

»Bara för att det blir en enklare värld»

Språkideologisk förhandling i ett globalt intranätsprojekt

Av MONA BLÅSJÖ, CARLA JONSSON
& SOFIA JOHANSSON

Abstract

Blåsjö, Mona, mona.blasjo@su.se, Professor, Department of Swedish Language and Multilingualism, Stockholm University; *Jonsson, Carla*, carla.jonsson@umu.se, Department of Language Studies, Umeå University; *Johansson, Sofia*, sofia.johansson@su.se, BA, Department of Swedish Language and Multilingualism, Stockholm University: “‘Just because it would be a simpler world’. Negotiating Language Ideology in a Global Intranet Project”. *Språk och stil* NF 35, 2025, pp. 94–127.

This case study contributes to research on language ideologies and language planning in the business sector by exploring the planning phase of an internal communication project. Managers and communication specialists at a global industrial company were interviewed and recorded while participating in workshops. The data comprised communication in both English and Swedish, while the planned intranet was to include several other languages. Using a theoretical framework of language ideologies and mediated discourse analysis, the transcribed data were analysed to understand how language ideologies and discourses were negotiated and how participants positioned themselves. Findings reveal a dominant ideology of language hierarchy, placing English at the top, along with discourses of inclusion and efficiency. Negotiation was played out between notions of language as problem and language as resource, with an ideal of monolingualism (“a simpler world”) in the background. Participants used discursive resources such as narratives and the Common European Framework of Reference for Languages to negotiate ideological positions. Two professionals stood out by taking different positions: a Swedish-speaking terminologist and a native English-speaking communication specialist. Drawing on their respective historical bodies, they used unofficial policy documents as resources in the negotiation. The study highlights the need for language specialists in global organisations.

Keywords: internal business communication, language ideology, multilingualism, professional communication, mediated discourse analysis, nexus analysis, translation, Swedish

Till forskningen om språkideologier i dagens arbetsliv vill vi med denna artikel bidra genom att studera språkplanering i näringslivet. Svensk språkforskning har sedan 1980-talet intresserat sig för förhållandet mellan organisationers övergripande ramar och deras konkreta kommunikation framför allt i textform, men även annat språkbruk (t.ex. Holmqvist 1986, Gunnarsson 1992, Söderlundh 2012). Flera av dessa studier kunde dra intressanta slutsatser om

bl.a. sociala gruppers och rollers betydelse för kommunikation inom och från myndigheter. En sektor det finns riklig forskning kring när det gäller språkplanering och hur språkideologier blir praktik – och då går vi även utanför Sverige – är utbildning (Creese & Blackledge 2010, Hansell & Björklund 2022). Denna forskning visar att det ofta finns ett glapp mellan en uttalad officiell flerspråkig språkpolicy och en i praktiken realiserad enspråkig norm (Shohany m.fl. 2006) eller en enspråkig språkpolicy och en reell flerspråkighet (Söderlundh 2010). När det gäller flerspråkighet i arbetslivet har fokus oftast legat på migrant-arbetares situation, möjligheter att lära sig språk samt interaktion i flerspråkiga grupper av arbetare och vårdpersonal (Jansson 2014, Lønsmann & Kraft 2018, Söderlundh & Keevallik 2023) eller på akademiska yrken och ledarskap (Wodak m.fl. 2012, Salö 2015). Privat sektor, produktion och näringsliv är mindre undersökt när det gäller språkliga ramar och flerspråkighet, men det finns studier som Angouri (2013), Lønsmann (2014), Nelson (2010) och Jonsson & Blåsjö (2020). Särskilt i länder med flera officiella språk och många internationella kontakter har det forskats mycket om engelska som *lingua franca* (Louhiala-Salminen m.fl. 2005, Evans 2013). Oavsett sektor har det som studerats oftast varit hur språkliga ramar påverkar den dagliga kommunikationen.

Studien behandlar en process då ett multinationellt företag planerade och utformade ett nytt flerspråkigt intranät som skulle nå hela företaget i olika världsdelar. Företagets utmaning var vilka språk som skulle användas i olika delar av intranätet samt vilka texter som skulle översättas och hur noga. Materialet kommer från ett samverkansprojekt där vi som forskare höll workshoppar och intervjuade anställda som utvecklade intranätet och språkliga ramar för det. I dessa data, som stimulerats fram av oss, söker vi efter konstruktioner eller medieringar av språkideologier och diskurser. Med *språklig ram* avser vi i detta sammanhang principer för språkbruk, materialiserade i form av text. Det som studeras är således själva språkplaneringsarbetet som skulle leda fram till nedskrivna språkliga ramar och inte vilken effekt ramarna fick i kommunikativ praktik; om detta har vi inga data.

Under studien har vi varit särskilt inspirerade av Marie Källkvists och Francis Hults arbete om hur en kommitté på ett svenskt universitet utarbetar ett språkpolicydokument (Källkvist & Hult 2016, Källkvist & Hult 2020). En grundtanke i deras projekt är att språkliga riktlinjer förutsätter konkret arbete av individer och grupper för att komma till stånd. Grundtanken kommer från medierad diskursanalys (MDA, även kallad nexusanalys; Scollon & Scollon 2004), som har fokus på hur diskurser medieras genom människors handlingar i konkreta situationer. I Källkvist och Hults projekt om hur en språkpolicy arbetades fram

på ett universitet lyfts fram hur individuella *historiska kroppar* – här deltagarnas utbildning, erfarenheter, position på universitetet osv. – inverkade genom deras handlingar, såsom att förhandla utifrån olika attityder och skriva versioner av språkpolicydokumentet. Förhandlingen påverkades bland annat av *interaktionsordningen* (Scollon & Scollon 2004), dvs. den sociala struktur där deltagarna positionerade sig. I Källkvist och Hults (2016) studie fanns en ordförande och en studentrepresentant, vilka förstås hade olika roller och makt. Det fanns också en webbredaktör med engelska som förstaspråk, vars handlingar påverkade kommitténs synsätt på flerspråkighet. Marie Källkvist var en av deltagarna, vilket innebar att hon i analysen betraktades som en historisk kropp av flera som påverkade situationen. De diskurser och diskursiva resurser (jfr Blåsjö m.fl. 2024) som deltagarna i kommittén använde ses i analysen som *situationens diskurser* (»discourses in place»; Scollon & Scollon 2004). I språkplanering kan situationens diskurser bestå av t.ex. begrepp och artefakter som medierar vissa diskurser (Hult 2015 s. 224). Hos Källkvist och Hult (2016) var sådana situationens diskurser en skriftlig projektplan och begreppet parallellspråkighet. Forskarna visar hur begreppet parallellspråkighet kom in i processen från ett visst dokument, medierades av kommittéledamöternas handlingar och till slut kom in i det beslutade policydokumentet.

1 Syfte och frågeställningar

Det övergripande syftet är att bidra med kunskaper om språkideologier och språkplanering i näringslivet. Detta görs i en fallstudie om hur anställda som arbetade fram ramar för språkval och översättning i ett globalt intranät förhandlade om och medierade olika synsätt på språk i ett samverkansprojekt med forskare. Syftet delas upp i två frågeställningar:

1. Vilka språkideologier och diskurser medieras i interaktion och text?
2. Hur positionerar sig deltagarna i förhandlingen om språkideologier och med hjälp av vilka diskursiva resurser?

Jämfört med tidigare forskning om ramar för språkbruk i arbetslivet fokuserar vi mer på själva ramnivån och hur ramarna utvecklas. Vi har inga data om hur språkbruket utvecklades efter samverkansprojektet. I stället riktar vi uppmärksamhet mot språkplaneringen på en institutionellt styrande nivå, i likhet med t.ex. Källkvist och Hult (2016).

2 Teori och tidigare forskning

Teorier om hur människor interagerar inom och med diskurser kan sägas utgöra analysens teoretiska fokus. Människor interagerar och handlar *inom* diskurser, som t.ex. en jämställdhetsdiskurs (diskurser i plural, dvs. språkligt formade synsätt och kunskaper), genom att ansluta till dem *med* diskurs (diskurs i singular, dvs. språkbruk), t.ex. lexikala val som könsneutralt pronomen (för distinktionen, se Scollon & Scollon 2004 s. 4–5, Gee 2014). Eftersom olika diskurser i betydelsen synsätt cirkulerar samtidigt, förhandlar människor om dem och medierar och utvecklar dem därmed.

Nedan utvecklas denna kärna i det teoretiska ramverket först i form av medierad diskursanalys (MDA), därefter i anslutande konstruktivistiskt inriktad teori om språkideologier. Vi integrerar empirisk forskning i detta.

2.1 Medierad diskursanalys

Hur övergripande tankesystem såsom språkideologier konstrueras, förs vidare och realiserats kan studeras med MDA, vilket det finns många exempel på från utbildningssektorn (t.ex. Palviainen & Mård 2015). Som antydde ovan är en skillnad mellan denna typ av diskursanalys och annan diskursanalys att man riktar mer fokus mot människors handlingar som bärare av diskurser. Människor har *historiska kroppar* (Scollon & Scollon 2004) som bär med sig synsätt, kunskaper och diskursiva resurser som används i och påverkar konkreta situationer. Givetvis medieras diskurser även i texter, men inte enbart, och även texter är normalt skapade av människor. Förutom i texter får diskurserna form via andra materiella *diskursiva resurser* (Blåsjö m.fl. 2024), som t.ex. interaktionella resurser, språkhandlingar och digitala redskap.

MDA är ett ramverk som väver samman teorier om bl.a. diskurs, semiotik och dialogism. En forskare som Scollon och Scollon (2004) ansluter till är James Wertsch, vars dialogistiska conceptualisering *intersubjektivitet–alteritet* (Wertsch 1998) är användbar för att betrakta positionering och förhandling. Intersubjektivitet innebär ett delat perspektiv i en interaktion (Wertsch 1998 s. 111) och är enligt dialogismen en förutsättning för att människor ska förstå varandra. För att utveckling ska vara möjlig krävs dock även alteritet, att nya och divergerande perspektiv kommer in (s. 114–117). (Se vidare 3.3.3.)

Språkval i arbetslivet har med MDA som ramverk, förutom i Källkvist och Hulth (2016) studie, undersökts av Siiner (2017). Analysen handlar om ett företag

verksam i Estland och Sverige. I likhet med vår studie ingår kommunikatörer som deltagare. Utifrån deras handling att diskutera nationaldagsfirande identifierar Siiner (2017) hur historiska kroppar bär med sig nationell kultur, så att nationaldagsfirande är förknippat med olika diskurser i de respektive länderna.

I vår studie tillämpas MDA främst genom begreppet historisk kropp och som övergripande teoretiskt angreppssätt vad gäller mediering, interaktion och diskursiva resurser.

2.2 Språkideologier

Synsätt på språk och språkbruk är ett av de fenomen som medieras när människor interagerar. Detta kan de göra bl.a. med hjälp av *metaspråkliga yttranden* (jfr Jaworski m.fl. 2004, Silverstein 2014) där språkideologiska ståndpunkter formas och förhandlas. Ett exempel kan tas från Karlander (2017), där en språkideologi om äkthet kan synas i metaspråkliga uttryck som »riktig älvdalska» (s. 47). Vissa språk och varieteter kan konstrueras som överlägsna eller underlägsna (Kroskrity 2004 s. 497–498), och språkbrukare kan uttrycka olika uppfattningar om vad som är korrekt, felaktigt, fint, fult osv.

Språkideologi kan identifieras på olika nivåer. Här följer vi Irvine (1989), som definierar begreppet på en övergripande nivå som »the cultural system of ideas about social and linguistic relationships, together with their loading of moral and political interests» (Irvine 1989 s. 255). Även Woolard (1998) relaterar språkideologier till makt och poängterar att språkideologier ibland representeras som om de vore universella sanningar, medan de egentligen alltid utgår ifrån erfarenhet eller intressen utifrån en särskild social position (Woolard 1998 s. 6). Språkideologer kan dessutom ses som »idéer, diskurser eller betydelsebärande praktiker» (s. 7) som kan utnyttjas för att »förvärva eller bibehålla makt» (s. 7; härnäst används vår översättning av citat). Språkideologier påverkar sociala, språkliga och diskursiva praktiker och kan användas av dominerande grupper i samhället (s. 238). Därmed påverkar språkideologier värderingar och språkpolicydokument i verksamheter, samtidigt som de kan byggas upp och förändras av enskilda yttranden och dokument.

Forskning om språkideologier och andra former av värderingar av språkval och språkbruk i arbetslivet har mest handlat om extern kommunikation (Louhiala-Salminen m.fl. 2005, Incelli 2013) och i någon mån om minoritetsgruppers språkbruk internt på arbetsplatser (Nelson 2010, Jansson 2014). I sin avhandling om språkbruk på ett flerspråkigt företag i Danmark urskil-

jer Lønsmann (2011) bl.a. en danska-för-att-vi-är-i-Danmark-ideologi och en språkhierarki-ideologi. Den senare inbegriper värderingen att L1-engelska är högst i hierarkin, danskars engelska därefter och andra typer av icke-infödd-språkbruk lägst (Lønsmann 2011 s. 267).

En konceptualisering som många forskare, inklusive Källkvist och Hult (2020), har använt är Ruiz (1984, 2010) tre perspektiv för att betrakta språkplanering: språk-som-problem, språk-som-rättighet och språk-som-resurs. Perspektiven kan samexistera inom en och samma kontext. Inom perspektivet språk-som-problem fokuseras en syn där användning av vissa språk eller varieteter ses som nackdelar eller hinder. Inom perspektivet språk-som-rättighet betonas individens och gruppens rätt att använda och bevara språk. Med perspektivet språk-som-resurs ses språk som angeläget för att bidra till individer, organisationer och samhälle. Som ett tillägg föreslår de Jong m.fl. (2016) perspektivet *flerspråkighet som resurs* (s. 209) som ett sätt att lyfta flerspråkighet som sådan. de Jong m.fl. (2016) föreslår att man även behöver ta hänsyn till bl.a. *infödd-talare-status* (s. 208).

Även om Ruiz (1984, 2010) perspektiv formulerades för att studera utbildningar har de stor relevans för språkplanering i arbetslivet. Risken att perspektivet språk-som-resurs tillämpas i ekonomiska termer är t.ex. särskilt överhängande i arbetslivet, där lönsamhet är en utgångspunkt (se Nuottaniemi, detta nummer).

I vår studie behandlas språkideologier som synsätt på en systemnivå (Irvine 1989) som medieras av människor i interaktion och text. (Se vidare figur 4.)

3 Material och metoder

I detta avsnitt presenteras studiens data, metoder och forskningsetik.

3.1 Företaget och intranätsprojektet

Företaget, som här kallas Toriop Transportation, är ett multinationellt företag med huvudkontor i Sverige. Av forskningsetiska skäl beskriver vi det mycket övergripande. Toriop tillverkar och underhåller bilar och har tusentals anställda i flera världsdelar. Dess företagsspråk är engelska. När vi genomförde samverkansprojektet 2018 hade företaget inget övergripande språkpolicydokument.

Det fanns anställda kommunikatörer, terminologer, översättare och ansvariga för upphandling av översättnings- och språktjänster samt en språkkonsult för engelska. Några av dessa ingick i det team som arbetade med intranätsutvecklingen, jämte chefer och IT-specialist. Företaget hade flera olika lokala intranät, och det hade fattats beslut om att ersätta dem med ett gemensamt globalt intranät, här kallat TorNet, med lokala versioner. Utmaningen som företaget stod inför var hur man skulle avgöra vilka texter som skulle finnas på olika språk. I idealfallet hade man kunnat erbjuda allt på alla språk, men dels var all information inte relevant för alla, dels skulle det bli mycket kostsamt. Det skulle också tillkomma nya texter kontinuerligt, och det behövdes principer för hur man skulle göra med dem: lägga ut på engelska om det var brådskande, översätta professionellt om det var särskilt viktigt, bygga in en tjänst för tillfällig automatisk översättning (motsvarade Google Translate) för mindre viktiga texter, eller andra alternativ?

3.2 Data

Data för studien som presenteras i denna artikel skapades under ett samverkansprojekt mellan Toriop Transportation och forskningsprojektet Professional Communication and Digital Media – Complexity, Mobility and Multilingualism in the Global Workplace.¹ Närmare bestämt gjorde vi en överenskommelse med ledningen för företags team som höll på att utveckla det nya globala intranätet. Samverkansprojektet pågick i cirka ett år (2018) och initierades genom kommunikation mellan en av forskarna (Blåsjö) och en anställd på företaget, som fick en fråga om vi kunde få studera företaget. Under två planeringsmöten kom forskarna och ansvariga på företaget överens om att inleda ett samverkansprojekt där företaget fick stöd i att utforma verktyg för val av språk och översättningsmetod medan forskarna fick data. Det inledande vetenskapliga syftet med denna datainsamling var att induktivt undersöka kommunikation och flerspråkighet i enlighet med det större forskningsprojektet Professional Communication and Digital Media. Under och efter datainsamlingen utformades det mer specifika syfte som presenteras i denna artikel.²

¹ Finansierat av Marcus och Amalia Wallenbergs minnesfond 2016–2019.

² Blåsjö och Johansson samlade in materialet. Jonsson har ansvarat för att förankra analysen i teori om språkideologier och Blåsjö har ansvarat för MDA-perspektivet.

Huvudmaterialet består av ljudinspelade och transkriberade workshoppar och intervjuer. Till detta kommer skisser och texter som forskarna bad deltagarna att utforma. Vi fick också ta del av material från det interna arbetet med intranätet, såsom Powerpoint-dokument och riktlinjer. Dessa data beskrivs närmare efter en översikt av samtliga data i figur 1.

Interaktionsdata	
Workshoppar	2
Intervjuer	11
Skriftliga data	
Texter skrivna av deltagare under workshop 1	7
Skisser skapade av deltagarna under intervjuer	7
Dokument från företagets planerings- och implementeringsprocess	3

Figur 1. Data.

Deltagarna i studien bestod främst av den grupp som ansvarade för och arbetade med utvecklingen av intranätet. De flesta deltog i både workshoppar och intervjuer, men en del i antingen workshop eller intervju. Ett par intervjuer gjordes med andra personer på företaget som kunde ge information om något för samverkansprojektet relevant: IT-support och kommunikation på engelska i stort. I figur 2 presenteras deltagarna.

Eftersom studien handlar om flerspråkighet och deltagarna använde växelvis engelska och svenska, är materialet flerspråkigt, och vi kommer att återge data på originalspråk. Transkriptioner av workshoppar och intervjuer gjordes av Johansson i verktyget Elan. De innehåller alla turer och är ordagranna där talet inte varit ohörbart, men inte detaljerade vad gäller pausering, betoning o.d. eftersom det inte ansågs relevant för det övergripande syftet med transkriberingen: att dokumentera interaktionen i workshoppar och intervjuer. För denna artikel valdes sedan sekvenser som kunde säga något om frågeställningarna, och dessa sekvenser har kontrollerats och förfinats mot inspelningar. De enda transkriptionsmarkeringar vi använder är (.) för paus under ca tre sekunder och understrykning för betoning.

Namn	Funktion	Deltog i
Cornelia	Kommunikationschef, ansvarig för TorNet	Workshop 1 och 2 Intervju
Hugo	Terminolog, språkvårdare	Workshop 1 och 2 Intervju
Anne	Kommunikatör	Workshop 1 och 2 Intervju
Mollie	Chef för TorNet	Workshop 1 och 2 Intervju
Ethel	Kommunikatör (anställd i Storbritannien)	Workshop 1 Intervju
Emily	Chef för implementering av TorNet	Intervju
Oliver	IT-specialist i intranätsutvecklingen	Intervju
Louise	Terminolog	Workshop 1 och 2 Intervju
Kathy	Översättningsansvarig	Workshop 1 och 2 Intervju
Vera	(roll oklar)	Workshop 1
Rosalie	Chef för språk och översättning	Workshop 2
Jeremy	Engelskspråkig språkkonsult	Intervju
Jim	Teknisk support	Intervju

Figur 2. Deltagare; fingerade namn (som ej syftar till att återspegla förstaspråk), funktion och datatyper.

3.2.1 Workshoppar

De två workshopparna ägde rum på företaget, leddes av forskarteamet och ljudinspelades och transkriberades.

I workshop 1, som var 1 timme och 50 minuter lång, deltog åtta Toriop-anställda. Den genomfördes på engelska, eftersom en deltagare endast talade engelska. Efter presentationer och etiska frågor, vidtog en diskussion (ca en halvtimme) om vad som var av vikt i intranätsprojektet. Blåsjö antecknade då punkter ur deltagarnas yttranden på en whiteboard som dokumenterades med foto efter avslutad workshop. Som nästa steg fick deltagarna enskilt skriva ner vad de såg som viktiga aspekter att ta med i samverkansprojektet. Deltagarna delade därefter en i taget muntligt vad de skrivit; inklusive integrerad diskussion tog detta ytterligare ca en halvtimme. Workshopen avslutades med allmän diskussion och planering.

Workshop 2 ägde rum sju månader senare och fungerade som återkoppling med förslag till åtgärder från forskningsprojektet. Denna workshop varade i 40 minuter och hölls på svenska. Sju personer från företaget deltog; kärnan från TorNet var densamma medan ett par personer inte kunde vara med, men chefen för språk och översättning tillkom.

3.2.2 Intervjuer

Elva intervjuer dokumenterades med anteckningar och ljudinspelningar som transkriberades. Intervjuerna genomfördes på företaget av Johansson respektive Blåsjö under ca en timme vardera. Sju av intervjuerna var med personer som hade deltagit i den inledande workshopen och var utformade som en uppföljning av denna. De som hade deltagit i workshop 1 blev också tillfrågade om de ville göra en skiss av ett tänkt flödesschema för val av språk och översättningsmetod. Sju av totalt elva intervjuade gjorde en sådan skiss (se nedan under Texter).

Intervjuerna var semistrukturerade och fokuserade på frågor om deltagarnas syn på företagets kommunikation samt risker och möjligheter med intranätet. Intervjufrågorna var inte utformade för att besvara frågeställningarna i denna artikel, utan för att driva samverkansprojektet vidare. De intervjudata som de gav upphov till fungerade sedan som underlag för utformningen av studien och dess frågeställningar samt ingår alltså som data.

3.2.3 Texter

De texter som ingår som data var dels sådana som skapats inom företaget före samverkansprojektet, dels sådana som initierats inom samverkansprojektet, se figur 3.

Företagsinitierade texter	Texter initierade inom samverkansprojektet
Powerpoint-dokument om TorNet, ett för användare och ett för ledning (kallas nedan Powerpoint 1 och 2)	Texter skrivna av deltagarna på workshop 1
Ett dokument med förslag till språkliga riktlinjer för engelska för intranätet, »Tone of voice»	Skisser/flödesscheman skapade av de intervjuade

Figur 3. Textmaterial.

Innehållet i texterna ingick i den tematiska analys som beskrivs nedan, och texterna som helheter beaktades i identifieringen av diskursiva resurser som deltagarna anknöt till i interaktionen.

3.3 Analyismetoder

Nedan beskrivs en inledande tematisk analys och en modell för diskursanalys.

3.3.1 Tematisk analys

Materialet kodades i en *first coding cycle* (Saldaña 2015) där sekvenser och delar urskildes i vilka språk och kommunikation berördes på något sätt av deltagarna (andra ämnen var t.ex. teknik och organisation). En andra kodning utfördes induktivt (exempel på koder: lokalt, risk, dela). I en tredje kodning grupperades tidigare koder i mer generaliserade teman, och data genomsöktes för att finna kombinationer av koder. Sekvenser som innehöll olika koder valdes ut som särskilt intressanta, eftersom det kunde tyda på förhandling. All kodning utfördes av Blåsjö, medan Johansson gjorde sökningar. För kodning och sökning användes verktyget NVivo. Efter detta utformades syfte och frågeställningar samt den analysmodell som presenteras nedan.

3.3.3 Diskursanalys

Diskursanalysen bygger dels på identifiering av metaspråkliga yttranden i de sekvenser där flera teman förekom, dels på analys av positioneringar i en mindre del av detta urval, nämligen sekvenser som valts ut för denna artikel för att de var tydliga och innehöll en variation av deltagare.

Det första, större urvalet analyserades för att få svar på frågeställning 1 om språkideologier och diskurser som medieras i interaktion och text. I figur 4 illustreras den analysmodell som användes.

Analysproceduren började nedifrån i modellen där metaspråkliga yttranden placerats på en mikronivå och språkideologier på en makronivå. Metaspråkliga yttranden identifierades med hjälp av realiseringar som indexerade språk på något sätt, t.ex. lexikala val, värderande uttryck, auktoritetsargument och språkhandlingar. Diskurser kunde handla om annat än språk, och i analysen identifierades de via metaspråkliga yttranden och övrigt språkbruk. Språkideologier identifierades genom benämningar på språkideologier från tidigare forskning och teori, dvs. de har applicerats mindre induktivt. Som i många

modeller förenklas här komplexa fenomen, t.ex. kan vissa diskurser vara lika etablerade och övergripande som språkideologier.

Analytiskt begrepp	Exempel på begreppet	Definition
Språkideologi	Språkhierarki-ideologi (Lønsmann 2011)	Förhållandevis etablerade synsätt på språk och språkbruk på en samhällsnivå (jfr Irvine 1989; <i>cultural systems</i>)
Diskurs	Marknadsdiskurs	Synsätt på olika fenomen (inte bara språk), språkligt uttryckta och därmed medierade och medierande
Metaspråkligt yttrande	»Viktiga dokument måste finnas på engelska.»	Enskilda lokala förekomster av diskursivt formade synsätt på språk och språkbruk (i tal och text)

Figur 4. Analysmodell för frågeställning 1.

Frågeställning 2 lyder alltså: *Hur positionerar sig deltagarna i förhandlingen om språkideologier och med hjälp av vilka diskursiva resurser?* För att besvara den sökte vi på en mikronivå i de transkriptionsutdrag som valts till artikeln efter hur och i relation till vad eller vem positioneringar i intersubjektivitet respektive alteritet intogs. Positioneringarna kunde ske antingen mellan deltagare eller av deltagare i relation till en grupp eller diskurs. Det väsentliga med den här analysen är att få indikationer på vad deltagarna konstruerade som

1. förhållandevis kontroversiellt; detta beskrivs i termer av *alteritet* (Wertsch 1998, Linell 2017) och identifieras enligt vad deltagarna explicit motiverade (jfr *legitimering*, Van Leeuwen 2008) och/eller framförde med markörer för modalitet (Coates 2003) eller ironi.
2. förhållandevis icke-kontroversiellt; detta beskrivs i termer av *intersubjektivitet* (Wertsch 1998, Linell 2017) och iakttas analytiskt genom markörer för delat perspektiv såsom *adressering* (Norrby & Warren 2012), *eko* (Tannen 2007) eller *gemensam komplettering* (*collaborative completion*, Linell 2017).

Som Linell (2017) poängterar kan dylika strategier inte enkelt hänföras till antingen intersubjektivitet eller alteritet, utan behöver analyseras utifrån den lokala kontexten. Denna analys utfördes induktivt, men vi anger exempel på analysbegrepp ovan för att förtydliga vad vi avser. Det viktiga är som sagt att få fram vilka språkideologiska positioner som konstruerades som kontroversi-

ella, men frågeställningen inkluderar även *diskursiva resurser*. De interaktionella strategier som nämns ovan och i analysavsnittet kan ofta betraktas som diskursiva resurser, men vi har även induktivt sökt efter tendenser till andra sådana.

3.4 Forskningsetik

Hela forskningsprojektet Professional Communication and Digital Media godkändes av Regionala etikprövningsnämnden i Stockholm 2017 (Dnr 2017:954-31/5). Dessutom undertecknade vi ett sekretessavtal med Toriop Transportation. Forskningsprojektet följde de principer om informerat samtycke som angavs i etikprövningen, och företag och deltagare har givits kodnamn både i datahanteringen och i denna artikel. Deltagare har haft möjlighet att läsa artikeln.

4 Analys

Analysredovisningen är strukturerad enligt de framträdande teman som fallit ut av den tematiska analysen: flerspråkighet; värdering av språk och språkbrukare; inkludering; effektiv kommunikation och språk som ledarskap; översättning; policydokument och skrivregler. Dessa teman relateras till metaspråkliga yttranden, diskurser och språkideologier, och i och med det presenteras även svar på frågeställning 1. För de enskilda utdragen ur data används även positionering som analysperspektiv, vilket leder fram till svar på frågeställning 2.

4.1 Flerspråkighet

Flerspråkighet togs av naturliga skäl upp i hög utsträckning av deltagarna och i texter. Förutom projektet om ett globalt intranät, fanns inom Toriop som internationellt företag en självklar utgångspunkt i flerspråkig kommunikation. I denna formulering i inledningen till Tone of voice-dokumentet kan man utläsa en positiv syn på flerspråkighet:

Utdrag 1. Ur dokumentet Tone of voice (vår kursivering)

TorNet is smart enough to work out what you need, and fast enough to get it done. *Multi-lingual? Yes. Accessible to our global workforce? Yes.* Responsive and reliable so you can get on with your job? Definitely.

Förutom detta korta positiva metaspråkliga yttrande om flerspråkighet handlar sedan hela dokumentet om engelska.

Data från workshoppar och intervjuer tyder på att de anställda hade heterogena synsätt på flerspråkighet, delvis sammanhängande med att individer hade olika djup kunskap om flerspråkighet. Deltagarna uttryckte att det fanns en brist på tydliga ramar och riktlinjer vid företaget. De inblandade i intranätsprojektet saknade gemensam terminologi (Oliver använde i intervju t.ex. *mix-språk* och *multispråkighet*), insikter i vad flerspråkighet kan innebära och vad som gällde på företaget, vilket ges exempel på nedan. I början av samverkansprojektet uppgav ledningen att antalet språk företaget använde i internkommunikation inte var fastställt, utan att det berodde på situation, typ av information och behov:

Utdrag 2. Workshop 1

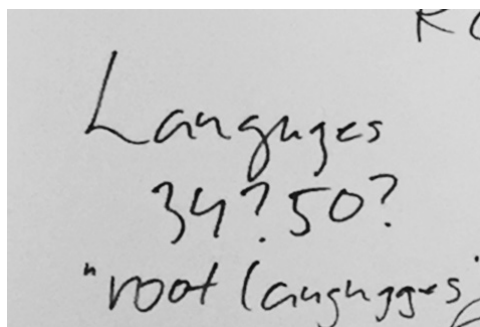
1 Ethel: are there a set number of official languages (.) for Toriop
2 Cornelia: no
3 Ethel: okay
4 Mollie: no there aren't
5 Cornelia: depending on what kind of information what kind of
6 info- information and what
7 Ethel: so say for example the compliance we should (Cornelia: mm)
basically do right by every single Toriop member
8 Cornelia: mm but that's right now on sort of the management commercial
9 operations table
10 Ethel: oh okay

Kommunikatören Ethel frågar om det finns ett bestämt antal officiella språk inom företaget, och kommunikationschefen Cornelia och TorNet-chefen Mollie svarar nej. Enligt Cornelia beror det på typen av information. Ethel utvecklar: för att säkerställa *compliance*, dvs. regelefterlevnad, måste alla medarbetare förstå reglerna. Underförstått behöver reglerna därför finnas på språk som medarbetarna förstår. Yttrandet kan ses som ett ifrågasättande av principen som chefen angett, dvs. en positionering i alteritet. Chefen Cornelia svarar att de lokala ledningarna (*the management commercial operations*, ledning på en viss nivå) avgör vilka språk som behövs. Hon gör det med flera markeringar av modalitet (*mm but, right now, sort of*, rad 8–9), vilket stärker tolkningen

att Cornelia uppfattar en viss alteritet och vill gardera sin ståndpunkt. Ethel accepterar svaret.

Under workshop 1 relaterades det ändå flera gånger till antalet språk. Bland annat uppger den översättningsansvariga Kathy antalet språk det finns översättningsavtal för. På whiteboarden där Mona fångade upp deltagarnas inlägg speglas denna diskussion:³

Utdrag 3. Från whiteboardanteckning under workshop 1



I utdrag 3 syns olika antal med frågetecken samt begreppet *root languages* som Ethel använde för de språk som företaget förväntades tillämpa. Oklarheten hänger ihop med att flera av länderna där Toriop är verksamt har flera officiella språk och i vissa fall stora grupper migrantmedarbetare. I slutet av samverkansprojektet relaterade Mollie till den tidigare osäkerheten i antal språk: »de där trettio språken som vi har räknat ihop nu» (workshop 2). Med tidsadverbet *nu* och verbfrasen *har räknat ihop* indikerar hon att det tidigare identifierats en oklarhet som har utretts.

Flerspråkighet är ju dock inte bara en fråga om antal språk. Intranäts- och samverkansprojektet handlade mycket om hur man skulle avgöra vilken information som skulle finnas på olika språk. I workshop 2 säger kommunikationschefen Cornelia:

³ För konsekvens och av respekt för deltagarna, som benämns med förnamn i analysen, används under Analys förnamn även på forskningsprojektets medarbetare.

Utdrag 4. Workshop 2

1 Cornelia: och vad jag tycker är bra att ni från [språkenheten] också är
2 med det är liksom kan vi (.) på nåt sätt få detta till att för
3 nu vi behöver ju detta för TorNet här och nu men också kan vi
4 på nåt sätt (.) vara lite (.) från mitt perspektiv ordning i
5 (.) i språkröran som jag ibland uppfattar den för att när det
6 gäller mot kund (.) och mot förare (.) då har vi krav på
7 arabiska och (.) allt vad det är

Cornelia tycks mena att i extern kommunikation är det tydligare vilka språk som ska användas för vilken målgrupp (*när det gäller mot kund och mot förare*) än i intern kommunikation, där det råder *språkröra*, ett metaspråkligt uttryck som presupponerar att det borde vara ordning på språk i en organisation. Med yttrandet positionerar sig Cornelia först i intersubjektivitet med språkenheten (*bra att ni [...] också är med*). Uttrycket *språkröra* kan uppfattas som en kritisk positionering, bl.a. eftersom hon med en viss modalitet explicit anger sitt eget perspektiv (*från mitt perspektiv*, rad 4, *som jag ibland uppfattar*, rad 5). Både positiva och negativa värderingar används således i positioneringen.

Flera uttrycker att medvetenheten om flerspråkighet borde höjas (bl.a. intervju med terminologen Louise). Dock finns kunskaper om att vissa länder och regioner i sig är flerspråkiga och att lokala juridiska ramar och förutsättningar finns. Detta berör t.ex. Mollie, chefen för TorNet, i intervju, där hon visar medvetenhet om att Sverige har en språklag med rättigheter för vissa minoritets-språk, och om att Belgien har flera officiella språk.

Man kan konstatera en avsaknad av utvecklad språkpolicy för företagets flerspråkighet; detta var en utgångspunkt för samverkansprojektet, som hade som mål att utforma underlag för bland annat en språkpolicy. Därmed är detta resultat snarast en bekräftelse. Positioneringar görs främst genom modalitet, men även genom värderingar, vilket vi ska se närmare på i nästa avsnitt.

4.2 Värderingar av olika språk och språkbrukare

Flera deltagares metaspråkliga yttranden tydde på synsättet att viktiga dokument endast ska skrivas av personer på en infödd-talare-nivå. Den översättningsansvariga Kathy säger t.ex. i intervju: »så här ser jag det man skapar på sitt modersmål tycker jag (.) man ska inte skriva på engelska även om man är jätteduktig på det». Kommunikatören Ethel, som är den enda i gruppen som har engelska som förstaspråk, säger i intervjun:

Utdrag 5. Intervju med kommunikatören Ethel

1 Ethel: I'm surprised that (.) there are non-English speaking people
 2 creating documents that are supposed to be (.) international
 3 documents (.) I'm surprised by that (.) I don't always say it
 4 because it's a bit rude but I do try and help

Ethel fortsätter efter detta att tala om problemet att texter skrivs med många *grammatical mistakes* i ungefär 15 minuter (trots att intervjuaren försöker föra in nya frågor). Att upprätthålla samma topik så länge kan i sig sägas utgöra ett interaktionellt arbete för att stärka sin positionering. Ståndpunkten kan ses som en språkideologiskt anglonormativ position som hon konstruerar i intervjun och som har att göra med hennes historiska kropp. Denna historiska kropp inbegriper att hon har engelska som förstaspråk, har arbetat med TorNet i Storbritannien och skrivit dokumentet *Tone of voice* med språkliga riktlinjer för intranätet (som dock inte hade fått officiell status). Ethel visar medvetenhet om att positioneringen kan vara kontroversiell genom att explicit värdera den (*it's a bit rude*, 'det är lite oartigt'). Ståndpunkten, som här endast tycks gälla viktiga dokument (*international documents*, rad 2–3), kan föras till en språkhierarki-ideologi där engelska med infödd-talare-kompetens sätts högst.

Andra värderingar gäller uttal och förståelse i muntlig kommunikation, och värderingarna har flera gånger en narrativ form. Kommunikationschefen Cornelia återger bl.a. en berättelse om en grupp fransmän som inte förstod *happy birthday* under ett digitalt möte (workshop 2). Hon använder även uttrycket *bebisengelska* (för att ange hur man inte uttrycker sig då man har en högre utbildning) och gör då citattecken med händerna (anteckning från intervju). Implementeringschefen Emily uttrycker svårigheter med asiaters uttal av engelska (intervju) och den IT-anställda Jim berättar om en kines som skrev till IT-supporten med kinesiska tecken (intervju). Under workshop 1 skämtar Cornelia om svenskars tendens att överskatta sin egen kompetens i engelska och använder då ett svenskklingande uttal (som inte syns i transkriptionen):

Utdrag 6. Workshop 1

1 Cornelia: can I just add there Ethel (.) we in (.) Sweden we think we
 2 know English (flera: skratt) and we are (.) we we is fluent
 3 Flera: (skratt)
 4 Hugo: exactly
 5 Cornelia: and that's why (Hugo: yeah) we need you
 6 Hugo: yeah
 7 Ethel: I'm also a copywriter so yeah
 8 Cornelia: yeah but (flera: skratt) we is

Genom att explicit adressera engelskspråkiga Ethel tycks Cornelia vilja visa intersubjektivitet med henne. Förutom svenskklingande uttal och intonation (som alltså inte framgår av transkriptionen) ironiserar kommunikationschefen Cornelia med felaktig verbböjning (*we is*, rad 2 och 8) över svenskers bristande språkkompetens. Jämfört med ett potentiellt rakt påstående om många svenskers bristande kompetens i engelska, kan ironin fungera mildrande gentemot den kritik som de svensktalande deltagarna skulle kunna uppfatta. Genom det svenskklingande uttalet av engelska och den felaktiga verbböjningen förlöjligas här förstaspråkstalare av svenska (jfr Hills (2004) begrepp *Mock Spanish*; detta skulle kunna kallas för *Mock Swenglish*).

Under workshop 2 frågade vi deltagarna hur de skulle kunna förverkliga idealet att endast medarbetare med infödd-talare-kompetens ska skriva viktiga texter:

Utdrag 7. Workshop 2

- 1 Louise: det finns ju den här EU-grejen(.) ja
- 2 Mona: okej (.) med
- 3 Hugo: ja vi använder inte (den) men den finns ju liksom
- 4 Louise: nej men den den finns
- 5 Hugo: ja
- 6 Mona: menar du den här A två
- 7 Louise: ja det
- 8 Hugo: ja precis
- 9 Louise: tre (Mona: mm) nivåer (Hugo: mm) och nivåer inom dem liksom
- 10 Mona: precis (Hugo: mm) men hur (.) själva det testet är väl ganska
- 11 omfattande (Hugo: mm) som du gör på nåt ställe
- 12 Hugo: ja men precis
- 13 Anne: vadå test är det är test som man gör för att se ifall man är
bra nog

De två terminologerna Louise och Hugo samkonstruerar här ett svar på frågan om realisering av normen om infödd-talare-kompetens som pekar på *Gemensam europeisk referensram för språk*, GERS, och dess kategorier för språkkompetenser. De kallar det först *den här EU-grejen*; inte heller forskaren minns namnet på referensramen men de enas om en förståelse för vad som avses. Kommunikatören Anne har varit utanför denna förhandling och kommer med en fråga. Genom förhandlingen och det jakande svar hon får (av utrymmesskäl uteslutet i utdraget) kan man säga att deltagarna går från alteritet vad gäller kunskaper till en position närmare intersubjektivitet.

Metaspråkliga yttranden som värderar språk och språkbrukare kan här sägas mediera en språkhierarki-ideologi där engelska på en infödd talares nivå sätts högst. Narrativer om hur andra språkbrukare än förstaspråkstalare använder

engelska, inklusive förstaspråkstalare i svenska, är en diskursiv resurs i denna mediering. Vi ser språkhierarki-ideologin som ett sammanhängande fenomen som konstruerar språk som problem (Ruiz 1984), ibland med ett komiskt och (själv)ironiskt inslag. Interaktionellt används olika sätt att forma sina positioner: stort talutrymme, ironi, direkt adressering och samkonstruktion.

4.3 Inkludering

Inkludering är en explicit princip och målsättning för intranätsprojektet, synlig bl.a. i företagets Powerpoint 1 i formuleringar som *One global Toriop* och i formuleringar som *transparency, openness, diversity and inclusion* och »Users should recognise themselves as part of the Toriop family on all levels; corporate, country, site and team». I Tone of voice-dokumentet finns en mediering av *One global Toriop* i den återkommande frasen *One Toriop family* och genom att formuleringen om att medarbetarna ska känna sig som en familj återkommer flera gånger.

Under workshop 1 nämndes inkludering explicit:

Utdrag 8. Workshop 1

- 1 Anne: and (.) in a (.) the user perspective is it has to be perceived
- 2 (.) from a language point of view and (.) tone of voice and
- 3 everything else (.) that this is my intranet and this is my
- 4 company that I work for (.) eh (.) and this is where (.) you
- 5 can alienate (.) if translation is not (flera: mm) there or
- 6 not (.) done right (Mollie: mm) the other thing is of course
- 7 for the user perspective is also that I am a (.) an equal (.)
- 8 co-worker of this company (flera: mm) I have equality (flera:
- 9 mm) I am not perceived as (.) the foreigner (Mollie: mm) that
- 10 we will have to send certain things to (.) but I'm as equally
- 11 important as somebody who works in any other location around
- 12 the world
- 13 Cornelia: inclusion
- 14 Louise: inclusion
- 15 Anne: inclusion
- 16 Flera: (skratt)
- 17 Anne: exactly

Anne talar om användarperspektiv i intranätsutvecklingen. Hon formulerar vad hon ser som viktigt, att alla medarbetare i alla länder känner tillhörighet till intranätet och företaget (my intranet, my company). Den andra aspekten hon tar upp kan mer sägas höra ihop med en jämlikhetsdiskurs, att alla ska känna sig jämlika oavsett bakgrund. Yttrandet följs upp av Cornelia och

terminologen Louise med ordet *inclusion*, vilket Anne instämmer i. Det som sker på rad 13–15 kan kallas gemensam komplettering (Linell 2017) eller eko (Tannen 2007). I övrigt är det mest påfallande sättet att inta en position här att tala utifrån en enskild anställds röst med första persons pronomen. Här konstrueras en stark intersubjektivitet kring vad som även är företagets explicita värderingar.

Översättning nämns av Anne i utdrag 8, men starkare än det språkliga framträder här dels lojalitet med företaget, dels jämlikhet, liksom i Tone of voice-dokumentet. Under workshop 2 framkom en annan mer språknära betydelse när vi explicit frågade vad de menade med inkludering:

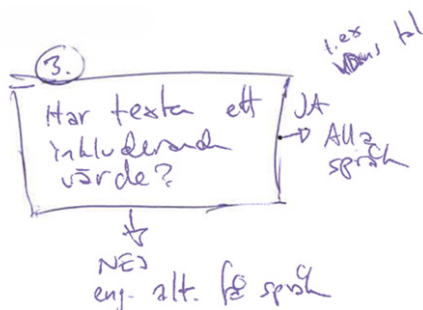
Utdrag 9. Workshop 2

- 1 Hugo: det vi pratade om på seminariet var väl att (.) att engelskan
 2 kan va exkluderande att alla ska känna sig som en del av Toriop
 3 (flera: mm, ja) att därför kan va viktigt med
 4 Mollie: mm
 5 Anne: på på så sätt
 6 Mollie: mm
 7 Anne: om vi pratar inkludering i den aspekten då är det ju en
 8 jätteviktig del (flera: mm) och det är nånting som vi har pratat
 9 väldigt mycket om att man kan inte liksom hela tiden bara sitta
 10 här och (.) och vi pratar ändå väldigt bra engelska i Sverige
 11 (Hugo: mm) även de som pratar dålig engelska pratar bra engelska
 12 i Sverige (flera: mm) jämförelsevis och så och så sitta och bara
 13 (.) på nåt sätt bara för att det blir en enklare värld (flera:
 14 mm) utgå ifrån det och så pratar vi om hur inkluderande TorNet
 15 är och så vidare och så (flera: mm) inser vi att det finns ju
 16 hela regioner som inte kommer fatta (flera: mm) nånting

Terminologen Hugo menar att lokala språk kan vara viktiga för att alla ska förstå, medan engelska kan fungera exkluderande (med *seminariet* avser han troligen workshop 1). Kommunikatören Anne följer upp engelskans potentiellt exkluderande funktion. Samtidigt relativiserar hon möjligen Hugos yttrande med *om vi pratar om ... då* (rad 7) som en explicit perspektivmarkör som följs upp av ännu en, *som vi har pratat väldigt mycket om* (rad 8–9). Det följande resonemanget, som närmast är dramatiserat med förställda röster (*vi pratar ändå väldigt bra engelska*, rad 10), formar en position i alteritet gentemot en enspråkighetsdiskurs. Hon får flera uppbackningar.

I sin skiss från intervjun ritade terminologen Hugo ett flödesschema för tänkt beslutsstöd för språkval. Utdrag 10 visar en del av det totala flödesschemat.

Utdrag 10. Terminologen Hugos skiss från intervju (Redigerad. Överst till höger står det »t.ex. VD:s tal«)



Belägget visar mest att inkluderingsdiskursen medierades av Hugo. Men vi kan också se att hans valda exempel, *VD:s tal*, tyder på en tolkning av inkludering som ledarskapsinriktad.

Kring inkludering är således intersubjektiviteten stark, vilket har ett samband med att inkludering som värde materialiseras i företagets värdedokument. Styrkan i intersubjektiviteten ser vi här i explicita perspektivmarkörer, ibland i form av förstådda röster, i ekon och i många uppbackningar. Inkludering kan framstå som ett positivt värdeord, och som sådant är det förstås intressant ur språkideologisk synvinkel. I en mindre språklig och mer jämlikhetsrelaterad tolkning av återgivna data i detta avsnitt kan begreppet ha ett samband med ledarskap och organisationsfrågor (jfr t.ex. Ledin & Machin 2016). Det ser vi närmare på i nästa avsnitt.

4.4 Effektiv kommunikation och språk som ledarskap

Ledarskap eller företagande kan med MDA-termer ses som det praktiknexus (Scollon & Scollon 2004) som hela verksamheten ingår i, dvs. den kombination av sociala praktiker som bygger upp näringslivet: produktion, marknadsföring, förhandling, försäljning osv. Som praktiknexus ligger det mer implicit bakom hela intranätsprojektet, men blir ibland även synligt språkligt, som vi ska se nedan.

Redan intranätsprojektets idéfas, som vi har data från i form av Powerpoint 1, präglas av en effektivitetsdiskurs. Ett företag satsar inte på något som ett globalt intranät utan att det antas ha positiva effekter för företaget. Språk och kommunikation ska här fungera som redskap för övergripande effektivitet.

Inkludering, som berördes ovan, gynnar inte bara den enskilda medarbetaren utan kanske främst företaget som helhet, i och med att medarbetarna kan bli mer lojala samt att de kan förstå information och uppmaningar.

Powerpoint 1 inleds med målformuleringar och *core values*. Förutom dem om inkludering omtalas t.ex. *productivity, continuous improvements and innovation*. Språk nämns explicit bara en gång, »Information will be made available in different languages based on need»; i en lite längre version för ledningen, Powerpoint 2, nämns även språkliga och kulturella barriärer som en utmaning i intranätsprojektet (jfr språk som problem). Hälften av sidorna i dokumentet består av uppmuntrande och värdeskapande yttranden, resten av mer praktisk information. En sida fylls av ett porträtt och ett citat av vd. I texten finns positiva och vaga värdeord (jfr Björkvall & Nyström Höög 2019), som *new, contribute, potential* och *improvement*, jämte mer näringslivsspecifika ord, som *productivity* och *delivering*.⁴ Ett ideal om effektiv kommunikation syns inte minst i ett ledord för TorNet: *efficient knowledge work*. Citerat språkbruk utgör således belägg för en effektivitetsdiskurs, och dokumentet utgör i sig självt en ramfaktor för arbetet med intranätet.

En aspekt av ledarskap är att försäkra sig om att medarbetarna följer lagar och regler, vilket i näringslivet, även det svenska, kallas *compliance*. Under workshop 1 talar kommunikationschefen Cornelia om compliance i relation till intranätets språkval:

Utdrag 11. Workshop 1

1 Cornelia: but we also hope in the future where we will force people
2 to be aware of that they should have read (flera: mm) meaning
3 we have a compliance issue in (Anne: mm) within the corporate
4 society (.) take for instance ethical guidelines (flera: mm) if
5 you are a salesman or if you work in a workshop you are not
6 allowed to take bribes (.) if if you fix my car private car I
7 give you something (Mollie: mm) [...] as an employer (.) we can
8 say that this is published in Danish on your intranet (.) it's
9 part of your obligation as an employee (flera: mm) to have read
10 it [...] and that kind of compliance issue we we are (.) to be
11 honest (.) we are sort of used to [...] to be frank we need to
12 have compliance in place

I Cornelias yttrande finns starka ord för ledarskap: *force people* och *your obligation as an employee*. Det senare formas som en arbetsgivarröst. Att det starka arbetsgivarperspektivet kan vara kontroversiellt kan synas i de metaspråkliga

⁴ Av forskningsetiska skäl återger vi här inte längre citat.

adverbialen *to be honest* och *to be frank* (rad 10–11). Att anställda måste läsa reglerna uttrycks två gånger och är den direkta kopplingen till intranätet, där reglerna ska finnas. Samtidigt implicerar Cornelia att företaget vid en juridisk process skulle kunna hävda att ansvaret låg på den enskilda anställda, så länge reglerna varit tillgängliga på olika språk inom intranätet. Hon positionerar sig således på flera sätt om ledarskap via språk och kommunikation i intersubjektivitet med företagets ideal och endast mycket implicit i alteritet med en tänkt position som kunde stå för variation i regelefterlevnad.

4.5 Översättning

En brist på tydliga ramar om översättning för intranätsprojektet var en utgångspunkt för samverkansprojektet. I det digitala samhället i stort finns oklara gränser mellan översättning och *MT gisting*, att med hjälp av maskinöversättning tillfälligt ta del av texter på ett annat språk för att kunna förstå tillräckligt för ett visst syfte (Nurminen 2021). MT gisting-tekniker som t.ex. Google Translate ger inte upphov till bestående texter utan har funktionen att ge en snabb inblick i innehållet i en text. Någon etablerad term för detta fanns inte inom företaget, utan det kallas bl.a. *translation overlay* och *instant translation*. Det fanns ett internt sådant verktyg, och att bygga in en sådan teknik i intranätet diskuterades. Diskussion fördes även om vilka texter som skulle kräva professionell översättning och vilka som kunde översättas av andra anställda. Icke-professionell översättning kallas under workshop 2 för *layman translation* och *ad hoc-översättning*. Även själva ordet *översättning* togs upp till förhandling:

Utdrag 12. Workshop 2

- 1 Cornelia: och sen också vad menar vi med ordet översättning för så fort
- 2 jag skriver på engelska
- 3 Anne: (delvis överlappande) är det en översättning eller
- 4 Cornelia: är det en översättning (med frågeton)
- 5 Anne: nej (Hugo: mm) det är källspråk Swenglish
- 6 Flera: (skratt)

Kommunikatören Anne svarar på kommunikationschefen Cornelias fråga med gemensam komplettering och en (själv)ironi som de andra skrattar åt.

Under workshop 1 framställde kommunikatören Ethel översättning som problem:

Utdrag 13. Workshop 1

1 Ethel: you know working with a lot of colleagues around (.) around
 2 Toriop worldwide (.) obviously there's (.) you know top of
 3 their agenda is translation (Mollie: mm) and (.) you know (.)
 4 it doesn't happen fast enough (.) it's never on time it's
 5 always last minute it's really difficult it just makes
 6 Cornelia: bad translation
 7 Mollie: mm
 8 Ethel: and it's bad translation it just makes their life really really
 9 tough so whilst we were lucky (.) we we obviously didn't have
 10 that problem (.) you know we were really really well aware that
 11 the rest of the (Mollie: mm) the regions have that problem

Ethel beskriver det brittiska kontoret som tursamt (*lucky*, rad 9) som inte behövt arbeta med översättningar eller flerspråkighet, vilket hon även gjort tidigare i samtalet. Att hon fokuserar på översättning som problem kan i och för sig bero på workshoppens problemidentifierande syfte, men det är ändå ett tydligt metaspråkligt yttrande som tyder på ett enspråkighetsideal eller en stark tro på engelska som lingua franca. Andra stödjer hennes position med uppbackningar och gemensam komplettering (*bad translation*, rad 6).

Det fanns i intranätsprojektet en uppfattning om att förväntad kvalitetsnivå i texter är beroende av typ av dokument, där viktiga och bestående texter bör översättas professionellt och mindre viktiga och tillfälliga texter skulle kunna översättas automatiskt eller på annat sätt med lägre kvalitet. Under workshop 1 omtalas detta som olika *importance levels*, där de viktigaste är juridiska dokument och de minst viktiga exemplifieras som information om det lokala gymmet. Viktighet kopplas också till risker, där konsekvenser som regelbrott eller fel i produktionen uppmärksammas. Dessa metaspråkliga yttranden kan sammanföras i en textauktoritets-diskurs (jfr Englund m.fl. 2003), som har ett starkt samband med effektivitetsdiskursen. I förra avsnittet såg vi en stark intersubjektivitet kring inkludering, som förutsätter språk som alla kan förstå, men när deltagarna diskuterar översättning – en praktik för att förverkliga språklig inkludering – framträder en viss alteritet när översättning konstrueras som problem.

4.6 Policydokument och skrivregler

Behovet av skriftliga riktlinjer var en utgångspunkt för samverkansprojektet. Det fanns skrivregler för svenska, och kommunikatören Ethel hade utformat

ett förslag till riktlinjer (Tone of voice) för TorNet, men dokumentet hade som sagt inte fått officiell status och gällde endast engelska.

Under workshop 1 förhandlade deltagarna om behovet av riktlinjer, bl.a. i en diskussion där TorNet-chefen Mollie sa att de behövde *something to hold on to* och kommunikatören Anne använde uttrycket *quite a mess*. Kommunikationschefen Cornelia avslutade den lokala diskussionen med »there are [...] too few guidelines».

Mot slutet av workshop 1 fick alla deltagare dela vad de skrivit under den individuella reflektionen. Terminologen Hugo tog då upp samordning av olika skrivregler och liknande dokument.

Utdrag 14a. Workshop 1

- 1 Hugo: I am personally very interested of (.) mapping synchronizing
- 2 (.) different writing guidelines as I'm working with that now
- 3 and I'm trying to find (.) what guidelines do we have for
- 4 marketing information technical information (.) general within
- 5 Toriop communication (.) what guidelines do we (.) use in
- 6 Swedish and in English (.) do they (.) are they synchronized do
- 7 we have the same style (.) level in Swedish and English
- 8 Cornelia: mm (.) skrivreglerna do they still exist
- 9 Hugo: yeah
- 10 Cornelia: sorry I should know
- 11 Hugo: yeah they do and I I recently got the ownership so that's why
- 12 I'm (Mollie: mm) interested and I'm
- 13 Cornelia: (delvis överlappande) really good
- 14 Hugo: (delvis överlappande) about to
- 15 Cornelia: (delvis överlappande) really good
- 16 Hugo: update them (Cornelia: mm) and then you need to
- 17 Cornelia: publish them
- 18 Hugo: we need to publish them

Hugo knyter riktlinjer till sig som person med en explicit perspektivmarkör (*I am personally*). Han berättar att han just nu inventerar vilka språkliga riktlinjer som finns på företaget i stort. Hans formulering »are they synchronized do we have the same style level» (rad 6–7) tyder på en norm att texter på olika språk bör vara likvärdiga på stilnivå. Cornelia, som har den ansvarsfulla positionen kommunikationschef, frågar om skrivreglerna (på svenska, rad 8) fortfarande finns. När han svarar jakande ursäktar hon sig (»sorry I should know», rad 10). Rent allmänt kan det vara ansiktshotande att man som anställd inte känner till vilka riktlinjer som gäller, och här kan det också uppfattas som ansiktshotande i relation till Hugo, som håller i företagets svenska skrivregler. Detta märks även på att Cornelia fortsätter med att bekräfta hur bra Hugos arbete är (rad 13 och 15) och kompletterar hans mening (*publish them*, rad 17). Hon arbetar gan-

ska starkt med att återupprätta intersubjektivitet med Hugo och hans skrivregler jämte en positionering som står för att dessa är viktiga. Interaktionen fortsätter (några sekunder uteslutna) med att Ethel berättar att hon sammanställt Tone of voice-dokumentet på grund av brist på riktlinjer:

Utdrag 14b. Workshop 1

- 1 Ethel: so within the UK I wrote a tone of voice (Hugo: yeah) myself
 2 (Hugo:yeah) for (.) for Toriop so (Hugo: mm) myself and a couple
 3 of other people used it (Hugo: yeah) some other people just
 4 completely dismissed it but (flera: mm, skratt) it's a good eh
 5 (.) yeah it's it's good to have it (flera: mm) so I'm very happy
 6 to share that with you
 7 Flera: (skratt)
 8 Hugo: yeah I mean (Ethel: okay) we should keep contact
 9 Mollie: mm
 10 Ethel: yeah yeah yeah
 11 Flera: (skratt)

I utdragen 14a–b pågår en förhandling om skriftliga riktlinjer. Hugo tycks främst betona samordning, att olika dokument inventeras och synkroniseras, och han nämner svenska och engelska. Han backar upp Ethels yttranden mer än Ethel backar upp Hugo, som i sin tur kanske försöker avsluta det kommunikativa projektet med »we should keep contact» (rad 8). Det fortsätter några sekunder tills kommunikationschefen Cornelia säger »perfect match here (.) the more we know about each other» (ej med i utdraget). Förhandlingen kan ses som knuten till deltagarnas olika historiska kroppar som till situationen för med sig olika erfarenheter, kompetenser och roller: Hugo med sina språkvetarkunskaper och som explicit anger personligt intresse i olika styrdokument; Ethel som förstaspråkstalare i engelska och auktoriteten i att ha arbetat med TorNet i Storbritannien; och Cornelia som i sin chefsroll kan avsluta den lokala förhandlingen.

Metaspråkliga yttranden här kan sägas höra ihop med ett konsekvensideal: att språkbruk bör vara konsekvent och likartat inom en organisation, och att styrdokument bör fungera som verktyg eller ramar för det. På en diskursnivå kan detta föras till effektivitet. Intersubjektiviteten tycks vara stark kring positionen om konsekvens, men skratten och Hugos försök att avsluta kan tyda på att deltagarna uppfattar Ethels positionering som en aning normbrytande och därmed ställer sig i någon alteritet mot hennes auktoritet.

5 Slutsatser och diskussion

Fallstudien kompletterar tidigare forskning om hur ramfaktorer påverkar kommunikation i arbetslivet (Söderlundh 2012, Ström 2017) genom att undersöka hur arbetet med att ta fram språkliga ramar kan se ut, och då i näringslivet. Med data från ett multinationellt företag har vi visat hur språkideologiska positioner förhandlades av anställda i centrala roller som inkluderade ledningsnivå. Det saknas data om vilka effekter detta arbete senare fick och även ett perspektiv från andra yrkesgrupper och länder. Vi kan ändå konstatera att det som syns i data är en sorts maktutövning, med siktet inställt på kommande skriftlig kommunikation på alla nivåer av företaget. Förhandlingen skulle materialiseras i principer för översättning och språkval och därmed utgöra språkliga ramar för företagets internkommunikation. I så måtto är det språkplanering som pågår, och studien ger därmed nya perspektiv på hur sådan kan se ut i näringslivet.

5.1 Språkideologier och diskurser

Ett resultat som relaterar till frågeställning 1 är att den enda iakttagna språkideologin var språkhierarki-ideologin som placerade engelska – och inom den infödd-talare-kompetens – överst. Det är ett resultat som överensstämmer med tidigare forskning (t.ex. Angouri 2013, Lønsmann 2014), och vad denna analys kan tillföra är snarast *hur* detta kan konstrueras i interaktion. Vi har i data från Toriop sett hur språkhierarki-ideologin sammanvävs med en texthierarkidiskurs i metaspråkliga yttranden om att viktiga texter endast ska skrivas av medarbetare med infödd-talare-kompetens samt med narrativer om vissa gruppers låga muntliga kompetens.

Relevanta diskurser om annat än språk som iakttogs var en stark effektivitetsdiskurs, knuten till ledarskap i näringslivet, och en inkluderingsdiskurs, knuten till moderna – och kanske svenska – organisationer och överlappande med en jämlikhetsdiskurs. Inkludering och effektivitet kan också ses som samverkande diskurser i ett vinstdrivande företag. En organisations storlek skrivs fram som en ramfaktor av Söderlundh (2012) i hennes analys av en myndighet. Vi tillämpar ett snävare rambegrepp, men tanken att en stor organisation kan behöva lägga extra energi på enhetlighet har framgått även av vår analys.

5.2 Förhandling, positionering och diskursiva resurser

Med hjälp av studiens andra frågeställning söker vi urskilja vilka språkideologiska positioner som deltagarna konstruerade som kontroversiella och hur detta gjordes (jfr 3.3.3). Här använder vi även begreppen *språk/flerspråkighet som resurs och som problem* (Ruiz 1984, de Jong m.fl. 2016).

Eftersom främst en dominerande språkideologi identifierats, språkhierarki-ideologin, kan man fråga sig vad det var deltagarna behövde förhandla om. Men på nästa nivå i analysmodellen (figur 4) kunde alltså flera sam- och motverkande diskurser iakttas. Detta kan övergripande beskrivas som en förhandling mellan *flerspråkighet inklusive översättning som problem* (utspelas bl.a. i utdrag 2, 5, 6 och 13) och *flerspråkighet som resurs* (bl.a. i utdrag 8 och 9). I sin tur kan dessa positioner ses i relation till en enspråkighetsdiskurs som mestadels var implicit men explicitgjordes i utdrag 9, där en kommunikatör målade upp en bild av hur företaget kunde utgå från bilden av *en enklare värld* där alla medarbetare var lika bra på engelska som de i Sverige, men att detta skulle leda till att många inte förstod texterna i TorNet. Detta metaspråkliga yttrande gjordes således i alteritet mot en enspråkighetsdiskurs där engelska som lingua franca betraktas som oproblematiskt. Den tydligaste medieringen i intersubjektivitet med den diskursen gjordes av den engelskspråkiga kommunikatören – förutom i intervju även bl.a. i utdrag 13 där hon var tämligen explicit i sin bild av Storbritannien som tursamt som inte behöver hålla på med översättning, vilket eventuellt kan tolkas som just en föreställning om *en enklare värld*.

Förutom detta medierades *effektivitets- och ledningsdiskurser*. Deltagarnas förhandling här gällde delvis vilken punkt på skalan enspråkighet–flerspråkighet som skulle leda till bäst effektivitet. Deras metaspråkliga yttranden tyder mest på att de ser flerspråkighet som lösningen, men de har samtidigt en uppfattning om att detta behöver motiveras eller legitimeras gentemot en tänkt *enklare värld* där ett enspråkigt intranät skulle fungera. Man kan också ana att det cirkulerar olika diskurser om vad *inkludering* innebär: omfamnande av mångfald och olikheter eller inkorporering av medarbetare i något förenande. Den senare positionen har med ledning och konsekvens att göra, och är utan tvekan den som dominerar. Men även om detta förhandlas det (bl.a. i utdrag 3, 8 och 11), vilket tyder på att en mångfaldsdiskurs ändå finns i bakgrunden. Sammanhängande med detta behandlas *konsekvens* kontra *rörighet* vad gäller språkval och riktlinjer (i utdrag 3, 4 och 14a). Diskursanalytiskt intressant i detta är hur normer som kan framstå som oproblematiska i en viss språk-

lig ramfaktor – här texterna Powerpoint-dokumenten med bl.a. värdeord samt Tone of voice-dokumentet – konstrueras som betydligt mer komplexa och kontroversiella när texterna medieras och förhandlas i interaktion.

Positioneringar utförs med interaktionella medel som modalitetsmarkör, uppbackning, samkonstruktion/gemensam komplettering samt explicit perspektivmarkör och förställd röst. Betraktat i sin lokala kontext kan detta sammanfattas som att deltagarna positionerar sig genom:

- roller inom företaget: arbetsgivarposition och chefsröst respektive imaginära medarbetarpositioner och användarperspektiv
- kunskapspositioner om dels företaget, dels språk, språkliga ramar och översättning
- distansering gentemot potentiellt känsliga ideologiska ståndpunkter med hjälp av narrativer och (själv)ironi
- en anglonormativ position präglad av en föreställd idealisk enspråkighet.

Förhandlingen stod delvis mellan den svenskspråkiga terminologien och den engelskspråkiga kommunikátören med deras texter som diskursiva materiella resurser. Med MDA-termer kan terminologens svenska skrivregler och kommunikátörens förslag till Tone of voice-dokument sägas höra ihop med deras historiska kroppar och därmed fungera som resurser i deras förhandling.

Narrativer om olika gruppers språkkompetenser kan som sagt ses som ett sätt att positionera sig i alteritet gentemot potentiellt känsliga ståndpunkter. Flera men inte alla av dessa anekdoter handlade om muntlig kommunikation och uttal, och har därför svag koppling till det skriftliga intranätet. Eftersom tendensen är så pass stark tycks den ändå säga något relevant om deltagarnas språkideologier. Vi har inte använt legitimeringsanalys enligt Van Leeuwen (2008) i denna artikel, men en tolkning kan vara denna: I brist på vetenskapligt belagda fakta och terminologi för flerspråkighet och språkkompetenser hade deltagarna svårt att använda auktoritetslegitimering eller rationalisering och använde därför *narrativ legitimering* (som Idevall Hagren & Westberg 2024 kallar Van Leeuwens *mytopoesis*).

En annan typ av positionering kan ha skett i relation till forskarna. Den intersubjektiva rösten kan vara ett sätt att konstruera organisationen som enad och tydlig inför utomstående. Deltagare kan som individer dessutom ha velat framhäva sin kunnighet om språk och sitt vetenskapliga tänkande just i relation till forskarna. I den interaktionsordning som byggdes mellan forskare och deltagare i samverkansprojektet kunde det faktum att forskares historiska kroppar

ingick aktualisera delvis andra aspekter av deltagarnas historiska kroppar, så att kunskaper om just språk medierades mer i interaktionen.

5.4 Metoddiskussion

Denna studie har gemensamt med Källkvist och Hult (2016) ett fokus på människors roll i diskursiva processer. Diskurser flyter inte runt någonstans och kommer inte in i språkbruk utan att människor handlar. I båda studierna deltog forskare i skapandet av data, i Källkvist och Hults studie som en av de anställda på universitetet som undersöktes, i vår studie som samverkande forskare. I båda fallen var också flerspråkighet i fokus. Båda studierna använder olika datatyper med fokus på transkriberade samtal, men vårt projekt hade inte etnografiska ambitioner. Att vi som forskare påverkade data och processen var dels en utgångspunkt för samverkansprojektet, dels något som tagits med i analysen. Inom MDA konceptualiseras forskarens roll som en ofrånkomlig del av interaktionsordningen i stället för som observatörens paradox (Scollon & Scollon 2004). Observatörens eller forskarens historiska kropp påverkar interaktionen såväl som andras historiska kroppar. Här har vi diskuterat denna påverkan i termer av att aktualisera språkvetenskapliga kunskaper och i positioneringar hos deltagarna.

5.5 Praktiska implikationer

Med hjälp av studien kan man iakttä två starka behov på företaget: ett behov av materiella resurser – t.ex. policydokument, definitioner av begrepp (jfr Rehnberg 2019), konkreta metoder för att fastställa och kommunicera om språkkompetensnivåer – och ett behov av medarbetare med språkvetenskapligt grundade yrkeskompetenser och kunskaper om flerspråkig kommunikation. Dessa två behov hör ihop; i enlighet med medierad diskursanalys är det framför allt genom språkexperter som en organisation kan hitta och skapa resurser för sin kommunikation och sitt språkarbete. Undersökningen är en fallstudie, men vi vågar påstå att det här behovet finns även i andra organisationer. Förutom att anlita språkexperter kan organisationer sätta ihop team utifrån insikten om detta behov. Det är möjligt att behovet av mänskliga resurser kommer att minska i ett arbetsliv alltmer påverkat av generativ AI, men desto viktigare då att människor skapar institutionella ramar som styr AI-verktygen. Ett allt-

mer globaliserat och komplext samhälle (jfr Blommaert 2010) lär öka behoven av språklig kompetens som kan ligga till grund för att utforma språkliga ramar.

Litteratur

- Angouri, Jo, 2013: The Multilingual Reality of the Multinational Workplace. *Journal of Multilingual and Multicultural Development* 34:6. S. 564–581.
- Björkvall, Anders & Nyström Höög, Catharina, 2019: Legitimation of Value Practices, Value Texts, and Core Values at Public Authorities. *Discourse & Communication* 13:4. S. 398–414.
- Blommaert, Jan, 2010: *The Sociolinguistics of Globalization*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Blåsjö, Mona, Christensson, Johan & Hanell, Linnea, 2024: *Medierad diskursanalys: Att studera nexus mellan språkbruk och handling*. Lund: Studentlitteratur.
- Creese, Angela & Blackledge, Adrian, 2010: Translanguaging in the Bilingual Classroom: A Pedagogy for Learning and Teaching? *The Modern Language Journal* 94:1. S. 103–115.
- Coates, Jennifer, 2003: The Role of Epistemic Modality in Women's Talk. *Topics In English Linguistics* 44. S. 331–348.
- Englund, Boel, Hultén, Britt, Mårdsjö Blume, Karin & Selander, Staffan, 2003: *Texters auktoritet. I: Boel Englund & Per Ledin (red.): Teoretiska perspektiv på sakprosa*. Lund: Studentlitteratur. S. 161–181.
- Evans, Stephen, 2013: Perspectives on the Use of English as a Business Lingua Franca in Hong Kong. *The Journal of Business Communication* 50:3. S. 227–252.
- Gee, James Paul, 2014: *An Introduction to Discourse Analysis. Theory and Method*. Abingdon, Oxon: Routledge.
- Gunnarsson, Britt-Louise, 1992: *Skrivande i yrkeslivet: en sociolingvistisk studie*. Lund: Studentlitteratur.
- Gunnarsson, Britt-Louise, 2014: Business Discourse in the Globalized Economy. I: John Flowerdew (red.): *Discourse in Context*. London: Bloomsbury. S. 91–112.
- Hansell, Katri & Björklund, Siv, 2022: Developing Bilingual Pedagogy in Early Childhood Education and Care. *Journal of Early Childhood Education Research* 11:1. S. 179–203.
- Hill, Jane, 2004: Mock Spanish: A Site for the Indexical Reproduction of Racism in American English. I: Joseph Healey & Eileen O'Brien (red.): *Race, Ethnicity, and Gender*. Thousand Oaks, CA: Pine Forge Press. S. 270–285.
- Holmqvist, Berit, 1986: *Postgirot som språkmiljö II*. Stockholm: Stockholms universitet.
- Hult, Francis, 2015: Making Policy Connections across Scales using Nexus Analysis. I: Francis Hult & David Johnson (red.): *Research Methods in Language Policy and Planning*. Chichester: Wiley Blackwell. S. 217–231.

- Incelli, Ersilia, 2013: Managing Discourse in Intercultural Business Email Interactions. *Journal of Multilingual and Multicultural Development* 34:6. S. 515–532.
- Irvine, Judith, 1989: When Talk isn't Cheap: Language and Political Economy. *American Ethnologist* 16:2. S. 248–267.
- Jansson, Gunilla, 2014: Bridging Language Barriers in Multilingual Care Encounters. *Multilingua* 33:1–2. S. 201–232.
- Jaworski, Adam, Coupland, Nikolas & Galasiński, Dariusz, 2004: Metalanguage: Why now? I: Nikolas Coupland & Adam Jaworski (red.): *Metalanguage: Social and Ideological Perspectives*. Berlin: De Gruyter. S. 3–8.
- de Jong, Ester, Zhuo Li, Zafar, Alyia & Chui-Hui Wu, 2016: Language Policy in Multilingual Contexts: Revisiting Ruiz's *language-as-resource* orientation. *Bilingual Research Journal* 39:3–4. S. 200–212.
- Jonsson, Carla & Blåsjö, Mona, 2020: Translanguaging and Multimodality in Workplace Texts and Writing. *International Journal of Multilingualism* 17:3. S. 361–381.
- Karlander, David, 2017: *Authentic Language: Övdalsk, Metapragmatic Exchange and the Margins of Sweden's Linguistic Market*. Stockholm: Stockholms universitet.
- Kroskrity, Paul V., 2004: *Language Ideologies*. I: Alessandro Duranti (red.): *A Companion to Linguistic Anthropology*. Oxford: Blackwell. S. 496–517.
- Källkvist, Marie & Hult, Francis, 2016: Discursive Mechanisms and Human Agency in Language Policy Formation: Negotiating Bilingualism and Parallel Language Use at a Swedish University. *International Journal of Bilingual Education and Bilingualism* 19:1. S. 1–17.
- Källkvist, Marie & Hult, Francis, 2020: Multilingualism as Problem or Resource? Negotiating Space for Languages other than Swedish and English in University Language Planning. I: Maria Kuteeva, Kathrin Kaufhold & Niina Hynninen (red.): *Language Perceptions and Practices in Multilingual Universities*. Cham: Palgrave Macmillan. S. 57–84.
- Ledin, Per, & Machin, David, 2016: *Management Discourse in University Administrative Documents in Sweden*. *Pragmatics* 26:4. S. 653–674.
- Linell, Per, 2017: Intersubjectivity in Dialogue. I: Edda Weigand (red.), *The Routledge Handbook of Language and Dialogue*. New York: Routledge. S. 109–126.
- Louhiala-Salminen, Leena, Charles, Mirjaliisa & Kankaanranta, Anne, 2005: English as a Lingua Franca in Nordic Corporate Mergers. *English for Specific Purposes* 24:4. S. 401–421.
- Lønsmann, Dorte, 2011: *English as a Corporate Language: Language Choice and Language Ideologies in an International Company in Denmark*. Roskilde: Roskilde universitet.
- Lønsmann, Dorte, 2014: Language Ideologies in a Danish Company with English as a Corporate Language: *it has to be English*. *Journal of Multilingual and Multicultural Development* 36:4. S. 339–356.
- Lønsmann, Dorte & Kraft, Kamilla, 2018: Language Policy and Practice in Multilingual Production Workplaces. *Multilingua* 37:4. S. 403–427.
- Nelson, Marie, 2010: *Andraspråkstalare i arbete: en språkvetenskaplig studie av kommunikation vid ett svenskt storföretag*. Uppsala: Uppsala universitet.

- Norrby, Catrin & Warren, Jane, 2012: Address Practices and Social Relationships in European Languages. *Language and Linguistics Compass* 6:4. S. 225–235.
- Nurminen, Mary, 2021: Investigating the Influence of Context in the Use and Reception of Raw Machine Translation. Tampere: Tampere University.
- Palviainen, Åsa & Mård-Miettinen, Karita, 2015: Creating a Bilingual Pre-school Classroom. *Language and Education* 29:5. S. 381–399.
- Rehnberg, Hanna Sofia, 2019: *Hur ska det märkas att vi har bytt värderingar?* En kritisk analys av ett nyckelord i managementsamhället. I: *Svenskans beskrivning* 36, Uppsala, 25–27 oktober 2017. Uppsala: Uppsala universitet. S. 255–267.
- Ruiz, Richard, 1984: Orientations in Language Planning. *NABE Journal* 8:2. S. 15–34.
- Ruiz, Richard, 2010: Reorienting Language-as-resource. I: John Petrovix (red.): *International Perspectives on Bilingual Education: Policy, Practice, and Controversy*. North Carolina: Information Age. S. 155–172.
- Saldaña, Johnny, 2015: *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Salö, Linus, 2015: The Linguistic Sense of Placement: Habitus and the Entextualization of Translingual Practices in Swedish Academia. *Journal of Sociolinguistics* 19(4). S. 511–534.
- Scollon, Ron & Scollon, Suzie. 2004: *Nexus Analysis: Discourse and the Emerging Internet*. London: Routledge.
- Shohamy, Elana Goldberg, Eggington, William, Shohamy, Elena & Wren, Helen, 2006: *Language Policy*. Hoboken: Routledge.
- Siiner, Maarja, 2017: Swedishization or Internationalization? Negotiating the Common Language and Culture in a Swedish-Baltic Financial Institution. I: Maarja Siiner, Kadri Koreinik & Kara Brown (red.): *Language Policy Beyond the State*. Cham: Springer. S. 61–80.
- Silverstein, Michael, 2014: Denotation and the Pragmatics of Language. I: N. J. Enfield, Paul Kockelman & Jack Sidnell (red.): *The Cambridge Handbook of Linguistics Anthropology*. Cambridge: Cambridge University Press. S. 128–157.
- Ström, Per, 2017: *Utdredning inleds: Språk, genredrag och ansvar i barnavårdsutredningar*. Växjö: Linnaeus University Press.
- Söderlundh, Hedda, 2010: *Internationella universitet – lokala språkval: Om bruket av talad svenska i engelskspråkiga kursmiljöer*. Uppsala: Uppsala universitet.
- Söderlundh, Hedda, 2012: *Myndighetens textproduktion – skribenter och texter vid Försäkringskassan*. I: Catharina Nyström Höög, Hedda Söderlundh & Marie Sörilin (red.): *Myndigheterna har ordet: Om kommunikation i skrift*. Stockholm: Norstedts. S. 39–65.
- Söderlundh, Hedda & Keevallik, Leelo, 2023: *Labour Mobility Across the Baltic Sea: Language Brokering at a Blue-collar Workplace in Sweden*. *Language in Society* 52:5. S. 783–804.
- Tannen, Deborah, 2007: *Talking Voices: Repetition, Dialogue, and Imagery in Conversational Discourse*. Washington: Cambridge University Press.
- Van Leeuwen, Theo, 2008: *Discourse and Practice*. New York, Oxford: Oxford University Press.

- Wertsch, James, 1998: *Mind as Action*. New York, Oxford: Oxford University Press.
- Wodak, Ruth, Krzyzanowski, Michal & Forchtner, Bernhard, 2012: The Interplay of Language Ideologies and Contextual Cues in Multilingual Interactions. *Language in Society* 41:2. S. 157–186.
- Woolard, Kathryn, 1992: Language Ideology: Issues and Approaches. *Pragmatics* 2:3. S. 235–249.
- Woolard, Kathryn, 1998: Introduction: Language Ideology as a Field of Inquiry. I: Bambi Schieffelin, Kathryn Woolard, Paul V. Kroskrity (red.): *Language Ideologies: Practice and Theory*. New York & Oxford: Oxford University Press. S. 3–47.