



## Open Research Online

### Citation

Hultgren, Anna Kristina (2013). Sproglig normering i callcentre og på universiteter - hvordan og hvorfor? [Linguistic normation in call centres and universities – how and why?]. *Nydanske Sprogstudier [Studies in Modern Danish]*, 44 pp. 31–55.

### URL

<https://oro.open.ac.uk/43354/>

### License

(CC-BY-NC-ND 4.0)Creative Commons: Attribution-Noncommercial-No Derivative Works 4.0

### Policy

This document has been downloaded from Open Research Online, The Open University's repository of research publications. This version is being made available in accordance with Open Research Online policies available from [Open Research Online \(ORO\) Policies](#)

### Versions

If this document is identified as the Author Accepted Manuscript it is the version after peer review but before type setting, copy editing or publisher branding

# Sproglig normering i callcentre og på universiteter

- hvordan og hvorfor?

ANNA KRISTINA HULTGREN

Denne artikel bygger på min forskning på arbejdspladser i den globaliserede service- og vidensøkonomi, hvor der i stigende grad udøves diverse former for *sproglig normering*. I artiklen vil jeg se nærmere på den sproglige normering der finder sted i callcentre og på universiteter, to arbejdspladser som her repræsenterer henholdsvis service- og vidensøkonomien.<sup>1</sup> Selvom den sproglige normering der udøves på callcentre, er mere omfattende og detaljeret end den der foregår på Danmarks otte internationaliserede universiteter, er der også en del ligheder. Begge typer af sproglig normering finder fx sted som et forsøg på at løse en række modstridende behov der karakteriserer dagens globaliserede arbejdspladser. I callcentre handler det om behovet for at rationalisere og effektivisere uden at det går ud over kundeservicen, og på universiteterne handler det om at internationalisere uden at det går ud over samfundets nationale behov. Og i begge typer af institutioner fokuserer man på *sproget* frem for på de underliggende politiske og økonomiske faktorer som spændingerne i virkeligheden skyldes. Formålet med artiklen er at sammenholde forskelle og ligheder mellem den sproglige normering der foregår i disse i øvrigt meget forskellige typer af institutioner for på den måde at opnå en dybere forståelse af begrebet sproglig normering: hvad den består i og hvorfor den finder sted.

Jeg starter med at indkredse hvad jeg forstår ved sproglig normering, og hvorfor det er et begreb der er interessant at udforske. Derefter indsnævrer jeg fokus til sproglig normering på arbejdspladser i det globaliserede samfund og de modstridende behov der dér eksisterer. Efter kort at have beskrevet mit materiale og mine metoder går jeg videre til at eksemplificere og forklare den sproglige normering der foregår i henholdsvis callcentre og på universiteter. Til sidst sammenholder jeg forskelle og ligheder mellem den sproglige normering der foregår på disse arbejdspladser og konkluderer ved at komme med et bud på hvilke mere overordnede samtidsstrømninger sproglig normering kan ses som et udtryk for. Mere præcist vil jeg argumentere for at den sproglige normering der foregår, kan forstås som et udtryk for den ”kommunikationskultur” vi lever i (Cameron 2000a). Kendetegnende for kommunikationskulturen er at til forskel fra for ca 30 år siden

inden globaliseringen for alvor begyndte at tage fat, bliver kommunikation og sprog i dag gjort til genstand for ihærdig refleksion, reglementering og kodificering.

## **SPROGLIG NORMERING**

### *En indkredsning af begrebet*

Ved sproglig normering forstår jeg en aktivitet som falder ind under det som den britiske sociolingvist Deborah Cameron benævner ”verbal hygiene” (2012). Ved dette forstår hun enhver form for ”metalinguistic practices that arise from [the] urge [to meddle in matters of language]” (Cameron 2012: x og 265). Dette er en bevidst bred definition, som dækker over enhver form for træng til at blande sig i sproglige anliggender. Eksempler på sproglig indblanding kan være når regeringer i nationalstater der bliver selvstændige (fx Norge, Tanzania eller Indien), udarbejder retningslinjer for hvilke(t) sprog der skal have officiel status. Den kan også komme fra græsrodsniveau, som for eksempel når svenske feminister får indført formen ”hen” som kønsneutralt, generisk alternativ til pronominerne ”hon” og ”han”. Eller det kan være når man påpeger over for forfatteren til en tekst at kompositummet ”lamme koteletter” skal skrives i ét ord. En vigtig pointe i Deborah Camerons forståelse af ”verbal hygiene” er at ingen kan sige sig fri fra at udøve det – eller som minimum – at lægge mærke til eller måske at *føle* noget omkring afvigelser fra den sproglige norm.

Med en sådan bred forståelse af ”verbal hygiene” udfordrer Deborah Cameron en udbredt praksis blandt sociolingvister, nemlig at afvise almindelige menneskers indblanding i hinandens sprogbrug som ”irrelevant, futile or misguided” (Cameron 2012: vii). Da ingen, selv ikke sociolingvister, kan sige sig fri fra at reagere over for sprogbrug der afviger fra normen (uanset om man vælger at kommentere dette eller ej), mener Cameron at ”verbal hygiene” er udtryk for en træng der ligger dybt i mennesket, og som derfor skal tages alvorligt og gøres til genstand for seriøs forskning. Hun skriver om ”verbal hygiene”:

Its more elaborate forms exemplify a tendency seen throughout human history: reflection on what we observe in the world prompts the impulse to intervene in the world, take control of it, make it better. In relation to language, that impulse leads to a proliferation of norms defining what is good or bad, right or wrong, acceptable or unacceptable. Though their ostensible purpose is to regulate language, these norms may also express deeper anxieties which are not linguistic, but social, moral and political (Cameron 2012: vii).

Ifølge Cameron er der altså gode grunde til at se nærmere på forskellige former for ”verbal hygiene”. Dels fordi det kan give os en øget forståelse for hvad det vil sige at være menneske, da

”verbal hygiene” er en aktivitet der er dybt forankret i mennesket. Og dels fordi ”verbal hygiene”-aktiviteter kan give os et indblik i hvilke underliggende og ikke nødvendigvis sproglige bekymringer (”anxieties”) der ligger til grund for dem. Som Cameron skriver, kan sådanne underliggende bekymringer være af både social, moralsk og politisk karakter. Og som vi skal se i denne artikel, hvor fokus er på den ”verbal hygiene” der foregår på arbejdspladser, kan de også være af økonomisk karakter.

Sproglig normering er en *form* for ”verbal hygiene”, men den er snævrere i betydning. Ved sproglig normering forstår jeg en aktiv stillingtagen til hvilke sproglige normer der skal gælde inden for en given aktivitet eller et givent område. Det vil ofte være tilfældet at en sådan aktiv stillingtagen kodificeres i regler for eller erklæringer om en given sproglig adfærd eller sprogkonstellation. Eksempler på dette kan være Dansk Sprognævns Retskrivningsordbog, som opstiller normer for den danske retskrivning, eller Nordisk Ministerråds Sprogdeklaration, der foreskriver parallelsproglighed på nordiske universiteter. Lingvisten og sprogpolitikforskeren Bernard Spolsky (2004) benævner en sådan slags sproglig normering for ”language management”, men pointerer dog at det ikke er en forudsætning for ”language management”-aktiviteter at de resulterer i et nedskrevet dokument. Over for ”language management” stiller Spolsky ”language practices” og ”language beliefs”. Disse refererer henholdsvis til den sproglige adfærd som folk udviser og de sproglige overbevisninger de har om hvad der er rigtigt og forkert, acceptabelt og uacceptabelt, grimt og pænt.<sup>2</sup> Både praksisser og ideologier kan være enten i overensstemmelse eller uoverensstemmelse med ”language management” eller sproglig normering. I denne artikel beskæftiger jeg mig udelukkende med sproglig normering, altså den aktive form for ”verbal hygiene” som den udmøntes i nedskrevne regler – det som Spolsky kalder ”language management”.

### *Sproglig normering på arbejdspladser*

Der er en del der tyder på at der er en stigende tendens til sproglig normering på arbejdspladser. Det er naturligvis svært at validere en sådan påstand, da det forudsætter at vi har tal på væksten af sprognormeringsaktiviteter på arbejdspladser over tid. Nogle sådanne tal har jeg ikke kendskab til. Vi ved kun med sikkerhed at der på samtidens arbejdspladser er en udbredt tendens til at gøre sproget og kommunikationen til genstand for omfattende opmærksomhed, diskussion og ikke sjældent normering (Duchêne og Heller 2012). Der er anekdotisk belæg for at beskæftigelse med sproglig normering på arbejdspladser er et forholdsvis nyt fænomen. Cameron (2000a) fortæller at da hun arbejdede i en bank i 1977, var der ingen regler for hvad man skulle sige når man besvarede

telefonopringninger fra kunden. Det forventedes naturligvis at man var høflig og imødekommende, men ingen steder var der nedskrevet regler for hvad man skulle sige når man tog telefonen, der blev ikke udbudt kurser i kommunikation og kundeservice, og der var ingen kontrol med om man nu også *var* høflig og imødekommende. I dag er dette ikke længere tilfældet. På dagens arbejdspladser er der ikke sjældent regler eller retningslinjer for medarbejdernes sproglige adfærd, eller i hvert fald en øget fokus herpå.

Arbejdspladser har over de seneste årtier gennemgået store forandringer grundet politiske, økonomiske, sociokulturelle og teknologiske omvæltninger som har fundet sted på globalt plan (Gee et al. 1996). Politisk og økonomisk deregulering siden 1980'erne, dvs. en fjernelse af nationale handelsbarrierer, har gjort outsourcing og anden transnational kontakt udbredt og medført global omstrukturering således at lande der tidligere har taget sig af produktionssektoren, nu tager sig af servicesektoren, og lande der tidligere har taget sig af servicesektoren nu tager sig af videnssektoren, osv. (Overbeek 1993). Sådanne forandringer har forskellig effekt på private og statslige arbejdspladser (som de callcentre og universiteter der undersøges i denne artikel), men på et overordnet plan har de medført et globalt meget tæt forbundet og konkurrencepræget arbejdsmarked. Institutioner i servicesektoren (herunder callcentre) er karakteriseret ved en omfattende outsourcing til lande hvor arbejdskraften er langt billigere, og institutioner i vidensøkonomien (herunder universiteter) er som regel meget optaget af at måle hvor de ligger i forhold til konkurrenterne, en praksis som ligesom "outsourcing" benævnes med det engelske lån "international benchmarking". Arbejdspladser i dag er med andre ord i stigende grad multi- eller transnationale, og det er derfor fordelagtigt at forstå den sproglige normering der foregår på dem i lyset af dette.

Sociolingvister har observeret at når det gælder medarbejderes sproglige og kommunikative adfærd, er den øgede transnationale kontakt og konkurrence på dagens arbejdspladser kendetegnet ved et paradoks. På den ene side er der et øget behov for medarbejdere med veludviklede sproglige og kommunikative kompetencer, men på den anden side synes der også at være en tendens til at forsøge at foreskrive, regulere og kontrollere deres sproglige og kommunikative adfærd (Duchêne og Heller 2012; Cameron 2000b). I det følgende skal vi se eksempler på hvordan disse modstridende behov mellem sproglig agens og fleksibilitet på den ene side og sproglig regulering og kontrol på den anden ytrer sig i sproglige normeringsdokumenter på to forskellige arbejdspladser: callcentre og universiteter. Men først giver jeg en kort beskrivelse af mit materiale.

## **MATERIALE**

Materialet som undersøges i denne artikel udgør en del af et mere omfattende materiale indsamlet i forbindelse med tidligere forskningsprojekter.<sup>3</sup> Det ene forskningsprojekt, mit DPhil-projekt på Oxford Universitet, undersøgte sproglig normering i callcentre i fire lande: Danmark, Storbritannien, Filippinerne og Hongkong. Jeg foretog etnografiske observationer og interviews og optog og analyserede kundesamtaler. Det jeg især trækker på i denne artikel, er det materiale som siger noget om den sproglige normering der foregår i det danske callcenter, dvs. en central kundeservicemanual som callcentermedarbejderne bliver vurderet efter. Callcentret der undersøges, udgør en del af et mobiltelefonselskab, som her kaldes Mermaid Mobile. Det andet forskningsprojekt er mit postdocprojekt på Københavns Universitet, som fokuserer på brugen af engelsk på Danmarks otte universiteter. I forbindelse med dette projekt har jeg undersøgt sprogpoltiske dokumenter, optaget og analyseret undervisningen på bachelorniveau i kemi, fysik og datalogi på Københavns Universitet, og foretaget interviews. I denne artikel trækker jeg især på det materiale der siger noget om den sproglige normering der foregår, dvs. de sprogpoltiske dokumenter. Disse sprogpoltiske dokumenter er offentligt tilgængelige på universiteternes hjemmesider.<sup>4</sup> Da formålet med denne artikel, som tidligere nævnt, er at sammenligne den sproglige normering der foregår på callcentre og universiteter, vil metoden især bestå i at udtrække og kontrastere eksempler fra callcenterdokumentet og universitetsdokumenterne. (Der henvises til referencerne i fodnote 3 for en mere systematisk analyse af sproglig normering og praksis i callcentre og på universiteter.) Selvom alt materiale beskrevet ovenfor ikke trækkes på direkte i denne artikel, har det informeret analysen indirekte.

## **SPROGLIG NORMERING I CALLCENTRE**

### *Rationalisering og ”syntetisk personalisering”*

Et callcenter er en ofte selvstændig enhed af en virksomhed eller institution som tager sig af kontakten med kunderne. Callcentre som forretningsmodel opstod i USA i 1960s (Bagnara 2001) og spredte sig i voldsom takt over store dele af verden i løbet af 1980erne og 1990erne (Taylor 2009) som en meget kosteffektiv måde at bedrive kundeservicefunktioner (Ellis og Taylor 2006). Det er typisk et callcenter man får fat i når man ringer til sin bank, sit mobiltelefonselskab, eller sit elektricitetsselskab. Callcentre er kendt for at være ekstremt målingsfikseret (Ferne og Metcalf 1998), og det er typisk tilfældet at hver eneste aktivitet en callcenterarbejder foretager sig i løbet af en arbejdsdag registreres automatisk. Dette er muliggjort af teknologiske fremskridt, som gør at der

fortløbende gøres statistik over callcenterarbejderens aktiviteter. Der er således tal på hvornår callcenterarbejderen startede sin dag, hvor lang tid han eller hun bruger på henholdsvis at tale med kunder, vente på opkald, eller opdatere kunde profiler. Der er sågar tal på hvor længe de tager frokost- og toiletpause. Det er ikke tilfældigt at callcentre er blevet beskrevet som alt fra ”electronic panoptica”, ”modern day sweatshops” og ”communication factories” (Cameron 2000a; Fernie og Metcalf 1998). En callcenterarbejder interviewet af sociologen og callcenterforskeren Marek Korczynski beskriver det som at ”you get measured on how many times you scratch your shoulder” (2001: 89-90), og én af de callcenterarbejdere jeg interviewede i forbindelse med min egen forskning, beskrev arbejdet som at ”have et joystick oppe i røven” (Hultgren 2008: 52).

Det der er interessant i forbindelse med denne artikels fokus, er at denne ekstreme overvågning i callcentre også omfatter den interaktion der foregår med kunderne over telefonen. Selvom der er stor variation mellem callcentre i hvor omfattende en sådan sproglig normering er, delvist afhængigt af hvor rutinepræget og forudsigelig interaktionen er (Bain et al. 2002), kan man sige callcentre som minimum opstiller en model for hvordan forskellige stadier af kundesamtalen skal forløbe, og at der udøves kontrol af i hvor høj grad denne model efterleves.

Sådanne retningslinjer forefindes i Mermaid Mobile i et dobbeltsidigt dokument der inddeler kundesamtalen i fire stadier: ”Initial Interaction”, ”Problem Solving”, ”Sales Process” og ”Close & Farewell”. (At stadijerne har engelske navne på trods af at virksomheden er dansk, må ses i lyset af at den konsulentvirksomhed der har ydet kundeservicebistand er australsk – endnu et eksempel på hvordan virksomheder i dag er transnationale). For hvert af de fire stadier opstilles der mellem fire og otte idealer og en potentiel score [”Potential Score”] som varierer fra 2-10. I jævnlige tilbagevendende vurderingssamtaler med lederen bliver callcenterarbejderen tildelt en score afhængigt af i hvor høj grad hun eller han lever op til idealet. For hvert ideal gives der et eksempel på hvad der bør siges for at få points (”Service Standard”). Nogle af de idealer der opstilles, har ikke direkte noget med sprogbrugen at gøre, men de fleste har. Eksempler på ikke-sprogrelaterede idealer er: ”Var det muligt at komme igennem til kundeservice på tre forsøg eller derunder?”, ”Demonstrerede kundeservicerådgiveren et godt produktkendskab ved at foreslå en løsning på dit problem?”, ”Blev du sat på ’hold’ på noget tidspunkt under samtalen?” og ”Lod kunderådgiveren dig lægge røret på først?”. Eksempler på idealer der relaterer til sprogbrugen er typisk fraser og formuleringer. I Tabel 1 nedenfor gengives nogle af disse ordret citeret fra den dobbeltsidige kundeservicevejledning.

Eks.	Ideal	Score	Service Standard
1	Besvarede kunderådgiveren dit opkald med den korrekte Mermaid Mobile-hilsen?	2	Hvis ja, skal kunderådgiveren svare med den korrekte Mermaid Mobile-hilsen, som inkluderer for- og efternavn, SKAL være: Velkommen til Kundeservice, du taler med [for- og efternavn].
2	Gav kunderådgiveren dig tilbud om hjælp?	3	Hvis ja, skal kunderådgiveren aktivt spørge ind, f. eks.: Hvad kan jeg hjælpe med? Hvordan kan jeg hjælpe dig?
3	Gav kunderådgiveren dig mulighed for at specificere dit problem, uden at afbryde dig?	3	For et ja, skal kunderådgiveren give dig mulighed for at specificere dit problem uden at afbryde. Nej, hvis kunder bliver afbrudt midt i en sætning.
4	Stillede kunderådgiveren mindst to spørgsmål for at klarlægge den eksakte problemstilling af din situation?	7	For ja, da skal kunderådgiveren stille minimum to spørgsmål for at klarlægge situationen, f. eks. Hvilket nummer forsøger du at sende til? Er du i stand til at lave almindelige opkald?
5	Kunne kunderådgiveren vedkende sig sagen/problemet?	6	For ja, da skal kunderådgiveren vedkende sig kendskab til problemet, f. eks.: Jeg forstår dit problem, Jeg vil hjælpe dig med sagen/problemet, etc.
6	Udviste kunderådgiveren aktiv lytning gennem samtalen?	5	Kunderådgiveren skal udvise aktiv lytning, f.eks. ved at gentage hvad der er sagt, eller med lyde à la: 'mmm', 'aha', 'ja', etc.
7	Hvis kunden bliver sat på hold, underrettede kunderådgiveren om: - At han/hun satte kunden på hold? - Du vil høre lidt musik, mens du bliver sat på hold/venter...	5	Der skal svares ja til både a) og b) for point. For ja, da skal kunderådgiveren både fortælle, at kunden bliver sat på hold, OG at der vil høres musik i ventetiden. <b>Nej</b> , hvis kunderådgiveren ikke fortæller, at kunden bliver sat på hold ELLER der ikke er musik i ventetiden. (Der er stille).
8	Sluttede kunderådgiveren med flg.: - a) Tak fordi du ringede? - b) velkommen til at ringe igen?	3	Enten a) eller b) skal være "ja" for at få point. Kunderådgiveren må enten takke for ringet, eller byde velkommen til at du ringer en anden gang, hvis du behøver noget.
9	Gav kunderådgiveren et "venligt/høfligt farvel"/afskedshilsen?	3	For ja, skal kunderådgiveren udvise/give et høfligt/venligt farvel, f. eks.: Farvel, ha' en god weekend, Farvel og ha en god tur etc.

TABEL 1: EKSEMPLER PÅ SPROGLIG NORMERING I ET DANSK CALLCENTER.

Af ovenstående at dømme synes der at foreligge en temmelig omfattende og minutiøs indblanding i callcenterarbejdernes sproglig interaktion med kunderne. Som det ses, gives der forslag til eller ordrer om at bruge specifikke formuleringer: alt fra hvordan der skal udvises aktiv lytning (ved at afgive lyttelyde som fx "Mmm", "Aha", "Ja") til hvor mange spørgsmål der skal stilles for at klarlægge kundens problem (eksempel 4 og 7). Der er en specifik regel for hvad der skal siges når røret løftes ("den korrekte Mermaid Mobile-hilsen [...] SKAL være: Velkommen til Kundeservice, du taler med [for- og efternavn]"), og der er forslag til hvordan der skal tilbydes assistance ("Hvad kan jeg hjælpe med? Hvordan kan jeg hjælpe dig?"). Dette er interessant fordi det tyder på at kundesamtalen ikke, som samtaler i almindelighed, opfattes som lokalt forhandlet, men at som at callcenterarbejderen har brug for input til hvordan den skal forløbe. Et alternativ til dette ville for eksempel være at det var konteksten af den specifikke samtale der afgjorde hvor mange



spørgsmål det var nødvendigt at stille for at afdække kundens behov, og at der var tiltro til at callcenterarbejderen rent faktisk lyttede til kunden uanset om dette blev aktivt signalleret ved at afgive de foreslåede lyttelyde, og at uanset om callcenterarbejderen eksplicit tilbød sin assistance, at kunden automatisk ville oplyse formålet med sit opkald. Der synes således at være en tendens til at opfatte noget som tidligere er blevet opfattet som intuitivt og som siddende på rygmarven, som noget der er brug for at gøres bevidste overvejelser omkring.

En del af forklaringen til den minutiøse sproglige normering der foregår, kan være at man vil undgå at der spilles tid på at tale om ting der er uvedkommende for selve formålet med transaktionen, dvs. at løse kundens problem. Korte samtaler er alfa og omega i callcentre, hvis succes ofte bliver målt i hvor mange kunder der kan afvikles på kortest mulige tid. I en medarbejdervurdering jeg observerede i det britiske callcenter jeg undersøgte, fik callcenterarbejderen ros for at han havde forkortet sine samtaler væsentligt i forhold til foregående måned. Det er blevet estimeret at for hvert sekund en callcentermedarbejder forkorter sine kundesamtaler, sparer en virksomhed to millioner britiske pund per år (Miozzo og Ramirez 2003).<sup>5</sup> Nogle af de eksempler der gives ovenfor kan tolkes som et forsøg på at undgå at spille tid. Eksempel 3, 4 og 5, hvor callcenterarbejderen bliver bedt om ikke at afbryde kunden, at stille spørgsmål for at afdække sagen, og at ”vedkende” sig problemet, kan alle tolkes som et forsøg på at undgå at callcenterarbejdere bruger tid på at løse et andet problem end det kunden rent faktisk har.

Størstedelen af den sproglige normeringer der foregår i callcentre, synes imidlertid at have det formål at få kunden til at føle sig personligt betjent. Eksempel 2, 3, 5, 6, 7, 8 og 9 kan alle tolkes som udtryk for dette formål. Når callcenterarbejderen bliver bedt om eksplicit at tilbyde sin hjælp, at afgive lyttelyde og ikke afbryde kunden, at udtrykke at hun eller han forstår kundens problem, at informere kunden om at de vil blive sat på hold, og at afslutte samtalen med ”Farvel, ha’ en god weekend” eller ”Tak fordi du ringede”, kan det altså ses som et forsøg på at kompensere for det transportbåndsagtige princip som kunderne bliver betjent efter, et fænomen som er blevet benævnt ”synthetic personalization” af den britiske diskursanalytiker Norman Fairclough (1989). Baggrunden for den sproglige normering er således at ”simulere” et personligt forhold til kunden i lyset af den intense rationalisering som callcentre bygger på. Et sådant behov for at udøve ”synthetic personalization” bliver muligvis forstærket af at callcentertransaktioner til forskel fra traditionel kundebetjening mangler den fysiske kundekontakt.

Summa summarum har jeg i det foregående forsøgt at vise at sproglig normering i callcentre typisk består i at udøve en temmelig minutiøs vejledning i hvilke fraser og formuleringer

callcenterarbejderen skal benytte i interaktionen med sine kunder. De bagvedliggende årsager kan forklares med hjælp af den amerikanske sociolog George Ritzers (2013) begreb ”McDonaldization”, dvs. det at aktiviteter og processer i det moderne samfund i stigende grad drives efter samme principper som den kendte fastfoodrestaurant som har lagt navn til begrebet. Effektivisering og rationalisering er nøgleordene, men samtidig er der en bevidsthed om at denne enorme fokus på effektivisering ikke må gå ud over forholdet til kunderne. I dagens mættede marked konkurrer virksomheder på service.<sup>6</sup> Overordnet kan man altså sige at én af forklaringerne til den sproglige normering der foregår i callcentre, er at man forsøger at guide medarbejderen igennem de to modstridende behov der eksisterer for effektivitet på den ene side og kundeservice på den anden. I det følgende afsnit skal vi se på hvilke ligheder og forskelle der er mellem den sproglige normering der foregår i callcentre og på Danmarks otte internationaliserede universiteter.

## **SPROGLIG NORMERING PÅ UNIVERSITETET**

### *Internationalisering og nationale behov*

I Danmark findes der otte universiteter: Ålborg (AAU), Århus (AU), Syddansk (SDU), Roskilde (RUC), Københavns (KU), IT (ITU), Danmarks Tekniske (DTU) og Copenhagen Business School (CBS). Igennem de sidste ti til femten år har de alle gennemgået store forandringer som følge af en række politiske tiltag, herunder Bologna-protokollen og en model som fordeler statens basisforskningsmidler til universiteterne afhængigt af antallet af studenterårsværk, mængden af eksterne bevillinger, antallet af publikationer (den bibliometriske forskningsindikator) samt antallet af færdiguddannede ph.d.’ere. Sådanne tiltag har medført en kraftig vækst i antallet af engelsksprogede kurser, forskningspublikationer, og internationale studerende (Hultgren under udarbejdelse; Danmarks Evalueringsinstitut 2010; Kulturministeriet 2008; Jarvad 2008).

Den stigende brug af engelsk på de danske universiteter har affødt stærke reaktioner. Institutioner som Nordisk Ministerråd, Dansk Sprognævn, Kulturministeriet og det centrale organ for de danske universiteter, Danske Universiteter (det tidligere Rektorkollegiet), har alle opfordret universiteterne til at udarbejde en sprogpolitik der skal sikre en harmonisk balance mellem engelsk og dansk (Kulturministeriet 2008; Nordisk Ministerråd 2007; Dansk Sprognævn 2003, 2007; Rektorkollegiet 2003, 2004). Begrebet ”parallelsproglighed” er centralt i denne sammenhæng og ses som løsningen på både at bevare dansk som akademisk sprog og samtidig sørge for at universiteterne kan deltage i internationale sammenhænge ved at bruge engelsk som publicerings- og undervisningssprog.

Alle Danmarks otte universiteter har i dag en sprogpolitik. I de fleste tilfælde er sprogpolitikken nedskrevet i et særskilt dokument.<sup>7</sup> Sprogpolitikkerne er alle udarbejdet i årene 2004–2010, og to er i deres anden udgave.<sup>8</sup> Der er en del variation mellem universiteternes sprogpolitik med hensyn til hvor stort arbejde der synes at være lagt i dem. Nogle er flerforfattede dokumenter som strækker sig over flere sider, og som indeholder strategier for implementering og revision (Copenhagen Business School og Syddansk Universitet), mens andre optager en enkelt side (Hultgren i tryk).

Ligesom callcentre er det der kendetegner den sproglige normering på universiteterne at den er et produkt af at løse to modstridende behov der karakteriserer dagens globaliserede arbejdspladser. Hvor det i callcentre gjaldt det spændingen mellem rationalisering og personalisering, gælder det på universiteterne spændingen mellem de nationale og internationale behov.

Det intensiverede arbejde med at internationalisere uddannelsesområdet (og for den sags skyld også resten af KU) gør det nødvendigt, at KU har en sprogpolitik. Nødvendigheden af en politik på området skal også ses i lyset af KU's centrale rolle som kulturbærende institution (KU).

I indledningen til Københavns Universitets sprogpolitik står der at sprogpolitikken er affødt af et behov for at tilgodesee både de internationale og de nationale behov. Der refereres til det ”intensiverede arbejde med at internationalisere uddannelsesområdet”, hvilket må forstås som den kombination af aktiviteter der dækker over at trække udenlandske studerende og undervisere til, fx ved at udbyde flere kurser på engelsk. Der refereres også til universitetets ”centrale rolle som kulturbærende institution”. ”Kulturbærende” alluderer til den debat der er foregået i danske medier om hvordan man bibeholder det danske sprog som et sprog der kan bruges til alle formål og i alle sammenhænge, herunder formidling af videnskab. Denne spænding mellem det internationale på den ene side og det nationale på den anden, er tematiseret i syv (AAU, CBS, DTU, KU, RUC, SDU, ITU) ud af Danmarks otte universiteters sprogpolitik (Hultgren i tryk), i formuleringer som de følgende:

RUC udbyder uddannelser til danske såvel som udenlandske studerende. Ligeledes offentliggøres forskningsresultater såvel nationalt som internationalt (RUC).

CBS er et dansk universitet med en stærk international orientering i forskning og uddannelse (CBS).

Sprogpolitikken for Aalborg Universitet har til formål at bidrage til højnelse af den kommunikative kompetence i universitetets forskning og undervisning ved

- 1) at vedligeholde og udvikle det danske sprog som grundlæggende skrift- og talesprog for forskningen og undervisningen på universitetet og

- 2) at anvende engelsk og evt. andre relevante fremmedsprog, hvor det er påkrævet for at fastholde og udvikle Aalborg Universitet som en aktiv partner og medspiller i det globale videnskabelige samfund (AAU).

SDU er en internationalt orienteret institution og udbyder uddannelser til såvel danske som udenlandske studerende. Forskningsresultater offentliggøres såvel nationalt som internationalt. SDU er en arbejdsplads med såvel dansk som udenlandsk videnskabeligt og administrativt personale. SDU har derfor udarbejdet følgende overordnede principper for sin politik for anvendelse af fremmedsprog: [...] (SDU).

Efter at have erklæret baggrunden for nødvendigheden af at have en sprogpolitik, går sprogpolitikkerne typisk videre til at beskrive hvad mere præcis sprogpolitikken består i. Fem sprogpolitikker (AAU, CBS, KU, RUC og SDU) ekspliciterer at både dansk og engelsk fungerer som sameksisterende arbejdssprog. (I de resterende tre er det ikke udtrykt direkte, men det er givet ud fra konteksten om at arbejde både for det nationale og internationale.) For KUs og CBSs vedkommende refereres en sådan officiel tosprogethed til som en ”parallel” ordning mellem dansk og engelsk:

Udgangspunktet for sprogpolitikken er princippet om parallelsprog (KU).

CBS benytter dansk og engelsk som parallelle arbejdssprog (CBS).

Parallelsproglighed er, som tidligere nævnt, et nøgleord i dansk og nordisk sprogpolitisk diskurs (Kulturministeriet 2008; Nordisk Ministerråd 2007). Det blev møntet for at beskrive en ideel situation hvor både engelsk og dansk bliver brugt inden for et samfundsområde (oftest tænkes der her på universiteterne) uden at førstnævnte udkonkurrerer sidstnævnte. De resterende tre af de fem universiteter (AAU, RUC og SDU), som officielt erklærer sig som tosprogede, gør dette uden at betegne dette som en ”parallelsproglig” ordning:

AAUs medarbejdere og studerende har frihed til at benytte dansk og engelsk som ligeværdige arbejdssprog (AAU).

Arbejdssproget på RUC er dansk, og de fleste steder anvendes også engelsk eller i visse tilfælde andre fremmedsprog som arbejdssprog. Det er RUC's intention at alle ansatte kan anvende både dansk og engelsk, men der er undtagelser (RUC).

SDU ledes og administreres på dansk - internt på institutionen og eksternt i forhold til danske myndigheder.

- SDU anvender som udgangspunkt dansk og engelsk. I faglige sammenhænge kan andre sprog anvendes, når det findes relevant.
- SDU er forpligtet til at kunne kommunikere på dansk og engelsk med såvel ansatte som med studerende (SDU).

Fem af Danmarks otte universiteter erklærer således sig selv for officielt tosprogede. Og selv hvis de ikke gør, har de alle i forskelligt omfang gjort sig overvejelser omkring hvordan forholdet mellem dansk og engelsk skal udmøntes på hvert af de områder som man normalt forbinder med universiteter: forskningsformidling, undervisning og administration, og de har også i forskelligt omfang gjort sig overvejelser omkring hvilke sproglige kompetencer der skal til for at kunne leve op til en sådan tosprogethed i praksis (se Hultgren i tryk for en mere udførlig analyse). Ligesom det var tilfældet med callcentre kan den sproglige normering der foregår på Danmarks otte universiteter altså forstås som et forsøg på at løse de modstridende behov der eksisterer mellem det nationale og det internationale.

## **SPROGLIG NORMERING PÅ ARBEJDSPLADSER**

### *Et udtryk for samtidens "kommunikationskultur"?*

Som det forhåbentligt er fremgået af ovenstående sammenligning mellem den sproglige normering der foregår i callcentre og på universiteter, er der både forskelle og ligheder. Forskellene er at den sproglige normering i callcentre er mere omfattende idet den giver bud på formuleringer og fraser som medarbejderne bør bruge i interaktionen med kunderne. Den sproglige normering på universiteterne er ikke så ligeså detaljeret, men giver overordnede bud på hvordan universitetet bedst imødekommer de sproglige behov der eksisterer. En anden vigtig forskel er at der i callcentrene er kontrol med om de foreslåede retningslinjer efterleves, hvilket ikke er tilfældet på universiteterne. På universiteterne har den sproglige normering der finder sted måske især en symbolværdi.

Lighederne mellem den sproglige normering der foregår på de to arbejdspladser, er for det første at der overhovedet sker en sproglig normering, og at den sker på vidt forskellige arbejdspladser, både på lav- og højstatusarbejdspladser og både i service- og vidensøkonomien. En anden lighed er at begge slags sproglig normering er udtryk for et behov for at forsøge at løse de modstridende behov der eksisterer på dagens globaliserede arbejdspladser: i callcentre er der et behov for at rationalisere uden at det sker på bekostning af at yde en personlig betjening. På universiteter er der et behov for at være international, uden at det sker på bekostning af at tilgodese de nationale behov.

Det der er interessant er at på begge typer af arbejdspladser forsøger man at løse de modstridende behov med sproglig normering, hvad enten det er den minutiøse normering der finder

sted i call centrene, eller den mere symbolske form for normering der finder sted på universiteterne. Det er interessant når man overvejer muligheden for at der også kunne være andre måder at løse disse spændinger, som ikke havde noget med sproglig normering at gøre. Problemer i callcentre kan fx skyldes mange ting: kunder vil typisk blive frustreret over at skulle sidde i kø eller på hold, at blive stillet om til adskillige afdelinger uden at få fat i en der kan løse ens problem, eller at blive forsøgt påduttet et produkt som man ikke har bedt om. Det er tvivlsomt at sproglig normering kan løse disse mere strukturelle problemer, som snarere skyldes den måde callcentre er organiseret på. Faktisk er der eksempler på at sproglig normering kan gøre det vanskeligere for callcenterarbejderen at få kommunikeret det hun eller han vil, og at visse former ”syntetisk personlisering” kan skabe irritation hos kunderne (Hultgren og Cameron 2010). Ligeledes er det også tvivlsomt om mange af de problemer som har været fremhævet i forbindelse med internationaliseringen af danske universiteter rent faktisk er hovedsageligt sproglige, hvilket man kan blive foranlediget til at tro hvis man har fulgt med i den sprogpoltiske debat. Man kunne for eksempel også vælge at rette sine bekymringer mod de bagvedliggende politiske og økonomiske grunde til at brugen af engelsk er steget, herunder indførelsen af Bologna-protokollen og performanceindikatorer i forskellige former.

Og her er vi tilbage ved Camerons pointe, nemlig at sproglig normering også kan være et udtryk for “deeper anxieties which are not linguistic, but social, moral and political”. Hvis vi er enige i dette, er sproglig normering på arbejdspladser kun en symptombehandling på en række dybereliggende udfordringer på den globaliserede arbejdsplads, som måske med fordel kunne løses ved at tage fat om roden. Hermed ikke sagt at kommunikation og sprog ikke er vigtigt, men der synes at være en tendens i samtiden til at se kommunikation og sprog som både kilden til og løsningen på alskens problemer, der måske i virkeligheden ikke er primært sproglige. Cameron tolker denne øgede fokusering på kommunikation som et udtryk for at vi lever i en ”kommunikationskultur” [communication culture]. Hun forklarer:

By that I do not mean merely a culture that communicates, nor one that regulates communicative behaviour (all cultures do both things). Rather I mean a culture that is particularly self-conscious and reflexive about communication, and that generates large quantities of metadiscourse about it (Cameron 2000a: vii).

Selvom Camerons teori om ”kommunikationskulturen” blev udviklet til at beskrive den fokus der er på kommunikation *inden for* et givent sprog (dvs. engelsk, dansk, eller kinesisk), er min pointe her at den også kan bruges til at forklare den fokus der er på forholdet mellem *forskellige* sprog, i denne

artikel altså engelsk og dansk. Med andre ord, i kraft af den øgede transnationale mobilitet og kontakt der er mellem mennesker på de internationaliserede universiteter, er der uundgåeligt flere end et sprog i brug. Ligesom det var tilfældet med den intrasproglige kommunikation på callcentre, har denne flersprogethed medført et tilsyneladende behov for at regulere sprogbbruken. Det er værd at tænke på at det på ingen måder er skrevet i sten at flersprogethed bedst takles ved at udøve sproglig normering. En anden mulighed ville være den praksis der har domineret igennem historien, nemlig at lade kommunikationen mellem talere med flersproglige kompetencer bestemmes på mikroniveau af den givne situation; en bottom-up- frem for en for top-down-tilgang.<sup>9</sup> Mit argument i denne artikel er altså at begge de slags sproglige normeringer der foregår på henholdsvis callcentre og universiteter i virkeligheden er en pseudoløsning.

## KONKLUSION

### *Den reflektive modernitet*

I denne artikel har jeg kontrasteret den sproglige normering der foregår på to arbejdspladser: callcentre og universiteter. Jeg har foreslået at den sproglige normering finder i et forsøg på at løse nogle modstridende behov som er typiske på dagens globaliserede arbejdspladser. For arbejdspladser i serviceøkonomien handler det primært om at tilgodese behovet for at være effektiv uden at det sker på bekostning af at yde en personlig betjening. På arbejdspladser i vidensøkonomien synes det at handle om behovet for at deltage i det internationale marked på den ene side og tilgodese de nationale behov på den anden. Jeg har også foreslået at den sproglige normering der foregår, kan forstås som et udtryk for at vi lever i en ”kommunikationskultur”, hvor sprog og kommunikation ikke længere ses som et intuitivt fænomen der overlades til lokale forhandlinger mellem samtalepartnerne, men som noget der skal reflekteres over, diskuteres, og gøres til genstand for normering og kodificering.

Men hvordan forstår vi ”kommunikationskulturen” mere overordnet? Én måde at forstå den på er ved at trække på den britiske sociolog Anthony Giddens’ (1991) begreb ”refleksiv modernitet”. I det moderne samfund, hvor traditioner, religion, traditionelle familiemønstre og andre autoritære institutioner er under opløsning, er folk blevet mere bevidste om og reflekterende over verden omkring dem. Selv sådanne færdigheder som traditionelt er blevet opfattet som at ligge på rygmarven, som fx kommunikation, er gået hen og er blevet en færdighed som skal læres, tilegnes, plejes, passes, reguleres, normeres og nogle gange kontrolleres. Overordnet kan sproglig

normering i institutioner og virksomheder altså tolkes som et produkt af samtidens 'refleksive modernitet'.

## LITTERATUR

- Bagnara, Sebastiano (2001) *Entwicklungstrends von callcentern in Europa [Development Trends of Callcentres in Europe]*. Report for the Project Euro-Telework. Dortmund: IuKInsitut.
- Bain, Phil, Aileen Watson, Gareth Mulvey, Phil Taylor og Gregor Gall (2002) "Taylorism, Targets and the Pursuit of Quantity and Quality by Call Centre Management" *New Technology, Work and Employment* 17(3). 154-69.
- Cameron, Deborah (2012 [1995]) *Verbal Hygiene*. London: Routledge.
- Cameron, Deborah (2000a) *Good to talk?: Living and Working in a Communication Culture*. London: Sage.
- Cameron, Deborah (2000b) "Styling the worker: Gender and the commodification of language in the globalized service economy". *Journal of Sociolinguistics* 4(3). 323-347.
- Danmarks Evalueringsinstitut (2010) *Engelsksproget undervisning på danske kandidatuddannelser*. København: Danmarks Evalueringsinstitut.
- Dansk Sprognævn (2003) *Notat om dansk sprogpolitik*. København: Dansk Sprognævn.
- Dansk Sprognævn (2007) *Notat om dansk sprogpolitik*. København: Dansk Sprognævn
- Duchêne, Alexandre og Monica Heller (2012) "Language policy in the workplace". Bernard Spolsky (red.) *The Cambridge Handbook of Language Policy*. Cambridge: Cambridge University Press. 323-334.
- Ellis, Vaughan og Phil Taylor (2006) "'You don't know what you've got till it's gone': re-contextualising the origins, development and impact of the callcentre". *New Technology, Work and Employment* 21 (2). 107-122.
- Fairclough, Norman (1993) "Critical discourse analysis and the marketisation of public discourse: The universities". *Discourse and Society* 4(2). 133-68.
- Fairclough, Norman (1989) *Language and Power*. London: Longman.
- Fernie, Sue og David Metcalf (1998) *(Not) Hanging on the Telephone: Payment Systems in the New Sweatshops*. Centre for Economic Performance, London School of Economics.
- Gee, James Paul, Glynda A. Hull og Colin Lankshear (1996) *The new work order: behind the language of the new capitalism*. St. Leonards, N.S.W.: Allen & Unwin.



- Giddens, Anthony (1991) *Modernity and self-identity: self and society in the late modern age*. Cambridge: Polity.
- Harder, Peter (2012) "Variation, structure and norms". Martin Pütz, Justyna A. Robinson and Monika Reif (red.) *Cognitive Sociolinguistics: Social and cultural variation in cognition and language use: Special issue of Review of Cognitive Linguistics* 10(2). 294-314.
- Hultgren, Anna Kristina (under udarbejdelse) *Parallelsproglighed på Danmarks otte universiteter – en statusrapport*.
- Hultgren, Anna Kristina (i tryk). "Whose Parallellingualism? Overt and covert ideologies in Danish university language policies". *Multilingua*.
- Hultgren, Anna Kristina (2012) "Lexical borrowing from English into Danish in the sciences: An empirical investigation of 'domain loss'". *International Journal of Applied Linguistics*.
- Hultgren, Anna Kristina (2011) "Building rapport' with customers across the world: The global diffusion of a call centre speech style". *Journal of Sociolinguistics* 15(1). 36-64.
- Hultgren, Anna Kristina (2008) *Linguistic Regulation and Interactional Reality – a sociolinguistic study of call centre service transactions*. Utrykt DPhil-afhandling. Oxford Universitet.
- Hultgren, Anna Kristina og Deborah Cameron (2010) "'How may I help you?' Questions, control and customer care in telephone call centre interaction". Susan Ehrlich og Alice F. Freed (red.) *Why Do You Ask? The Functions of Questions in Institutional Discourse*. New York: Oxford University Press. 322-342.
- Jarvad, Pia (2008) *De nordiske sprog og engelsk ved nordiske universiteter, højskoler og andre højere læreanstalter*. København: Dansk Sprognævn.
- Korczynski, Marek (2001) "The Contradictions of Service work: Call Centre as Customer-Oriented Bureacracy". Andrew Sturdy, Irena Grugulis og Hugh Willmott (red.) *Customer Service: Empowerment and Entrapment*. Basingstoke: Palgrave Macmillan. 79-101.
- Kulturministeriet (2008) *Sprog til tiden* København: Kulturministeriet.
- Miozzo, Marcela og Matias Ramirez (2003) "Services Innovation and the Transformation of Work: The Case of UK Telecommunications". *New Technology, Work, and Employment* 18(1). 62-79.
- Nordisk Ministerråd (2007) *Deklaration om nordisk sprogpolitik*. København: Nordisk Ministerråd.

Overbeek, Henk W. (red.) (1993) *Restructuring hegemony in the global political economy. The rise of transnational neoliberalism in the 1980s*. London: Routledge.

Rektorkollegiet (2004) *Internationalisering af de danske universiteter: Vilkår og virkemidler*.

København: Rektorkollegiet.

Rektorkollegiet (2003) *Sprogpolitik på de danske universiteter: Rapport med anbefalinger*.

København: Rektorkollegiet.

Ritzer, George (2013[1993]) *The McDonaldization of Society*. Los Angeles, London: SAGE.

Spolsky, Bernard (2004) *Language Policy*. Cambridge: Cambridge University Press.

Taylor, Phil (2009) *Emerging trends in global contact centres. In Touch - Magazine of the Customer Contact Association 2*.

Videnskabsministeriet (2009) *Universiteternes sprogstrategier*. København: Videnskabsministeriet.

---

<sup>1</sup> Det kan forekomme kontraintuitivt at referere til universiteterne som en del af vidensøkonomien, da der måske oftere med dette tænkes på store multinationale virksomheder i den private sektor. Når jeg alligevel vælger at gøre dette, er det for det første fordi universiteter og multinationale virksomheder begge har forskningsudøvende personale. For det andet er det fordi universiteter i stigende drives som private virksomheder – det der er kaldt ”the marketization of universities” (Fairclough 1993).

<sup>2</sup> Det er også udbredt at inddele sproglige normer i ’implicite’ og ’eksplicite’, hvor førstnævnte er dem man ikke nødvendigvis er bevidst om, og de eksplicite er dem man er bevidst om (Harder 2012).

<sup>3</sup> En del af dette er publiceret i Hultgren i tryk; Hultgren 2012; Hultgren 2011 og Hultgren 2008.

<sup>4</sup> Med undtagelse af IT-Universitetets sprogpolitik, som ligger på deres intranet, flg. en telefonsamtale med medarbejdere den 10. oktober 2012. Det er muligt at få indblik i ITUs sprogpolitik via en rapport udarbejdet af Videnskabsministeriet (2009).

<sup>5</sup> Udregningen er baseret på et britisk callcenter.

<sup>6</sup> Hvorvidt den slags ”synthetic personalization” der foretages i callcentre rent faktisk opfattes som kundeservice af kunderne eller callcentermedarbejderne selv, er et ganske andet spørgsmål, som vi ikke skal komme ind på her, men se Hultgren 2011 .

<sup>7</sup> En undtagelse til dette er Københavns Universitet, hvor sprogpolitikken fylder en halv side i universitetets overordnede strategi, som beskriver den (ikke sproglaterede) retning universitet vil tage over den kommende femårsperiode. En anden undtagelse er Danmarks Tekniske Universitet, som ikke har nogen særskilt sprogpolitik, men som nævner sproglaterede anliggender et par steder i deres tolv sider lange ’uddannelsespolitik’.

<sup>8</sup> Københavns Universitet fik en ny strategi i 2012, som skal gælde til 2016, men her refereres der blot til sprogpolitikken i den tidligere udgave af strategien (CHECK!). Århus Universitets sprogpolitik stammer fra 2004, og har siden da gennemgået en markant omstrukturering. En opdateret version af sprogpolitikken er for nærværende under udarbejdelse.

<sup>9</sup> Nogle ville nok hævde at dette er en laissez-faire-politik, der uundgåeligt vil fremme engelsk. Hertil vil jeg svare at det nok er rigtigt. Samtidig vil jeg dog indvende at en top-down sprogpolitik heller ikke er i stand til

---

at bremse udviklingen mod mere engelsk. I stedet er min pointe at sproglig normering ikke er løsningen, men at det er politiske og økonomiske omprioriteringer der skal til.