

En fallstudie om svenskars attityder till finska  
kollegors svenska varietet inom företaget Scandic

Kandidatavhandling  
Riikka Komu

Jyväskylä universitet  
Institutionen för språk  
Svenska språket  
21.4. 2010

## TIIVISTELMÄ

## JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Humanistinen tiedekunta	Kielten laitos
Tekijä: Riikka Komu	
Otsake: En fallstudie om svenscars attityder till finska kollegors svenska varietet inom företaget Scandic	
Aine: ruotsin kieli	Kandidaatintutkielma
Vuosi 2010	Sivumäärä 24
<p>Tutkielman tarkoitus on selvittää kieliasenteita Scandic-yrityksen sisällä. Tutkimuskohteena ovat Tukholman pääkonttorin työntekijät, jotka tekevät yhteistyötä suomalaisten kollegojen kanssa. Tarkastelun alla on alueellinen kielivariantti, jota suomalaiset (äidinkielenään suomi) puhuvat, erotuksena Ruotsin rajojen sisäisistä varianteista.</p> <p>Tutkielman tavoitteena on saada selville mitä kieltä ruotsalaiset yhteistyössä mieluiten käyttävät ja mistä syystä. Samoin kartoitetaan heidän mielipiteitänsä suomalaisten ruotsinkielen taidoista sekä asenteita variantin luomasta vaikutelmasta. Taustalla on hypoteesi siitä, että poikkeava variantti ja vajavainen kielitaito ovat jossain määrin häiritseviä tekijöitä.</p> <p>Yhä vallitsevamman käytännön mukaan ruotsalais-suomalaisessa yhteistyössä käytetään englantia ruotsin sijasta. Tarkoitus on ottaa selvää, pitääkö tämä paikkansa kyseisessä hotellialan yrityksessä vai löytyykö syitä kommunikoida nimenomaan ruotsiksi.</p> <p>Metodina on käytetty kyselytutkimusta. Kyselyyn vastanneille on lähetetty sähköpostitse linkki verkkokyselyyn, johon he ovat vastanneet anonymisti. 17 informantista kaksi on miehiä, loput naisia. Ikäjakauma asettuu 30 ja 53 vuoden välille. Analysointi on enimmäkseen kvalitatiivista, mutta osin myös kvantitatiivista.</p> <p>Tutkimustuloksena selkeästi suurimmassa osassa vastaajia suomalaisten puhetapa herätti positiivisia mielikuvia. He asennoituivat myönteisesti suomalaisten kielitaitoon ja pitivät mahdollisuutta puhua äidinkieltään arvossa. Päättävissä on, että omalla äidinkielellä kommunikointi helpottaa työskentelyä siinä määrin, että vähäiset puutteet ruotsinkielen taidossa eivät juurikaan synnytä negatiivisia asenteita.</p>	
Avainsanat: språk -- attityder, språksociologi, språkbruk -- affärliv, kommunikation -- affärliv	
Kirjasto/Säilytyspaikka: Aallon kirjasto	
Muita tietoja:	

# INNEHÅLL

<b>1 INLEDNING</b> .....	4
<b>2 TEORETISK BAKGRUND</b> .....	6
<b>2.1. Begreppet språkattityd</b> .....	6
<b>2.2. Attitydens komponenter</b> .....	6
<b>2.3. Attitydens ursprung</b> .....	7
<b>2.4. Språkvarietetens avgränsning</b> .....	8
<b>2.5. En tidigare fusionstudie</b> .....	9
<b>3 MATERIAL OCH METOD</b> .....	10
<b>3.1. Informanterna</b> .....	11
<b>3.2. Enkäten</b> .....	10
<b>3.3. Analysmetoden</b> .....	11
<b>4 RESULTAT</b> .....	12
<b>4.1. Språkval och kommunikation</b> .....	12
<b>4.2. Attityder</b> .....	14
<b>5 DISKUSSION</b> .....	18
<b>5.1. Sammandrag av resultat</b> .....	18
<b>5.2. Jämförelse med Louhiala-Salminen</b> .....	19
<b>5.3. Kritisk diskussion</b> .....	19
<b>6 AVSLUTNING</b> .....	21
<b>LITTERATUR</b> .....	23
<b>BILAGA: Frågeformuläret</b> .....	24

## 1 INLEDNING

Syftet med denna fallstudie är att undersöka hur svenskar ställer sig till svenska språket som finländare använder i affärlivet. Informanterna som tog del i enkätundersökningen om språkattityder är anställda vid företaget Scandic Hotels i Sverige. Just detta företag valdes för att det har varit verksamt i Finland sedan 12 år (Om Scandic, 2010) och har därigenom etablerat samarbete mellan Sverige och Finland.

Tendensen att byta språket till engelska i stället för att använda svenska verkar i min åsikt ha förstärkts i kontakterna mellan dessa länder. Den utvecklingsriktningen har naturligtvis sina skäl på båda sidorna. I denna studie ligger fokus i synvinkeln på vad svenskar tycker om finländares försök att tala svenska, utan att ge upp och byta till engelska. Uppskattar man kommunikation på sitt eget modersmål eller stör det bara att lyssna på en varietet som är bristfällig? Hypotesen för studien var att det är tämligen oangenämt och att man har svårigheter med att förstå varianten. I allmänhet förväntade jag attityderna vara relativt negativa, delvis eftersom jag inte hade någon klar bild av forskningen på temat, och delvis utifrån mina egna observationer.

Med tanke på nordiskt samarbete har det finsk-svenska-samarbetet en annorlunda ton jämfört med andra nordiska länder. Alla andra nordiska språk är typologiskt nära släkt med varandra medan finska inte är det. När man kan använda ett samnordiskt blandspråk *skandinaviska* i andra sammanhang måste man göra ett mer komplicerat val då en finne och en svensk kommunicerar; om man talar svenska som är modersmål bara för den andre eller använder det neutrala språket engelska. Som motivering till min hypotes antar jag att många svenskar är så vana vid att tala skandinaviska att finnars kunskaper i svenska är en besvikelse.

I ett debattinlägg i morgontidningen *Aamulehti* (20.3.2009) uttrycker Karin Arvidsson, Kommunikationschef i Nordiska rådet, och Jan-Erik Enestam, Direktör i Nordiska rådet, vikten av språkkunskaper i nordiskt samarbete. Språkkunskaper ses i artikeln som nyckeln till lyckad

fortsättning av Nordens internationella konkurrenskraft. Enligt deras mening är svenskan Nordens *lingua franca*. Arvidsson och Enestam betonar att det inte löser några problem att använda endast engelska eftersom kunskaperna inte heller är bra i det språket. Deras erfarenheter visar att dessutom har skandinaviska blivit det sociala språket inom fusionerade företag i Norden fast det officiella språket vore engelska.

Trots att världen globaliseras har Sverige och Finland ett unikt förhållande som har sina rötter i historien och geografin vilket syns väl till exempel i de stora ekonomiska fusioner och andra företag som har brett sig över gränsen. Denna undersökning vill se hur fenomenet och debattpåståenden stämmer och syns i affärslivet. Jag vill se hur de anställda vid exempelvis företaget Scandic Hotels ser det gemensamma nordiska språket; som en fördel eller om det är irrelevant vilket språk man använder. Det som går hand i hand med anställdas språkliga erfarenheter om samarbetet är deras attityder till den svenska som finskspråkiga talar. Därför studerar jag de båda dimensionerna i uppsatsen.

Undersökningen om det svenska företaget gjordes med hjälp av en enkät som är både kvalitativ och kvantitativ. För att se anledningar och konsekvenser av språkattityderna ur den sociolingvistiska synvinkeln har jag bitt informanterna att svara fritt i stället för att endast ha använt t.ex. Likert-skalan i frågorna i enkäten.

Undersökningens forskningsfrågor försöker ta reda på följande centrala teman:

- Vilka orsaker leder till att välja språket?
  
- Hurdana attityder har svenskar om:
  - finländares kunskaper i svenska
  - finlandssvenska varietetens behaglighet

## 2 TEORETISK BAKGRUND

### 2.1. Begreppet språkattityd

I detta kapitel fokuseras på att förklara vad *attityder* betyder i sociolingvistiska sammanhang. Einarsson (2004:204) anser attityders funktion i sociolingvistik vara att hjälpa människan att förstå tillvaron med hjälp av att attityder organiserar och förenklar världen. För att fördjupa den karaktäristiska definitionen och tala mer exakt om *språkattityder* har Kalaja (1999:46) en klar beskrivning. Enligt henne betyder språkattityder sådana attityder som man har mot olika språk eller dialekter av social eller regional typ - eller mot deras talare respektive skribenter.

Pälli (1999:123) går ännu djupare i den sociala dimensionen av sociolingvistik och anser att språkattityder syftar på social bedömning av språkets varieteter. Pälli konstaterar vidare att en attityd grundas från åsikter vars uppkomst är diskursivt; åsikter som man ställer fram fungerar inte som ett spegel till attityder som en kognitiv egenskap. Därigenom skulle man kunna dra en slutsats om att det endast inte är attityder som styr ens handlingar. Omgivningen har en stark påverkan på oss. Pälli tar det fram när han hänvisar till Orpanas (1988) uppfattning om att attityder och åsikter av en enskild person styrs från samhället. Det kan alltså vara svårt eller rentav omöjligt att skilja vad som stammar från samhället och själva personen när det gäller attityder, fast vi dock har även egna känslor och övertygelser som påverkar dem. Å andra sidan understryker Pälli faktumet om att en person kan visa motstridiga attityder även i samma replik vilket igen kan återspegla uttryckligen samhällets påverkan.

### 2.2. Attitydens komponenter

Det vanliga sättet att granska attityden är att dela upp den i tre komponenter. Einarsson (2004:204) hänvisar till Deprez & Persoons (1987) definition av attityders beskrivning som bestående av tre komponenter: *kognitiv*, *evalutiv* och *konativ komponent* (se även: Agheyisi &

Fishman 1970). I den allmänna definitionen står kognitiv för kunskap, evaluativ för känsla och konativ för funktion.

Ajzen & Fishbein (1980:63, se Einarsson, 2004:204) beskriver komponenterna på följande sätt: Den kognitiva komponenten består av sanna och osanna föreställningar om attitydens förmål. Föreställningar bygger på både egna erfarenheter och auktoritets påståenden. Einarsson (2004) anser att föreställningarna kommer från antingen exakt eller ofullständig information (*stereotyper*) som hör ihop med den evaluativa, i andra ord den värderande komponenten som vidare påverkar beredskapet att fungera med attitydsmålet. Med beredskapet menas den konativa komponenten. Einarsson ser den evaluativa komponenten som den mest centrala för att där kopplas föreställningarna till känslomässigt inslag. De här känslorna kan vara positiva/negativa eller accepterande/avvisande. Mellan dem ligger likgiltigheten. Precis den evaluativa delen och dess positiva eller negativa känslor är denna uppsats efter.

### 2.3. Attitydens ursprung

Man kan spekulera i om attitydens ursprung ligger i språkvarietetens struktur, estetik eller talarens sociala status. Einarsson (2004) konstaterar att attityder mot språk ofta egentligen är attityder mot människor som talar språket. Bouchard Ryan och Giles (1982:22) förstärker uppfattningen om detta. I deras åsikt borde hela forskningbegreppet *språkattityder* som betyder attityder mot språkvarianter ändras till *attityder mot talare av språkvarieteter*. Vidare är Bouchard Ryan och Gyles (1982:21) av samma åsikt med Einarsson i att resonera uppskattningsskillnader mellan *standardvarieteter* och *ostandardvarieteter*. De har märkt en tendens i olika studier om att man uppskattar mer den varieteteten som används av högt utbildade och i medier. Här kan man enligt min åsikt gå tillbaka till tanken om att människorna bakom varieteter är en stor del av attitydsmålet. Antagligen är ostandardhet någonting främmande och förvillande som utlöser negativitet hos lyssnaren.

Linell (1978:245-246) jämför utlänningar med barn som talare. Ingen av dessa grupper har ett idiomatiskt uttal och gör fel i grammatiken. Det borde ändå inte vara något större problem att

förstå ett barn eller en utlänning och således drar Linell slutsatser att till eventuella problem i kommunikation är det lyssnaren som är skyldig genom att inte längre samarbeta och försöka tolka och förstå. Orsaken till ovillighet till samarbete hittar Linell i lyssnarens tendens att reagera negativt på det okända och avvikande. Man ger ofta ingen chans eller är inte rättvis mot den som har avvikande uttal och grammatik vilka leder till att man blir *socialt stigmatiserad*. Just detta problem har varit bakom min hypotes om negativa attityder. Personligen tror jag att negativa reaktioner och attityder mot olikhet finns i någon mån i oss alla.

Bouchard Ryan och Giles (1982:21) klarlägger kausaliteten av att skapa attityder på ett intressant sätt. De ser att bedömningen av språkvarieteter beror på sociala konnotationer. Det förklaras genom att lingvistisk eller estetisk kvalitet i sig inte påverkar värderingen av en variant. I stället uttrycker de delarna våra sociala konventioner och preferens. Med andra ord visar lingvistik och estetiken hos en talare hurdan status och prestige han eller hon har. Därigenom skulle man igen kunna förstärka slutsatserna om att det förmodligen är själva människan bakom talet som attityderna riktas mot. Språkvarieteteten, uttalet, grammatiken och dylika är alla bara delar som berättar någonting om talaren. Ändå anser jag sättet att tala samtidigt vara ett viktigt verktyg i kommunikation och ett föremål i sig som man kan ha betydelsefulla attityder mot.

## 2.4. Språkvarietetens avgränsning

Studien försöker att ta reda på attityder mot den finlandssvenska språkvarieteteten, utan att räkna talare som har finlandssvenska som modersmål med. Jag avgår från att finländare med svenska som andraspråk har ett uttal som närmast liknar de förstnämndas uttal. För att precisera den valda språkvarietetens avgränsning vill jag betona att undersökningen baserar på klassifieringen av Einarsson (2004:140) som har definierat fem huvudspråkområden för svenska språket. *Finlandssvenskt standardspråk* är ett av dessa *regionala standardspråk*. De övriga standardspråk heter *sydsvenskt*, *västsvenskt*, *uppsvenskt* och *norrländskt standardspråk*. Klassifieringen och antagandet för undersökningen innebär att till skillnad från preciserade dialekter kan de flesta svenskar höra till vilket av de största språkområden talaren hör. Tanken är också att man ungefär kan skilja de som inte har svenska som modersmål från dem som har.



## 2.5. En tidigare fusionstudie

Louhiala-Salminen (2002) undersökte i sin studie två företag som har förenat två separata företag i Sverige och Finland genom en fusion. Denna studie om Stora Enso och Nordea visade hur det språkligt sett inte var helt enkelt att fusionera över språkgränsen. Lik min studie beskriver fusionundersökningen anställdas attityder mot språkkunskaper hos samarbetsparterna av den andra nationaliteten, orsaker som leder till valet av språk och problem som stötts på i samarbetet mellan de finska och svenska delarna av företagen. Till skillnad från min undersökning intervjuade Louhiala-Salminen informanterna i stället för att använda enkät. Vidare gjordes intervjuerna med både svenska och finska anställda.

Enligt Louhiala-Salminen hade båda sidorna negativa erfarenheter av kommunikationssvårigheter och kulturella olikheter. Vad som var märkvärdigt var att svenskarna uttryckte besvikelsen över finländares kunskaper betydligt starkare och ansåg problemet vara framför allt finländares. De svenska informanterna tyckte att finländares språkfärdigheter var begränsade både i svenska och engelska. Å andra sidan var flera svenskar missnöjda för att de själva inte kunde uttrycka sig lika bra på engelska som på sitt modersmål.

Louhiala-Salminen konstaterade att de anställda i Sverige ansåg finländare tro sig tala bra svenska trots att man faktiskt tolkar och förstår fel. De svenska informanterna valde hellre en kontakt som talar bra svenska. Om motparten inte talade flytande svenska bytte man till engelska. Man tyckte att kommunikationen blir sämre på engelska eftersom det inte var någons modersmål. Några av informanterna hade märkt att vissa finländare inte talar svenska fast de kan. Orsaken till detta antogs vara "tvångsvenskan" som attitydtröskel. Med dem som var tillräckligt modiga för att tala svenska var problemet att förstå vad de säger och samtidigt uttrycka sig själv för att bli förstådd.

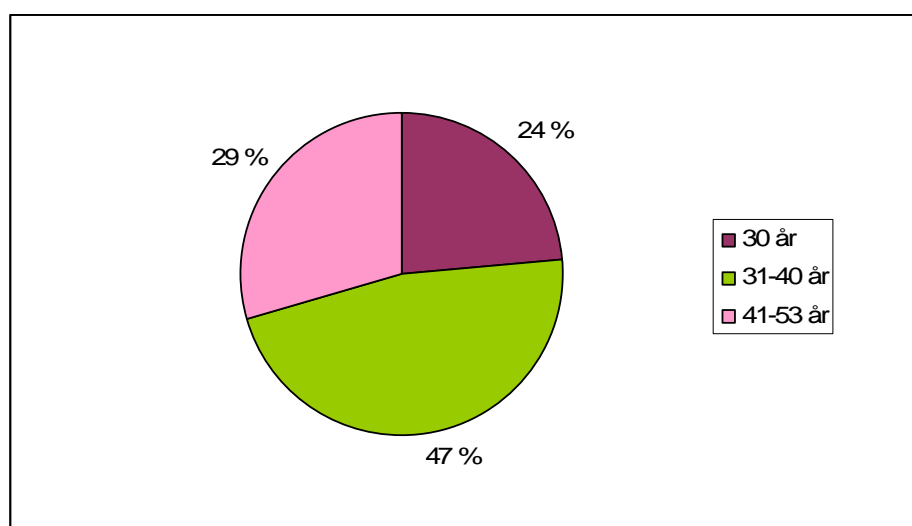
Av undersökningen drog Louhiala-Salminen slutsatserna att engelskan används betydligt mer än svenska i båda företagen för att göra kommunikationen enklare och att svenska anställda är mer missnöjda med den andra parten bakom språkgränsen, än finländare är. Jag kommer att jämföra mina egna resultat med Louhiala-Salminens i kapitel 5.2.

### 3 MATERIAL OCH METOD

De undersökningsmetoder man nuförtiden använder i attitydforskning är innehållsanalys, matched guise –test, enkät samt intervju (Kalaja, 1999:49). Enkäter och intervjuar hör till direkta metoder eftersom man frågar undersökningsspersonen om sina attityder direkt utan tvivel om undersökningens syfte. För att samla in attityder använder denna studie enkätundersökning som metod. Analysen är för det mesta kvalitativ, eftersom antalet informanter är så litet.

#### 3.1. Informanterna

Undersökningens informanter är anställda vid Scandic Hotels huvudkontor i Sverige. Enkäten skickades till huvudkontorets 32 anställda. Alla 17 deltagare som svarade på enkäten har kontakter med Finland. Alla har fått svara helt anonymt på enkäten. En av informanterna har finska som första språk, men den personen har ändå svarat på alla frågorna och framfört sina åsikter. Endast två av 17 deltagare är män. Största delen av informanterna är märkbart unga, under 40 år som det framgår av åldersfördelningen (se figur 1).



Figur 1. Informanternas åldersfördelning (N=17).

### 3.2. Enkäten

Deltagarna (se vidare nedan) fick en länk per e-post som de har följt till en enkel elektronisk enkät skapad med hjälp av Korppi-mjukvaran. Enkäten är delad i tre delar som heter ”Bakgrund”, ”Arbetsrelationer med finländare” och ”Attityder” (se bilaga). Frågorna har sorterats under lämpliga rubriker och till sist har man haft möjligheten att fritt kommentera hela undersökningen eller dela tankar som den har väckt. Känslan av anonymitet borde ha varit maximal med tanke på hur enkäten utformats och att alla namn utelämnats.

Största delen av enkätens frågor är öppna frågor för att få öppna svar. En fråga följer en *semantisk differentialskala* (Kalaja, 1999:50) som baserar sig på *Likert-skalan* från 1 till 6. Dess syfte är att få fram attitydsgraden mellan adjektiven *vacker* och *ful*. En fråga är likaså öppen som de flesta, men den försöker att framkalla adjektiv som kan vara vilken som helst för att beskriva svenskan talad av finländare.

### 3.3. Analysmetoden

För att analysera olika typer av frågor är undersökningen både kvalitativ och kvantitativ. Svaren på Likert-skalan har analyserats numeriskt. För de andra frågorna har analyserna baserats först och främst på tendensen av positivitet och negativitet.

Enkäten har en låg grad av standardisering och strukturering. Syftet med att föredra öppna frågor framför skalfrågor är att försöka få mera preciserade svar. Idén är att kunna nå något djupare orsaker och attityder bakom åsikter med att ge en chans att begrunda sina svar. Utan några argumentationer skulle enkäten vara mindre värdefull.

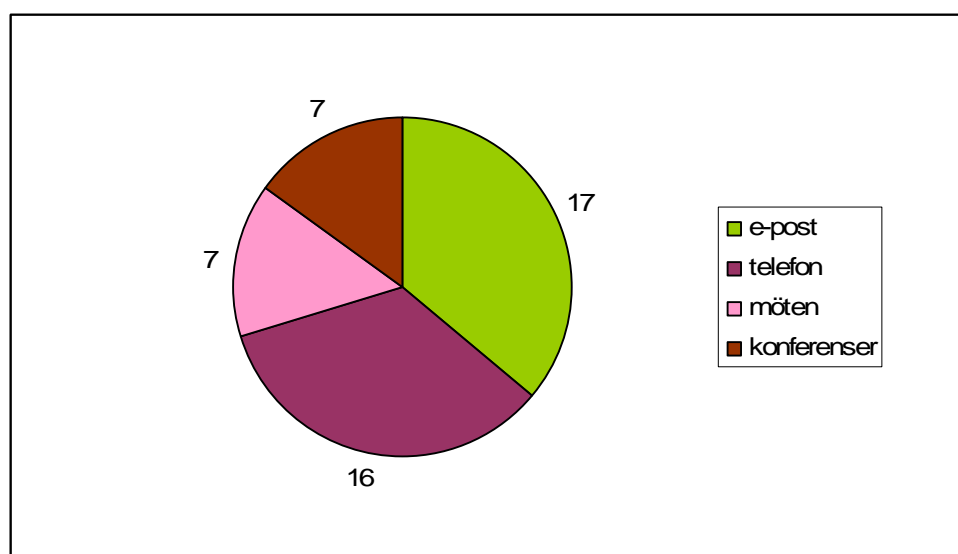
## 4 RESULTAT

I detta kapitel presenterar jag enkätundersökningens resultat. Jag tar fram det väsentliga ur informanternas svar och går igenom dem i ordningen som följer enkätens strukturering.

### 4.1. Språkval och kommunikation

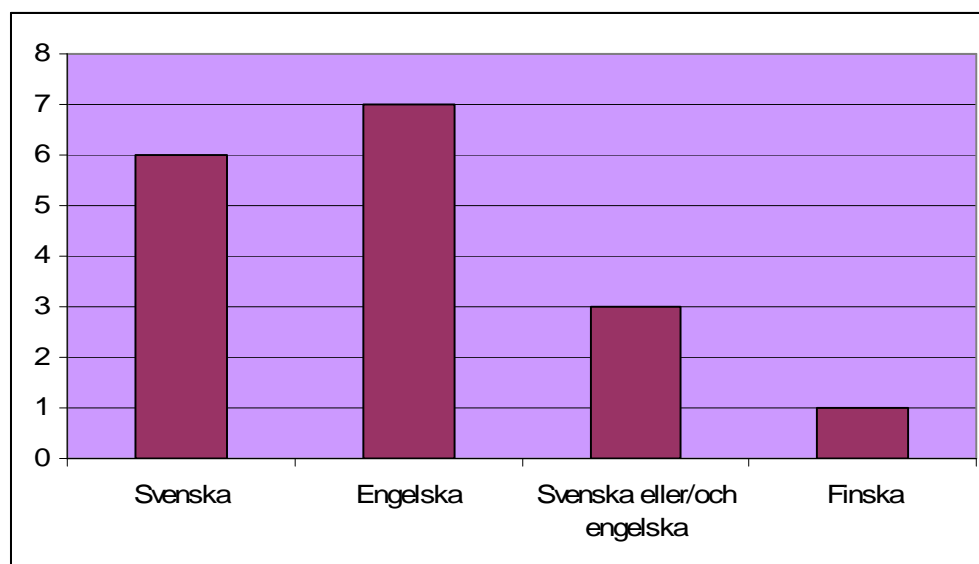
Alla informanterna som svarade på enkäten har kontakter med Finland i arbetslivet inom Scandic-kedjan. Förutom en informant har alla svenska som modersmål. En informant har finska som modersmål, vilket betyder att hon använder finska i stället för svenska i kontakter med Finland. Hon har ändå svarat på frågorna och beskrivit vad hon tycker om varieteten talad av finskspråkiga.

Vad gäller informanternas dagliga arbete lyfts de vanligaste sätten att kommunicera med de finska kollegorna fram. Alla informanterna berättade att de använder e-post. Alla förutom en informant använde också telefon. Sju svarade att man träffar sina kollegor på möten. Likaså berättade sju informanter att de träffar finnar på konferenser (se figur 2).



Figur 2. De vanligaste sätten att kommunicera med finska kollegor (N=17).

På frågan ”Vilket språk använder du vanligen med finska kollegor ?” svarade sju att man talar engelska (se figur 3). Näst mest (sex personer) talar man svenska. Tre informanter svarade att man omväxlande använder både svenska och engelska. En svarade finska, för att det är hennes modersmål.



Figur 3. Språk som informanterna vanligast använder med finländare (N=17).

De flesta informanterna tyckte att den viktigaste faktorn bakom språkvalet är den finska kollegans preferenser. Om man inte är bekväm med svenska språket vill man inte pressa någon att tala det. Den näst viktigaste faktorn var förståelse. Man ville göra ett gemensamt val mellan engelska och svenska så att båda förstår varandra så flytande som möjligt. En informant hade gjort sina egna konklusioner om finländares förmåga och svarade på frågan ”Vilka saker leder till valet av språk?” på följande sätt:

[1] *Jag upplever det som att de inte förstår svenska så bra och för att undvika missförstånd väljer man då engelska*

På tal om språkval ville många informanter betona i sina svar att deras kollegor talar bra svenska. Det var alltså vanligt att kommunicera på svenska, vilket alla förutom en samt den informant som

hade finska som modersmål tyckte att man har nytta av. Den förra uttryckte sig på följande sätt på frågan ” Finns det nytta av att kunna använda svenska med finska kollegor?”:

[2] *Inte speciellt, går ibland bättre med Engelska*

De andra informanterna tyckte att det är enklare, naturligare och mer spontant att uttrycka sig på sitt modersmål. Även de mest neutrala svaren på samma fråga visade vikten av möjligheten att utträta ärenden på svenska:

[3] *Ja. Ibland känns det lite obekvämt när alla utom en person pratar svenska och man då ändå måste hålla mötet på engelska.*

Ändå framkommer det i svaren att ibland är man tvungen att byta från svenska till engelska eller från engelska till svenska, möjligtvis växla mellan språken enligt situationen. Då hittar man exempelvis inte det rätta ordet eller de finska kollegorna ber i möten att man tar det på engelska. Svaren på frågan ”Har du någonsin bytt från svenska till engelska / från engelska till svenska med finska kollegor? Om ja, varför?” tog fram igen det väsentliga i kommunikationen; förståelsen.

[4] *Ja. För att försäkra sig om att vi pratar om samma sak.*

[5] *Nog har det hänt att man har börjat på svenska men att vi inte riktigt har förstått varandra och därför valt att prata engelska så att allt blir glasklart.*

## 4.2. Attityder

Det blev klart av frågan ”Hurdana språkkunskaper har finländarna som du arbetat med i svenska?” att nästan alla tyckte finländare ha väldigt olika kunskaper i svenska. Några tyckte att kunskaperna är rentav hyfsade, men de flesta kommentarerna innehöll adjektivet *olika* eller ett synonym för det.

[6] *varierande, vissa kan inte alls och andra kan utmärkt svenska.*

Om varietetens tydlighet hade ingen någonting negativt att säga. Tvärtom tyckte informanterna att varieteten är lätt och enkel att förstå. Frågan löd: ”Är det lätt eller svårt att förstå deras svenska? Varför?”

[7] *Ja, de pratar oftast mycket tydligt och grammatiskt rätt.*

[8] *De flesta som pratat svenska har jag lätt att förstå. Jag uppfattar det mer som att de själva anser att de pratar "dålig" svenska.*

[9] *lätt, finlandssvenska är tydlig och nästan alla ord är samma, det är oftast bara prepositioner som är olika och några få ord. De som har finska som modersmål och lärt sig svenska talar oftast med en brytning som är lätt att förstå. Det svåraste är de som inte hittar ord.*

Också frågan ”Hur anser du dem uttala svenska?” innehöll svar som innehöll positiva adjektiv som *tydligt, bra* och *skönt*.

[10] *varierande, vissa uttalar bra och andra sämre med lite mer finsk accent.*

Till frågan ”Stör dig om din finska kollega pratar bristfälligt svenska?” svarade alla att det inte alls stör. En informant berättade att det stör lite när kollegan inte skriver så bra, men låter inte bli att skriva på svenska, antagligen för att denne vill träna sin svenska.

[11] *Verkligen inte, bra att de vågar*

”Väcker den finlandssvenska varietetens några känslor hos dig?” Svaren var olika från negativa till positiva:

[12] *Nej, bara lite gulligt*

[13] *vissa ord kan låta roligt.*

[14] *Behagar, det låter varmt och snällt och mumin.*

[15] *Jag tycker den har en vacker klang.*

[16] *Ja det är irriterande.*

Intentionen med den följande frågan är att låta informanterna associera fritt. Budet var att fylla meningen ”Finlandssvenska låter ...” med ett lämpligt adjektiv. Svaren på uppgiften skapade varierande innehåll (se tabell 1), men med fler positiva beskrivningar än negativa. Nedan har adjektiven sorterats i tre kategorier enligt en approximativ grad av adjektivets ton. Många informanter hade fyllt satsen med ett adjektiv som kan tolkas på olika sätt. Själv upplevde jag de här gränsfallen närmast som neutrala. För att de inte är helt klara fall och kan också ses som känsloladdade har jag gett gruppen titeln *neutralt*.

Tabell 1. Adjektiv man fyllt meningen ”Finlandssvenska låter...” med.

<u>Positivt:</u>	<u>Neutralt:</u>	<u>Negativt:</u>
Vackert (2)	Annorlunda	Töntigt
Charmigt (2)	Gammaldags	
Snällt (2)	Mumintrollen	
Trevligt	Tydligt	
Gulligt	Naturligt	
Mjukt		
Vänligt		
Mysigt		

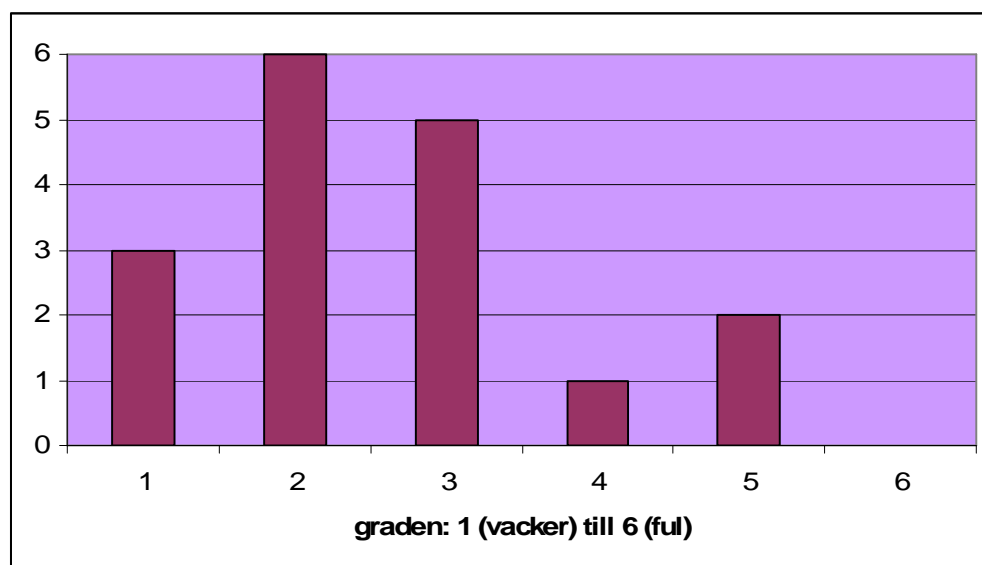
Adjektiven som skiljer sig från de andra med sin skildring och personligt förhållande kan ses vara *charmigt, gulligt, mumintrollen, gammaldags* och *töntigt*.

Frågan ”Hur vacker är den finlandssvenska varieteteten?” sattes för att få fram informanternas attityd utan att ha den språkliga yttranden som hinder. Ett skriftligt svar blir lätt för kort och otydligt när man inte orkar tänka på hur kan man yttra sig.

Jag har använt Lickert-skalan från 1 till 6 där den positivaste graden ”vacker” står för 1 och den negativaste graden ”ful” för 6. Som det framgår av figur 4 är svarskalans tyngdpunkt på den



positivare sidan. Fjorton av 17 informanter har satt graden nära vacker, mellan 1 och 3. Endast tre har värderat varieteten med siffran 4 eller 5. Ingen har valt graden som står närmast ful.



Figur 4. Hur vacker är den finlandssvenska varieteten på skalan från 1 till 6? (N=17)

## 5 DISKUSSION

I följande avsnitt diskuterar jag resultaten och dess helhetsbild. Därtill tar jag ställning till hur den hela undersökningsprocessen har lyckats och tar fram idéer om hur skulle man kunna utveckla undersökningen.

### 5.1. Sammandrag av resultat

Som Einarssons (Se kapitel 2.2.) tanke om den evaluativa komponentens funktion har med positiva eller negativa känslor att göra visade informanterna i denna undersökning närmast positiva känslor och attityder. Negativitet i ringa grad är överraskande åtminstone eftersom negativitet i Louhiala-Salminens resultater för intervjuer var rikligt. Man kunde också ha antagit att människan vågar uttrycka sig ärligare och rättfram anonymt utan kontakt ansikte mot ansikte vilket informanterna i Louhiala-Salminens undersökning redan hade gjort i intervjuer.

Siffrorna som gäller om informanterna ansåg att den finlandssvenska varieteten är vacker eller inte ger klart bevis på att även estetik som språkattitydens ursprung är positivt laddad. Samma sak gäller de varma adjektiven som *charmigt* och *gulligt*. Inte ens konstruktionen och uttryck som var svåra att tolka var för störande enligt svaren - eller det i varje fall fanns sätt att väja problemet genom preciseringar på engelska eller att byta språket fullkomligt.

Att någon del i attityder skulle berätta om talarens social status är omöjligt att analysera, utgående från materialet. Det kan ändå spekuleras om adjektiven *gammaldags* och *mumintrollen* har någon djupare, metaforisk betydelse eller om *töntigt* representerar något annat bakom tal än bara ytan. Nu fanns det inga begrundningar för de här associationerna och de förblev som frågetecken.

I alla fall verkar varietetens egenskaper, oberoende om den låter roande, irriterande eller vacker, vara i någon mån irrelevanta. Viljan att tala just svenska går före dem. Inte heller är den sociala

status av finländare helt negativt socialt stigmatiserade för att man inte uttrycker det med ovilligt samarbete och orättvishet.

## **5.2. Jämförelse med Louhiala-Salminen**

Det kan tänkas att skillnaden i resultaten mellan Louhiala-Salminens (2010) studie och denna studie ligger i olika branscher. Attityderna var negativare inom bank- och papperindustribranscher än i hotellbranschen, som den här representeras av Scandic-kedjan. Man kan anta att hotellbranschens målsättningar och värden är närmare människokontakt och vikten av en individ. Medan pengar är det stränga målet i industri- och bankvärlden, är klienternas och parternas roller annorlunda inom hotellbranschen. Atmosfär och kundnöjdhet är viktiga. Viljan att komma bra överens kan ligga bakom olikheter i attityder. Antagligen är man mer förståelsefull mot humana faktorer i kommunikation på hotellbranschen där det är meningen att betjäna både inhämska och utländska kunder. Åtminstone inom bankbranschen kan utländska kontakter vara begränsade, jämfört med Scandics verksamhet som finns i tio länder (Om Scandic, 2010). Vidare är informanterna från Scandic relativt unga och vana vid den globaliserade världen vilket kan ha betydelse för attityderna.

## **5.3. Kritisk diskussion**

Språkattitydsforskning har stött på stark kritik som gäller forskningsmetoder. Brist på samhällelig kontext i forskningsresultat och sättet att bjuda på färdiga alternativ som möjligen leder till inga resultat av äkta attityder har lett till förnyelse av forskningsriktningar. (Kalaja, 1999.) Denna ålderdomlighet kan jag identifiera även med denna undersökning som baserar sig på klassiska metoder. Därför har jag kommit med några kritiska tankar om enkätundersökningens brister.

Problemet med öppna frågor är att man kan svara hur kort som helst fast forskaren skulle vara ute efter ett längre svar. I denna undersökning hade flera informanter låtit bli att begrunda och svara till preciserande frågor. Några hade svarat på de flesta frågorna med bara ett ord. Därför skulle

intervjun vara en mer fruktbar metod till fortsatta studier för att kunna få mer utförliga svar. Det skulle man kunnat ha tänkt med denna studie, men informanterna var bosatta i ett annat land och det fanns ingen finansiering för flera telefonsamtal. Vad som försvarar enkätundersökning är att det är lättare att få ärliga och raka svar när man inte har ansikte mot ansikte –kontakt.

Dock betyder för öppna frågor också ett annat stort problem vilket är att frågorna lätt blir för ledande. Å andra sidan är det också medvetet ändamålsenligt att väcka tankar och känslor för att få ut det som man är ute efter i denna studie: deskriptiva, begrundande och äkta kommentarer. Nu använde jag enkäten i stället för intervjuer för omständigheternas skull.

## 6 AVSLUTNING

Studien har syftat till att ta reda på attityder om finska kollegors svenska varietet i företaget Scandic Hotels i Sverige. Studien har betraktat positivitet och negativitet i attityderna. Undersökningen har gjorts med hjälp av en enkät som 17 informanterna svarade till.

Av undersökningen framgår att majoriteten ansåg den finländska varietet inte vara särskilt irriterande eller ful. Således kastar resultaten omkull hypotesen. Dock har man i vissa fall problem med förståelsen, men informanterna har löst situationerna genom att tillfälligt eller helt byta till engelska.

Det viktigaste resultatet är hur viktigt det är för informanterna att kunna tala sin modersmål och att de verkligen uppskattar möjligheten att uttrycka sig på svenska, vilket är lättare och naturligare för dem. I sista hand är det ju innehållet som betyder mest, inte brytning eller grammatikfel, anser jag. Så länge som man förstår varandra måste man välja det bästa möjliga språket för kommunikationen och fokusera sig på vad man vill säga trots möjliga brister.

Det kan vara farligt att generalisera attitydsresultat. Man gör lätt för raka konklusioner och skapar eller förstärker stereotypi om än dom kan redan ha varit en del av konstruktionen av attityden. Trots faran av överdrivna analyser tror jag att individers språkattityder representerar attityder i större enheter. Av samma åsikt är Fishman (1976) som anser sociala attityder mot språk vara extremt uniforma i språkkollektiv. Därför tror jag att min fallstudie har någon riktningssgivande betydelse.

I fortsättningen kan man tänka sig att forska bredare i ämnet; göra enkät- eller intervjuundersökningar i flera svenska företag. Personligen ser jag en intressant möjlighet i att jämföra olika branscher med varandra och se om man kan hitta attitydsolikheter och om det finns någon orsak för möjliga differenser. I framtida studier skulle man också kunna överväga intervjumetod. Om man inte får tillräckligt omfattande skrivna svar är intervjuer en möjlighet. I varje fall får

man ett bredare kunskapsunderlag genom att utvidga undersökningen jämfört med denna snäva undersökning.

Fast man inte kan bekräfta ett fenomen i resultaten på grund av ett litet urval kan man konstatera att det är viktigt för svenskar att ha möjligheten till att använda svenska språket i samarbete med deras finländska kollegor. Språket ger en varmt välkommen krydda till svensk-finsk-kommunikation. De varierande språkkunskaper och varieteten verkar inte vara något större problem. Tvärtom uppskattar man viljan att ta ett steg närmare svenskhet. Detta vore viktigt för finländare att veta. Möjligtvis skulle det öka de tveksammas motivation att underhålla sin svenska och föredra detta språk. Åtminstone skulle medvetenhet bryta fördomar som satt även denna studie i gång.

## LITTERATUR

Agheyisi, R. & Fishman, J.A. (1970). *Language attitude studies: A brief survey of methodological approaches*. *Anthropological Linguistics* 12:5.

Ajzen, J. & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Arvidsson, K. & Enestam, J-E. (20.3.2009). *Huonosta ruotsin taidosta kärsii pohjoismainen yhteistyö – ja Suomi*. Aamulehti.  
[Online] Tillgänglig 21.4.2010  
[http://www.aamulehti.fi/sunnuntai/teema/asiat\\_avaus/8624111.shtml](http://www.aamulehti.fi/sunnuntai/teema/asiat_avaus/8624111.shtml)

Bouchard Ryan, E. & Giles, H. (1982). *Attitudes Towards Language Variation. Social and Applied Contexts*. London: Edward Arnold.

Deprez, K. & Persoons, Y. (1987). Attitude. I Ammon, U. m.fl. (red.) *Sociolinguistics. An International Handbook of the Science of Language and Society*. Berlin - New York: Walter de Gruyter.

Einarsson, J. (2004). *Språksociologi*. Lund: Studentlitteratur.

Fishman, J.A. (1976) *Advances in the Sociology of Language*. The Hague: Mouton & Co.

Linell, P. (1978). *Människans språk*. Lund: LiberLäromedel.

Louhiala-Salminen, L. (2002). *Communication and language use in merged corporations: cases Stora Enso and Nordea*. Helsinki: Helsinki School Of Economics.

Kalaja, P. (1999). Kieli ja asenteet. I Sajavaara, K. & Piirainen-Marsh, A. (red.), *Kielenoppimisen kysymyksiä*. Jyväskylä: Soveltavan kielentutkimuksen keskus, Jyväskylän yliopisto.

*Om Scandic* (28.3.2010) [Online]. <http://www.scandichotels.se/Om-oss/Foretagsinformation/>

Pälli, P. (1999). Asenteet ja mielipiteet diskursiivisena toimintana. I Määttä, U., Pälli, P. & Suojanen, M.K. (red.), *Kirjoituksia sosiolingvistiikasta*. Tampere: Tampereen yliopisto.

Secord, P. & Backman, C. (1964). *Social psychology*. New York: McGraw-Hill.

## BILAGA: Frågeformuläret

### Enkätundersökning om språk och attityder

Undersökningen behandlar arbetsrelationer mellan Sverige och Finland. Enkäten består av frågor som gäller åsikter och erfarenheter av språk i samarbetet med finska kollegor inom företaget Scandic. Undersökningen fokuserar sig på svenska språket som finländare (som möjligen inte har svenska som modersmål) använder. Jag ber att du svarar på frågorna så ärligt som möjligt. Svaren behandlas anonymt.

### Bakgrund

I vilket år är du född?

Är du man eller kvinna?

Är svenska ditt modersmål? Ja  Nej

Om inte, vilket annat?

Har du kontakter till Finland i arbetslivet?

Om ja, på vilket sätt (per telefon / per e-post / i konferenser etc.)

OBS! Om inte, kan du låta bli att svara till följande frågor, men skicka ändå enkäten.

### Arbetsrelationer med finländare

Vilket språk använder du vanligen med finska kollegor?

Vilka saker leder till valet av språk?

Har du någonsin bytt från svenska till engelska / från engelska till svenska med finska kollegor?

Om ja, varför?

Finns det nytta av att kunna använda svenska med finska kollegor?

### Attityder

Hurdana språkkunskaper har finländarna som du arbetat med i svenska?

Är det lätt eller svårt att förstå deras svenska? Varför?

Hur anser du dem uttala svenska?

Stör dig om din finska kollega pratar bristfälligt svenska? Om ja, hur?

Väcker den finlandssvenska varieteten några känslor hos dig? (t.ex. behagar, roar, irriterar)

Beskriv finlandssvenska genom att välja den lämpligaste graden:

          vackert       fult

Fyll meningens med en adjektiv: "Finlandssvenska låter...."

Ytterligare kommentarer över temat:

**Tack för din tid!**