före det osäkra. Det är bättre att det blir lite för mycket än lite för lite (I₆).

Alla dessa mail som kommer direkt från Bill Ford och hans underordnade chefer, /.../ dom är ju givetvis på engelska (I₂).

Många gånger går det ut både på engelska och svenska, det gör det. Men jag tycker väl att det är en hel del som finns bara på engelska också. Och framför allt mail, som kommer från Ford, med all möjlig sorts information (I₁).

De intervjuade menar att det ändå finns en medvetenhet från ledningen om att viss information även behövs på svenska. Den information som berör alla och som det är av vikt att alla förstår, brukar komma ut på svenska ett par dagar efter att den kommit på engelska. Likaså finns större delen av informationen på företagets intranät tillgänglig på två språk.

Men det tycker jag är bra för dom rutiner som finns, det mesta finns både på svenska och engelska (I₁).

Om man säger att när det just är viktigt att alla förstår då är det översatt (I₆).

En person poängterar att det bara är dokument som sprids från ledningsnivå och ut i organisationen som översatt, inte tvärt om.

Kommunikation uppifrån och nedåt, det orsakar inga problem. För då är det ett skikt i mitten hierarkiskt som är duktiga med att översätta. /.../ Kommunikationen åt andra hållet är lite svårare. Det är mer, finns inget system för att översätta idéer från längre ner i organisationen till nånting som ledningen kan förstå (I₄).

Intervjupersonerna förklarar att de i regel anpassar sitt språkval efter mottagaren. Vid vanliga samtal använder de svenska om båda är svenskar, annars talar de engelska. Detsamma gäller vid möten. Är alla svenskar, hålls mötet på svenska. Om en

närvarande inte pratar svenska hålls mötet på engelska. Anledningen menar de är artighet, eller ”god ton” som en person nedan uttrycker det.

Ja, men sen finns ju alltid det här god ton. Det tror jag att är du ett gäng och det är en som inte pratar svenska så pratar alla engelska (I₅).

Om det sitter exempelvis en engelsman eller en amerikan på ett möte, då pratar alla engelska (I₁).

Några av personerna, som använder engelskan mycket, skriver allt eller nästan allt på engelska från början för att slippa översätta senare.

Man pratar ju svenska då. Men så fort man ska få ner nånting gemensamt på papper så att säga, då skriver man det protokoll och annat, vi här i alla fall, vi gör ju det på engelska. För att det kan ju vara så att det kommer /.../ spridas vidare, och då är det en resa till att göra om man måste översätta det igen (I₃).

Det är ju samma när man gör övriga dokument. Många gånger när man både ändrar i dem och så är redan grunden och det man har gjort tidigare det är på engelska. Så det är det man utgår ifrån (I₃).

Jag gör en snabb bedömning: om jag pratar med nån som jag vet /.../ måste föra det vidare på engelska, tänker jag det är lika lätt att ta det på engelska med en gång /.../ Så det är alltid en bedömning vad man ska göra vilket språk man använder (I₄).

Jag tror att det är /.../ för egen dokumentation också. För rätt vad det är så är det nån icke svensktalande som vill ta del av nånting, då har jag skrivit det redan på engelska och kommunicerar på engelska (I₅).

Kommunikationen anpassas alltså efter mottagaren, men beroende på respektive persons arbetsmässiga relation till engelskan, tas ibland även möjliga framtida mottagare med i beräkningen.

Fords påverkan på användandet av engelska

De intervjuade berättar att det länge har varit en allmän utveckling att engelskan använts mer och mer, och längre och längre ner i organisationen. Däremot har de märkt att mängden skriftlig information på engelska, både från Ford och från Volvos ledning, har ökat de senaste åren.

Vad jag vet så har vi haft engelska som koncernspråk så länge jag varit med i företaget. Även innan vi blev fordägda så var det det gemensamma språket. Men jag tror att det har blivit mer påtagligt efter att vi blev fordägda (I₂).

Det finns alltid information på engelska, det har väl blivit ännu mer utbrett så än tidigare nu. Men det kanske inte bara är kopplat till Ford utan det är en allmän utveckling som har varit (I₃).

Och det har vi också sett det är inte bara information som kommer från Ford. Även då central information som kommer från VCC-ledningen och från HR-staberna så är det mer och mer engelska information som kommer nu. Alla dokument vi ser som berör arbetssätt och sånt där, det kommer i första hand mer och mer på engelska (I₂).

Vad jag märker mer och mer det är att det skrivna språket blir mer och mer engelska. Även om /.../ man får ett mail och det är tio mottagare och alla är svenska så kan det vara skrivet på engelska (I₅).

En annan tydlig förändring de intervjuade nämner, är att det har kommit många chefer, och även en del andra medarbetare, från andra länder till Volvo.

Den delen av medarbetarna som kommer ifrån andra länder och jobbar i Sverige har ju ökat väldigt mycket, vilket gör att jag tror på många ställen runt om i företaget här märker av att vi har engelskspråkiga personer omkring oss (I₃).

Vad som har hänt också är ju ett /.../ ökat inslag utav engelskspråkiga chefer på Volvo (I₅).

Förändrad företagskultur

Flera av intervjupersonerna vittnar om att det ökade inslaget av utländska chefer har bidragit till ett mer hierarkiskt ledarskap. En person förklarar här sin syn på det.

Såväl amerikanska som engelska ledare är /.../ mer hierarkiska i sitt sätt att fungera än vad vi gör normalt i Sverige. /.../ Oavsett hierarkier så umgås vi ganska obehindrat och så tycker jag med folk oavsett rang och så. Medan det amerikanska och i viss mån det engelska är ju verkligen skiktat. Man pratar bara liksom på samma nivå med varann (I₅).

En av de intervjuade berättar om en känsla av ”övervakning” och begränsad frihet i och med den amerikaniserade kulturen. Personen upplever språk- och kulturbytet som någonting konstlat, och känner att det genom kulturkrocken byggs upp en mur mellan företaget och de anställda.

Kontrollapparaten fungerar på ett helt annorlunda sätt än den gjort hos oss, som gör att man /.../ känner sig litegranna, inte kanske kriminell, men det är lite för många ögon som stirrar på en (I₆).

Man tvingar även svenskar att prata ett språk som inte är deras språk, och liksom spela och leva med att jo, det här är mitt hemspråk (I₆).

Jag tänker att man jobbar i sitt eget land på ett svenskt företag som håller på att förvandlas till nånting onaturligt (I₆).

Det är flera av de intervjuade som nämner den ökade kontrollen. Personen nedan beskriver med ett exempel hur den amerikanska ledarstilen skiljer sig från den svenska.

Man sitter och tar ett beslut och så säger man "nu implementerar vi". Och så tar man problemen ihop med implementeringen istället. För det är ju det amerikanska sättet, ett snabbt beslut, och sen ett jäkla stökande med implementeringen för att få den på plats. Medan vi är lite långsammare vid beslutsfattningen, men när vi väl har beslutat så går det relativt snabbt att implementera (I₅).

Vad I₅ menar är att amerikanska chefer bestämmer mer själva, medan svenskar tar inkommer fler personer i beslutsprocessen.

Språkvalets påverkan på individen

De individuella upplevelserna av engelskan skiljer sig mycket mellan de olika intervjuade personerna. Dels använder de engelska i olika utsträckning och på olika sätt beroende på att de jobbar med olika saker och i olika delar av verksamheten. Dels har personerna väldigt olika erfarenheter och förutsättningar i sig själva. Däremot finns det vissa svårigheter, och även möjligheter som de flesta upplever, om än i olika grad. Nedan redogör jag för vad som tydligt framkom vid mina intervjuer.

Ett fönster mot världen

Engelskan framställs av de intervjuade som ett fönster mot världen för dem som behärskar den. Ett fönster som öppnar karriärvägar både internt i Sverige och inom koncernen globalt. Flera personer tycker även att det är spännande och utvecklande, inte bara språket i sig, utan även att det öppnar en dörr till andra kulturer. De anser också att möjligheten att träna engelskan i arbetet, och hålla den levande, underlättar även i vardagen, exempelvis vid resor.

Det är ändå ett fönster mot omvärlden /.../ Det hänger ju ihop med att det är roligt att ha de internationella kontakterna om man säger så. Det är roligt. Man lär känna människor från olika delar av världen, det är spännande. Och språket som sådant är ju ett verktyg för det (I₃).

Det är massor av möjligheter i det här för det gör att folk kan röra på sig. Folk kan flytta och fortsätta att jobba och liksom utvecklas (I₅).

Man får ju mycket information också, tack vare att man har engelskan /.../ så givetvis berikar det ju. (I₁)

Det som man lär sig i jobbet har man ju nytta av i privatlivet också, lyssna på nyheter eller vad det kan vara, se på filmer. Man får ju större förståelse för filmer och allting om man ser på det språket, och det har man ju nytta av. (I₁)

Högst personligt skulle jag inte ha nåt emot att jobba ännu mer med engelska. För vad betyder det? Jo det betyder att jag har med folk från andra delar av världen och andra kulturer att göra och det är oerhört stimulerande (I₅).

En person nämner att det ibland uppstår problem i kommunikationen, men att det i sig kan vara utvecklande.

Man lär sig mycket på komplikationer, ibland fördjupar det och gör det roligare också (I₃).

Som citaten visar, är inställningen till engelska positiv i många avseenden. Att använda engelska i arbetet ses som en möjlighet som även kan vara berikande i privatlivet.

Engelskan är jobbigare

De flesta av de intervjuade tycker att det är jobbigare att kommunicera på engelska än på svenska. Framför allt den som inte är van måste översätta mellan språken i tanken, det vill säga att personen tänker på svenska och översätter tankarna till engelska, och likadant när personen hör eller läser engelska översätter detta till svenska för att tänka om det sagda. Det gör att kommunikation på engelska tar längre tid. Att delta i en vardaglig diskussion ser de flesta intervjuade inga större problem i, men att exempelvis hänga med på en utbildning eller ett möte upplever de betydligt svårare.

Jag tänker först på svenska, och så i min hjärna ska jag översätta. (I₂)

Det är klart att det är en svårighetsgrad till, det är det ju alltid att behöva uttrycka sig på ett annat språk. (I₃)

Alla läser ju inte engelska så och så att säga förstår den rakt på, utan många människor gör ju så att man gör en loop till med att översätta det då va (I₃).

Och skulle vi skriva på engelska då måste de vara medvetna om att vi tappar tid. Det tar lite längre tid att skriva på engelska för många av oss, det gör bara det (I₁)

Det blir inte lika snabbt, mycket mer tålamod, men det är alltid så när man ska använda ett annat språk (I₄).

Det är liksom lite annorlunda att sitta och prata och småkonversera om vind och väder och så vidare och så prata då verksamheten. (I₂)

Man försöker lyssna då va. Men jag tycker väl i och för sig att man har lite lättare att...ibland tänka på annat. (I₁)

Att få fram ett budskap på engelska tar inte bara längre tid än på svenska, utan blir även ofta betydligt grövre, påpekar några personer. Flera av intervjupersonerna säger att de saknar nyanserna i språket. Det de förmår uttrycka begränsas av det ordförråd de har, och det gör det svårt att förmedla sig med samma kraft som på modersmålet.

När jag då tar till engelskan, då känner jag att jag liksom begränsas, för jag tänker först på svenska, och så i min hjärna ska jag översätta och i den översättningen finns det ju risk för att jag begränsar vad jag ska uttrycka utifrån det ordförråd jag har (I₂).

Man känner sig osäker på om man verkligen med eftertryck kan förmedla det man vill eller delta i diskussioner på det sätt som man är van vid att kunna göra på svenska. (I₃)

Man känner att man inte kommer till sin rätt, att man inte får framfört med samma kraftord som man gör på sitt eget språk. (I₃)

Men det är väl klart att det blir ju inte hundra procentigt, inte på samma sätt som när man pratar svenska. Eller sitt modersmål. Så är det ju för alla parter. (I₁)

Jag tror att nyanserna är viktiga, det blir väldigt grovt om du inte kan nyanserna. Du kan säkert göra dig förstådd och så men du tappar en hel del, och så får den andre fantisera lite, vad var det den menade exakt, och då kan det också bli fel. (I₁)

Nyanser och annat det är man ju bättre på sitt eget språk. (I₃)

Det är alltså flera som ser ett problem i att inte kunna variera sitt språk, nyckelordet verkar vara *nyanser*. De säger även att det är skillnad i olika språksituationer, hur långt engelskan räcker.

I såna sammanhang när man /.../ går in på personliga egenskaper, där är ju nyanserna det som är väldigt viktigt, att man inte missförstår varandra i och med att man inte förstår precis (I₃).

När det gäller känslor eller nånting väldigt detaljerat, krävs det lite mer tålmod, man måste utföra det väldigt mycket mer om man inte kan precis dom nyanser eller /.../ ord som man vill få ut, det tar lite mer tid (I₄).

Jag tycker jag är hyfsad på engelska, det är inte det. Men i förhållande till svenska. Speciellt när det är tekniska eller nåt man ska förklara /.../ så är det jättesvårt med nyanserna (I₁).

Ovan framgår att de sammanhang som upplevs som problematiska av de intervjuade, främst är när man ska beskriva känslor och annat personligt, och när det handlar om fackspråk.

Sälla information

Det är flera personer som medger att de raderar mycket av all den e-post som kommer på engelska. De anger inte bara engelskan i sig som orsak, utan mängden information. De menar att allt inte går att ta till sig, utan att de måste sälla på ett eller annat sätt.

Många tar och deletar det för dom ser att det är nånting engelskt från nån dom inte känner och då deletar dom det då (I₁).

Jag tror att det är för mycket, jag tror inte att vi fixar att ta in all den informationen, och framför allt förstå det (I₅).

Går du bara ut på engelska dessutom så tror jag inte att folk läser det i lika stor utsträckning. /.../ Så jag tror att du tappar information om du bara kör ut det på engelska. Och framför allt om du kör ut det i en svensk organisation, även om det sitter en del, men de flesta som jobbar här är ju svenskar. Skickar man ut information som ändå bara berör dem i Göteborg då...äh, jag tycker det är onödigt helt enkelt (I₁).

Och jag tror att det är för att det är engelska, som man tror litegrann att det här har inte med mig att göra (I₁).

Det är försäljningsgrejer och nåt nytt telefonnummer i Mexiko eller Australien eller så. /.../ Jag vet inte hur många på Volvo Personvagnar i Sverige som är intresserade av ett telefonnummer i Mexiko (I₆).

De intervjuade menar alltså att information inte når ut till alla anställda, eftersom mycket raderas. Intervjupersonerna berättar att det här kan få som effekt att saker inte blir gjorda, därför att någon raderat ett e-mail i tron att det inte var viktigt.

Jag märker att folk inte gör vissa saker på grund av att informationen går ut på engelska och så har dom deletat mailet om dom fått ett mail då va. Där ser jag att jobb görs inte (I₁).

Det finns vissa dokument /.../ man skriver på engelska, som nån stackare i fabriken måste fylla i om han ska få ett nytt fashbord eller en omplacering eller vad han är ute efter. /.../ Tyvärr har jag sett att dom kämpar med det /.../ och sen slänger dom (I₄).

Tröskeln

Samtliga de intervjuade talar om att man behöver ta sig över en tröskel för att få flyt i engelskan eller ett annat främmande språk. De talar om vanan att använda språket, och att ha språket färskt och tillgängligt i huvudet. För att inte tappa språket, menar de att de behöver använda det kontinuerligt. Den möjligheten säger sig några av intervjupersonerna ha, några har den inte.

Ja, det är jobbigt. Det blir liksom en tröskel som man måste ta sig över (I₂).

Språket är en färskvara. Även om det ligger latent så kan det vara jobbigt att ta fram kunskaperna (I₂).

Jag har haft en väldigt bra nivå. Som jag tappat, givetvis, eftersom jag inte använder det så ofta. Men jag har haft en väldigt bra nivå på det så det finns ju där (I₅).

Om jag inte pratar engelska på liksom ett halvår, då känner jag att jag tappar mina kunskaper (I₂).

Det är ju en vanesak, man tillägnar ju sig den (I₃).

Är det så att jag inte använder språket, då känns det som ett handikapp när jag väl behöver använda engelskan (I₂).

Grunden finns där för väldigt många, men jag tror att man tappar det om du inte får nyttja det. Så mycket framgång i våra frågor är nog att varje dag få lite träning (I₂).

Tröskeln till språket beskrivs även som att våga prata. De flesta svenskar är duktiga på engelska, men har svårt att våga prata, enligt flera intervjupersoner. När det gäller att skriva, upplever de tröskeln som mindre, i och med möjligheten att formulera om eller slå upp ord.

Svenskar har väldigt svårt för engelska (I₄).

Man vet att man tappar vissa nyanser, man är lite osäker på om man grammatiskt kan säga på det här sättet. Det gör ju att man känner sig lite hämmad, vilket gör att det blir lite jobbigare och man kanske inte vågar ställa alla frågor heller (I₁).

Jag känner mig inte trygg i att kommunicera på det tredje språket som det blir för mig (I₂).

Det är många engelsmän som säger att de är förvånade att vi pratar så bra engelska som vi gör. Och det tror jag faktiskt. Att vi pratar bättre än vi tror att vi gör (I₁).

Sen så tror jag att vi måste övervinna vår rädsla att kommunicera, trots att vi känner ett handikapp. Så fort vi gör det så börjar det flyta på va. Grundkunskapen finns där hos de flesta som åtminstone är uppväxta här i Sverige. Vi har som sagt ganska bra grundutbildning så vi har en bra grund att utnyttja. (I₂).

Man utgår ifrån att man kan engelska (I₃).

Jag är helt övertygad om att alla som bor i Sverige kan flytande engelska (I₄).

Men om du säger nånting fel på engelska, då är det nånting fel med dig. Alla har någon förväntning att du måste kunna perfekt engelska (I₄).

Dom vågar skriva mycket mer. Då har man en chans att man kan dubbelkolla det innan man lämnar ut det. Att prata det är...väldigt farligt för man kan säga nånting fel innan man märker det (I₄).

De flesta av de intervjuade upplever att det är lättare att prata engelska med en annan som inte har engelska som modersmål. I och med att de då är på en mer jämlik språklig nivå, känner de sig mer bekväma. De påpekar även att språket ofta blir enklare än med en infödd talare, eftersom en infödd har ordförrådet och förmågan att variera språket så att det blir mer komplext och svårbegripligt.

Man kan känna att det kan vara ett handikapp ibland att man...speciellt om man har att göra med de personer som har engelska som sitt modersmål. Därför att

pratar man med belgare eller pratar man med Asien eller Tyskland, vi knackar oss fram tillsammans, om man säger så (I₃).

Det är lättare att prata engelska med gentarna, för dom vet man att dom är dåliga. Eller dom är ganska bra egentligen, men dom bryter ganska mycket (I₁).

Det känns som att vi är på samma nivå (I₁).

Dom [amerikanerna, förf. anm.] har möjlighet att nyansera sitt språk i större utsträckning vilket gör att det blir svårare för oss att förstå. /.../ Så när dom då använder olika typer av synonymer till olika begrepp så hänger inte vi riktigt med (I₂).

Ett par personer nämner även att exempelvis belgare är mer benägna att formulera om och förklara och samarbeta sig fram till en gemensam förståelse, än vad exempelvis en engelsman är. Som tänkbara anledningar nämns dels att belgarna själva har problem, och dels att de genom att de själva talar flera språk, har en större vana att formulera om och förstå.

Gentarna är inga problem för /.../ man inser bägge två att man har brister, och därför tar man varann på ett bra sätt, tar om och förklarar runt på ett mer naturligt sätt. Det gör väl i och för sig engelsmän och infödda också, men jag tror att man känner sig...man är nog lite mer osäker när man pratar med infödda, tror jag (I₁).

När man kan flera språk flytande, är man inte så fast i sin egen grammatik längre /.../ för man tolkar /.../ på ett annat sätt när man inte pratar sitt eget språk (I₄).

Att ställas utanför

Flera personer uttrycker en farhåga att den som inte är tillräckligt duktig på engelska stängs ute från vissa jobb och karriärvägar, för att arbetet kräver kunskaper i engelska.

Många har en halvtaskig utbildning. Och därmed kanske lite halvtaskiga språkkunskaper och då blir det svårt. Även om de kan vara görduktiga och utvecklas och har lärt sig på jobbet, men språket har de inte med sig. Det blir ett hinder (I₅).

Då handlar det inte alls om kompetens eller förmåga, utan då handlar det mer om en språklig barriär (I₃).

Man rekryteras in till en befattning, och så kanske det inte är så stora krav på just den befattningen, men om man tänker sig en vidare utveckling i företaget då är det ju väldigt tråkigt om det är ett hinder för en (I₃).

En person beskriver ytterligare ett relaterat problem som uppstår i fabriken där möjligheterna att underhålla engelskan är begränsade.

Vi börjar köra mer och mer utbildningar /.../ med blandat folk från hela Europa. /.../ Och helt plötsligt får det nästa konsekvens. Då har vi folk som inte kan delta där. De skulle behöva det, men dom kan inte engelska (I₅).

Personen nedan har precis påbörjat en utbildning som hålls på engelska.

Och när jag då deltar i den här utbildningen så känns det inte komfortabelt för mig i och med att jag behöver koncentrera mig extremt för att hänga med i vad som sägs på lektionerna. /.../ Eftersom jag inte har träningen så försvårar den utbildningen mitt kunskapshämtande så att säga (I₂).

En av de intervjuade personerna talar inte engelska alls. Den här personen upplever en känsla av utanförskap, genom att inte kunna ta del av information och möten som är på engelska. Personen förklarar sin situation nedan.

Jag är så ledsen och trött på det här eländet så att...jag kan ju fatta det med några få ord (I₆).

Det har alltid varit viktigt för mig att få vara med och ta del av informationen. Så det kan också vara att jag blir lite bitter sådär att nu blir jag inte längre lika informerad (I₆).

Och sen är det klart att man glömmer väl bort att det finns kanske en i gruppen som inte kan och struntar i, eller det är inte så att man struntar i det utan det är bara nånting man glömmer bort (I₆).

Det har gått så långt att den här personen inte längre känner sig delaktig, och har därför blivit passiv och slutat engagera sig.

Så då börjar jag strunta i det istället, jag bryr mig inte (I₆).

Det är nånting som har, som har kommit fram eller mina åsikter som har förändrats eller påverkats av att jag inte kan engelska. Att man är litegranna bitter sådär att /.../ jag går min egen väg fast man inte kan göra det, men det är lite såna tankar (I₆).

Jag håller mig undan (I₆).

Det här är den enda av de jag intervjuat som upplever utanförskapet så starkt, men liknande tendenser framkommer även i några av de andra intervjuerna.

Språkvalets påverkan på arbetsgruppen

I mina intervjuer framkommer att användandet av engelska ser väldigt olika ut på olika avdelningar och i olika arbetsgrupper på Volvo. Vissa har inslag av engelska i det dagliga arbetet, genom utländska kolleger eller chefer, kontakt med leverantörer och underleverantörer i utlandet och så vidare. Andra kommer bara i undantagsfall i kontakt med engelskan, genom e-post och annan information, eller vid exempelvis utbildningar eller möten som ibland hålls på engelska.

Möten

Flera av de intervjuade tar upp möten där en eller flera personer inte pratar svenska. Dessa möten, säger de, hålls på engelska av respekt för den eller de icke svensktalande, och så att alla ska förstå. En person ifrågasätter dock det kloka i att göra så här.

Man kan fråga sig varför ska en engelsktalande styra ett helt möte, där det sitter 15 personer? Och sen är det en, och så väljer man att köra mötet på engelska /.../ Vissa delar kanske man ska köra på svenska då det berör ju inte honom. Okej, det är kanske lite ofint, men jag tror det är mer ofint mot resten som är osäkra (I₁).

De flesta av intervjupersonerna påpekar att det är stor skillnad på ett möte som hålls på svenska och ett som hålls på engelska. De anser att det aldrig blir samma diskussion på engelska som på svenska. Flera av personerna jag pratat med, målar upp en bild av ett möte där bara ett fåtal pratar. De flesta sitter tysta, för att de inte vågar eller känner att de inte kan hänga med i diskussionen eller fråga om de inte förstår. Om en ställer en fråga, vågar däremot fler fråga kring ämnet, påpekar en person.

Det finns det ju alltid, en tre, fyra stycken som pratar då, och så sitter resten tysta. (I₁)

De möten jag är i också att språket blir ett hinder /.../ för de flesta. /.../ Sen är det ju vissa som snackar ändå, och tar mycket plats, trots lite halvknagglig engelska. Men /.../ det blir en sämre diskussion vill jag hävda. Färre som också är aktiva under mötet när vi kör det på engelska (I₅).

Jag tror nog att många inte frågar som sitter där och har problem exempelvis. Många frågar inte utan hoppas att någon annan ska fråga. (I₁)

Det kan man se emellanåt att när någon ställer frågan, då ser man ju att någon helt plötsligt vågar ställa ytterligare en fråga....runt ämnet då va.(I₁)

Alla möten som det sitter med en amerikan och dom håller det på engelska...det är ingen diskussion /.../ Alla sitter bara knäpptysta och väntar tills mötet är slut (I₄).

Jag märker möten där vi kör oftast på engelska, och så någon gång av någon anledning så är inte dom engelskspråkiga med så vi har mötet på svenska. Och då blir det en helt annan aktivitet (I₅).

Några personer säger sig märka efter mötena att det hänger frågor i luften. Framför allt på de avdelningar med relativt lite kontakt med engelskan, talar de om ett ”extra möte” där de försöker få klart för sig vad som egentligen beslutades. En person nedan nämner att svenskar är vana vid att nå konsensus, och vill känna sig delaktiga och vara överens, och att detta är svårt när inte alla deltar i diskussionen.

Sen har dom ett extra möte i korridoren efteråt där dom diskuterar vad det var som pågick (I₄).

Det här eftersnacket då va att man är ute efter en förklaring, en översättning, fast man inte säger det rent ut. Men man förstår ju att när man tar upp frågan att, och på vilket sätt man tar upp frågan att det var inte riktigt så glasklart som man kanske gjorde gällande. Utan att man vill ha en liten bekräftelse efteråt att har jag förstått rätt nu? (I₆).

Folk känner nog en ökad frustration, fick inte fram det jag ville ha sagt (I₅).

Vi får färre aktiva på mötena, och större osäkerhet tror jag kring vad beslutades egentligen (I₅).

Alla de intervjuade är alltså överens om att det är bättre att hålla ett möte på svenska om man vill att alla ska delta i diskussionen. Den personen som har engelska som modersmål, berättar dock att kvaliteten på mötena är väldigt skiftande beroende på vem som håller i mötet.

Jag har sett såna möten som jag tycker är pinsamt att delta i. Nån som kanske inte är så väldigt bra på engelska men är tvungen att försöka, och det blir bara fel på båda sidor. Det blir inte riktigt på svenska och inte riktigt på engelska, det blir en konstig blandning (I₄).

I₄ beskriver att det ibland inte kommer fram någon klar information, beroende på att den språkliga kvaliteten under mötet är för låg.

Alla gick från mötet och /.../ den amerikanska gruppen som satt omkring mötet, dom förstod nästan ingenting. Och dom svenska förstod nästan ingenting. Så det var helt meningslöst (I₄).

Som framkommit ovan, upplever intervjupersonerna att möten på engelska ger mindre aktivt deltagande, och att informationen blir mindre klar. Samtidigt framkommer tankar kring mötet som en möjlighet att träna engelskan. En person som har en ledarfunktion i fabriken uppger sig ha börjat avsätta en stund på sina möten när alla pratar engelska.

För att liksom skapa träningsmöjligheter, så har jag infört på mina avdelningsmöten att man under en kvart, tjugo minuter /.../ berättar på engelska då va hur har veckan varit och hur ser veckan ut framåt och så vidare, så att vi får en naturlig möjlighet att träna då (I₂).

Ytterligare en person nämner möten som en möjlighet att träna på engelskan, men påpekar samtidigt svårigheten i att få alla att delta aktivt.

Man kan väl säga att det är jättebra att köra möten på engelska, för då får alla chansen att träna, och det kan väl finnas en poäng i det. Men det finns ju alltid en tre, fyra stycken som pratar då, och så sitter resten tysta. /.../ Om man inte aktivt tvingar dem att prata då, men /.../ då måste du ha en tight grupp om du ska göra det (I₁).

Kompetensutveckling

På de enheterna där engelskan är viktig, berättar de intervjuade att det finns en medvetenhet om behovet av språkkunskaper, och att det erbjuds utbildning i engelska. Men där inte engelskan finns med på ett naturligt sätt i arbetet, upplever några av de intervjuade att det inte satsas lika mycket på att utveckla personalen i engelska.

Om du jobbar så att du använder engelskan ofta, då givetvis kan du få viss typ av utbildning. Är det så att man har en engelskspråkig chef, då är vi beredd att satsa mycket mera, då behöver du ju förutom den mer allmänna kompetensen också ha en mer funktionsanpassad engelska (I₅).

Det är ju /.../ individuellt, så man får i så fall i de utvecklingssamtal man har med sin chef ta upp det behovet, om man ser att det är ett hinder i ens arbete. (I₃)

Det är liksom inget man centralstyr. Det måste var behovet som styr. (I₃)

I de miljöer där det är mycket engelska naturligt så är man medveten om det och där satsas det säkert mycket på det. Men tar man våran miljö, produktionsmiljön, där inte engelskan är ett så vanligt inslag för gemene man, så är det inte samma fokus, för då tänker man inte att "jo, men när den här situationen uppträder så hämmar det" (I₅).

Personen nedan arbetar i fabriken, och blev lovad utbildning i engelska för flera år sedan.

Min chef /.../ skulle ordna det på arbetstid. Yes, då när Ford kom. Men det blev ingenting. /.../ Jag har aldrig fått nån förklaring där, men det blev aldrig av (I₆).

Som intervjupersonerna framställer det, är det de som kontinuerligt behöver engelskan i sitt arbete, som också får stöd och utbildning om språknivån är för låg.

Maktbalans

Flera av de intervjuade talar om en obalans i maktförhållanden som uppstår i samband med engelskan, i två olika avseenden. Det första beskrivs som en balans mellan parterna i ett samtal, att det är mer jämställt att prata med en annan som inte har engelska som modersmål, än med en infödd engelsktalande. Den aspekten tar jag upp under rubriken "Tröskeln", varför jag inte går in djupare på den här.

Den andra aspekten tas upp framför allt när samtalet rör utländska chefer. Den handlar om att chefer med engelska som modersmål upplevs som dominanta av några personer. Detta till följd av både det språkliga övertaget, och deras ledarstil.

Gent och Torslanda har ju samma villkor när det gäller engelskan. /.../ Däremot så är konkurrenssituationen inte lika bra i jämförelse med dom som har engelska som modersmål. (I₂)

Samtidigt som alla som har engelska som modersmål, de är ofta chefer som också har en mer anglosaxisk ledarstil, lite mer hierarkisk. Och blir ju också väldigt dominant då (I₅).

Att chefer inte pratar svenska, kan medföra en favorisering av dem som är duktiga på engelska, menar en person. Personen beskriver att de som har lätt för att prata, och vågar ta för sig exempelvis på engelskspråkiga möten, kan få ett övertag gentemot de som har svårare att kunna kommunicera med en utländsk chef.

Då kan i början dom svenskar som är görduktiga på engelska få en gräddfil, för att det tycker ju utlänningar att "vad härligt med en som förstår vad vi pratar om. Den vill jag satsa på, den killen eller tjejen" (I₅).

I₅ fortsätter sitt resonemang med att detta i sin tur kan leda till att det inte nödvändigtvis är de som är mest kompetenta som får gehör för sina åsikter och idéer, utan de som har lättast för engelska.

Andra som kanske är väldigt verbalt begåvade, och duktiga på engelska, kommer fram snabbare, men kanske inte är speciellt lämpade i sig för yrket. /.../ Det är inte alltid det blir den bästa mannen eller kvinnan på jobbet, beroende på att språket blir en vattendelare (I₅).

Vad jag vill visa på, är en uppfattning hos de intervjuade att språket medför maktskillnader, både direkt i kommunikation mellan parter, och indirekt genom att de som behärskar engelska bra kan ta för sig och få fördelar gentemot dem som inte är lika duktiga.

Språkvalets påverkan på organisationen

En organisation består av en mängd individer och mindre enheter. Även om organisationen kan vara mer än summan av sina delar, påverkas den ändå av de enskilda delarnas värde. I följande stycke presenterar jag intervjupersonernas tankar kring engelskans påverkan på Volvo.

Kommunikation

Intervjupersonerna menar att kommunikationen utifrån företaget fungerar bäst på engelska, medan kommunikationen internt i många fall fungerar bättre på svenska. En intervjuperson menar att om inte kommunikationen fungerar internt, så blir den sämre även utåt.

Och skulle vi skriva på engelska då måste de vara medvetna om att vi tappar tid. Det tar lite längre tid att skriva på engelska för många av oss, det gör bara det (I₁).

[Med] blandat språk i koncernen, är det mycket svårare att kommunikation...intern kommunikation. /.../ Och om man inte har en intern kommunikation blir det alltid mycket svårare att kommunicera utåt (I₄).

Vad personerna ovan uttrycker, och som även framkommer i några av de andra intervjuerna, är att det inte är självklart att engelska är det mest effektiva kommunikationsmedlet för Volvo i stort.

Kompetens

Några personer påpekar en risk att företaget går miste om viktig kompetens, därför att språket är ett hinder, vilket nadanstående citat ger uttryck för.

Vad händer i ett företag, när engelskan börjar bli ett stort inslag? Det kanske till och med börjar bli en förutsättning för att göra karriär. Då slås – så är det – duktiga människor ut (I₅).

När du får mycket inflytande av engelska i organisationen /.../ blir [det] språket kanske snarare som skiljer ut vem som är duktig och inte duktig i professionen. Och det gör kanske att man inte alltid tillvaratar /.../ människor på bästa sätt (I₅).

Det som beskrivs här, hänger ihop med det jag presenterar i ett tidigare avsnitt, att vissa personer stängs ute från utbildningar och jobb. Personen ovan diskuterar alltså konsekvenserna för organisationen av denna ”uteslutning”.

Effektivitet

Även om engelskan på det stora hela upplevs fungera bra att använda i organisationen, uppstår ibland problem eller missförstånd i individuella kontakter människor emellan. Nedan beskriver några personer hur det i förlängningen kan påverka organisationen.

I och med att vi är ett internationellt företag, /.../ den nackdelen det skulle kunna vara det är väl /.../ eventuella missförstånd och /.../ osäkerhet i individuella kontakter då va (I₃).

Jag tror ju att det är det mest effektiva att prata engelska, för företaget. Men det är klart att i vissa situationer, enstaka situationer kanske det inte är så bra då. Vi förstår inte varandra, man missförstår varandra (I₁).

I en situation där vi /.../ vill utveckla arbetsätt och så vidare, om jag då /.../ inte behärskar engelskan kanske jag inte får uttryckt vilka behov som finns på torstrandafabrikerna /.../ vilket kan få följd effekter av att vi tvingas ändra våra arbetsätt för att vi inte kunnat marknadsföra det som står för det som vi tycker är bra (I₂).

Det kan också få följd effekter av att jag kanske missförstår om min engelska inte är tillräckligt bra, så drar jag felaktiga slutsatser från kommunikationen, och på det viset då informerar vidare och ger fel information till resten av organisationen (I₂).

Personerna pekar här på svårigheten att profilera sig gentemot ägarna och därmed en risk för organisationen inte utvecklas på det sätt som bäst gynnar den. Några av de intervjuade nämner även upplevelser av frustration i samband med möten,

utbildningar och andra situationer där språket begränsar möjligheterna till deltagande och bidragande. De talar även om en frustration som uppstår som är mer indirekt kopplad till språket, som en följd av amerikaniseringen och känslan av kontroll och detaljstyre.

Det enda jag säger är att du ska /.../ inte bara använda engelska bara för att tillgodogöra en person i församlingen. /.../ Då tycker jag det är bortkastat. Du behöver inte översätta allting till engelska om mottagarna är svenskar, som den här kursen gjorde. Totalt värdelöst! (I₁).

Vi svenskar är ju vana att jobba med ramar, så håller vi oss inom ramen. /.../ En amerikanare har fruktansvärt detaljerade instruktioner /.../ och så testar dom gränserna lite grann, hur långt kan jag gå åt ena hållet och hur långt kan jag gå åt andra. Men när vi svenskar får dom här väldigt detaljerade instruktionerna, så reagerar vi ju som att det är en ram. Det finns inget utrymme kvar och vi blir jättefrustrerade (I₅).

Den här frustrationen menar personerna tar energi, vilket i förlängningen leder till lägre effektivitet. Det kan också, som en person nedan beskriver, leda till känslan av att inte längre höra hemma i företaget.

Det är klart att frustrationen tar på effektivitet /.../ och att det tar mycket energi som givetvis inte är positivt då (I₅).

Det växer nån slags mur mellan oss anställda och den nya ägaren, på grund av att vi är så olika. /.../ Det smakar inte riktigt som att det är ett...mitt företag. Det är någon annans. Jag börjar bli främling på mitt jobb (I₆).

"Jag mår inte bra, jag skulle vilja komma härifrån". "Jäklar, måste jag dit igen". Det är det man har hört (I₆).

I₆ berättar ovan att många inte längre trivs på jobbet, och nämner i samband med det risken för ökad personalomsättning.

Kultur

När Ford köpte Volvo, var det med avsikten att bevara det typiskt svenska i företaget, poängterar en person. Personen har medhåll från ytterligare en intervjuad, som nedan diskuterar konsekvenserna av att de engelskspråkiga cheferna inte lär sig svenska.

Ford och våra fordchefer uttryckte tidigt alltså vi köper inte Volvo Personvagnar för att amerikanisera bilmärket, utan vi köper det just för att det är svenskt. Alltså man värdesätter den kulturen, det arbetssättet som man har (I₂).

Dom här som kommer från England och USA, det är få av dom som lär sig svenska. Och /.../ att kunna ett språk är ju också ett sätt att förstå en kultur. /.../ Och det missar dom i och med att dom inte lär sig svenska. /.../ Och då lär dom sig inte riktigt vår kultur heller, får inte känslan för vår kultur. Och det är lite synd. Däremot har vi ju också ett utbyte med Gent. /.../ Och det måste jag säga att många

av dom lär sig svenska på ett annat sätt. Ett annat driv att lära sig svenska. Dom blir också mycket mer assimilerade och en del av det svenska samhället. Det är inget snack om det (I₅).

Det svenska språket har ju då en del i den kultur som ligger bakom skapandet [av volvobilen, förf. anm.] och är det så att vi tappar det så finns ju risken att vi tappar viktiga byggstenar (I₂).

Det är viktigt att dom lär sig svenska tycker jag för att få en känsla för kulturen (I₅).

Vad personerna menar, är alltså att cheferna inte kan bevara den kultur som Ford säger sig värdesätta, därför att de inte talar svenska, och därigenom inte förstår den kulturen. Samma effekt ser personen nedan av att man byter arbetspråk från svenska till engelska, genom att språket är knutet till kulturen.

Den kultur som vi har här i torslandafabrikerna är ju kopplad till svenskan, inte engelskan. Om man då försöker byta ut det här så riskerar man då att vi tappar värdefulla delar av den kultur som finns här (I₂).

Och där känner jag liksom att språket är en del av vår kultur, det finns all anledning för oss att bevara och kanske utveckla den kulturen. Och det gör vi inte genom engelskan utan det gör vi med svenskan (I₂).

Förutsättningar för att engelskan ska fungera som koncernspråk

I och med att engelskan fungerar olika på olika håll i organisationen, har de intervjuade ganska skilda uppfattningar om vad om eventuellt behöver ändras för att det ska fungera så bra som möjligt. De övergripande teman som kommer upp i intervjuerna, är att det oavsett språk är viktigt att nå ut till alla anställda, att den generella språkförmågan i företaget på sikt behöver ökas, och att det krävs en inväpningsperiod innan alla känner sig bekväma i det nya arbetspråket och den förändrade kulturen.

Viktigt att nå ut till alla

Flera av intervjupersonerna poängterar vikten av att nå ut till alla anställda. Även om man har engelska som företagsspråk, tycker de att man måste jobba parallellt med svenskan för att säkerställa att alla får del av all information, och att alla har samma möjlighet att göra sin röst hörd.

Jag är lite kluven till hur vi ska utveckla det här med koncernspråket. Om vi utgår ifrån den här situationen vi har idag där Torslandafabriken inte har naturligt med engelskan, så känner jag att det är ju viktigare att det som framtas och informeras på koncernspråket översätts till svenska därför att det är viktigt att vi inte får informationsbrister ner om man säger så (I₂).

Sen kan man ju ha båda språken lika mycket, helt okej. Men inte att ett främmande språk får ta över, det är min åsikt (I₆).

Utifrån lite grann nationalistiskt perspektiv så är det då också viktigt tycker jag att vi bevarar språket så att vi inte tappar svenskan. Faktum är att vi lever i Sverige. Så länge vi jobbar med det så att säga interna arbetet, så är det svenskan som är nummer ett och den får vi inte heller brista i (I₂).

Dom som behöver engelskan ska behärska den, dom som inte behöver engelskan, dom ska ändå få möjlighet att ta till sig den informationen, alltså vi översätter det som behöver översättas till svenska (I₂).

Ska man göra en implementering av nåt stort eller nån förhandling av något slag så är det nog till att försäkra sig om att alla följer med på tåget och har förstått, så är det nog bra att man har det både på svenska och engelska (I₃).

Som framkommer ovan är det mycket information och kommunikation som måste finnas på svenska, även om allt finns på engelska också. Det är behovet som måste styra, det verkar de flesta vara överens om. Skillnaderna kommer in när man går djupare in på vilka behov som finns, eftersom de skiljer sig åt inom organisationen. Detta belyses i nedanstående citat.

Men att man tänker efter varför använder jag ett annat språk, till vilket ändamål? Vilket är bäst? Och så kanske lite oftare kanske man ska göra både på svenska och på engelska faktiskt (I₁).

Här [i produktion, förf. anm.] kan inte alla svenska, och ingen engelska alls då så vi är glada om vi kan få folk att läsa, skriva och prata svenska. Så dom kan ta del av /.../ framför allt säkerhetsföreskrifter (I₅).

Men på den nivån att allt skriftligt genom hela koncernen måste vara på engelska, det tycker jag (I₄).

Att använda svenskan för att nå alla, handlar inte bara om förståelse och språklig förmåga. Flera personer talar även om att det är lättare att engagera sig och verkligen ta till sig information på svenska.

När man vill få människor med sig, inte bara informera /.../ utan att man vill verkligen få människor med sig, man ska ta saker till sig och man ska göra det på bredden och nå alla /.../ då är det ju /.../ att de som läser /.../ tar liksom inte in det riktigt (I₃).

Det är just det här att garantera att dom anställda, det är just det att hur mår jag? Vill jag fortfarande anse att det här är mitt företag, och det här företaget vill jag ställa upp för och jobba för och vara lojal mot (I₆).

Sammanfattningsvis tycker de intervjuade att det är viktigt att även om engelska är koncernspråket, måste svenskan vara jämbördig som arbetsspråk i Sverige. Detta för att säkerställa både behovet från ledningen att nå ut till alla i organisationen, och hos de anställda av att känna sig delaktiga.

Den generella språkförmågan måste ökas

Eftersom bruket av spridet sig och kryper nedåt i organisationen, menar ett par personer att det är viktigt att se till att alla kan engelska, eller får möjlighet att lära sig, inte bara de som behöver det regelbundet.

Vi kommer nog att se att vi kommer behöva utbilda folk i engelska för att dom över huvud taget ska kunna utvecklas professionellt (I₅).

Vi kommer att måste se till att duktiga människor också kan engelska för att klara sig (I₅).

Om jag själv känner att nu är jag lite halvtaskig på engelskan, då blir det ett handikapp i kommunikationen, och det handikappet känner jag liksom att det måste vi ta bort om vi ska kunna då konkurrera på lika villkor (I₂).

Och då kommer vi: 1. höja grundkraven på vilken engelskkompetens jag har med mig in när jag börjar. Och dels såklart så kommer man få jobba lite bredare med det (I₅).

För att kunna ta tillvara potentialen hos alla anställda, och på så sätt stärka företaget, ser de intervjuade att alla i företaget generellt behöver bättre kunskaper i engelska.

Det handlar om tillvänjning

Flera av de intervjuade menar att en stor del av problemen kommer lösa sig med tiden. Det handlar om en tillvänjningsperiod, en uppfattning som framkommer i nedanstående.

Över tid kommer det här givetvis svänga in sig, för vi kommer blir mycket duktigare på engelska (I₅).

Man behärskar ett språk mycket bättre ju mer man använder det. Och det skulle inte ta längre än ett halvår om folk började använda engelska mer och dom skulle behärska språket (I₄).

I början upplevde man det nog som en barriär att ta sig över /.../ Men sen tillägnar man sig det man så, man smälter in i det hela med kommunikationen. Den skriftliga kommunikationen, hur brukar vi uttrycka det här, hur brukar vi göra det så va (I₃).

Man upparbetar en form av vokabulär och sätt att uttrycka sig, och språk som passar för det jobb man gör och dom sammanhang man befinner sig i (I₃).

Intervjupersonerna menar alltså att det tar tid både att vänja sig vid den delvis ändrade kulturen, och att få vanan att prata och arbeta på engelska. Ju mer engelskan kommer, desto duktigare kommer folk att bli.

Del IV

Analys och slutdiskussion

Analys

Resultaten från intervjuerna väcker en mängd frågor och tankar. Utifrån den begreppsapparat jag har med mig, analyserar jag användandet av engelskan på Volvo med tre olika utgångspunkter. Först diskuterar jag hur kommunikationen och kompetensen i företaget påverkas av valet av koncernspråk. Därefter gör jag en analys utifrån ett maktperspektiv, för att slutligen fokusera kulturen och ledarskapet, och hur de har påverkat, och påverkats av, bytet av koncernspråk.

Kommunikation och kompetens

På det individuella planet, dyker en rad kommunikationsstörningar upp i samband med användandet av engelska på Volvo. Det är svårare att uttrycka sig precist, det är svårare att förstå och ta till sig både skriven och muntlig information. Allt detta är normala problem som uppstår i samband med kommunikation på ett främmande språk (Svartvik, 2005, m.fl.). Kommunikationen människor emellan blir inte lika effektiv, inte lika djupgående och exakt som när den sker på modersmålet, därför att den kommunikativa kompetensen är sämre på ett främmande språk. Man saknar helt enkelt det stora ordförrådet och förmågan till variation i språket som krävs för att kommunicera obehindrat (Svartvik, 2005). På Volvo visar sig det här tydligt bland annat på möten. Flera personer beskriver att det är en helt annan diskussion på svenska än på engelska, vilket gör att inte alla tankar och åsikter kommer fram.

Jag tycker det här med möten är väldigt intressant. En person, I_2 , avsätter tid på sina möten för att tala engelska. I_1 däremot ställer sig frågande till att ens prata engelska när det är bara en icke svensktalande person närvarande. Vem har rätt? Det I_1 tar upp som argument är att det är ofint mot de svenskar som kanske inte hänger med eller kommer till sin rätt på grund av engelskan. Jag är böjd att hålla med om det. Samtidigt har I_2 en klar poäng i att möten kan innebära en möjlighet att träna engelskan. Motsättningen mellan de två uppfattningarna belyser ett problem som har två sidor. Å ena sidan behovet av och styrkan i att tänka och uttrycka sig på sitt modermål. Å andra sidan behovet av och styrkan i att kunna tänka och uttrycka sig på engelska. Lösningen tror jag ligger i att se till problemets båda sidor och jobba med båda parallellt. Vissa möten måste säkert vara på engelska. Framför allt i och med att vissa chefer inte kan svenska, måste "kloka idéer" kommuniceras på engelska på Volvo. Men för att de ska kunna utvecklas och komma fram, måste de även tänkas och kommuniceras på svenska (eller på medarbetarnas modersmål). Tankeutveckling sker bäst på modersmålet (Axelsson, 2004, Josephsson, 2004). Så länge det finns möjlighet att medarbetarna får diskutera på svenska, och även får möjlighet att framföra sina tankar till exempelvis ledningen, tror jag det fungerar att hålla möten på engelska. Då kan de till och med vara positiva på så sätt att de innebär träningsmöjligheter. I längden leder ju det också till att den språkliga förmågan vad gäller engelska, byggs upp hos de som deltar i mötena, så att de blir bättre på att kommunicera de "kloka idéerna" även på engelska.

I de delar av organisationen där engelskan inte förekommer i så stor utsträckning, blir inte problemen aktuella så ofta, men blir desto allvarligare när de väl dyker upp. Det beror på att språket lärs in och utvecklas genom att det används. Det är så man lär sig sitt modersmål, och även om det krävs mer för att lära sig ett främmande språk, är det nödvändigt att underhålla sina språkkunskaper för att inte tappa dem (Josephsson, 2004). Säljö (2005) beskriver lärande och utveckling – av språkkunskaper såväl som andra kunskaper – som förmågan att använda och återanvända sina egna och andras kunskaper och anpassa dem efter egna behov. Det innebär att språket behöver användas för att bibehållas och utvecklas. Det är det respondenterna beskriver när de talar om å ena sidan tröskeln som måste passeras innan språket flyter, och å andra sidan att man vänjer sig vid språket och utvecklar en vokabulär som passar i det sammanhang där språket används.

Svenskar har en bra grund att stå på när det gäller engelskan (Svartvik, 2005 m.fl.). För att översätta det till Säljö (2005) perspektiv, innebär det att vi har redskapen som krävs för att utveckla språket. Vi har förutsättningarna att vända på kunskaperna och kontextualisera och byta perspektiv, vilket enligt Säljö är vad kunskapsutvecklande innebär. Vad jag ser saknas för vissa grupper av anställda på Volvo är ett forum att kommunicera på engelska. Det är genom kommunikation människan finner stoff till tankebearbetning, och genom tänkandet utvecklar hon sedan kunskap. Därför, tolkar jag, är det omöjligt att utveckla språket och hålla det uppdaterat och levande i en miljö där det inte kan kommuniceras. Framför allt är det här fackspråket som inte har möjlighet att utvecklas. Det vardagliga språket har vi ofta lärt oss i skolan och kan hålla uppe i viss mån genom resor och via exempelvis tv. Men fackspråket som inte förekommer naturligt, utvecklas inte, precis som personerna i undersökningen upplever.

Skillnaderna i engelskans förekomst inom Volvo, gör att vissa grupper av anställda försummas när det gäller utbildning i engelska. För den som inte behöver engelskan normalt i sitt arbete, prioriteras kompetensutveckling på andra områden. Det här är en svår avvägning från ledningens sida, att avgöra vem som ska få utbildning i engelska och inte. På Volvo behandlas engelskan som ett kompetensområde bland många, vilket den också är. På sätt och vis. Som intervjuerna visar, skiljer sig användandet av engelskan mycket inom organisationen. Därmed skiftar även behovet av språkkunskaper. För den som har en nära och tät kontakt med engelsktalande personer, är vikten av engelskkunskaper självklart större, än för den som bara använder engelskan sporadiskt. Det som skiljer engelskan från andra kompetensområden, är att den genomsyrar verksamheten, och den genomsyrar även alla andra kompetensområden. Allt fler utbildningar hålls på engelska på Volvo. Den negativa effekt detta medför, är att de personer som är svaga i engelska får sämre förutsättningar att ta del av andra former av utbildningar, då dessa hålls på engelska. Även om det sannolikt inte är avsikten från utbildningsanordnarens eller ledningens

sida, får språket en sållande funktion, som gör att vissa personer hindras från att utvecklas yrkesmässigt därför att språket blir ett hinder. I förlängningen får det här konsekvenser för organisationen, som går miste om viktig kompetens som skulle kunnat utvecklas.

Men det är inte bara de som har svårigheter med engelskan som begränsas i sin utveckling. Säljö (2005) beskriver hur kunskaper utvecklas i sociokulturella praktiker. Det är i kommunikationen med sin omvärld som individen hämtar material att intellektuellt bearbeta för att utveckla kunskap om olika fenomen. En ensam individ kan inte lära. Det som händer på Volvo när man kommunicerar mer och mer på engelska, är att kommunikationen mellan de anställda blir mer ytlig. Tankeutveckling sker bäst på modersmålet (Axelsson, 2004, Josephsson, 2004). Även de på Volvo som arbetar mycket på engelska, har svårigheter att förmedla sina tankar med samma tyngd och precision som om de kommunicerat på svenska. Det gör att de riktigt djupa, komplexa resonemangen aldrig kommer fram i ljuset i ett sammanhang där engelskan används som kommunikationsmedel. För att återknyta till Säljö ovan, kan alltså de resonemangen och tankarna aldrig utvecklas till kunskap, eftersom kunskapsutvecklingen sker i den mellanmännsliga kommunikationen. Här ser jag en risk i att "kunskapandet" i organisationen avstannar, eller i alla fall hämmas, som en följd av engelskans utbredning. Genom att många inte pratar alls på exempelvis möten, blir effekten ännu större. Flödet av tankar inom organisationen blir mindre, och de tankar som förmedlas är mindre djupgående. Kunskaper överförs därför inte i samma utsträckning som om kommunikationen skett uteslutande på svenska. För individen som inte får ta del av andras tankar, begränsas möjligheterna till nya kontextualiseringar och perspektiv, alltså begränsas kunskapsutvecklandet i organisationen på en individnivå. På en kollektiv nivå, begränsas på samma sätt den totala mängden tankar, tolkningar och därmed kunskaper.

Sett ur ett vidare perspektiv, kan det här problemet få ännu större konsekvenser. En utveckling i världen, där fler och fler företag använder engelska som kommunikationsmedel, skulle innebära att lärandet avstannar, eller bromsas, i ett globalt perspektiv. Utifrån uppfattningen att den djupaste kunskapen bara kan utvecklas med hjälp av modersmålet, skulle större delen av jordens befolkning (eller om man väljer att se det som större delen av jordens länder, eller företag) bli oförmögna att utvecklas optimalt. De personer, länder och företag som har engelska som första språk, vore lyckligt lottade. De skulle få ett oerhört försprång gentemot resten av världen, därför att de skulle ligga i täten för världens kunskapsutveckling.

Det jag beskriver är inget realistiskt skede. I takt med att engelskan breder ut sig, ökar även människors kunskaper i engelska. Eller är det tvärt om – engelskan breder ut sig mer och mer i takt med att fler och fler människor blir bättre och bättre på engelska? Oavsett om det var hönan eller ägget som kom först, kvarstår faktum:

kunskaper i engelska innebär, nu och framöver, ett övertag i många situationer gentemot den som inte besitter dem.

Koncernspråk ur ett maktperspektiv

Detta för mig in på mitt tredje analytiska tema, nämligen makt. Språk är makt. Den som behärskar ett språk, behärskar även den situation där språket används. Den känsla av osäkerhet och underlägsenhet vid kommunikation på engelska som framkommer i intervjuerna, är en naturlig följd av att personerna inte har engelska som modersmål, och därmed inte behärskar språket fullt ut.

Situationen upplevs som värre i kommunikationen med infödda talare av engelska, än med en annan person som inte heller har engelska som förstaspråk. Det gäller även dem som använder engelskan relativt mycket, och som anser sig behärska språket väl. Det beror på en språklig obalans mellan parterna, som kan tolkas hänga samman med den språkbehärskning som Svartvik (2005) benämner *kommunikativ kompetens*. En viktig del i den kommunikativa kompetensen är förståelse för den kultur där språket talas. När ett språk används som lingua franca, har ingen av parterna en naturlig anknytning till språkets kulturella sammanhang. Det gör att den aspekten blir mindre viktig, och mindre uppenbar. Missförstånd mellan parterna kan givetvis uppstå ändå, och de kan bottna i kulturella olikheter, men de beror inte på kulturen som hänger samman med engelskan (eller det språk som används) i sig. Det gör att det inte finns något "rätt" och "fel", utan kommunikationen sker på lika villkor. Därför känner sig personerna mindre hämmade när de pratar med exempelvis en belgare än med en infödd engelsktalande. Det är inte bara det att de är på samma språkliga nivå, utan man skulle kunna säga att en persons kommunikativa kompetens är relativt högre med en annan främmandespråkstalare, eftersom den kulturella aspekten försvinner ur bilden.

På Volvo uppstår en språkligt ojämn situation i och med att många chefer på högre nivåer är engelsktalande. Användandet av engelska är vertikalt, och till viss del även horisontellt, snedfördelat över organisationen. I och med att engelskan används på de högre nivåerna, och i mer formella sammanhang, kan man tala om att det har uppstått en diglossisk situation, som beskrivs i *Mål i mun* (SOU 2002:27). Engelskan har funktionen och statusen av ett högspråk, medan svenskan har blivit lite av ett lågspråk. Detta lägger ännu en maktaspekt till behärskandet av engelska. Som högspråk, blir engelskan en förutsättning för tillträde till de "högre rummen". Engelskan blir det "rätta" språket, och den som pratar svenska måste anpassa sig efter den som pratar engelska, inte tvärt om. En respondent nämner att engelsktalande chefer kan bli väldigt dominanta, vilket är föga förvånande. De har ett språkligt övertag, som förstärks av att deras språk har högspråksstatus, samtidigt som de har en ledarposition och en hierarkisk ledarstil.

I enlighet med vad som sägs i *Mål i mun* (SOU 2002:27), finns det två sätt att avhjälpa problemet med diglossi. Det ena är att motverka tendensen genom att jobba för lågspråkets, alltså svenskans ställning. Det andra är att se till att alla får lika tillgång till högspråket. Just det här problemet är det ett par personer på fabriken som reflekterar över. Eftersom fabriken är åsidosatta vad gäller tillgången till engelska, inser de att de behöver å ena sidan kräva att få information översatt till svenska, och å andra sidan att få möjlighet att utöka sina kunskaper i engelska.

Kultur och ledarskap

Inläringen av språk sker i en social kontext, alltså förstås och lärs ett språk genom att det används. Samtidigt är språket ett medierande verktyg, ett raster genom vilket världen utanför blir begriplig för individen (Säljö, 2005). Som jag tolkar det medför det här att när flera språk, i det här fallet engelska och svenska, används parallellt på samma arbetsplats, förstås verksamheten i viss mån olika av den som pratar engelska och den som pratar svenska. Kulturkrocken kan därför göra att det uppstår sprickor i organisationen, i och med att språk och kultur är nära sammanlänkade. Detta blir tydligt med personen som inte talar engelska. Där har det gått väldigt långt, den personen känner sig inte längre hemma i företaget. Men även andra personer känner sig ibland obekväma, exempelvis i att jobba utifrån strikta anvisningar istället för ramar.

På Volvo har kulturen förändrats samtidigt med koncernspråket. Utifrån ett sociokulturellt perspektiv, kan detta förklaras av att de nya chefer som kommit till Volvo från bland annat England och USA, inte lär sig svenska. Genom språkets nära samband med kulturen, går det inte att förstå den svenska kulturen utan att kunna det svenska språket. Sociala praktiker, alltså sättet att reproducera kunskap, skiljer sig åt mellan olika samhällen och kulturer. Att lära sig ett språk är därför att lära sig tänka och handla inom ramen för en social praktik och en viss kultur (Säljö, 2005). De utländska cheferna får därför inte tillgång till den kännedom om den svenska kulturen, som bara erhålls genom språket. I och med att det är främst på chefsnivå de engelskspråkiga personerna finns, får de genom sin inverkan på verksamheten även en inverkan på kulturen, som ändras.

Ford köpte Volvo med avsikten att bevara det svenska i företaget. Vad hände med den ambitionen? Eftersom valet av kontextualisering (som hänger ihop med språket) avgör hur individen uppfattar sin omvärld (Säljö, 2005), ser de utländska cheferna organisationen på ett annat sätt än svenskarna. Det är alltså inte alls självklart att de amerikanska och engelska ledarna inser att deras ledarskap inte stämmer överens med den ursprungliga volvokulturen. Även om de har alla yttre tecken på en förtrogenhet med företagets filosofi och värderingar (de kan sannolikt berätta vad företaget står för, och kan mycket väl känna att det stämmer överens med deras egna värderingar), har det inte samma innebörd för dem som pratar engelska, som det har för en svensktalande. Begreppen *medarbetarskap*, *ledarskap* och *lagarbete*, som är

nyckelord för Volvos filosofi, har en annan innebörd i engelskan än i svenskan, om de alls har en motsvarighet.

Jag ställer mig frågan hur det skulle sett ut om Volvos ägare hade ett annat nationellt ursprung, en exempelvis tysk koncern? Då kan man tänka sig att det istället hade varit ett stort inslag av tyska – och tysktalande – chefer. Koncernspråket hade sannolikt ändå varit engelska, men inte chefernas modersmål. Då tror jag inte att de tyska chefernas ledarstil och den tyska företagskulturen hade fått alls samma genomslag som den fått i det här fallet (under förutsättning att det var den tyska ägarens, liksom nu Fords, ambition att bevara den svenska kulturen). På Volvo finns tendenser till diglossi (jfr SOU 2002:27), med engelskan som ett högspråk över svenskan. Det gör att engelskan blir det ”rätta” språket, den som talar engelska talar aldrig fel språk. I och med att volvochefernas⁶ ”hemkultur” sammanfaller med koncernspråket, som alltså är högspråk, menar jag att kulturen och språket så att säga bekräftar och förstärker varandra. Jag tror att i fallet med tyskarna, hade de inte heller förstått den svenska kulturen om de inte kunde svenska. Men om språket har betydelse för hur man förstår sin omgivning (jfr Säljö, 2005), skulle tyskarna förstå den svenska organisationen på en blandning av tyska (i tanken) och engelska (i kommunikation med andra). Det framstår som ”mildare” än att förstå den helt igenom på engelska. Om de tyska ledarna ska förmedla sin kultur ut i organisationen, måste de göra det på engelska. Som vi redan konstaterat, kan inte en kultur helt förmedlas och förstås på ett annat språk än det som hänger samman med den kulturen. Därför skulle inte den tyska kulturen få samma genomslag som den amerikanska fått på Volvo.

Utanförskap till följd av den nya kulturen

En person i undersökningen, I₆, pratar inte engelska. Den personen upplever sig väldigt kontrollerad i den nya kultur som har uppstått. Ett sociokulturellt synsätt kan förklara varför I₆ upplever ett större obehag än någon av de andra intervjuade. Vi förstår verkligheten på olika sätt beroende på vilket språk vi använder för att tolka den. När kulturen blir mer amerikaniserad, krävs det amerikanska (engelska) språket för att kunna tolka kulturen på rätt sätt och förstå den fullt ut. De andra personerna kan engelska, och har därmed en större bekantskap med den nya företagskulturen som håller på att uppstå på Volvo. Även om inte alla de intervjuade regelbundet pratar engelska, är de mer eller mindre väl förtrogna med språket, och kan därför förstå den nya, mer amerikanska kulturen utifrån sina ”engelskspråkiga” ramar. Men I₆, som inte behärskar engelska, har inte den möjligheten. I₆ är säkerligen inte helt oförtrogen med den amerikanska kulturen. De allra flesta i Sverige kommer i kontakt med den mer eller mindre dagligen genom det stora inflytande USA har på bland annat media. Men den djupa kulturella förståelse som man bara kan få genom att kunna ett språk, har I₆ inte. Det kan delvis förklara varför den personen känner sig så mycket mer

⁶ Med volvochefer avser jag här endast chefer med engelska som modersmål.

kontrollerad, och så mycket mer obekvämt i den förändrade kulturen på Volvo, än de övriga.

Slutdiskussion

I uppsatsen har framkommit skilda attityder till engelska. De flesta verkar generellt sett vara positivt inställda. För egen del som individer ser de flesta engelskan som en stimulerande utmaning, som även är till nytta privat. För organisationen är engelskan ett lika outhärligt som effektivt redskap för att kommunicera på den globala marknaden. Det här är inga förvånande resultat. Anledningen till att jag över huvud taget undersöker fenomenet, är att engelskan blivit vanligare som företagsspråk. Och det i sin tur är en följd av engelskans höga anseende och användbarhet som internationellt kontaktspråk.

Jag antog från början att engelskan införts mer eller mindre oöverlagt, utan föregående reflektion kring konsekvenserna. Delar av mitt resultat tyder på att det antagandet var riktigt. Resultat i form av att kompetens inte tas tillvara och att lärandet avstannar i organisationen, är knappast medvetna avsikter från ledningens sida. Vissa grupper av människor hindras från att tillgodogöra sig utbildning på grund av språket. Att det kan hända utan reaktion från ledningsnivå tyder på en omedvetenhet om problemet och dess konsekvenser. Jag tolkar det som att det i grunden ligger ett antagande om att "alla kan engelska". Även om det kan uppstå smärre problem i kommunikation mellan människor, så förutsätts det att det inte är värre än att arbetet i övrigt kan flyta på ostört.

Mitt syfte med uppsatsen var att ta reda på hur individen, och därigenom organisationen, påverkas av att engelska är koncernspråk. De frågor jag ställde mig var vilka möjligheter och vilka svårigheter engelskan innebär för individen och för organisationen, samt hur användandet av engelska skiljer sig inom organisationen och konsekvenserna av detta. Mina frågor besvarades i resultatdelen, och därmed uppfylldes syftet. De resultat jag fått fram går även väl i linje med vad som framkommit i tidigare undersökningar. Användningen av engelska på Volvo följer samma mönster som i Johanssons undersökning, och i Josephsons och Jämtelids: ju högre hierarkisk nivå, och ju formellare språksituation, desto mer engelska. De problemområden som framkom i min undersökning, stämmer även de överens med andra studier.

Det är svårt att utifrån denna studie dra några generella slutsatser om engelskan som koncernspråk. Det var inte heller min avsikt med arbetet. Det är rimligt att anta att de svar jag fått, även hade kunnat fås i andra organisationer. Lika rimligt är det, att det finns ytterligare viktiga aspekter som inte framkommit i min undersökning, men som kan visa sig i andra företag, eller till och med andra delar av Volvo. Vad som är viktigt att notera just i Volvos fall, är att företaget ingår i en stor amerikansk koncern, och därför har relativt många engelskspråkiga medarbetare även i Sverige. Det medför

att det internationella utbytet och behovet av engelskan blir aktuellt inte bara i de externa kontakterna, utan även internt.

I undersökningen dök även upp sådant jag inte riktigt räknat med. Det främsta är den stora påverkan koncernspråket tycks ha på kulturen. Jag var medveten om att språk och kultur hänger ihop, men var inte beredd på att kulturen skulle tas upp i så stor utsträckning som den gjorde. En tänkbar anledning till mitt resultat, kan vara det faktum att Volvo är amerikanskägt, och därför har ett relativt stort inslag av engelskspråkiga chefer. Språket påverkar kulturen, men i det här fallet verkar det som att det framför allt är ledarskapet som bidragit till den stora kulturförändringen på Volvo. Intressant att fundera över, är hur det sett ut om företaget ägts av ett moderbolag hemmahörande i ett annat icke engelskspråkigt land. Hade de utländska ledarna fått samma påverkan på kulturen, om deras modersmål inte samstämde med företagets officiella språk? Om de, liksom svenskarna, tvingats utföra sitt arbete på ett andra- eller främmande språk? Sambanden mellan språk, makt, ledarskap och kultur är ett ämne som kan vara intressant för vidare undersökningar.

Källförteckning

- Alderson, J.C. (1984). "Reading in a foreign language: a reading problem or a language problem?" I Alderson, J.C. and Urquhart, A.H. (ed.) *Reading in a Foreign Language*. New York: Longman.
- Axelsson, M. (2004). "Skolframgång och tvåspråkig utbildning". I Hyltenstam, K. och Lindberg, I. *Svenska som andraspråk – i forskning, undervisning och samhälle*. Lund: Studentlitteratur.
- Förslag till handlingsprogram för att främja svenska språket*. (1998). Svenska språknämnden. <http://www.spraknamnden.se/arkiv/handl1.htm>
- Johansson, C. (2005). "'Man har svårt att uttrycka nyanser' – när engelska är koncernspråk". I De Geer, B. och Malmbjer, A. (red.). *Språk på tvärs*. Rapport från ASLA:s höstsymposium, Södertörn, 11-12 november 2004. Uppsala: Universitetstryckeriet.
- Josephson, O. (2004). *Ju. Ifrågasatta självklarheter om svenskan, engelskan och alla andra språk i Sverige*. Skrifter utgivna av Svenska språknämnden 91. Norstedts Ordbok.
- Josephson, O. & Jämtelid, K. (2004). "Engelska som koncernspråk, svenska som fikaspråk, arabiska som modersmål?" I *Engelskan i Sverige. Språkval i utbildning, arbete, kulturliv*. Skrifter utgivna av svenska språknämnden 89. Norstedts Ordbok.
- Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Nationalencyklopedin*. Nätupplaga. <http://www.ne.se.ezproxy.ub.gu.se>
- SOU 2002:27. *Mål i mun. Förslag till handlingsprogram för svenska språket*. Stockholm: Utbildnings- och kulturdepartementet
- Svartvik, J. (2005). *Engelska – öspråk, världsspråk, trendspråk*. Stockholm: Pan.
- Säljö, R. (2005). *Lärande i praktiken. Ett sociokulturellt perspektiv*. Stockholm: Nordstedts Akademiska.
- Trost, J. (1997). *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.
- Volvo Cars. (2004). *Ansvarsfullt företagande. Hållbarhetsrapport 2004*. Hämtad 2006-05-16 på www.volvocars.com/citizenship.
- Wikman, A. (2001). *Internationalisering, flexibilitet och förändrade företagsformer. En statistisk analys av arbetsställdas utveckling under 90-talet*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- www.ford.com (2006)
- www.volvocars.com (2006)

introduktion

- Jag berättar kort vem jag är, varför jag gör studien och vad den går ut på.
- Att jag försöker belysa så många olika aspekter som möjligt.
- Intervjun kommer bandas, men de kommer vara anonyma, ev även företaget. Se till att få samtycke.

bakgrund

- Berätta kort om var i organisationen du jobbar och vad du gör?
- Hur länge har engelska varit koncernspråk?
- Märktes skillnad när de köptes upp av Ford? Hur?
- Vad innebär det att engelska är koncernspråk?
- Hur och i vilka situationer används engelskan? (*i praktiken*)
- Finns några, och i så fall vilka, riktlinjer från företagets sida om hur och när engelskan ska användas? (*i teorin*)

individen *Fråga på personligt plan.*

- I vilka konkreta situationer i arbetet
 - o *läser* (mail, instruktioner, möteshandlingar, visionsdokument etc..)
 - o *skriver* (mail, brev, presentationsmaterial, protokoll, annan dokumentation etc...)
 - o *talat* (i telefon, i korridoren, föredrag, möten etc...)
 - o *lyssnar* (möten, föredrag etc..) du på engelska?
- Hur upplever du att det fungerar att använda engelska?
 - o Bra/dåligt?
 - o Är det nödvärdigt och i så fall när och varför?
 - o Finns det situationer när engelskan innebär problem eller svårigheter? I så fall när och hur? (*Fråga utifrån ovanstående situationer.*)

organisationen *Tänk skillnader i kommunikation svenskar/amerikaner/andra*

- Om du tänker på organisationen i stort
 - o vilka möjligheter innebär det att ha engelska som arbetsspråk?
 - o vilka svårigheter innebär det?
- Finns det situationer när arbetet uppenbart påverkas - positivt eller negativt - av att ni arbetar på engelska och inte på svenska?
- Har det förekommit situationer på något håll i företaget, där något gått helt snett till följd av språkproblem?

avslutning

- Något personen vill tillägga?
- På det stora hela, vad tycker du om att arbeta med engelska om koncernspråk?